Приложение 1 к документации о закупке

**Техническое задание**

На оказание услуг по техническому сопровождению и развитию системы «Платежный модуль длянуждАО «ЭнергосбыТ Плюс»

1. **Общие сведения**
   1. **наименование объекта закупки**

Оказание услуг по развитию функциональных возможностей и технической поддержке системы «Платежный модуль». В комплекс оказания услуг входит обновление версий ядра программного обеспечения и связанных компонентов, анализ заявок пользователей на расширение функциональных возможностей прикладного кода, выполнение доработок прикладного кода и обновление программных компонент Системы, обслуживание прикладного кода Системы и предотвращение инцидентов, консультации пользователей по вопросам работы в Системе на третьей линии технической поддержки.

Использование системы «Платежный модуль» требует выполнения своевременных и качественных технологических услуг по развитию функциональных возможностей и технической поддержке.

* 1. **Наименование и описание систем**

«Платежный модуль», состоит из:

База данных: MS SQL Server 2016 Standard Edition SP1.

Пользовательский интерфейс: Delphi 10.3.

Службы взаимодействия между элементами системы и внешними источниками: Java 8 и выше / Golang 1.13

Обмен сообщениями между службами, онлайн взаимодействие с внешними системами (API): брокер сообщений RabbitMQ.

Генератор отчетов: MS SQL Server 2016 Reporting Services.

* 1. **Цели технологических УСЛУГ по развитию функциональных возможностей и технической поддержке**

Основными целями выполнения технологических услуг по развитию функциональных возможностей и технической поддержке системы являются:

* + 1. Обеспечение штатного функционирования системы «Платежный модуль»;
    2. Сокращение времени разрешения инцидентов, связанных с функционированием систем, за счет быстрой локализации ошибок и выявления причины сбоя, накопления опыта (в виде базы знаний типовых ситуаций), соответствующих регламентов и инструментов;
    3. Повышение надежности и уменьшение времени простоев пользователей системы, связанных с функционированием прикладного кода программного обеспечения.
  1. **Задачи ПО технической поддержке**

В рамках технологических услуг по поддержке требуется обеспечить функционирование Системы в соответствии с требованиями по доступности, за счет решения следующих задач:

* + 1. Обновление версии ядра Системы до актуальной версии.
    2. Выполнение Заявок пользователей в соответствии с п. 3.1.
       1. Анализ и оценка Заявок пользователей
       2. Доработки прикладного кода по Заявкам
       3. Обновление (Установка) прикладного кода Системы для применения внесенных по Заявкам изменений и занесение в систему контроля версий Git
    3. Услуги третьей линии поддержки в соответствии с п. 3.1.
    4. Регламентное обслуживание программного обеспечения в соответствии с п. 3.1.

1. **Границы оказываемых услуг**

Исполнитель оказывает услуги по технической поддержке в соответствии с условиями и объемами, указанными в настоящем техническом задании.

Общий объем оказываемых услуг должен составлять не менее 899 часов.

1. **Требования к выполнению технологическИХ услуг ПО РАЗВИТИЮ ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ВОЗМОЖНОСТЕЙ И ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ программного комплекса**

Все заявки, в том числе и обсуждение работ по ней, фиксируются в системе учета задач Битрикс 24 или иной системе в соответствии с внутренними регламентами Заказчика. Заказчик обязуется предоставить доступ к системе учета задач. Объем доступа к системе учёта задач должен быть достаточным и необходимым для выполнения обязательств по этому договору Исполнителем. Заказчик также обязуется обеспечить сохранность хранения информации по Заявкам в системе учета задач в течение всего гарантийного срока, указанного в пункте 3.2, и действия настоящего Договора.

* 1. **Требования к Технической поддержке**

При оказании услуг по технической поддержке Системы по согласованию с Заказчиком Исполнитель оказывает услуги по:

* консультации специалистов заказчика по вопросам эксплуатации;
* произведению диагностики Системы на предмет выявления ошибок, снижения производительности;
* устранению ошибок без выезда к Заказчику (удаленно);
* поставке новых версий программного обеспечения.

Постановка любой задачи осуществляется путём оформления Заказчиком в адрес Исполнителя Заявки в системе учета задач.

Заявка должна содержать следующую информацию:

* Подробное описание задачи, а также примеры/форматы всех файлов, если необходима выгрузка/загрузка данных

**3.1.1 Обязанности Исполнителя:**

Исполнитель обязан в течение пяти рабочих дней после поступления задачи предоставить Заказчику следующую информацию:

* подтвердить поступление Заявки;
* при необходимости задать уточняющие вопросы по реализации Заявки;
* сформировать описание изменений, которые необходимо внести в Системы для реализации Заявки (постановка задачи);
* предоставить трудоемкость реализации Заявки;
* обозначить сроки реализации Заявки (включая срок тестирования исполнителем)

**3.1.2 Обязанности Заказчика:**

Заказчик обязан предоставить Исполнителю следующую информацию:

* предоставить полное описание задачи при оформлении Заявки;
* обозначить контактные лица для решения вопросов относительно Заявки;
* указать приоритет выполнения данной Заявки относительно ранее поступивших Заявок в адрес Исполнителя (при необходимости);
* после выполнения пунктов 3.1.1 Заказчиком принять решение об исполнении заявки Исполнителем с указанием соответствующих данных об этом в системе учета заявок и по электронной почте.
* принять работу или предоставить мотивированный отказ в течение 14 календарных дней после сдачи Заявки на тест

**3.1.3 Порядок работы с заявками:**

1. Заказчик заводит заявку в систему учета задач с назначением Исполнителя;
2. Заказчик определяет критичность задачи (при необходимости);
3. Исполнитель в течение 5 рабочих дней от поступления заявки предоставляет Заказчику информацию о трудозатратах и сроках работ по доработке (если она необходима). Для критичных задач, влияющих на работу системы, срок необходимо предоставлять в течение 1 рабочего дня. Подробности для определения критичности указаны в таблице 1. Сроки могут быть изменены если приоритет будет понижен с согласия двух сторон.
4. Заказчик принимает решение о начале исполнения работ по заявке путём согласования трудозатрат и сроков по заявке, указанных в пункте 3.
5. При положительном решении в пункте 4 Исполнитель приступает к выполнению работ по Заявке с учетом согласованных сроков.
6. По завершению работ по Заявке Исполнитель производит установку изменений на тестовую среду Заказчика и сообщает об этом путем занесения соответствующих сообщений в систему учета задач и назначения Заказчика.
7. Заказчик производит пользовательское тестирование выполненных работ в течение 14 календарных дней.
8. В случае выявлений замечаний по выполненным работам, Заказчик сообщается об этом путем занесения соответствующих сообщений в систему учета задач и назначения Исполнителя. При этом срок тестирования, указанный в данном разделе, сдвигается и начинается с момента передачи Заявки на повторное тестирование.
9. В случае успешного прохождения тестирования Заказчик сообщает об этом Исполнителю путем занесения соответствующих сообщений в систему учета задач.
10. По Системе «Предбиллинг» ответственные за систему устанавливают самостоятельно обновления на продуктив, обновления Системы «Платежный модуль» на продуктив устанавливаются Исполнителем. Порядок обновления продуктивной среды может быть изменен после согласования между сторонами.

Таблица 1. Критерии для определения критичности.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Приоритет** | **Ошибка** | **Срок предоставления информации** |
| Высший приоритет | Доработка, исправляющая следующие ошибки:  Ошибка, приводящая к потере или повреждению данных в базе данных.  Ошибка, блокирующая бизнес-процесс или приводящая к неправильному результату.  Ошибка, приводящая к зависанию или падению приложения и/или Системы.  Ошибка, которая не позволяет установить, запустить, осуществить вход в систему или продолжить дальнейшую работу с системой. | 1 рабочий день |
| Высокий приоритет | Система игнорирует права доступа и/или другие настройки системы безопасности.  Производительность системы не позволяет выполнить и/или завершить выполнение бизнес-процесса. Производительность системы не удовлетворяет заявленным требованиям.  Непредсказуемое поведение системы при выполнении бизнес-процесса, которое происходит часто, но не приводит к потере и/или повреждению данных. | 1 рабочий день |
| Средний приоритет | Ошибка, которая возникает редко, но не приводит к падению системы и/или зависанию системы.  Система производит не правильные сообщения об ошибках, и/или сообщения об ошибках отсутствуют в необходимом объеме.  Ошибка пользовательского интерфейса, которая вызывает неудобства в работе, но при этом позволяет выполнить шаг или действия бизнес-процесса. | 3 рабочих дня |
| Низкий приоритет | Ошибка пользовательского интерфейса, которая не затрудняет работу пользователя с модулем и/или системой. К таким ошибкам относятся: грамматические ошибки, перерисовка экрана, скроллинг, сортировка и т.д.  Другие ошибки, не описанные выше. | 5 рабочих дней |

**3.1.4 Прочие требования:**

Система должна обновляться Исполнителем по факту обнаружения дефектов или необходимых доработок.

Исполнитель должен оперативно (в течение 4 часов в рабочее время) отвечать на комментарии и вопросы Заказчика, связанные с Системой.

Исполнитель должен оперативно реагировать на критические программные ошибки и уязвимости в Системе и выпускать обновление с устранением этих ошибок и уязвимостей.

Срок по Задаче может быть увеличен, при согласовании между двумя сторонами с фиксацией в соответствующей Задаче в системе учета задач.

В случае отмены Заявки Заказчик уведомляет Исполнителя через систему учета заявок и по электронной почте. В случае, если Исполнитель приступил к выполнению работа по заявке до получения отмены, то потраченные чел/часы на момент отмены Заявки считаются как выполненные и включаются в Акт об оказании услуг.

* 1. **Требования к гарантийной поддержке**

Исполнителем предусмотрена гарантийная поддержка Системы - результатов выполнения работ согласно настоящему Техническому заданию. Исполнитель должен гарантировать качество и надежность функционирования Системы в течение 12 месяцев с даты подписания ежемесячного Акта об оказании услуг (далее гарантийный срок).

Гарантийные случаи устраняются за счет Исполнителя.

К гарантийным случаям относятся:

* ошибки, возникшие в ходе тестирования Заявок;
* ошибки, возникшие в ходе эксплуатации выполненных работ, в течение гарантийного срока;
* ошибки, возникшие в следствие выполнения Заявки, повлекшие за собой другие ошибки;
* аварийные ситуации, вызванные ошибками по вине Исполнителя.

К не гарантийным случаям относятся:

* все работы по Заявкам, не являющиеся ошибками;
* ошибки, обнаруженные после истечения гарантийного срока;
* срочные консультации (в не рабочее время);
* аварийные ситуации, вызванные по не вине Исполнителя;

Ошибками в работе системы считается отклонения фактического состояния Системы относительно целевого состояния, указанных в ранее выполненных Заявках.

Все задачи по гарантийной поддержке обязаны быть заведены в систему учета задач согласно пункту 3 данного технического задания.

Гарантийная поддержка включает в себя консультации Заказчика по телефону, Skype, иные средства связи Исполнителем в рабочие дни с 8:30 до 17:30 по московскому времени, определенные законодательством РФ.

В рабочие, выходные, праздничные дни в случае возникновения Аварийных ситуаций и Срочных консультаций (услуги по другим категориям запросов не предоставляются), техническое и информационное сопровождение осуществляется с 00:00 до 23:59 по московскому времени.

* 1. **Требования к оказанию услуг ПО РАЗВИТИЮ ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ВОЗМОЖНОСТЕЙ**

При оказании услуг по развитию функциональных возможностей Системы, по согласованию с Заказчиком, Исполнитель оказывает услуги по внесению изменений в существующий функционал. Инициатором этих изменений выступает Заказчик, оформляя в адрес Исполнителя Заявку на изменение Системы по электронной почте и с использованием системы учета задач. Порядок и ведение задач указаны в пункте 3.

* 1. **Прочие требования**

Исполнитель обязан предоставлять в адрес Заказчика отчеты с полным перечнем выполненных Заявок в соответствии с п. 4 технического задания.

1. **Порядок контроля и приёмки оказанных услуг**
   1. **отчетная документация**

Ежемесячно исполнитель предоставляет вместе с актами об оказанных услугах и отчетную документацию с перечнем оказанных услуг с указанием трудозатрат и разделением на Системы.

1. **Ориентировочные объемы оказываемых услуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование услуги | Ед изм | Количество часов |
| 1 | Разработка Бэкенд (разработчик) | Чел/час. | 470 |
| 2 | Разработка Фронтенд (разработчик) | Чел/час. | 47 |
| 3 | Координация работ (рук. Проекта) | Чел/час. | 81 |
| 4 | Детализация требований (бизнес-аналитик) | Чел/час. | 155 |
| 5 | Проектирование архитектуры (тим-лид / архитектор) | Чел/час. | 42 |
| 6 | Тестирование (тестировщик) | Чел/час. | 104 |