Приложение № 1 к извещению

**ОПИСАНИЕ ОБЪЕКТА ЗАКУПКИ (ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ)**

на оказание услуг по сервисному сопровождению Программно-технического Комплекса автоматизации, идентификации и контроля перемещения материальных ценностей в Фонде социального страхования Российской Федерации

**Список сокращений и обозначений**

|  |  |
| --- | --- |
| **Сокращения, обозначения** | **Расшифровка** |
| Фонд, ФСС РФ | Фонд социального страхования Российской Федерации |
| КАС АХД | Комплексная автоматизированная система административно-хозяйственной деятельности Фонда социального страхования Российской Федерации |
| МОЛ | Материально ответственное лицо |
| 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 |
| ТЗ | Техническое задание |
| ТМЦ | Товарно-материальные ценности – основные средства, включая забалансовый учет |
| ЦА | Центральный аппарат |
| RFID | Radio Frequency Identification (анг), радиочастотная идентификация |

**Общие сведения**

В рамках настоящего технического задания (далее – ТЗ) Исполнитель должен оказать услуги по 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 дистанционной поддержки пользователей ПТК ИКПМЦ (по телефону, электронной почте) на территории Исполнителя.

Срок гарантии не менее 12 (двенадцати) месяцев с даты подписания Заказчиком документа о приемке оказанных услуг.

**Назначение ПТК ИКПМЦ и цели оказания Услуг**

1. **Назначение ПТК ИКПМЦ**

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

1. **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.

1. **Задачи оказания Услуг**

Для достижения поставленных целей от Исполнителя требуется решение следующих задач:

* обеспечение бесперебойной работы ПТК ИКПМЦ;
* предоставление услуг по обеспечению сервисной консультационной поддержки пользователей ПТК ИКПМЦ.

**Характеристики ПТК ИКПМЦ**

1. **Общее описание**

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

В ПТК ИКПМЦ содержится информация о более 20 500 единиц ТМЦ, из них:

* оборудование и оргтехника: более 6 000 единиц ТМЦ;
* инвентарь и мебель: более 5 500 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.

1. **Программное обеспечение ПТК ИКПМЦ**

Программное обеспечение ПТК ИКПМЦ состоит из следующих компонентов:

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

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

* Веб сервиса серверной логики с реализованным HTTP API;
* Веб приложения пользовательского интерфейса;

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

* Компьютера с браузером на базе Chromium для работы с веб приложением;

«ТМЦ-Инвентаризация-Учёт-СЧ» состоит из следующих частей:

* Мобильного приложения для выполнения инвентаризации.

1. **Технические средства ПТК ИКПМЦ**

В состав технических средств ПТК ИКПМЦ входят:

* принтер для подготовки меток (печати и программирования меток) Zebra ZT41042-T0E00C0Z– 3шт.
* терминал сбора данных Zebra MC333R – 3шт
* ридер для кодирования корпусных RFID меток KeyTex KT- UHF-Н-02 исп. 2 – 3 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.

1. **Используемые программные технологии и программное обеспечение**

Используемые программные технологии и ПО:

Веб сервисы серверных компонент:

* платформа: spting boot;
* технология доступа к данным: hibernate;
* средства: разработки: IntellIJ IDEA;
* архитектура: Многоуровневая;
* языки программирования: java.

Мобильный клиент:

* платформа: android;
* технология доступа к данным: ormlite;
* средства разработки: Android studio;
* архитектура: MVVM;
* языки программирования: java и kotlin.

1. **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 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 имеющихся технических средств и инфраструктуры ПТК ИКПМЦ, в составе:
* Терминал сбора данных Zebra MC333R-GI3HG4EU, 3 шт.
* Принтер для печати и программирования RFID меток Zebra ZT41042-T0E00C0Z, 3 шт.
* Проведение планового технического обслуживания оборудования (чистка, калибровка, настройка системы антиколлизионного чтения меток, установка библиотек), настройка и подключение к новым рабочим местам оборудования ПТК ИКПМЦ.

1. **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. * 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. |

1. **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.

1. **Требования к сопровождению подсистем и компонентов ПТК ИКПМЦ**

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

ПТК ИКПМЦ состоит из следующих компонентов:

1. Программное обеспечение:

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

* Веб сервиса серверной логики с реализованным HTTP API;
* Веб приложения пользовательского интерфейса;

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

* Компьютера с браузером на базе Chromium для работы с веб приложением;

«ТМЦ-Инвентаризация-Учёт-СЧ» состоит из следующих частей:

* Мобильного приложения для выполнения инвентаризации.

2. Технические средства и инфраструктура:

* Техническая поддержка имеющихся технических средств и инфраструктуры ПТК ИКПМЦ, в составе:
* Терминал сбора данных Zebra MC333R-GI3HG4EU, 3 шт.
* Принтер для печати и программирования RFID меток Zebra ZT41042-T0E00C0Z, 3 шт.

1. **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 | Сервисное сопровождение:  Осуществление поддержки ЦА Фонда пользователей ПТК ИКПМЦ  Обеспечение бесперебойной работы ПТК ИКПМЦ в ЦА Фонда | С даты заключения Государственного контракта по 15.12.2022 | Отчёт об обеспечении функционирования и поддержке работоспособности всех функциональных программных и аппаратных компонентов, технических средств и инфраструктуры, оказании консультационной поддержки пользователей ПТК ИКПМЦ, с приложением программного кода в случае его изменения при оказании услуг.  Отчёт о состоянии и количестве Заявок (см. Приложение 1 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. |

1. **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»)*.*