**Технічні вимоги**

**до інформаційно-консультаційних послуг з питань технічної підтримки комп’ютерної програми “Комплексна система автоматизації підприємства “IS-pro” («ІС-ПРО»),**

**код ДК 021:2015 - 72260000-5 «Послуги, пов’язані з програмним забезпеченням»**

1. **Загальні відомості**

1.1 Закупівля передбачає надання послуг адміністрування та консультування з питань обслуговування комп’ютерної програми “Комплексна система автоматизації підприємства “IS-pro” («ІС-ПРО»), далі по тексту - КП «ІС-ПРО» у 2023 році.

1.2.Обсяг закупівлі:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Найменування робіт** | **Одиниця**  **вимірювання** | **Період надання послуги** |
| Послуги адміністрування та консультування з питань обслуговування КП «ІС-ПРО» | посл. | до 31.12.2023 р. |

**2. Опис послуг**

2.1. Послуги адміністрування та консультування з питань обслуговування повинні включати наступні послуги щодо функціонування комп’ютерної програми з питань:

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

- консультування користувачів 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.

2.2. Визначення термінів

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 клієнтами (далі Helpdesk) – система обміну інформацією Замовника з Виконавцем за допомогою Веб-порталу <https://helpdesk.ispro.ua> – відкритий додаток (система) для управління проєктами 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 КП «ІС-ПРО».

Заявка (звернення) – це повідомлення Замовника Службі технічної підтримки в системі Helpdesk про проблеми, які виникають при роботі з КП «ІС-ПРО», 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 КП «ІС-ПРО» 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 КП «ІС-ПРО» 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 КП «ІС-ПРО».

Інцидент з нормальним пріоритетом – подія, при якій КП «ІС-ПРО» 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 КП «ІС-ПРО». 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.

2.3. Порядок надання послуг

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

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

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

2.3.4. 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.

2.3.5. 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.

2.3.6. 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).

2.3.7. 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 технічної підтримки**

|  |  |
| --- | --- |
| **Подія або дія** | **Час реагування (робочі години)** |
| Технічна підтримка | В робочі дні з 9:00 до 18:00 години |
| Інцидент з аварійним пріоритетом | Протягом 4 (чотирьох) годин з моменту отримання повідомлення Виконавцем |
| Інцидент з високим пріоритетом | Протягом 16 (шістнадцяти) 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 |

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

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

2.3.10. У випадку, якщо Замовник виявляє інцидент, пов’язаний з функціювання системи, він зобов’язаний негайно зареєструвати його в системі Helpdesk (https://\_\_\_\_\_\_\_). 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.

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

2.3.12. 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).

2.3.13. У разі, якщо Замовник підтвердив закриття задачі, моментом вирішення задачі вважається час надання Виконавцем повідомлення про вирішення задачі. Якщо Замовник виявив, що інцидент не вирішено, та повідомив про це Виконавця електронною поштою, то така задача вважається не закритою.

**3. Вимоги до Учасника закупівлі послуг з технічної підтримки системи**

На підтвердження права на надання послуг відповідно предмету закупівлі, Учасник надає відповідні документи (щодо авторських прав, ліцензійну угоду).

**4. Контакти (*учасник вносить дані):***

Контактні дані зі сторони Виконавця:­­­­­­­­­­­­

* система Helpdesk **(**https://\_\_\_\_\_\_\_\_\_) - основне джерело спілкування між Замовником та Виконавцем;
* електронна пошта: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;
* телефон гарячої лінії: \_\_\_\_\_\_\_\_