**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

На оказание услуг по переходу на преимущественное использование программного обеспечения российского производства, включающего в себя работы по поставке (права на использование программного обеспечения), внедрению и сопровождению пакета офисных приложений «Р7-Офис.Профессиональный (Десктопная версия)» для нужд АО «Российская Национальная Перестраховочная Компания»

1. **Термины и определения**

**«Заказчик»** – АО «Российская Национальная Перестраховочная Компания», АО РНПК.

**«Услуга»** – комплекс работ, выполняемых поставщиком, по поставке, внедрению и оказанию технической поддержки на программное обеспечение, предъявляемой Заказчиком в рамках закупочной процедуры.

**«Программное обеспечение, ПО, офисный пакет»** – набор программных продуктов производителя программного обеспечения АО «Р7» в составе текстового редактора (Р7 – Текст), программы для работы с электронными таблицами (Р7 – Таблицы), программы для подготовки и просмотра презентаций (Р7 – Презентации) и приложением для работы с почтой (Р7 – Органайзер).

1. **Цели и задачи оказания услуг**

Целью оказания услуги является организация и достижение процесса перехода с использования офисного пакета «Microsoft Office» на российский аналог «Р7 – Офис».

В рамках оказания услуги обязательно должны быть выполнены следующие работы:

* поставка неисключительных лицензионных прав на программное обеспечение офисного пакета «Р7-Офис.Профессиональный, десктопная версия, лицензия на 1 год с правом бессрочного использования»;
* поставка сертификата на техническую поддержку с правом обновления программного обеспечения сроком на 1 год;
* выполнение работ по разработке технической документации на внедряемое решение;
* миграция пользователей;
* оказание услуг технической поддержки и консультаций 1-го уровня технической поддержки силами Исполнителя с возможностями эскалации на 2-ой уровень - производителя ПО).

1. **Требования к поставщику**

Поставщик услуги обязан соответствовать следующим критериям:

* обладать статусом партнера производителя ПО АО "Р7";
* иметь опыт внедрения и (или) технической поддержки офисных приложений.

Участник должен указать информацию о специалистах, которых планируется включить в состав команды для выполнения работ (услуг):

* менеджер проекта внедрения;
* архитектор решения;
* технический писатель;
* технические специалисты (минимум 2 специалиста).

Все работы выполняются удалённо в основном центре обработки данных Заказчика, без присутствия работников Исполнителя на площадке Заказчика.

1. **Технические требования к услуге**

Программное обеспечение должно быть поставлено согласно спецификации, приведённой в таблице №1.

Табл. №1. Спецификация программного обеспечения.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Код** | **Группа** | **Описание** | **Тип лицензии** | **Количество** |
| R7DTB.UI.RS.1YUL0.1223.200X | Десктоп | Р7-Офис.Профессиональный (Десктопная версия), лицензия на 1 год с правом бессрочного использования | Именные лицензии | 370 |
| SUP.R7DT.1Y.0321.200 | Десктоп | Р7-Офис.Профессиональный (Десктопная версия), сертификат на расширенную техническую поддержку на 1 год |  Н/Д | 370 |

Программное обеспечение должно полноценно функционировать в следующих средах операционных систем:

* Microsoft Windows Server 2019 (x64);
* Microsoft Windows 10 Enterprise (x64);
* Astra Linux SE 1.7.3 Воронеж (x64).
1. **Требования к документационному сопровождению**

Перед началом оказания услуги Исполнитель разрабатывает следующий набор документации:

* Календарный план оказания услуги на фазе внедрения;
* Техническое задание на внедрение ПО;
* Пояснительная записка, включающая в себя:
	+ Таблицу настроек;
	+ Структурную схему внедряемого ПО;
* Программа и методика испытаний;
* Инструкция пользователя;
* Инструкция администратора.

Указанная документация должна быть разработана Исполнителем не позднее 30 (тридцати) календарных дней после даты подписания Договора и согласована с Заказчиком.

Вся разрабатываемая документация должна быть выполнена на русском языке. Комплект документации предоставляется Заказчику Исполнителем в 1 экземпляре в печатном виде, а также в электронном виде на съемных машинных носителях информации (USB-flash) в формате .docx версии 2019 или выше и в формате PDF.

Документация должна быть оформлена в соответствии с рекомендациями ГОСТ и РД, перечисленных в таблице №2.

Табл.2 – Состав документации для внедрения решений по настоящему Заданию на выполнение работ.

| № пп | Наименования разрабатываемых документов | Требования к документам |
| --- | --- | --- |
| 1 | Календарный план | Н/Д |
| 2 | Техническое задание на внедрение ПО | ГОСТ 34.602-2020 |
| 3 | Пояснительная записка | ГОСТ Р 59795-2021 |
| 4 | Спецификация оборудования и программных средств | ГОСТ 34.201-2020 |
| 5 | Схема структурная комплекса технических средств | ГОСТ 34.201-2020ГОСТ Р 59795-2021 |
| 6 | Таблица настроек | Н/Д |
| 7 | Программа и методика испытаний  | ГОСТ Р 59792–2021 |
| 8 | Форма протокола проведения испытаний | Н/Д |
| 9 | Инструкция пользователя | Н/Д  |
| 10 | Инструкция администратора | Н/Д  |
| 11 | Отчет о результатах миграции | Н/Д |

* 1. **Требования к разработке Технического задание на внедрение ПО**

Техническое задание на внедрение ПО (далее – ТЗ на внедрение ПО) должно быть разработано Исполнителем не позднее 30 (тридцати) календарных дней после даты подписания Договора и согласована с Заказчиком.

ТЗ на внедрение ПО должно быть разработано с учетом требований ГОСТ 34.602-2020 «Информационные технологии. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Техническое задание на создание автоматизированной системы» и в соответствии с требованиями настоящего Технического задания.

ТЗ на внедрение ПО должно использоваться для реализации выполняемых работ
и при проведении испытаний. В ТЗ на внедрение ПО должны быть приведены детализированные требования к выполняемым работам, требования к которым предусмотрены пунктами 6-8 настоящего Технического задания.

1. **Требования к составу работ**

Все выполняемые в рамках договора работы должны быть выполнены согласно объёму, составу и форме завершения, приведённых в таблице 3.

Табл. 3 Состав работ и форма завершения.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ этапа** | **Наименование этапа** | **Форма завершения работ** |
| 1 | Поставка программного обеспечения | * Товарная накладная
* сертификаты технической поддержки
* регистрация аккаунта Заказчика на портале лицензирования производителя ПО
 |
| 2 | Техническое проектирование | * Согласованные с Заказчиком документы из раздела 5
 |
| 3 | Развёртывание программных средств и ввод в эксплуатацию | * Акт о выполнении пусконаладочных работ;
* Протокол пройденных испытаний;
* Акт о вводе в промышленную эксплуатацию;
 |
| 4 | Миграция пользователей | * Отчет о результатах миграции пользователей
 |
| 5 | Проведение опытно-промышленной эксплуатации | * Журнал замечаний
 |
| 6 | Закрытие договора | * Утвержденный Заказчиком Акт приемки выполненных работ (услуг)
 |

В рамках выполнения работ Этапа № 3 формируется комиссия для проведения приемочно-сдаточных испытаний, состоящая из представителей Заказчика и Исполнителя. По результатам испытаний формируется Протокол пройденных испытаний.

1. **Требования к составу работ в рамках этапа 4 «Миграция пользователей».**

Миграция пользователей (до 360 человек) осуществляется совместно с техническими специалистами Заказчика в три волны:

* 1-ая волна, до 150 человек, 10 рабочих дней, осуществляется силами Заказчика, Исполнитель привлекается для оказания консультационной помощи по типовым вопросам у конечных пользователей, объём консультаций до 70 часов;
* 2-ая волна, до 150 человек, 10 рабочих дней, осуществляется силами Заказчика, Исполнитель привлекается для оказания консультационной помощи по типовым вопросам у конечных пользователей, объём консультаций до 70 часов;
* 3-ая волна, до 60 человек, 5 рабочих дней, осуществляется силами Заказчика, Исполнитель привлекается для оказания консультационной помощи по типовым вопросам у конечных пользователей, объём консультаций до 160 часов.

Лицензии и (или) сертфикаты, не задействованные в рамках миграции пользователей, относятся к резервной части.

Интервал между волнами составляет 5 рабочих дней.

3-я волна миграции подразумевает собой набор конечных пользователей, использующих широкий функционал Excel.

Результаты миграции пользователей должны быть отражены в Отчете о результатах миграции пользователей. Шаблон Отчета о результатах миграции должен быть разработан Исполнителем
и согласован с Заказчиком перед началом работ по миграции пользователей.

1. **Требования к составу работ в рамках этапа 6 «Закрытие договора».**

В рамках этапа 6 производятся все необходимые для закрытия договора и финальной приёмки работ действия:

* Заказчиком и Исполнителем подписывается Акт приемки выполненных работ (услуг);
* Исполнитель под опись передаёт Заказчику поставляемое программное обеспечение на USB-flash карте или HDD-диске(ах);
* Исполнитель под опись передаёт Заказчику финальную версию документации на USB-flash карте в электронном формате (docx, PDF, Visio) и один печатный экземпляр.
1. **Требования к оказанию услуг технической поддержки.**

Договор технической поддержки заключается с Исполнителем сроком на 1 год. Оказание услуг по технической поддержке начинается после выполнения работ этапа № 4 «Миграция пользователей».

В момент оказания услуги Исполнитель обязан:

* обеспечить наличие со своей стороны выделенного сервисного менеджера, курирующего Заказчика;
* обеспечить наличие 1-го уровня технической поддержки для регистрации обращений ИТ службы Заказчика в соответствии с Соглашением об уровне оказания технической поддержки (Приложение А к настоящему Техническому заданию);
* обеспечить наличие технических специалистов 2-го уровня технической поддержки, способных обработать обращения заказчика согласно SLA, указанного в Таблице № 4,
а также в соответствии с приложением А к настоящему Техническому заданию;
* обеспечить возможности эскалации обращений Заказчика на 2-ий уровень силами Исполнителя с целью дальнейшего решения инцидента;
* обеспечить контроль кросс-SLA на 2-ом уровне технической поддержки (SLA Исполнителя + SLA Производителя ПО);
* Работа над заявками проводится с 09-00 по 18-00, с понедельника по пятницу, не включая выходные и праздничные дни;
* Консультирование технических специалистов Заказчика по вопросам эксплуатации проводится по электронной почте, телефону, и удаленному доступу;
* Локализация и устранение инцидентов, связанных с работой ПО проводится по электронной почте, телефону, удаленному доступу. При необходимости, осуществляется выезд на площадку Заказчика.

Таблица № 4. SLA на оказание услуг технической поддержки.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Услуги/Уровень** | **Наличие** |
| 1 | Web-портал  | Да |
| 2 | Электронная почта  | Да |
| 3 | График оказания услуг поддержки | 8\*5 |
| 4 | Обработка заявок – инциденты и консультации | Да |
| 5 | Локализация и диагностика проблем | Да |
| 6 | Предоставление обновления ПО | Да |

## **Приложение А**

**Соглашение об уровне оказания технической поддержки**

|  |
| --- |
| **Модель поддержки ИТ - Уровень обслуживания** |
| **Услуга** | **Уровни** | **Часы поддержки** | **Пороговые значения контролируемых параметров** |
| **Техническая поддержка Р7-Офис** | **Уровень 1** | **Понедельник - Пятница** | **Уровни приоритезации** | **Время реакции (часов)** | **Время решения (дней)** |
| **Техническая поддержка Исполнителем** |   | Высокий | 4 | 2 |
|   |   | Средний | 8 | 4 |
|  |   | Низкий | 16 | 8 |
| **Техническая поддержка Р7-Офис** | **Уровень 2** | **Понедельник - Пятница** | Критический | согласно SLA производителя | согласно SLA производителя |
|  | **09:00 - 18:00** | Высокий | согласно SLA производителя | согласно SLA производителя |
| **Техническая поддержка производителя** |   | Средний | согласно SLA производителя | согласно SLA производителя |
|  |   | Низкий | согласно SLA производителя | согласно SLA производителя |