

**Приложение № 2
к Документации**

**ОТКРЫТОГО ЗАПРОСА ПРЕДЛОЖЕНИЙ
В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ НА ПРАВО ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА
на оказание услуг по технической поддержке
Информационно-справочной системы
Централизованная база данных служб оперативного управления
ОАО «Ростелеком»**

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

1. Перечень оказываемых Услуг

1.1 Оказание Исполнителем консультационных услуг по использованию функционала Информационно-справочной системы Централизованная база данных служб оперативного управления ОАО «Ростелеком» (далее – «Система») пользователям Системы удаленно, посредством телефонных переговоров, электронной почты, форума на корпоративном портале Заказчика:

- теоретические и практические рекомендации по эффективному и корректному использованию возможностей Системы;
- рекомендации по вопросам ввода данных в Систему;
- рекомендации по организации эффективного поиска по внесенным в Систему данным;
- ответы на вопросы по интерфейсу Системы.

Прием поступающих обращений осуществляется:

По электронной почте [help_sou @rt.ru](mailto:help_sou@rt.ru)
По внутреннему телефону Заказчика (700) 4481

1.2 Инсталляция патчей и обновлений для Системы или ее компонентов. Тестирование патчей и обновлений в тестовой среде, перенос патчей и обновлений на эксплуатируемую Заказчиком версию (продуктивную версию) Системы.

1.3 Анализ всех проблем и ошибок, обнаруженных в Системе, принятие всевозможных мер для ликвидации их причин. В тех случаях, когда для устранения проблемы понадобится выпуск новых патчей или обновлений для Системы или ее компонентов, принимается временное решение, позволяющее использовать Систему в полном объеме.

1.4 Прикладное и системное администрирование Системы. Администрирование включает в себя:

- Администрирование операционной системы серверов, на которых установлена Система.
- Администрирование служб сервера приложений и сервера управления базами данных (далее СУБД).
- Настройка справочников Системы.
- Настройка процессов внутри Системы (например, процесса конвертации данных по объектам транспортной сети и внешних систем, в т.ч. АС Синком).

- Настройка прав доступа пользователей к Системе на основании согласованных заявок.
- 1.5 Разработка и поддержание в актуальном состоянии проектной, пользовательской и эксплуатационной документации на Систему в процессе реализации требований пользователей к Системе.
- Проектная документация на Систему может включать в себя следующие документы:
- Технические требования.
 - Техническое задание (Частное техническое задание).
 - Программа и методика испытаний.
 - Протоколы испытаний
- Пользовательская документация на Систему включает в себя «Руководство пользователя» и контекстную справку внутри Системы.
- Эксплуатационная документация включает в себя регламент работы пользователей Системы.
- Вся указанная документация должна соответствовать внутренним требованиям ОАО «Ростелеком» к оформлению и содержанию.
- 1.6 Организация резервного копирования функциональных компонентов и данных Системы (сама функция резервного копирования функциональных компонентов и данных Системы осуществляется персоналом и техническими средствами Заказчика).
- 1.7 Сбор и анализ требований представителей Заказчика к Системе по мере их поступления (здесь и далее под термином «требования к Системе» понимаются как требований к настройкам Системы, которые должны быть изменены в ходе оказания Услуг, так и требованиям по изменения существующих функций Системы). Ведение реестра требований в электронном виде в системе Jira развернутой во внутренней корпоративной сети Заказчика.
- 1.8 Анализ трудоемкости реализации требований Заказчика в Системе. В результате анализа Исполнитель согласует с Заказчиком срок сроков реализации каждого из требований к Системе. Анализ трудоемкости проводится по мере поступления новых требований и может занять от одного до пяти рабочих дней по каждому требованию. В зависимости от требования Заказчика результатом анализа могут быть, как календарные сроки реализации требования, так и относительные сроки (например: для реализации требования №1 потребуется 3 человека\дня или 24 человека\часа, требование №2 будет реализовано в срок по 12.10.2012).
- 1.9 Принятие решений по технической реализации требований Заказчика в Системе и согласование решений с Заказчиком.
- 1.10 Организация и обеспечение процессов разработки новых (или модернизации существующих) функций Системы, испытаний, переноса разработок на версию Системы эксплуатируемой Заказчиком.
- 1.11 Исправление ошибок обнаруженных в функциях Системы.
- 1.12 Массовая корректировка данных по запросам пользователей Системы.
- 1.13 Массовая загрузка данных в систему из внешних источников (файлы Excell, dbf и т.п.) по требованиям, предварительно письменно согласованным с Заказчиком.

- 1.14 Массовая выгрузка данных из Системы и разработка внешних интерфейсов в Системе по требованиям, предварительно письменно согласованным с Заказчиком.

2. Условия оказания Услуг

- 2.1. Услуги оказываются удаленно путем организации удаленного доступа к Системе (через сеть Интернет, ВЧС/VPN и т.д.), предоставления консультаций по телефону, электронной почте или по иным каналам связи и на территории Заказчика в городе Москве по адресу: ул. Сущевский вал дом 26.
- 2.2. Услуги оказываются в соответствии с следующим календарным планом:

Наименование Услуг	Этап	Начало оказания Услуг (включительно)	Окончание оказания Услуг (включительно)
Техническая поддержка Информационно-справочной системы Централизованная база данных служб оперативного управления ОАО «Ростелеком»	1	С даты заключения Договора	31.03.2014
Техническая поддержка Информационно-справочной системы Централизованная база данных служб оперативного управления ОАО «Ростелеком»	2	01.04.2014	30.06.2014
Техническая поддержка Информационно-справочной системы Централизованная база данных служб оперативного управления ОАО «Ростелеком»	3	01.07.2014	30.09.2014
Техническая поддержка Информационно-справочной системы Централизованная база данных служб оперативного управления ОАО «Ростелеком»	4	01.10.2014	31.12.2015
Техническая поддержка Информационно-справочной системы Централизованная база данных служб оперативного управления ОАО «Ростелеком»	5	01.01.2015	___.__.2015г. (дата начала Этапа 1 плюс 12 месяцев)

- 2.3. Для оказания Услуг в рамках данного Договора, Исполнитель направляет своих специалистов для оказания Услуг Заказчику на роли с функциональными обязанностями в соответствии с разделом 3 настоящего Технического задания.
- 2.4. Услуги оказываются ежедневно в рабочие дни с 9:00 до 18:00, кроме выходных и официально нерабочих дней.

- 2.5. По письменному согласию Сторон, допускается временное отсутствие (не более 14-ти календарных дней единовременно и не более 28-и календарных дней в год) специалистов Исполнителя, при условии выполнения его функциональных обязанностей. Данное отсутствие сотрудников на указанный срок не влечет за собой изменение стоимости Услуг по соответствующему Этапу.
- 2.6. По письменному согласию Сторон допускается временное (не более 5 дней в месяц) изменение режима работы специалистов Исполнителя. При этом допускается работа в выходные и праздничные дни, а так же в часы с 18-00 по 9-00. Такое изменение графика работы может происходить по инициативе Заказчика и согласуется в рабочем порядке между представителем Исполнителя и представителем Заказчика. Указанное изменение режима работы не влияет на величину стоимости Этапа.
- 2.7. В случае возникновения проблем в Системе, Услуги по ее восстановлению оказываются со следующими временными ограничениями:

Уровень 1 (Critical):

Время реакции на запрос: 3 часа;

Предоставление временного решения/запуск системы

(восстановление предоставляемых сервисов системы) – 8 часов;

Полное решение проблемы – 4 рабочих дня;

Уровень 2 (Major):

Время реакции на запрос: 8 часов;

Предоставление временного решения/запуск системы – 24 часа;

Полное решение проблемы – 4 рабочих дня;

Уровень 3 (Normal):

Время реакции на запрос: 4 рабочих дня;

Предоставление временного решения/запуск системы – 6 рабочих дней;

Полное решение проблемы – 20 рабочих дней;

Уровень 4 (Minor):

Время реакции на запрос: 6 рабочих дней;

Предоставление временного решения/запуск системы 10 рабочих дней;

Полное решение проблемы – следующая версия продукта или конфигурации,

Уровень 1 – Критическая неисправность (Critical) – Система полностью неработоспособна или не функционирует критическая подсистема.

Уровень 2 – Серьезная неисправность (Major) – Одна или несколько некритичная подсистема не работает или производительность работы критической подсистемы недостаточна;

Уровень 3 – Некритичная неисправность (Normal) - Одна или несколько некритических подсистем работают с недостаточным уровнем производительности или система требует дополнительного внимания (действий) со стороны Администрации системы.

Уровень 4 – Незначительная неисправность (Minor) – проблема не попадает ни под одну из перечисленных категорий.

- 2.8. Временные ограничения, отраженные в п. 6 настоящего Технического задания, не распространяются на случаи, если проблема в Системе возникла

по причине нарушения работоспособности программного обеспечения Системы, и ее восстановление зависит от третьих лиц.

3. Спецификация поддерживаемой Системы

Наименование ПО	Описание
ИСС ЦБД СОУ:	
1.1 Модуль «Ведение транспортной сети»	реализует функции ведение данных SRI по объектам транспортной сети
1.2 Шлюз интеграции с АС Синком	Интеграция с системой формирования и планирования транспортной сети АС Синком
1.3 Шлюз интеграции с системой мониторинга неисправностей и производительности транспортной сети	Интеграционные интерфейсы со стороны ИСС ЦБД СОУ с системой мониторинга неисправностей и производительности транспортной сети на базе ПО Теосо

4. Функциональные роли Исполнитель в рамках оказания Услуг назначает собственных сотрудников на следующие функциональные роли:

- Бизнес-аналитик/ Ведущий разработчик:
- Специалист
- Разработчик
- Администратор

4.2. Требуемое количество ресурсов.

На каждом этапе оказания услуг Исполнитель должен обеспечить следующее количество ресурсов.

- Бизнес-аналитик/ Ведущий разработчик: 21 человеко/день
- Специалист: 60 человеко/дней
- Разработчик: 21 человеко/день
- Администратор 5 человеко/дней

1 человеко/день составляют 8 часов рабочего времени сотрудника Исполнителя

5. Функциональные обязанности

5.1. В соответствии с выполняемой ролью определяются следующие функциональные обязанности:

№	Роль	Функциональные обязанности
---	------	----------------------------

№	Роль	Функциональные обязанности
1.	Бизнес-аналитик/ Ведущий разработчик	<p>1. Сбор и анализ требований представителей Заказчика к Системе (здесь и далее под термином «требования» понимаются как требований к новым функциям Системы так и требованиям по модернизации существующих функций). Ведение реестра требований в электронном виде.</p> <p>2. Анализ трудоемкости реализации требований Заказчика в Системе.</p> <p>3. Принятие решений по технической реализации требований Заказчика в Системе и согласование решений с Заказчиком.</p> <p>4. Организация и выполнение процессов:</p> <ul style="list-style-type: none"> 4.1 Разработки новых (или модернизации существующих) функций Системы; 4.2 Испытаний новых или модифицированных функций Системы; 4.3 Переноса новых или модифицированных функций Системы, успешно прошедших испытания, в продуктивную среду.

№	Роль	Функциональные обязанности
		<p>5. Поддержание в актуальном состоянии проектной, пользовательской и эксплуатационной документации на Систему. С этой целью инициирует действия (либо выполняет их самостоятельно) по корректировке документов утративших актуальность, либо создание документов обеспечивающих проведение изменений Системы.</p> <p>После завершения действий по созданию документов инициирует процесс согласования документов в подразделениях компании Заказчика.</p> <p>Проектная документация на Систему включает в себя следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Технические требования. b. Техническое задание (Частное техническое задание). c. Программа и методика испытаний. d. Протоколы испытаний <p>Пользовательская документация на Систему включает в себя «Руководство пользователя» и контекстную справку внутри Системы.</p> <p>Эксплуатационная документация включает в себя регламент работы пользователей Системы.</p> <p>Вся указанная документация должна соответствовать внутренним требованиям ОАО «Ростелеком» к оформлению и содержанию.</p>
		<p>6. Проведение основных настроек Системы.</p> <p>7. Анализ всех проблем и ошибок обнаруженных в Системе, принятие всевозможных мер для ликвидации их причин. В тех случаях, когда для устранения проблемы понадобится выпуск новых патчей или обновлений для Системы или ее компонентов, принимается временное решение, позволяющее использовать Систему в полном объеме</p>

№	Роль	Функциональные обязанности
2.	Специалист	<p>1. Оказание консультационных услуг пользователям Системы по использованию функциональных возможностей Системы. Данные консультационные услуги оказываются посредством телефонных переговоров, электронной почты, форума на корпоративном портале Заказчика.</p> <p>2. Выполнение прикладного администрирования Системы.</p> <p>3. Проведение функциональных испытаний новых или модифицированных функций Системы.</p> <p>4. Поддержание в актуальном состоянии проектной, пользовательской и эксплуатационной документации на Систему. Проектная документация на Систему может включать в себя следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Технические требования. b. Техническое задание (Частное техническое задание). c. Программа и методика испытаний. d. Протоколы испытаний <p>Пользовательская документация на Систему включает в себя «Руководство пользователя» и контекстную справку внутри Системы.</p> <p>Эксплуатационная документация включает в себя регламент работы пользователей Системы. Вся указанная документация должна соответствовать внутренним требованиям ОАО «Ростелеком» к оформлению и содержанию.</p> <p>5. Фиксирование информации о всех проблемах и ошибках обнаруженных в Системе в специализированном реестре. Доведение информации об ошибках и проблемах до Бизнес-аналитика и Заказчика.</p>
3.	Разработчик	<p>1. Проведение исправлений ошибок в работе функций Системы.</p> <p>2. Проведение доработок существующих функций Системы в соответствии с утвержденной проектной документацией.</p>

№	Роль	Функциональные обязанности
		<p>3. Проведение разработок новых функций Системы в соответствии с утвержденной проектной документацией.</p>
		<p>4. Корректировка данных, хранящихся в системе. Если необходимость корректировки данных вызвана ошибочно работающей функции Системы. Либо по официальному (письменному) запросу со стороны представителя Заказчика.</p>
		<p>5. Разработка, актуализация, сопровождение эксплуатационной документации/ Документации на программные компоненты Системы и компоненты базы данных (описание структуры данных и т.п.) используемых Системой</p>
4.	Администратор	<p>1. Распределение дисковой и оперативной памяти и планирование будущих требований системы к памяти для сервера(ов) СУБД, web сервера(ов) и иных серверов используемых Системой с учетом среды разработки тестирования и продуктивно среды.</p>
		<p>2. Администрирование сервера(ов) СУБД, web сервера(ов) и иных серверов используемых Системой с учетом среды разработки тестирования и продуктивно среды</p>
		<p>3. Модификация структуры базы данных в соответствии с потребностями функциональных модулей Системы.</p>
		<p>4. Отслеживание и оптимизация производительности сервера(ов) СУБД, web сервера(ов) и иных серверов используемых Системой с учетом среды разработки тестирования и продуктивно среды.</p>
		<p>5. Планирование и подготовка данных и функциональных модулей Системы для резервного копирования и восстановления.</p>
		<p>6. Разработка, актуализация, сопровождение эксплуатационной документации: Инструкция по формированию и ведению базы данных; Регламентов и другой эксплуатационной документации.</p>

№	Роль	Функциональные обязанности
		<p>7. Регистрация пользователей и назначение прав доступа для сервера(ов) СУБД, web сервера(ов) и иных серверов используемых Системой с учетом среды разработки тестирования и продуктивно среды</p> <p>8. Формирование новых и поддержка существующих ролей доступа к данным для сервера(ов) СУБД, web сервера(ов) и иных серверов используемых Системой с учетом среды разработки тестирования и продуктивно среды.</p> <p>9. Разграничение прав доступа на уровне записи в базе данных.</p> <p>10. Инсталляция патчей и обновлений для системного программного обеспечения Системы или ее компонентов. Тестирование патчей и обновлений в тестовой среде, перенос патчей и обновлений на продуктивную среду.</p>

6. Квалификация специалистов

Роль	Требования к квалификации
Бизнес-аналитик/ Ведущий разработчик	<p>Должен обладать опытом работы бизнес-аналитика в проектах по созданию информационных систем.</p> <p>Опыт работы по сбору и управлению требованиями к информационным системам.</p> <p>Опыт работы по обследованию существующих бизнес-процессов телекоммуникационной компании.</p> <p>Знания стандартов разработки и оформления документации на всех стадиях создания и эксплуатации информационных систем.</p> <p>Знание стандартов и инструментальных средств для моделирования информационных систем (стандарты IDEF0, IDEF3 и т.п. CASE средства Erwin, BPwin, Visio).</p> <p>Знание стандартов и инструментальных средств для описания бизнес процессов.</p> <p>Знание предметной области связанной с деятельностью телекоммуникационной компании.</p> <p>Опыт разработки от 3-х лет с использованием технологий ASP.NET 2.0 в среде Microsoft</p>

Роль	Требования к квалификации
	<p>Visual Studio 2005, Знание языков программирования C# и TSQL. Опыт разработки web приложений с использованием web сервера Microsoft Internet Information Server и сервера СУБД SQL Server 2008 R2.</p> <p>Опыт использования при разработке систем хранения версий исходных кодов и систем класса bug tracker.</p> <p>Опыт работы техническим писателем. Грамотная письменная речь. Опыт разработки документов Технические требования, Техническое задание, программа и методика испытаний, Инструкция пользователя. Опыт проведения функциональных испытаний информационных систем.</p>
Специалист	<p>Должен обладать опытом работы по оказанию технической поддержки пользователей информационных систем от 2 лет.</p> <p>Базовые навыки работы в среде Microsoft Office 2003/2007.</p> <p>Опыт работы техническим писателем. Грамотная письменная речь.</p> <p>Опыт разработки документов Технические требования, Техническое задание, программа и методика испытаний, Инструкция пользователя.</p> <p>Опыт проведения функциональных испытаний информационных систем.</p> <p>Опыт работы с системами bug tracker и web форумами.</p> <p>Коммуникабельность.</p> <p>Опыт прикладного администрирования информационных систем (ведение учетных записей пользователей, настройка прав доступа к интерфейсным и функциональным объектам, выполнение параметрической настройки).</p>
Разработчик	<p>Опыт разработки от 3-х лет с использованием технологий ASP.NET 2.0 в среде Microsoft Visual Studio 2005,</p> <p>Знание языков программирования C# и TSQL.</p> <p>Опыт разработки web приложений с использованием web сервера Microsoft Internet Information Server и сервера СУБД SQL Server 2008 R2.</p> <p>Опыт использования при разработке систем</p>

Роль	Требования к квалификации
Администратор	<p>хранения версий исходных кодов и систем bug tracker.</p> <p>Должен обладать достаточными знаниями по операционным системам: Microsoft Windows 2003 на которых размещены Web сервер и сервер СУБД Системы.</p> <p>В результате он должен иметь следующие знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> глубокие знания СУБД SQL Server; понимание теории реляционных баз данных; понимание теории web приложений; знания методологии проектирования структур данных для OLTP систем ; опыт администрирования СУБД SQL Server; опыт администрирования web серверов и в частности Microsoft Internet Information Server; знания и навыки операций архивирования и восстановления данных; углубленные знания и навыки оптимизации работы СУБД; знания и навыки настройки окружения серверов СУБД и web; знания и навыки обновления программного обеспечения серверов СУБД и web; знания и навыки настройки безопасности серверов СУБД и web; знания и навыки мониторинга функционирования серверов СУБД и web; знание языка запросов SQL; знания и навыки работы с приложениями администрирования серверов СУБД и web.

7. Критерии неустойки

В случае нарушения сроков оказания Услуг по восстановлению Системы, величина неустойки определяется исходя из Таблицы:

Уровень	Срок реагирования	Срок запуска	Срок решения
1	Более чем 3 часа, но не более чем 4,5 часа, 0,001% за час	Более чем 8 часов, но не более чем 12 часов, 0,001% за час	Более 4 рабочих дней, 0,1% в день.
1	Более чем 4,5 часа, но не более чем 8 часов, 0,01% за час	Более чем 12 часов, но не более 16 часов, 0,01% за час	
1	Более чем 8 часов, 0,1 % за час	Более 16 часов, 1 % за час.	

2	Более чем 8 часа, но не более чем 16 часов, 0,001% за час	Более чем 24 часа, но не более чем 48 часов, 0,001% за час	Более 4 рабочих дней, 0,01% в день.
2	Более чем 16 часов, но не более чем 24 часа, 0,01% за час	Более чем 48 часов, но не более 72 часа, 0,01% за час	
2	Более чем 24 часа, 0,1 % за час	Более 72 часов, 1 % за час.	
3	Более 4 дней, но не более 8 дней, 0,1% за день	Более 6 дней, но не более 12 дней, 0,1% за день	Более 20 дней 0,001% в день
3	Более 8 дней, 1% за день	Более 12 дней, 1% за день	
4	Более 6 дней – 0,01 % от стоимости договора в день	Более 10 дней – 0,01 % от стоимости договора в день	Неприменимо

Все указанные дни рабочие, размеры неустойки указаны как соответствующий процент от стоимости Услуг по соответствующему Этапу оказания услуг.

1. Применение неустойки установлено в разделе «Применение штрафных санкций» настоящего Приложения.

Применение неустойки

1. Неустойка вычисляется, как процент от цены соответствующего Этапа оказания Услуг за период, в котором была выставлена претензия Исполнителю со стороны Заказчика;

2. Величина неустойки согласовывается Сторонами, о чём составляется Акт расчета неустойки. В Акте указываются сроки и способ взыскания неустойки;

3. Взыскание неустойки осуществляется путём уменьшения суммы очередного платежа за оказанные Исполнителем Услуги на величину взыскиваемой суммы неустойки;

4. В случае, если претензия со стороны Заказчика поступила после перечисления Заказчиком всех платежей согласно Графику платежей (Приложение 3 к настоящему Договору), то уплата неустойки происходит путем безналичного перечисления денежных средств Исполнителя на расчетный счет Заказчика.