ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на оказание услуг по технической поддержке информационных систем HLDNA и WPTS на платформе Oracle APEX ООО «АГР» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

[I. Техническое (конкурсное) задание 2](#_Toc84854372)

[1. Общие положения 2](#_Toc84854373)

[2. Описание услуг / работ / товаров 2](#_Toc84854375)

[3. Срок действия Договора 2](#_Toc84854377)

[4. Интеллектуальная собственность 2](#_Toc84854378)

[5. Персональные данные 3](#_Toc84854379)

[6. Отчетность. 4](#_Toc84854380)

[II. Приложения 5](#_Toc84854382)

# Техническое (конкурсное) задание

## Общие положения

1.1. Термины, используемые в настоящем Техническом задании (также ТЗ) и приведенные с заглавной буквы, имеют значение, приведенное в Условиях проведения внутреннего Конкурса или в ОУЗ, размещенных в сети Интернет по адресу: https://agr.auto/purchase (далее – «Платформа»).

Направляя Коммерческое предложение Участник конкурса подтверждает, что он ознакомлен с содержанием Условий и полностью принимает их положения.

1.2.**Контактные данные АГР**

Виталий Поталов

Руководитель ИТ проектов

Подразделение ИТ

ООО АГР

Филиал в г. Москва

117485 Москва, Россия

Ул. Обручева д. 30/1, строение 1

mob.+79255032715

Vitalij.Potalov@agr.auto

1.3. **Общая информация о проекте**

Техническая поддержка информационных систем ООО «АГР»

## Описание услуг / работ / товаров

* 1. Перечень и характеристики услуг / работ / товаров

Техническая поддержка информационных систем ООО «АГР» на платформе Oracle APEX:

* WPTS (Warranty Parts Tracking System) – система отслеживания гарантийных запчастей
* HLDNA (High level Dealer Network Administration) – ведени информации о дилерах и их сотрудниках
* System for planning of trainings – система планирования тренингов для дилеров

Системы расположены на внутренних серверах ООО «АГР»

Примерный перечень услуг:

* Устранение неисправностей и сбоев программного обеспечения, возникающих в ходе эксплуатации Системы;
* Патчирование;
* Управление пользователями и ролями (где применимо)
* Консультирование Заказчика, представителей дилерских предприятий(~400 ДЦ) и сервисных партнеров заказчика по вопросам, связанным с эксплуатацией Систем, по телефону и электронной почте;
* Поддержание в рабочем состоянии стендов с установленными Системами и необходимым для их функционирования базовым программным обеспечением (ОС, СУБД и др.);
	1. Место оказания услуг / выполнения работ / адрес поставки

ООО АГР, Филиал в г. Москва, 117485 Москва, Россия

Ул. Обручева д. 30/1, строение 1

Оказание услуг - удалённо, с подключением к системам ООО «АГР»

2.3.  Сроки оказания услуг / выполнения работ / поставки

Сразу после заключения договора и до его окончания

2.4. Обязанности Контрагента

Контрагент обязан своевременно и надлежащим качеством предоставлять ООО «АГР» комплекс Работ и Услуг по разработке, внедрению, развитию и технической поддержке Систем в соответствии с отдельной заявкой на Работу / Услугу. Поддержка должна оказываться для всех стендов ООО «АГР» – Тестовых, Продуктивных

Регламент оказания услуг по технической поддержке и модификации систем указан в приложении 1 к настоящему ТЗ

2.5. Требования к предоставляемым коммерческим предложениям и сметам

* В случае фиксированной стоимости поддержки за месяц поддержки - стоимость должна быть указана без НДС отдельно по кажой системе.
* В случае поддержки по системе Time & material – должна быть указана стоимость поддержки за 1 ч/час без НДС
* Отдельно должна быть указана стоимость за 1 ч/час на работы по доработке системы
* Если требуется переходный период (принятие систем в поддержку) – то должна быть указана его длительность и стоимость, руб. без НДС

## Срок действия Договора

3 года

## Интеллектуальная собственность

В процессе выполнения работ / оказания услуг от Контрагента ожидается создание/передача следующих объектов интеллектуальной собственности:

|  |  |
| --- | --- |
| * Создание/передача объектов интеллектуальной собственности не ожидается
 |  |

**ИЛИ**

|  |  |
| --- | --- |
| Типы объектов |  |
| * Фотоматериалы
 |  |
| * Видеоматериалы
 |  |
| * Дизайны, макеты
 | Х |
| * Тексты, сценарии
 |  |
| * Программы для ПК
 | Х |
| * Базы данных
 | Х |
| * Иное
 |  |

В случае передачи АГР прав на объекты интеллектуальной собственности, они должны быть переданы АГР в следующем объеме:

|  |
| --- |
| Передача прав |
| **Отчуждение (выкуп)**(бессрочно на любую территорию) | **Х** | Во временное пользованиеКонтрагент предоставит АГР права использования указанных объектов (лицензия, сублицензия) на территории всего мира на срок *ХХХХХХХ* с даты акта приема-передачи в любой форме и всеми способами без ограничений, в том числе способами, указанными в ст. ст. 1270, 1317, 1324 Гражданского кодекса Российской Федерации. При этом, в случае, если исключительны права на Произведения принадлежат Контрагенту в полном объеме, права использования произведений (лицензия) предоставляются АГР без сохранения за Контрагентом права выдачи лицензий другим лицам (исключительная лицензия).  |  |

**Стоимость прав на объекты интеллектуальной собственности должна быть отдельно указана в коммерческом предложении.**

## Персональные данные

|  |  |
| --- | --- |
| Контрагент не осуществляет сбор и обработку персональных данных, за исключением рабочих контактных данных вовлеченных в проект лиц |  |
| Контрагент будет осуществлять обработку персональных данных : |  |
| - персональные данные собираются АГР и передаются Контрагенту (в том числе, посредством предоставления доступа к персональным данным в системах АГР)  | **Х** |
| - персональные данные собираются Контрагентом и передаются/предоставляются Контрагентом в АГР по требованию (поручению) АГР (в том числе посредством предоставления доступа к персональным данных в системах Контрагента) |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Перечень персональных данных | ФИО сотрудников АГР и сотрудников Дилеров, рабочий телефон, рабочий Email |
| Рабочие контактные данные (помимо лиц, вовлеченных в проект) | ФИО сотрудников АГР и сотрудников Дилеров, рабочий телефон, рабочий Email |
| Личные  контактные и идентификационные/ паспортные данные, данные о доходах и т.п.) |  |
| Персональные данные специальной категории (расовой, национальной принадлежности, политических взглядов, религиозных или философских убеждений, состояния здоровья, интимной жизни) |  |
| Цель(и) обработки персональных данных  | Устранение ошибок систем, в которых могут храниться ПДН |

В случае предполагаемого поручения обработки персональных данных Контрагенту, Участник конкурса заверяет и по запросу АГР должен документально подтвердить соответствие требованиям, приведенным в п. 15.3 ОУЗ.

## Отчетность

Отчет об оказанных услугах:

По результатам работы за месяц Контрагент направляет ООО «АГР» Отчет по оказанным услугам Технической поддержки, содержащий все зарегистрированные Запросы, поступившие от ООО «АГР».

Oтчeт об оказанных услугах является основанием для подписанпп акта оказанных ycryг и оплаты.

Журнал Технической поддержки:

Журнал Технической поддержки является рабочим документом, отражающим история и текущий статус обработки всех поступивших Запросов. Журнал Технической поддержки поддерживается Контрагентом в актуальном состоянии на любой момент времени и должен быть предоставлен ООО «АГР» по требованию.

Журнал Технической поддержки имеет cлeдyющие данные:

- Номер запроса

- Дата и врямя запроса

- Автор запроса

- Тип запроса (Инцидет, Консультация)

- Утовень серьёзности инцидента

- Текущий статус запроса

- Дата и время перехода в текущий статус

- Подробное описание сути запрома, предпринятых действий, наиденных исправленных ошибок и другия релевантная информация

Журнал технической поддержки может быть заменён на обработку запросов Контрагентом в системе обработки запросов ООО «АГР», где отслеживаются все поступившие запосы и их статусы обаботки.

# Приложения

1. Регламент оказания услуг по технической поддержке

2.Форма сметы