**Техническое задание на оказание услуг по развитию   
и сервисному сопровождению  
Программно-технического Комплекса автоматизации, идентификации   
и контроля перемещения материальных ценностей в Фонде социального страхования Российской Федерации  
Комплексной автоматизированной системы административно-хозяйственной деятельности Фонда**

# Список сокращений и обозначений

| **Сокращения, обозначения** | **Расшифровка** |
| --- | --- |
| АРМ | Автоматизированное рабочее место |
| ДОД | Департамент обеспечения деятельности ЦА Фонда |
| Фонд, ФСС РФ | Фонд социального страхования Российской Федерации |
| КАС АХД | Комплексная автоматизированная система административно-хозяйственной деятельности Фонда социального страхования Российской Федерации |
| КПП | Контрольно-пропускной пункт |
| МОЛ | Материально ответственное лицо |
| ОКОФ | Общероссийский классификатор основных фондов |
| ОС | Операционная система |
| ОУ | Объект учета |
| ПМИ | Программа и методика испытаний |
| ПО | Программное обеспечение |
| Программатор | Станция программирования RFID-меток |
| ПТК ИКПМЦ, Система | Программно-технический Комплекс автоматизации идентификации и контроля перемещения материальных ценностей в Фонде социального страхования Российской Федерации Комплексной автоматизированной системы административно-хозяйственной деятельности Фонда |
| ПЭВМ, ПК | Персональная электронно-вычислительная машина, персональный компьютер |
| СУБД | Система управления базой данных |
| ТЗ | Техническое задание |
| ТМЦ | Товарно-материальные ценности – основные средства, включая забалансовый учет |
| ТС | Технические средства |
| ТСД, мобильный считыватель, СЧ | Терминал сбора данных |
| ФИО | Фамилия, имя, отчество |
| ЦА | Центральный аппарат |
| ЧТЗ | Частное техническое задание |
| REST | Representational state transfer |
| RFID | Radio Frequency Identification (анг), радиочастотная идентификация |

# Общие сведения

В рамках настоящего технического задания (далее – ТЗ) Исполнитель должен оказать услуги по развитию и сервисному сопровождению (далее – Услуги) программно-технического Комплекса автоматизации, идентификации и контроля перемещения материальных ценностей в Фонде социального страхования Российской Федерации Комплексной автоматизированной системы административно-хозяйственной деятельности Фонда (далее – ПТК ИКПМЦ).

Исполнитель должен предоставить Услуги:

* + в части поддержки пользователей ПТК ИКПМЦ в ЦА Фонда и обеспечения работоспособности технических средств и инфраструктуры ПТК ИКПМЦ на территории Заказчика по адресу: г. Москва, Орликов переулок, д. 3 корп. А; г. Москва, Орликов переулок, д. 3, стр. 1; г. Москва, ул. Маши Порываевой, д. 11, корп. Б
  + в части развития и дистанционной поддержки пользователей ПТК ИКПМЦ (по телефону, электронной почте) на территории Исполнителя.

Услуги должны быть предоставлены с даты заключения настоящего Государственного контракта по 29 ноября 2019 года.

# Назначение ПТК ИКПМЦ и цели оказания Услуг

# Назначение ПТК ИКПМЦ

ПТК ИКПМЦ предназначена для автоматизации и информационной поддержки процессов инвентаризации, контроля состояния и перемещений объектов имущества и материальных ценностей в Фонде.

# Цели оказания Услуг

Цели оказания Услуг:

* + оперативное получение актуальной информации и предоставление целостной картины об объектах имущества и материальных ценностях Фонда;
  + повышение эффективности контроля состояния и перемещения материальных ценностей в Фонде;
  + сокращение непроизводственных затрат рабочего времени работников Фонда.

# Задачи оказания Услуг

Для достижения поставленных целей от Исполнителя требуется решение следующих задач:

* + обеспечение бесперебойной работы ПТК ИКПМЦ;
  + модернизация функциональных возможностей в рамках развития ПТК ИКПМЦ в соответствии с требованиями Фонда;
  + предоставление услуг по обеспечению сервисной консультационной поддержки пользователей ПТК ИКПМЦ.

# Характеристики ПТК ИКПМЦ

# Общее описание

ПТК ИКПМЦ – это аппаратно-программный комплекс, состоящий их программных компонент и технических средств. ПТК ИКПМЦ взаимодействует с подсистемой «Финансы и отчётность» КАС АХД для передачи данных о ТМЦ.

В ПТК ИКПМЦ содержится информация о более 15 500 единиц ТМЦ, из них:

* + оборудование и оргтехника: более 6 000 единиц ТМЦ;
  + инвентарь и мебель: более 4 500 единиц ТМЦ;
  + объекты забалансового учета (стоимостью меньше 3 000 руб.): более 5 000 единиц ТМЦ.

В состав материально-ответственных лиц, работающих в ПТК ИКПМЦ, входит 6 работников Фонда. В инвентаризации ТМЦ одновременно принимает участие не более 22 работников Фонда.

Выделяют следующие группы типов ТМЦ Фонда:

* + основные средства:
    - односоставные средства;
    - комплектные средства;
    - средства группового учета;
    - средства на забалансовом учете;
  + материалы (материальные запасы).

ТМЦ расположены в следующих зданиях Фонда:

* + здание ЦА Фонда по адресу: г. Москва, Орликов переулок, д. 3, корп. А. В здании 8 входов-выходов и 9 этажей;
  + часть здания по адресу г. Москва, Орликов переулок д. 3, стр. 1;
  + часть здания (четыре этажа: 7, 8, 13, 14) по адресу: г. Москва, ул. Маши Порываевой, д. 11, корп. Б.

# Программное обеспечение ПТК ИКПМЦ

Программное обеспечение ПТК ИКПМЦ состоит из следующих компонент:

* + сервер инвентаризации «ТМЦ-Инвентаризация-Сервер»;
  + автоматизированное рабочее место учётчика «ТМЦ-Инвентаризация-Учёт»;
  + автоматизированное рабочее место учётчика «ТМЦ-Инвентаризация-Учёт-СЧ»;
  + автоматизированное рабочее место сотрудника охраны.

«ТМЦ-Инвентаризация-Сервер» состоит из следующих модулей:

* + модуль администрирования;
  + модуль ведения системных справочников;
  + модуль ведения архива выбывших/перемещённых объектов;
  + модуль контроля вноса-выноса объектов из здания Заказчика.

«ТМЦ-Инвентаризация-Учёт» – рабочее место сотрудника, ответственного за подготовку меток и обработку результатов инвентаризации и первичного учёта (МОЛа), состоит из следующих модулей:

* + модуль подготовки меток;
  + модуль обработки результатов первичного учёта;
  + модуль обработки результатов инвентаризации;
  + модуль ведения заявок на перемещение объектов;
  + модуль формирования аналитической отчётности.

«ТМЦ-Инвентаризация-Учёт-СЧ» состоит из модуля проведения мобильной инвентаризации и первичного учёта, устанавливаемого на мобильном терминале сбора данных.

АРМ сотрудника охраны находится на КПП.

# Технические средства ПТК ИКПМЦ

В состав технических средств ПТК ИКПМЦ входят:

* + принтер для подготовки меток (печати и программирования меток) Zebra ZT41042-T0E00C0Z– 3шт.
  + ридер для кодирования корпусных RFID меток KeyTex KT- UHF-Н-02 исп. 2 – 3 шт.
  + терминал сбора данных MC319Z- GI4H24E0E– 6 шт.
  + контрольные противокражные RFID-ворота КТ- UHF- GATE исп.2 (F), – 2 шт.
  + контрольные противокражные RFID ворота KT-UHF- GATE исп.1 (W), – 2 шт.
  + контрольные противокражные RFID ворота KT-UHF- GATE исп.3 (WF) – 4 шт.

Все контрольные противокражные RFID ворота подключены по локальной сети к серверу инвентаризации «ТМЦ-Инвентаризация-Сервер».

# Используемые программные технологии и программное обеспечение

Используемые программные технологии и ПО:

* + технология разработки: ASP .NET Web Forms;
  + технология доступа к данным: ASP .NET Entity Framework;
  + технологии разработки: DevExpress;
  + язык программирования: C#.

# Требования к оказанию услуг по модернизации существующего функционала ПТК ИКПМЦ

# Требования к услугам по развитию существующего функционала ПТК ИКПМЦ

В рамках развития существующего функционала ПТК ИКПМЦ Исполнителем должны быть оказаны услуги:

1. Оптимизация ПО в соответствии с требованиями архитектуры REST для увеличения быстродействия системы и обеспечения стабильности работы RFID-ворот. При этом в рамках оказания услуг необходимо выполнить перевод ПТК ИКПМЦ с сохранением имеющихся функциональных возможностей на новую технологию:
   * + Платформа ASP.Net Core,
     + React архитектура.

Необходимо выполнить оптимизацию ПТК ИКПМЦ с сохранением имеющихся функциональных возможностей в соответствии с требованиями архитектуры REST в части следующих функциональных компонент:

* + Сервер инвентаризации («ТМЦ-Инвентаризация-Сервер») в составе:
  + Модуль администрирования;
  + Модуль ведения системных справочников;
  + Модуль ведения архива выбывших/перемещённых объектов;
  + Модуль контроля вноса-выноса объектов из здания Заказчика;
  + Автоматизированное рабочее место учётчика («ТМЦ-Инвентаризация-Учёт») – рабочее место сотрудника, ответственного за подготовку меток и обработку результатов инвентаризации и первичного учёта (МОЛа), содержит:
  + Модуль подготовки меток;
  + Модуль обработки результатов первичного учёта;
  + Модуль обработки результатов инвентаризации;
  + Модуль ведения заявок на перемещение объектов;
  + Модуль формирования аналитической отчётности;
  + Автоматизированное рабочее место сотрудника охраны – рабочее место сотрудника охраны на КПП.

1. Расширение интеграционного взаимодействия с КАС АХД, в том числе:
   * Получение в автоматическом режиме данных об изменении сведений о сотрудниках и структурных подразделениях (ФИО, должность; привязка к подразделению; дата приема, перевода на новую должность, изменения ФИО; признак увольнения, дата увольнения) из подсистемы «Кадровый учёт» КАС АХД:
     + - * Разработка и согласование требований к получению в автоматическом режиме данных об изменении сведений о сотрудниках и структурных подразделениях из подсистемы «Кадровый учёт» КАС АХД, в том числе описание структуры файлов обмена.
         * Доработка карточки сотрудника в ПТК ИКПМЦ, в том числе разработка атрибутов карточки: должность; привязка к подразделению; дата приема, перевода на новую должность, изменения ФИО; признак увольнения, дата увольнения.
   * Реализация автоматической загрузки данных об изменении указанных сведений о сотрудниках и структурных подразделениях из подсистемы «Кадровый учёт» КАС АХД в ПТК ИКПМЦ.Передача в автоматическом режиме в подсистему «Финансы и отчётность» КАС АХД сведений о смене местонахождения объекта и пользователя объекта:
     + - * Разработка и согласование требований к передаче в автоматическом режиме в подсистему «Финансы и отчётность» КАС АХД сведений о смене местонахождения объекта и пользователя объекта, в том числе описание форматов обменных файлов.
         * Реализация выгрузки сведений о смене местонахождения объекта и пользователя объекта.
         * Реализация алгоритма идентификации, позволяющего при заведении излишков в ПТК ИКПМЦ и передачи их в подсистему «Финансы и отчётность» КАС АХД при последующей постановке на баланс в подсистеме «Финансы и отчётность» КАС АХД и передачи обратно однозначно идентифицировать соответствующий излишек и обновлять информацию по нему из подсистемы «Финансы и отчётность» КАС АХД.
2. Расширение функциональности ПТК ИКПМЦ:
   * Разработка, согласование требований к созданию и реализация модуля отвечающего за учет, формирование отчетов по расходованию материальных запасов.
   * Приведение в соответствие с учетной политикой Фонда (добавление информации о статусе объекта, целевой функции объекта и т.п.) программного обеспечения, установленного на ТСД.
   * Визуализация информации о ТМЦ, добавление фильтров, истории изменения карточки ТМЦ по пользователю.
   * Получение в автоматическом режиме сведений о материальных запасах, передача сведений о выдаче материальных запасах в рамках расширения информационного взаимодействия с подсистемой «Финансы и отчётность» КАС АХД:
     + - * Разработка и согласование требований к получению в автоматическом режиме данных о поступлении материальных запасов из подсистемы «Финансы и отчетность» КАС АХД, в том числе описание форматов обменных файлов;
         * Разработка и согласование требований к передаче в автоматическом режиме данных о выдаче материальных запасов в подсистему «Финансы и отчетность» КАС АХД, в том числе описание форматов обменных файлов;
         * Доработка карточки объекта учета имущества с целью указания источника приобретения;
   * Получение в автоматическом режиме сведений об имуществе, учитываемом на забалансовом счете 02;
   * Получение в автоматическом режиме сведений об арендованном или полученном в безвозмездное пользование имуществе.
3. Приведение имеющихся шаблонов меток, формируемой первичной документации в соответствие с требованиями учётной политики Фонда.
4. Обновление функциональных компонент ПТК ИКПМЦ по итогам модернизации.

# Требования к порядку оказания услуг по развитию существующего функционала Системы

Исполнитель предоставляет Заказчику на согласование требования к развитию существующего функционала ПТК ИКПМЦ, а Заказчик согласует требования или отклоняет их со списком замечаний. Исполнитель после исправления замечаний повторно предоставляет Заказчику на согласование требования к развитию.

По результатам оказания услуг по развитию Заказчик проводит испытания с участием представителей Исполнителя в соответствии с программой и методикой испытаний, разработанной Исполнителем и согласованной с Заказчиком.

По результатам испытаний составляется протокол испытаний, оформляется соответствующий Акт, содержащий вывод о соответствии ПТК ИКПМЦ предъявляемым требованиям, а также сроки устранения замечаний и реализации рекомендаций, данных в ходе испытаний.

Условием для передачи системы в опытную эксплуатацию является устранение всех замечаний.

В случае значительного отклонения Системы от требований, предъявляемых на испытаниях, сроки проведения испытаний могут быть перенесены/расширены Заказчиком в пределах сроков оказания услуг.

# Требования к результатам оказания услуг по развитию ПТК ИКПМЦ

По окончании оказания услуг в части развития ПТК ИКПМЦ Исполнитель предоставляет Заказчику отчётные документы и исходные программные коды. Отчётные документы направляются Заказчику на адрес электронной почты, указанный Заказчиком, в формате MS Word, а также с сопроводительным письмом в бумажном виде. Исходные программные коды передаются на оптическом диске с сопроводительным письмом.

Сроки и перечень результатов по оказанию услуг по развитию ПТК ИКПМЦ указаны в таблице:

| **№ этапа** | **Оказываемые услуги** | **Срок выполнения** | **Отчётные документы** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 1. Оптимизация ПТК ИКПМЦ в соответствии с требованиями архитектуры REST для увеличения быстродействия системы. При этом в рамках оказания услуг необходимо выполнить перевод ПТК ИКПМЦ с сохранением имеющихся функциональных возможностей на новую технологию:   * Платформа ASP.Net Core, * React архитектура,   в части следующих функциональных компонент:   * + Сервер инвентаризации («ТМЦ-Инвентаризация-Сервер») в составе: * Модуль администрирования; * Модуль ведения системных справочников; * Модуль ведения архива выбывших/перемещённых объектов; * Модуль контроля вноса-выноса объектов из здания Заказчика;   + Автоматизированное рабочее место учётчика («ТМЦ-Инвентаризация-Учёт») – рабочее место сотрудника, ответственного за подготовку меток и обработку результатов инвентаризации и первичного учёта (МОЛа), содержит: * Модуль подготовки меток; * Модуль обработки результатов первичного учёта; * Модуль обработки результатов инвентаризации; * Модуль ведения заявок на перемещение объектов; * Модуль формирования аналитической отчётности;   + Автоматизированное рабочее место сотрудника охраны – рабочее место сотрудника охраны на КПП.   2. Обновление функциональных компонент ПТК ИКПМЦ | С даты заключения Государствен-ного контракта по 30.08.2019 г. | Требования к оптимизации ПТК ИКПМЦ.  Программа и методика испытаний.  Протокол проведения предварительных испытаний.  Акт о готовности к опытной эксплуатации.  Протокол обновления ПТК ИКПМЦ на серверном оборудовании.  Акт приема-передачи исходных кодов по итогам оказания услуг по оптимизации ПТК ИКПМЦ.  Руководство пользователя.  Руководство администратора.  Исходные программные коды. |
| 2 | 1. Расширение интеграционного взаимодействия с КАС АХД.  2. Расширение функциональности ПТК ИКПМЦ.  3. Приведение имеющихся шаблонов меток, формируемой первичной документации в соответствие с требованиями учётной политики Фонда.  4. Обновление функциональных компонент ПТК ИКПМЦ. | С 30.08.2019 г. по 29.11.2019 г. | Требования к развитию существующего функционала ПТК ИКПМЦ.  Программа и методика испытаний.  Протокол проведения предварительных испытаний.  Акт о готовности к опытной эксплуатации.  Протокол обновления ПТК ИКПМЦ на серверном оборудовании.  Акт приема-передачи исходных кодов по итогам оказания услуг по развитию ПТК ИКПМЦ.  Руководство пользователя.  Руководство администратора.  Исходные программные коды. |

# Требования к оказанию услуг по сопровождению ПТК ИКПМЦ

# Требования к услугам по сопровождению ПТК ИКПМЦ

В рамках сопровождения ПТК ИКПМЦ Исполнителем должны оказываться следующие услуги:

* Прием и регистрация заявок, поданных в рамках Услуги по сопровождению Системы.
* Устранение неисправностей в работе Системы.
* Консультация пользователей программного обеспечения системы по функционированию, возможностям и режимам эксплуатации Системы.
* Консультация технических специалистов Заказчика по администрированию программного обеспечения системы.
* Консультация по вопросам переинсталляции Системы при нарушении её функционирования, а также по вопросам установки компонентов Системы на серверы и новые рабочие места.
* Консультация сотрудников Заказчика по вопросам проведения плановых и неплановых инвентаризаций в ЦА Фонда в части:
  + Подготовки RFID меток для основных средств.
  + Оклейки основных средств RFID метками.
  + Проведения инвентаризации.
  + Выверки полученных данных.
* Консультация сотрудников Заказчика по вопросам разработки поэтажных планов.
* Техническая поддержка технических средств и инфраструктуры ПТК ИКПМЦ, в составе:
* Терминал сбора данных MC319Z- GI4H24E0E, 6 шт.
* Однослотовая подставка для Терминал сбора данных с блоком питания CRD3000- 101RES, 6 шт.
* Принтер для печати и программирования RFID меток Zebra ZT41042-T0E00C0Z, 3 шт.
* Ридер для кодирования корпусных RFID меток KeyTex KT- UHF-Н-02 исп. 2, 3 шт.
* RFID ворота исп. 1 КТ- UHF- GATE исп.2 (F), 2 шт., в том числе подключение по локальной сети.
* RFID ворота исп. 2 KT-UHF- GATE исп.1 (W), 2 шт., в том числе подключение по локальной сети.
* RFID ворота исп. 3 KT-UHF- GATE исп.3 (WF), 4 шт., в том числе подключение по локальной сети.
* Проведение планового технического обслуживания оборудования (чистка, калибровка, настройка системы антиколлизионного чтения меток, установка библиотек), настройка и подключение к новым рабочим местам оборудования ПТК ИКПМЦ.
* Перенос сервера ПТК ИКПМЦ из ЦОД в серверную ЦА Фонда.

# Требования к составу ролей по сопровождению

В рамках процесса по сопровождению ПТК ИКПМЦ в таблице ниже приведены следующие роли:

| Роли | Функции |
| --- | --- |
| Служба поддержки (Исполнитель) | * Приём и регистрация заявок, поданных в рамках услуги по техническому сопровождению. * Консультация пользователей программного обеспечения системы по функционированию, возможностям и режимам эксплуатации Системы. * Консультация сотрудников Заказчика по вопросам проведения плановых и неплановых инвентаризаций в ЦА Фонда и ведения учета в ПТК ИКПМЦ * Техническая поддержка технических средств и инфраструктуры ПТК ИКПМЦ, в том числе проведение планового технического обслуживания. * Консультация технических специалистов Заказчика по администрированию программного обеспечения системы и технических средств системы. * Консультация по вопросам переинсталляции Системы при нарушении её функционирования, а также по вопросам установки компонентов Системы на новые серверы и рабочие места. * Обеспечение устранения неисправностей в работе Системы путём внесения исправлений в текущую основную версию Системы. * Тестирование внесённых исправлений в Систему. * Инсталляция Системы с внесёнными исправлениями. Передача программного кода Системы с внесёнными исправлениями Заказчику. |

# Требования к порядку оказания услуг

Исполнитель должен определить сотрудника, ответственного за взаимодействие с Заказчиком при оказании услуг по сопровождению Системы (далее – Представитель Исполнителя).

Заказчик должен определить сотрудника, ответственного за взаимодействие с Исполнителем при оказании услуг по сопровождению Системы (далее – Представитель Заказчика).

В рамках услуги Исполнитель организует единую точку приёма всех обращений Заказчика по электронной почте.

Приём и регистрация обращений осуществляются с 9:00 до 18:00 в рабочие дни, за исключением общегосударственных праздников (в соответствии с законодательством Российской Федерации). Обращения регистрируются Исполнителем в течение 30 минут после получения от Заказчика.

При регистрации обращения Исполнитель классифицирует поступившее обращение на основании информации полученной от Заказчика и определяет её тип и приоритет. Исходя из полученного приоритета и типа заявки, определяется время реакции, время решения.

| Приоритет | Описание |
| --- | --- |
| Низкий | Запрос не влияет напрямую на выполнение основных производственных задач в Cистеме |
| Средний | Запрос влияет на выполнение основных производственных задач в Cистеме |
| Высокий | Запрос связан со срочными операциями |
| Критический | Запрос связан с обеспечением работоспособности системы в целом и/или срочными операциями, имеющими особую критичность для обеспечения деятельности Заказчика |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Тип обращения** | **Приоритет** | | | | | | | |
| **Низкий** | | **Средний** | | **Высокий** | | **Критический** | |
| **время реакции, ч.** | **время решения, ч.** | **время реакции, ч.** | **время решения, ч.** | **время реакции, ч.** | **время решения, ч.** | **время реакции, ч.** | **время решения, ч.** |
| Запрос на поддержку программного обеспечения Системы | 8 | 16 | 8 | 8 | 4 | 6 | 4 | 4 |
| Запрос на консультацию по работе программного обеспечения Системы | 8 | 8 | 4 | 4 | – | – | – | – |
| Запрос на поддержку технических средств и инфраструкту-ры Системы | 8 | 16 | 8 | 12 | 4 | 8 | 4 | 4 |
| Запрос на консультацию по работе технических средств и инфраструкту-ры Системы | 8 | 8 | 4 | 4 | – | – | – | – |

Время реакции – это время ответа, которое не является временем решения проблемы. Не позднее указанного срока Исполнитель обязан представить Заказчику информацию о ходе решения проблемы, и прогноз времени, необходимого для ее решения.

Время решения – это время, в течение которого Исполнитель обязан предоставить решение по обращению Заказчика.

Приведенные в таблице временные параметры не учитывают время, затраченное Заказчиком на предоставление дополнительной информации по обращению Исполнителя, необходимой для устранения неисправности.

Исполнитель обязан приступить к анализу проблемы, описанной в Заявке, в течение времени реакции, приведённого в таблице, после регистрации Заявки.

Исполнитель имеет право запросить у сотрудника Заказчика, разместившего Заявку, или Представителя Заказчика необходимую дополнительную информацию для устранения неисправности.

Сотрудник Заказчика, разместивший Заявку, или Представитель Заказчика должен предоставить дополнительно затребованную Исполнителем информацию по проблеме.

Исполнитель выполняет диагностику возникшей проблемы на основании информации, полученной из запроса, а также из дополнительной информации, полученной от Представителя Заказчика.

В процессе выполнения запросов Исполнитель по требованию Представителя Заказчика предоставляют информацию о статусе Запросов, поступивших Исполнителю.

Обращение должно считаться выполненным после того, как Исполнитель окажет все необходимые услуги по запросу и уведомит Заказчика по электронной почте. Запрос при этом получает статус «Закрыт», и отсчёт времени по исполнению запроса останавливается. Для подтверждения выполнения обязательств Исполнителя разместивший Заявку сотрудник Заказчика либо Представитель Заказчика по электронной почте подтверждает исполнение Заявки. Заказчик вправе не принять результаты оказания услуги и передать по электронной почте или телефону свои замечания по выполненному запросу. В случае отказа Заказчика исполнение запроса возобновляется.

Услуги по сопровождению Системы оказываются с 9-00 до 18-00 часов по московскому времени в рабочие дни, за исключением общегосударственных праздников (в соответствии с законодательством Российской Федерации).

В конце отчётного периода оценивается качество оказанных услуг по обработке обращений, которое вычисляется по следующей формуле:

,

где – оценка качества оказанных услуг по обработке обращений (от 0 до 100 процентов);

– количество обращений, решённых в установленные сроки;

– общее количество обращений, поступивших за отчётный период.

По итогам оказания услуг по сопровождению Системы в части обработки обращений показатель K должен составлять не менее 85%. Обращения, решение в установленные сроки которых невозможно по причинам, связанным с ошибками в работе базового ПО и технических средств Фонда, в подсчёте качества оказания услуг не учитываются.

# Требования к сопровождению подсистем и компонент ПТК ИКПМЦ

Сопровождение подсистем и компонент ПТК ИКПМЦ должно оказываться Исполнителем в рамках сопровождения системы.

ПТК ИКПМЦ состоит из следующих компонент:

1. Программное обеспечение:

* Сервер инвентаризации («ТМЦ-Инвентаризация-Сервер») в составе:
  + Модуль администрирования;
  + Модуль ведения системных справочников;
  + Модуль ведения архива выбывших/перемещённых объектов;
  + Модуль контроля вноса-выноса объектов из здания Заказчика;
* Автоматизированное рабочее место учётчика («ТМЦ-Инвентаризация-Учёт») – рабочее место сотрудника, ответственного за подготовку меток и обработку результатов инвентаризации и первичного учёта (МОЛа), содержит:
  + Модуль подготовки меток;
  + Модуль обработки результатов первичного учёта;
  + Модуль обработки результатов инвентаризации;
  + Модуль ведения заявок на перемещение объектов;
  + Модуль формирования аналитической отчётности.
* Автоматизированное рабочее место учётчика («ТМЦ-Инвентаризация-Учёт-СЧ») на мобильном терминале сбора данных, содержит:
  + Модуль проведения мобильной инвентаризации и первичного учёта.
* Автоматизированное рабочее место сотрудника охраны – рабочее место сотрудника охраны на КПП.

2. Технические средства и инфраструктура:

* Принтер для подготовки меток (печати и программирования меток) Zebra ZT41042-T0E00C0Z– 3шт.
* Ридер для кодирования корпусных RFID меток KeyTex KT- UHF-Н-02 исп. 2 – 3 шт.
* Терминал сбора данных MC319Z- GI4H24E0E– 6 шт.
* Контрольные противокражные RFID-ворота КТ- UHF- GATE исп.2 (F), – 2 шт., в том числе подключение по локальной сети.
* Контрольные противокражные RFID ворота KT-UHF- GATE исп.1 (W), – 2 шт., в том числе подключение по локальной сети.
* Контрольные противокражные RFID ворота KT-UHF- GATE исп.3 (WF) – 4 шт., в том числе подключение по локальной сети.

# Требования к результатам услугам сопровождения ПТК ИКПМЦ

По окончании оказания услуг Исполнитель предоставляет Заказчику отчётные документы. Отчётные документы направляются Заказчику на адрес электронной почты, указанный Заказчиком, в формате MS Word, а также с сопроводительным письмом в бумажном виде.

Перечень отчётных документов по оказанию услуг предоставляется в соответствии с таблицей:

| **№ этапа** | **Оказываемые услуги** | **Срок выполнения** | **Отчётные документы** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Осуществление поддержки пользователей ПТК ИКПМЦ  Обеспечение бесперебойной работы ПТК ИКПМЦ  Перенос сервера ПТК ИКПМЦ из ЦОД в серверную ЦА Фонда. | С даты заключения Государственного контракта по 30.08.2019 г. | Отчёт об обеспечении функционирования и поддержке работоспособности всех функциональных программных и аппаратных компонент, технических средств и инфраструктуры, оказании консультационной поддержки пользователей ПТК ИКПМЦ, с приложением программного кода в случае его изменения при выполнении работ.  Отчёт о состоянии и количестве Заявок (см. Приложение 1 настоящего ТЗ).  Журнал обращений пользователей Системы (форма журнала согласовывается Заказчиком и Исполнителем в течение 5 рабочих дней со дня заключения государственного контракта).  Протокол установки/ обновления ПТК ИКПМЦ в рамках осуществления технической поддержки в случае изменения программного кода.  Протокол переноса сервера ПТК ИКПМЦ в серверную ЦА Фонда. |
| 2 | Осуществление поддержки пользователей ПТК ИКПМЦ  Обеспечение бесперебойной работы ПТК ИКПМЦ | С 30.08.2019 г по 29.11.2019 г | Отчёт об обеспечении функционирования и поддержке работоспособности всех функциональных программных и аппаратных компонент, технических средств и инфраструктуры, оказании консультационной поддержки пользователей ПТК ИКПМЦ, с приложением программного кода в случае его изменения при выполнении работ.  Отчёт о состоянии и количестве Заявок (см. Приложение 1 настоящего ТЗ).  Журнал обращений пользователей Системы (форма журнала согласовывается Заказчиком и Исполнителем в течение 5 рабочих дней со дня заключения государственного контракта).  Протокол установки/ обновления ПТК ИКПМЦ в рамках осуществления технической поддержки в случае изменения программного кода. |

# Требования к организации взаимодействия Заказчика и Исполнителя

Для оказания услуг могут применяться следующие способы связи:

* Электронная почта;
* Телефонная связь;
* Рабочие встречи ответственных участников проекта со стороны Исполнителя и Заказчика.

Контактные лица по предоставлению услуг от Исполнителя определяются в следующем виде:

| Роль | Контактное лицо | Телефон | Электронный адрес, (e-mail) |
| --- | --- | --- | --- |
| Представитель Исполнителя |  |  |  |
| Служба поддержки |  |  |  |

Контактные лица по предоставлению услуг от Заказчика определяются в следующем виде:

| Роль | Контактное лицо | Телефон | Электронный адрес, (e-mail) |
| --- | --- | --- | --- |
| Представитель Заказчика |  |  |  |

# Приложение № 1 к Техническому заданию. Отчёт о состоянии и количестве Заявок

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование Заявителя | Поступило | | Итого принято | В работе | | Итого в работе | Решено | | Итого решено | В ожидании | | Итого в ожидании | Передано для обработки на следующую линию | | Итого передано для обработки на следующую линию |
| Запрос на поддержку | Запрос на консультацию | Запрос на поддержку | Запрос на консультацию | Запрос на поддержку | Запрос на консультацию | Запрос на поддержку | Запрос на консультацию | Запрос на поддержку | Запрос на консультацию |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Итого: |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Особенности расчета:

* + столбец «В работе» должен содержать количество заявок, находящихся на конец отчетного периода в статусах «В работе» или «Приостановлено»;
  + столбец «Решено» должен содержать количество заявок, находящихся на конец отчетного периода в статусах «Обработан» или «Закрыт»;
  + столбец «В ожидании» должен содержать количество заявок, находящихся на конец отчетного периода в статусах «Запрос информации» и «Согласование»;
  + столбец «Передано для обработки на следующую линию» должен содержать количество заявок, находящихся на конец отчетного периода в рабочих статусах исполнителя (за исключением статуса «В работе» и «Приостановлено»).