

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

Объект технической поддержки

Объектом технической поддержки является Автоматизированная информационная система (далее АИС) CMS/ADM на базе платформы Lotus Domino, в том числе следующие подсистемы (далее – Модули):

- ADM-Договоры Хранилище транзакций;
- ADM-Контрагенты Хранилище транзакций;
- ADM-счета Хранилище транзакций;
- ADM-Тендеры;
- ADM-Тендеры Хранилище транзакций;
- ADM – Договоры;
- ADM – Контрагенты;
- ADM – Счета;
- ADM Agreements AgentLog;
- AgentManager – AgentLog;
- BFN - Клиенты (ДВФ);
- BFN - Клиенты (ММТ);
- BFN - Клиенты (ПФ);
- BFN - Клиенты (СЗФ);
- BFN - Клиенты (СФ);
- BFN - Клиенты (УФ);
- BFN - Клиенты (ЦФ);
- BFN - Клиенты (ЮФ);
- Clients AgentLog;
- CMS-A - Управление работами;
- CMS-R – Договоры;
- CMS-R - Договоры (Местный);
- CMS-R – Контакты;
- CMS-R - Контакты (Местный);
- CMS-R – Организации;
- CMS-R – Организации;
- CMS-R - Организации (Местный);
- CMS-R Files;
- CMS-R - Копии решений Россвязи;
- CMS - Agent Manager;
- CMS - Внешний интерфейс;
- CMS – Выборы;
- CMS - Выборы AgentLog;
- CMS - Выборы Хранилище Транзакций;
- CMS – Договоры;
- CMS - Договоры Хранилище Транзакций;
- CMS – Заказы;
- CMS - Заказы - Миграция OPS;
- CMS - Заказы Хранилище Транзакций;
- CMS – Калькулятор;
- CMS – Клиенты;

- CMS - Клиенты Хранилище Транзакций;
- CMS – Контакты;
- CMS - Обращения клиентов (ГД);
- CMS - Обращения клиентов (ДВФ);
- CMS - Обращения клиентов (ММТ);
- CMS - Обращения клиентов (ПФ);
- CMS - Обращения клиентов (СЗФ);
- CMS - Обращения клиентов (СФ);
- CMS - Обращения клиентов (УФ);
- CMS - Обращения клиентов (ЦФ);
- CMS - Обращения клиентов (ЮФ);
- CMS – Сервисы;
- CMS - Сервисы - Миграция OPS;
- CMS - Сервисы Хранилище Транзакций;
- CMS – Счета;
- CMS Agreements AgentLog;
- CMS Бронь;
- CMS Селекторная связь;
- CMS Студии;
- CMS – Сертификаты;
- Files;
- Log Actions MAINTENANCE;
- Log загрузки в EIP;
- Order Files;
- Orders AgentLog;
- Preorder Files;
- Tasks Files;
- Trouble Ticket Management;
- TroubleTicketManagement;
- TTM AgentLog;
- TTM Arch;
- TTM Arch Files;
- TTM Files;
- TTM-Отчеты;
- TTM – IPTV;
- TTM ZabavaRU;
- TTM Хранилище Транзакций;
- Адресная книга сервера;
- Биллинговые детали;
- Глоссарий;
- Журнал;
- Заказы на последние мили Хранилище транзакций;
- Заказы на последние мили;
- Заключение о фин. Состоянии;
- Зоны и тарифы;
- Инвестиционные проекты;
- Инвестиционные проекты Хранилище транзакций;
- КЛАДР;
- Конфигуратор;

- Краткосрочные Инвестпроекты;
- Краткосрочные Инвестпроекты Хранилище Транзакций;
- Мастер отчетов;
- Менеджер задач;
- Номерные емкости;
- Номерные емкости (Местный);
- Оповещения (ADM);
- Оповещения (CMS);
- Планируемые работы;
- Планируемые работы Хранилище транзакций;
- Полезные советы (Ростелеком);
- Порты и ресурсы;
- Порты и ресурсы Хранилище Транзакций;
- Предложения провайдеров последних миль;
- Претензионные документы;
- Претензионные документы Хранилище Транзакций;
- Производственный календарь;
- РИСС;
- Связи между документами;
- Справочник БД;
- Справочник значений;
- Структура организации;
- Структура организации 2.0;
- Техническая поддержка;
- Техническая поддержка Хранилище Транзакций;
- Технические условия;
- Технические условия Хранилище Транзакций;
- Точки доступа;
- Электронные оригиналы РНР АВР;
- Web Service Integration;
- ВТП;
- TVRV.

Услуги по технической поддержке

Услуги по технической поддержке и сопровождению CMS/ADM должны включать в себя следующие группы услуг:

1. Разработка и согласование планов проведения работ в рамках оказания Услуг по технической эксплуатации и технологическому сопровождению АИС CMS/ADM.
2. Услуги по технической эксплуатации включают в себя:
 - a. Выполнение работ по технической поддержке систем АИС CMS/ADM.
 - b. Консультации пользователей по использованию функционала систем АИС CMS/ADM.
 - c. Подготовка эксплуатационной и пользовательской документации к системам АИС CMS/ADM.
 - d. Выполнение работ по управлению доступом пользователей к системам АИС CMS/ADM.
 - e. Установка новых версий и программных обновлений систем АИС CMS/ADM.

3. Рассмотрение и категоризация заявок пользователей АИС CMS/ADM о функционировании системы, принятие мер по ее доработке и развитию.
4. Анализ и формализация бизнес-требований, функциональных требований и формирование на их основе запросов на изменение в части реализации изменений существующего функционала Системы, не связанных с его развитием.
5. Формирование технических заданий (частных технических заданий) на реализацию изменений существующего функционала Системы и других выходных материалов для согласования (по запросу на изменение).
6. Сопоставление функциональных требований и возможностей системы и участие в формировании решений по устранению их несовпадений.
7. Участие в проведении испытаний, оформление результатов испытаний (по запросу на изменение).
8. Формирование предложений по оптимизации приложений на платформе Lotus Domino в части быстродействия и занимаемых аппаратных ресурсов.
9. Проектирование, разработка и оптимизация приложений на платформе Lotus Domino в части реализации изменений и устранения дефектов существующего функционала Системы, не связанные с его развитием.
10. Доработка существующих приложений под новые требования Заказчика (по запросу на изменение), не связанные с развитием существующего функционала Системы.
11. Проведение работ по исправлению критических ошибок Системы, не позволяющих конечным пользователям осуществлять ее использование по назначению.
12. Прием (по телефону, электронной почте, посредством автоматизированной системы приема заявок), рассмотрение и категоризация заявок пользователей Системы о ее функционировании, перенаправление их соответствующим специалистам.
13. Анализ и формализация бизнес-требований, функциональных требований и формирование на их основе запросов на изменение в части, касающейся технической эксплуатации и технологической поддержки Системы.
14. Разработка, актуализация и сопровождение эксплуатационной документации.
15. Участие в проведении испытаний модернизированных или вновь добавленных модулей Системы.
16. Консультирование и проведение обучения пользователей Заказчика методам работы в Системе, составление учебной документации.
17. Формирование предложение по оптимизации приложений на платформе Lotus Domino в части быстродействия и занимаемых аппаратных ресурсов.
18. Проведение работ по исправление критических ошибок Системы, не позволяющих ее использовать по назначению.
19. Оформление заявок на доработку при выявлении ошибок, присутствующих в Системе, но не оказывающих на критического воздействия на работу конечных пользователей.
20. Регулярная отчетность по работам, подготовка отчетности о ходе выполнения задач по технической эксплуатации и технологическому сопровождению Системы.
21. Оказываемые Услуги распространяются на все подсистемы АИС CMS/ADM, находящиеся в эксплуатации, а также вводимые в эксплуатацию на протяжении всего срока исполнения работ.

Требования к Исполнителю

Исполнитель в рамках оказания Услуг выделяет своих сотрудников на следующие функциональные роли и в указанном количестве:

- Специалист 3-линии поддержки – 4 специалиста

Требования к компетенциям специалистов Исполнителя и содержание работ указано в таблице ниже:

Компетенции	Расчетная Занятость	Количество
<p>Требования: Системный аналитик Желателен опыт работы с приложениями, реализованными на платформе Lotus Notes. Желателен опыт осуществления технической поддержки систем в компаниях связи. Обязателен опыт создания эксплуатационных документов (регламенты эксплуатации и сопровождения, руководство пользователя, руководство администратора) от 2 лет, Функционал: Выполнение задач связанных с технической поддержкой CMS: обработка обращений пользователей по проблемам в CMS; создание инструкций, описаний, руководств; участие в тестировании и приемке новой функциональности.</p>	100%	2
<p>Требования: Программист-разработчик Обязателен опыт разработки на платформе Lotus Notes от 2 лет, опыт разработки на платформе JAVA от года, опыт работы в средах для выполнения запросов к СУБД ORACLE, знание SQL от года. Функционал: Разработка, тестирование и анализ доработок и изменений в CMS .</p>	100%	2

1. Исполнитель предоставляет персональный состав группы специалистов, достаточный для оказания услуг поддержки. Персональный состав группы должен быть согласован с Заказчиком при заключении договора.
2. Услуги технической поддержки CMS должны оказываться ежедневно с 9:00 до 18:00, кроме выходных и праздничных дней по адресу Москва, Суцевский вал, д. 26.
3. Любые организационно-распорядительные изменения, касающиеся места, времени либо состава группы Исполнителя, требуют письменного согласования с Заказчиком. Не допускается изменения состава группы Исполнителя по любым причинам кроме как увольнение сотрудника.
4. В случае внештатных ситуаций в работе CMS специалисты Исполнителя могут быть привлечены Заказчиком в выходные и праздничные дни, а также, в часы, отличные от указанных в предыдущем пункте.

5. При внесении изменений в CMS необходимо обеспечить соблюдение всех требований по управлению изменениями, действующих в ОАО «Ростелеком».
6. Исполнитель должен обеспечить внедрение, адаптацию к условиям ОАО «Ростелеком», а также, инсталляцию новых версий CMS в период действия договора поддержки по требованию Заказчика.
7. Исполнитель должен организовать оказание услуг в соответствии со следующими уровнями:
 - a. **Уровень 1 (Critical):**
 - i. Время реакции на запрос – 1 час;
 - ii. Предоставление временного решения/запуск системы (восстановление предоставляемых сервисов) – 3 часа;
 - iii. Полное решение проблемы – 2 рабочих дня.
 - b. **Уровень 2 (Major):**
 - i. Время реакции на запрос – 4 часа;
 - ii. Предоставление временного решения/запуск системы (восстановление предоставляемых сервисов) – 24 часа;
 - iii. Полное решение проблемы – 3 рабочих дня.
 - c. **Уровень 3 (Normal):**
 - i. Время реакции на запрос – 24 часа;
 - ii. Предоставление временного решения/запуск системы (восстановление предоставляемых сервисов) – 2 рабочих дня;
 - iii. Полное решение проблемы – 4 рабочих дня.
 - d. **Уровень 4 (Minor):**
 - i. Время реакции на запрос – 2 рабочих дня;
 - ii. Предоставление временного решения/запуск системы (восстановление предоставляемых сервисов) – 3 рабочих дня;
 - iii. Полное решение проблемы – следующая версия продукта или конфигурации.

Описание уровней:

Уровень 1 (Critical) – критическая неисправность. Ошибка функциональности, влияющая на интеграцию информационных систем, дальнейшее использование.

Уровень 2 (Major) – серьезная неисправность. Ошибка функциональности внутри систем CMS/ADM.

Уровень 3 (Normal) – некритичная неисправность. Ошибка функциональности, не критично влияющая на бизнес-процесс.

Уровень 4 (Minor) – незначительные неисправности. Проблема не подпадает ни под одну из перечисленных выше.

8. Исполнитель должен быть готов к финансовой ответственности за ненадлежащее качество оказанных услуг и за нарушение условий соглашения об уровне сервиса.
9. Сотрудники исполнителя при взаимодействии со специалистами ОАО «Ростелеком» по обращениям технической поддержки должны проводить работы согласно роли 2-ой линии технической поддержки, в соответствии с порядком, приведенном на рисунке 1.

Порядок взаимодействия технической поддержки CMS с пользователями

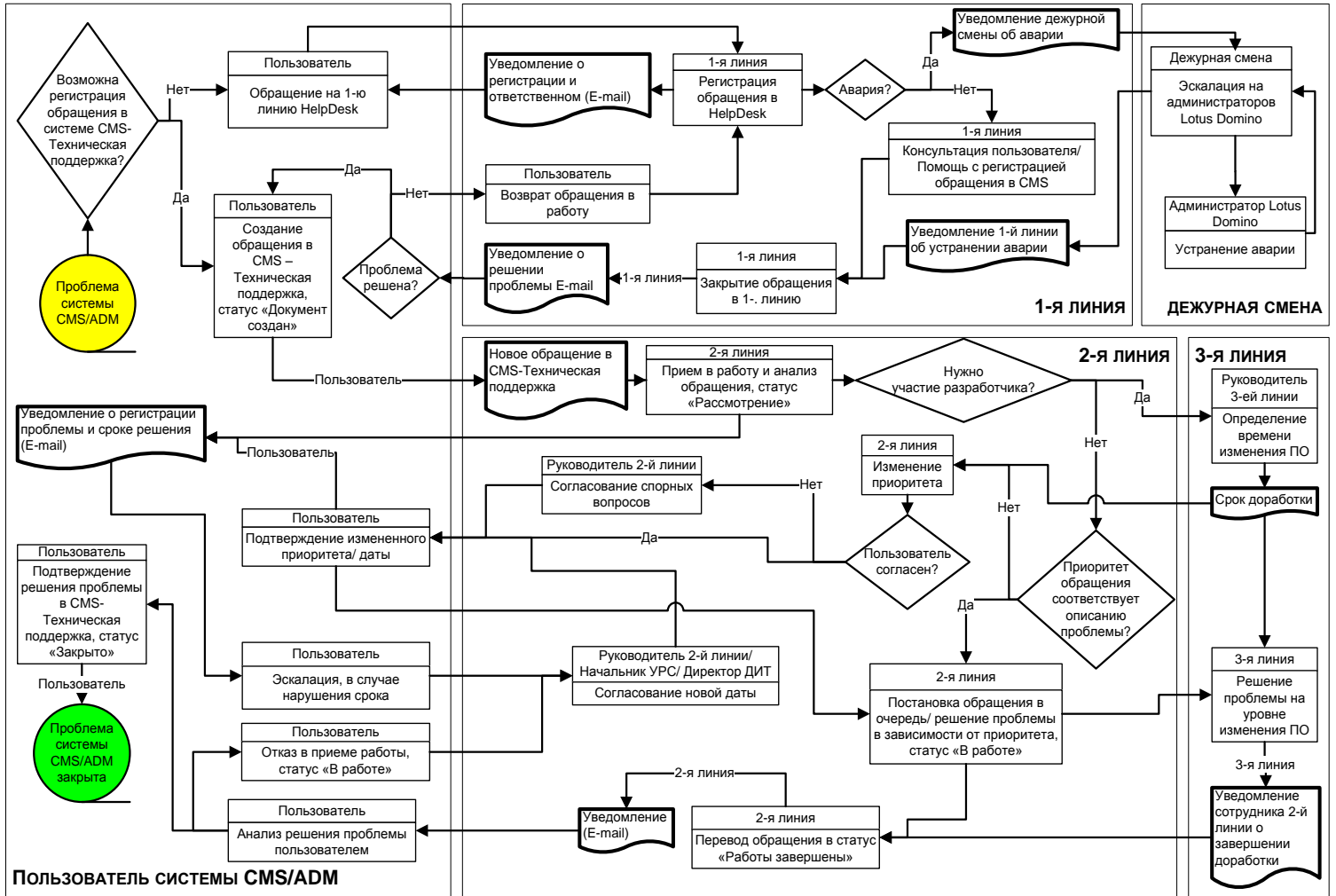


Рис.1 Порядок взаимодействия технической поддержки CMS с пользователями.

Срок оказания услуг технической поддержки

Услуги технической поддержки оказываются **в течение 36 месяцев** со дня подписания договора.