**Додаток №3** **до**

**Тендерної документації**

**Технічні вимоги**

**на закупівлю послуг з адміністрування (обслуговування) програмного забезпечення, а саме доробка функціональності та**

**з технічна підтримка системи фінансово-господарської діяльності код CPV за ДК 021:2015 - 72260000-5 – «Послуги, пов’язані з програмним забезпеченням»**

1. **Загальні відомості**

1.1 Ця закупівля передбачає закупівлю послуг з доопрацювання функціональності та з системного супроводу системи комплексної автоматизації господарської діяльності IS-pro для Маріупольській міській ради, код CPV: 72260000-5 - Послуги, пов’язані з програмним забезпеченням.

1.2 Послуга з системного супроводу системи комплексної автоматизації господарської діяльності повинна включати:

1.2.1 Встановлення пакетів оновлень комп’ютерної програми «Комплексна система автоматизації підприємства «IS-рrо» («ІС-ПРО»):

- надання нових пакетів оновлення системи IS-pro та консультування адміністраторів системи з приводу встановлення пакетів оновлення;

- генерування та надання ключа реєстрації системи при зміні реєстраційних даних

- підключення до https://helpdesk.ispro.ua на період обслуговування (термін обслуговування обумовлений строком дії чинного договору).

1.2.2 Інформаційно-консультаційні послуги з технічної підтримки щодо використання та функціонування комп’ютерної програми з питань **(8 послуг)**:

- регламенту роботи з системою комплексної автоматизації господарської діяльності автоматизованої системи;

- консультування адміністраторів системи з приводу створення резервних копій системи та автоматизації даного процесу;

- консультування адміністраторів системи з приводу відновлення даних системи після збою з резервної копії;

- консультування адміністраторів системи щодо відновлення працездатності системи у разі виникнення нештатних ситуацій;

- консультація користувачів та адміністраторів системи з питань формування звітів;

- консультування користувачів та адміністраторів системи з приводу налаштування користувацького інтерфейсу в рамках можливостей програми;

- консультування адміністраторів системи щодо створення та/або редагування облікових запасів записів (включаючи зміну паролю) користувачів системи в рамках можливостей програми;

- консультування адміністраторів системи щодо налаштування користувацьких прав та доступів на об’єкти системи в рамках можливостей програми;

- налагодження вихідних документів, звітних форм комп’ютерної програми системи.

1.3 Послуга з доопрацювання функціональності системи управління фінансово-господарською діяльністю призведе до оптимізації витрачання робочого часу та до більш повного використання системи та може включати в себе **(1 послуга)**:

- введення в дію нових процесів обліку, що на даний час не є автоматизованими в системі,

- удосконалення правил обліку та введення інформації в системі,

- змінення та удосконалення алгоритмів розрахунків та дій у системі,

- спрощення та поліпшення процесів імпорту/експорту даних в системі,

- удосконалення та розробки нових друкованих форм в декількох модулях системи згідно технічних завдань та потреб користувачів системи,

- удосконалення звітних форм регламентованої , аналітичної, консолідованої та іншої звітності згідно технічних завдань,

- удосконалення печатної форми казначейських форм кошторисів , довідок, плану асигнувань згідно технічних завдань

- спрощення та удосконалення процесів адміністрування та налаштування системи,

- модифікації, спрощення та поліпшення функціональності системи,

- вирішення нестандартних завдань щодо функціональності системи, що вимагають внесення змін у код програми та описані в окремих технічних завданнях,

- тощо.

1. **Визначення термінів**

**SLA** – прийняте скорочення від англ. Service-level agreement, що перекладається, як Угода про рівень послуг.

**Година** – в даному документі годиною називається робоча година.

**День** – в даному документі днем називається робочий день.

**Робочий час** – означає звичайні робочі години (09.00-18.00) в робочі дні з урахуванням відповідних святкових та неробочих днів, яких дотримуються в офісі Виконавця.

**Система обміну інформацією з дилерами та клієнтами (далі Helpdesk)** – система обміну інформацією Замовника з Виконавцем за допомогою Веб-порталу https://helpdesk.ispro.ua – відкритий додаток (система) для управління проектами та завданнями, реєстрації та обробки заявок, який адмініструється Виконавцем та може використовуватись Замовником для звернення з метою усунення інциденту та отримання консультації.

**Консультація** – письмова (електронною поштою, за допомогою Системи обміну або усна (на об’єкті Замовника, за телефоном) відповідь на питання з установки, налаштування, функціонування або особливостей роботи ПК «IS-pro».

**Заявка (звернення)** – це повідомлення Замовника Службі технічної підтримки в системі Helpdesk про проблеми, які виникають при роботі з ПК «IS-pro», а також надання пропозицій щодо вдосконалення її функціонування.

**Час реагування** – це час, з моменту отримання заявки, протягом якого Виконавець зобов'язується приступити до роботи над інцидентом Замовника, способом, передбаченим в цій Угоді, за умови отримання необхідної та достатньої інформації та/або даних щодо такого інциденту. В необхідних випадках Виконавець може запитувати копію бази даних Замовника для вирішення інцидентів.

**Документовані функції системи** – перелік функціональних можливостей системи, що задекларовані в документації на систему.

**Інцидент** – це будь-яка подія, яка не є частиною стандартних операцій з надання послуги, яка призвела або може призвести до порушення або зниження якості цієї послуги.

**Інцидент з аварійним пріоритетом** – подія, при якій система «IS-pro» в цілому працездатне, але одна (чи декілька) з його документованих функцій повністю не виконується, і при цьому для такої функції не існує шляхів отримання аналогічного результату іншим способом. Повне порушення працездатності бази.

**Інцидент з високим пріоритетом** – подія, при якій система «IS-pro» в цілому працездатне, але одна (чи декілька) з його документованих функцій повністю не виконується, при цьому для такої функції існує шлях отримання аналогічного результату іншим способом, а так само якщо ця функція виконується з обмеженнями, не описаними в документації або інших інформаційних матеріалах по підтримуваної системі «IS-pro».

**Інцидент з нормальним пріоритетом** – подія, при якій система «IS-pro» в цілому працездатне, але одна (чи декілька) з його документованих функцій повністю не виконується, при цьому для такої функції існує шлях отримання аналогічного результату іншим способом, а так само якщо ця функція виконується з обмеженнями, не відбитими в документації або інших інформаційних матеріалах по системі «IS-pro». При цьому реалізація цієї функції (функцій) "обхідним" шляхом не більше трудомістка в порівнянні з нормальним функціонуванням системи.

**Інцидент з низьким пріоритетом** – будь-яка інша подія, яка не підпадає під визначення наведені вище.

1. **Порядок надання послуг з технічної підтримки**

3.1. Замовник зобов’язується забезпечити функціонування системи відповідно вимог до апаратних і системних засобів, описаних в документації системи, яка знаходиться в складі дистрибутиву наданого Замовнику.

3.2. Замовник для забезпечення процесів супроводження і технічної підтримки системи створює на власних технічних засобах відповідне тестове середовище для перевірки працездатності системи після встановлення оновлень.

3.3. Виконавець відповідає за працездатність системи згідно документації системи та оновлень до неї.

3.4. Послуги із супроводу та технічної підтримки, передбачені цією Угодою, не стосуються апаратних засобів, системного програмного забезпечення та прикладного програмного забезпечення інших виробників встановленого на персональних комп’ютерах користувачів системи.

3.5. Послуги із супроводу та технічної підтримки системи надаються представникам Замовника, які попередньо отримали рівень професійної підготовки та пройшли навчання та отримали сертифікат (пройшли атестацію) для роботи з системою.

3.6 Прийом звернень по телефону в робочий час Виконавця: з 9.00 до 18.00 годин в робочі дні та цілодобово в усі дні тижня по системі helpdesk шляхом розміщення електронних запитів на виконання робіт.

3.7 Звернення щодо отримання консультації необхідно зареєструвати в системі Helpdesk з вказанням:

* назви структурної одиниці;
* підсистеми;
* виду документу або звіту, та його унікальний ідентифікатор (номер, дата, системний код звіту);
* детального опису проблеми з послідовністю дій та скріншотами документів, інтерфейсів та звітів, у випадку системної помилки з вказанням повного тексту помилки;
* пріоритету Звернення;
* прізвища, ім’я та по-батькові, телефону користувача системи, на якому виявлений інцидент, його електронної пошти (в разі необхідності).

3.8. Події (дії) та строки надання послуг з супроводу та технічної підтримки представлені нижче у таблиці 1.

**Таблиця 1. Події (дії) та строки надання послуг з супроводу та технічної підтримки**

|  |  |
| --- | --- |
| **Подія або дія** | **Час реагування (робочі години)** |
| Технічна підтримки | В робочі дні з 9:00 до 18:00 години |
| Інцидент з аварійним пріоритетом | Протягом 1 (однієї) години з моменту отримання повідомлення Виконавцем |
| Інцидент з високим пріоритетом | Протягом 16 (шістнадцяти) годин з моменту отримання повідомлення Виконавцем |
| Інцидент з терміновим пріоритетом | Протягом 20 (двадцяти) годин з моменту отримання повідомлення Виконавцем |
| Інцидент з нормальним пріоритетом | Протягом 28 (двадцяти восьми) годин з моменту отримання повідомлення Виконавцем |
| Інцидент з низьким пріоритетом | Протягом 44 (сорока чотирьох) годин з моменту отримання повідомлення Виконавцем |

3.9. Рівень критичності інциденту може бути змінено за згодою сторін Виконавцем. За запитом Замовника - Виконавець зобов'язується надати обґрунтування зміни пріоритетності завдання.

3.10. Час реагування Замовником на зустрічні та/або уточнюючі запитання Виконавця згідно пріоритетів такий же, як у Виконавця (див. таблицю 1).

3.11. У випадку, якщо Замовник виявляє інцидент, пов’язаний з функціювання системи, він зобов’язаний негайно зареєструвати його в системі Helpdesk (https://helpdesk.ispro.ua). У разі недоступності з будь-яких причин зазначеної системи, Замовник повідомляє Виконавця про наявність інциденту в іншій спосіб:

* засобами електронної пошти;
* телефоном (гаряча лінія тощо);
* іншими засобами електронного зв’язку.

В зверненні Замовника можуть бути питання, які потребують роз’яснення та/або описання проблематики, що вимагають вирішення. Для більш оперативного рішення питань звернення повинне включати наступну інформацію:

* контакти особи, що відповідають за вирішення інциденту з боку Замовника;
* контакти особи, що відповідає за узгодження переадресованих Виконавцем питань;
* рівень критичності інциденту;
* дату та час виникнення інциденту;
* вплив інциденту на роботу ПК;
* усю наявну релевантну інформацію щодо інциденту (опис проблеми й дій (бажано, по крокам), в процесі виконання яких вона виникла, з використанням термінології, прийнятої при опису продукту; скріншоти (зображення екрану));
* додатково Виконавцем може бути запитана інформація з налаштувань ПК.

Для демонстрації інциденту необхідне надання Замовником скріншотів й графічних пояснень, які можуть допомогти Виконавцеві у вирішенні проблеми. Скріншоти повинні бути запаковані програмами архівування (RAR, ZIP) та передані через систему Helpdesk.

3.12. У випадку, якщо Замовник виявляє Інцидент з аварійним пріоритетом, він зобов’язаний негайно зареєструвати його в системі Helpdesk (https://helpdesk.ispro.ua), та окремо повідомити Виконавця про наявність інциденту з аварійним пріоритетом в іншій спосіб: засобами електронної пошти, телефоном (гаряча лінія тощо), іншими засобами електронного зв’язку.

3.13. Після вирішення інциденту Виконавець повинен виконати дії по занесенню даних стосовно закриття задачі на Веб-порталі Helpdesk. У разі недоступності з будь-яких причин системи відслідковування задач, Виконавець повідомляє Замовника електронною поштою та/або телефоном.

Незалежно від способу повідомлення Виконавець повинен надати Замовнику наступну інформацію:

* час та день, коли задачу було вирішено;
* причина, яка зумовила інцидент;
* рекомендації щодо уникнення та повторення інциденту (якщо можливо).
  1. У разі, якщо Замовник підтвердив закриття задачі, моментом вирішення задачі вважається час надання Виконавцем повідомлення про вирішення задачі. Якщо протягом дня Замовник виявив, що інцидент не вирішено, та повідомив про це Виконавця електронною поштою, то така задача вважається не закритою.

1. **Порядок надання послуг з доопрацювання системи**

4.1. Для фіксації задач з доопрацювання системи Виконавець має створити в системі Helpdesk окремий проєкт та надати до нього доступ відповідальним представникам Замовника.

4.2. До початку доопрацювання Замовник має сформувати детальне технічне завдання та направити його Виконавцю через створення нової задачі в окремому проєкті в системі Helpdesk .

4.3. Виконавець має погодити та при необхідності уточнити інформацію, що прописана в технічному завданні, надати оцінку вартості та терміни реалізації доробки.

4.4. Після узгодження оцінки вартості та термінів з Замовником у особі представника департаменту інформаційних технологій Маріупольської міської ради Виконавець може розпочинати роботи з доопрацювання, якщо не вирішено інше (наприклад, перенесення робот з доопрацювання на інший період часу).

4.5. Якщо необхідність у доопрацюванні системи виникла під час виконання задачі з технічної підтримки, то перед виконанням доопрацювання Виконавець повинен проінформувати Замовника про це окремим коментарем у задачі в системі Helpdesk, пояснити причини переведення задачі у статус доопрацювання та надати первісну оцінку доробки.

4.6. Виконувати таке доопрацювання Виконавець має тільки після погодження доробки Замовником у особі представника департаменту інформаційних технологій Маріупольської міської ради у форматі окремого коментаря у задачі в системі Helpdesk.

4.7. Після погодження доробки Виконавець має перенести таку задачу з технічної підтримки в окремий проєкт для фіксації задач з доопрацювання в системі Helpdesk.

4.8. У випадку аварійної ситуації в системі можливе первісне узгодження доопрацювання в телефонному режимі з послідуючою обов’язковою фіксацією задачі, її оцінки та термінів виконання в окремому проєкті для фіксації задач з доопрацювання в системі Helpdesk

**Послуга з доробки додаткової функціональності здійснюються у кількості 130 годин.**

1. **Вимоги до компанії – Виконавця проєкту**

5.1 Постачальнику мають належати авторські права на ПЗ, або він має бути офіційним представником розробника, та/або партнером, що треба підтвердити наданням у складі тендерної пропозиції відповідних підтверджуючих документів.

5.2 У Постачальника повинна бути наявна достатня кількість кваліфікованих фахівців у галузі інформаційних технологій, що плануються бути задіяними у виконанні договору (не менше ніж 3 фахівці). Для підтвердження даної вимоги, у складі тендерної пропозиції

1. **Вимоги до складу пропозиції постачальника**

Учасник має надати у пропозиції:

6.1 Підтвердження щодо вимог зазначених у технічному завданні.

6.1.1 Загальну вартість технічної підтримки системи комплексної автоматизації господарської діяльності IS-pro.

6.1.2 Загальну вартість розробки додаткової функціональності, а також вартість 1 години розробки та кількість годин, що включена до пропозиції (з урахування всіх необхідних податків).