

Техническое задание

на оказание услуг по технической поддержке программного обеспечения для работы сотрудников с нарушениями зрения в Центре мониторинга общественного мнения

1. Термины, определения, сокращения, аббревиатуры:

«Система» - программный комплекс call-центра, включающий в себя приложения: операторское программное обеспечение, операторский скрипт, отчетность, запись разговоров.

«Нормальное состояние Системы» означает ситуацию, при которой Система Заказчика функционирует в соответствии с нормальными параметрами, регламентированными документацией производителя или подтвержденными, как «нормальные», протоколами передачи в промышленную эксплуатацию.

«Обращение» означает зарегистрированную Исполнителем информацию о Состоянии неисправности или о запросе на консультацию, дополняемую в ходе решения проблемы информацией, поступающей от технического персонала Заказчика или Исполнителя.

«Ответственное контактное лицо» означает уполномоченного сотрудника каждой из Сторон, ответственного за осуществление своевременной связи между Сторонами по возникающим техническим, организационным или иным вопросам.

«Состояние неисправности» означает ситуацию, при которой Система Заказчика отклоняется от признанных нормальными (регламентационными документами производителя или/и протоколами передачи в эксплуатацию) режимов работы, что приводит к существенному снижению качества или производительности Системы или утрате отдельных функций Системы.

«Технический персонал» означает группу технических специалистов Исполнителя, прошедших обучение для квалифицированной установки и управления оборудования и программного обеспечения, поддерживающих работоспособное состояние Системы.

2. Общие сведения:

2.1. Настоящее Техническое задание определяет условия и требования к предоставлению услуги технической поддержки Системы Заказчика с целью поддержания ее Нормального состояния.

2.2. Настоящее Техническое задание содержит описание Услуг, их технических характеристик, процесса организации и прекращения оказания Услуг, зон ответственности.

2.3. Заказчик: Открытое акционерное общество «Олимп».

3. Место оказания услуг:

3.1. Место оказания Услуг: город Москва, ул. Малая Юшуньская, д. 1. стр. 1

4. Сроки оказания услуг:

4.1. Услуги заказчику оказываются с «01» января 2015 г. по «31» декабря 2015 г. и предоставляются в режиме 24x7, что означает ежедневную круглосуточную поддержку.

4.2. Услуга предоставляется удаленно через сеть Интернет, необходимость выезда на Место оказания услуг определяется Исполнителем самостоятельно.

5. Цели оказания услуг:

5.1. Обеспечить техническое обслуживание, в целях обеспечения бесперебойной работы Системы на срок действия договора.

6. Виды оказываемых услуг и их описание:

6.1 Сервис Оперативного приема и фиксирования запросов, предназначенный для фиксирования обнаруженных неисправностей в Системе и слежения за их устранением:

6.1.1. Прием и обработка электронных обращений от Заказчика о состоянии неисправности поддерживаемых сервисов и/или запросы на оказание консультаций по поводу использования поддерживаемых сервисов, с фиксацией таких обращений.

6.1.2. В случае невозможности создать запрос по средствам электронной связи, прием и обработка обращений осуществляется по телефону от Заказчика о состоянии неисправности поддерживаемых сервисов и/или запросы на оказание консультаций по поводу использования поддерживаемых сервисов, с фиксацией таких обращений.

6.1.3. Регистрация обращений от пользователей в системе управления инцидентами, реализованной на программно-аппаратном комплексе Исполнителя. Система управления инцидентами должна фиксировать следующие данные:

- номер заявки (обращения) Пользователя;
- дата и время обращения Пользователя;
- наименование Пользователя;
- тип неисправной услуги;
- классификация обращения;
- описание неисправности;
- координаты ответственного лица Пользователя;
- имени сотрудника Исполнителя, принявшего заявку;
- времени закрытия Исполнителем;
- информация о подтверждении закрытия обращения Пользователем;
- содержать полную историю по изменению статуса обращения и ходе ее устранения.

6.2. Сервис поддержки приложения «Операторское программное обеспечение».

6.2.1. Наличие на стороне Исполнителя квалифицированных специалистов в следующих областях:

- Программное обеспечение в составе Агентского приложения и Прослойки управления звонками;
- ОС Microsoft Windows, Linux;
- протоколы TCP/IP;
- протоколы VoIP (SIP/H.323);

- СУБД MySQL;
- Oracle Java Runtime Environment версией не ниже 1.6.24 32 бит;
- Java Access Bridge версией не ниже 2.0.2 32 бит.

6.2.2. Консультирование - оказание квалифицированной помощи Заказчику по вопросам обслуживания установленного программного обеспечения для его нормальной работы в рамках имеющейся настроенной конфигурации. Особенности настроек, инструктаж по работе с web-интерфейсами приложения.

6.2.3. Диагностирование - проведение первичной удаленной диагностики проблемы. Выявление возникающих проблем в работе приложения, рекомендации по их исправлению.

6.2.4. Восстановление – проведение восстановительных работ в случае отказа работоспособности приложения - исправление конфигурации, восстановление с резервных копий.

6.3. Сервис поддержки приложения «Операторский скрипт».

6.3.1. Наличие на стороне Исполнителя квалифицированных специалистов в следующих областях:

- СУБД MySQL;
- ОС Linux;
- PHP, Java;
- протоколы TCP/IP/

6.3.2. Консультирование - оказание квалифицированной помощи Заказчику по вопросам установленного программного обеспечения, в рамках имеющейся настроенной конфигурации, особенности настроек.

6.3.3. Диагностирование - проведение первичной удаленной диагностики проблемы. Выявление возникающих проблем в работе приложения, рекомендации по их исправлению.

6.3.4. Восстановление – проведение восстановительных работ в случае нахождения приложения в состоянии неисправности.

6.4. Сервис поддержки приложения «Отчетность».

6.4.1. Наличие на стороне Исполнителя квалифицированных специалистов в следующих областях:

- Программное обеспечение в составе модуля отчётности;
- СУБД MSSQL 2008, Transact SQL;
- язык программирования PHP;
- Microsoft Office 2010;
- Microsoft Windows 2008.

6.4.2. Консультирование - оказание квалифицированной помощи Заказчику по вопросам обслуживания установленного программного обеспечения в рамках имеющейся настроенной конфигурации.

6.4.3. Диагностирование - проведение первичной удаленной диагностики проблемы. Выявление возникающих проблем в работе приложения, рекомендации по их исправлению.

6.4.4. Восстановление – проведение восстановительных работ в случае нахождения приложения в состоянии неисправности.

6.5. Сервис поддержки приложения «Запись разговоров».

6.5.1. Наличие на стороне Исполнителя квалифицированных специалистов в следующих областях:

- Программное обеспечение в составе модуля записи разговоров;
- ОС Linux;
- протоколы TCP/IP;
- протоколы VoIP (SIP/H.323);
- СУБД MySQL;
- Django;
- PHP, Java.

6.5.2. Консультирование - оказание квалифицированной помощи Заказчику по вопросам обслуживания установленного программного обеспечения, в рамках имеющейся настроенной конфигурации. Особенности настроек, инструктаж по работе с web-интерфейсами приложения.

6.5.3. Диагностирование - проведение первичной удаленной диагностики проблемы. Выявление возникающих проблем в работе приложения, рекомендации по их исправлению.

6.5.4. Восстановление – проведение восстановительных работ в случае Нахождения приложения в состоянии неисправности.

7. Условия оказания услуг:

7.1. Заказчик обязан осуществлять рекомендованные Исполнителем или производителем операции по управлению и обслуживанию Системы исключительно в соответствии с технической документацией на Систему.

7.2. Заказчик обязан назначить Ответственных контактных лиц для взаимодействия с техническим персоналом Исполнителя.

7.3. Заказчик предоставляет удаленный доступ к Системе Исполнителю и несет ответственность за обеспечение работоспособности канала связи с сетью Интернет исключительно на стороне своего оборудования. Исполнителю передаются учетные записи с правами администратора серверов под управлением ОС Linux, MySQL, MSSQL. Если в ходе оказания услуги потребуются дополнительные права доступа, то это отдельно согласовывается с Заказчиком в моменты обращения.

7.4. Исполнитель обязан следить за тем, чтобы его Технический персонал и Ответственные контактные лица обладали необходимым уровнем знаний и квалификации для оказания услуг поддержки Системы Заказчика в оговоренных рамках.

7.5. Исполнитель несет ответственность за обеспечение работоспособности канала связи с сетью Интернет для удаленного доступа к Системе Заказчика исключительно на стороне своего оборудования.

7.6. . Исполнитель, ни при каких обстоятельствах не несёт ответственности за действия, влияющие на работоспособность Системы, выполняемые Заказчиком без контроля, руководства и/или без предусмотренной ответственности со стороны руководителя Исполнителя, а также за повреждения, вызванные действиями Заказчика или его посредниками, представителями, сотруниками, или субподрядчиками.

8. Требования к качеству услуг:

8.1. Сотрудники службы технической поддержки Исполнителя обязаны действовать исключительно в соответствии с процедурой обращения, являющимся приложением 1 к Техническому заданию.

9. Порядок сдачи-приемки оказанных услуг.

9.1. Приемка услуг, оказываемых Исполнителем, осуществляется заказчиком в соответствии с условиями договора и оформляется в виде Акта сдачи - приемки оказанных услуг с приложением соответствующих документов.

**Начальник Управления автоматизации
и информационного обеспечения**

В.Б.Нуждин

Процедура обращения в Службу Технической поддержки

1. При возникновении Состояния неисправности в Системе или необходимости в получении консультации уполномоченный представитель персонала Заказчика, должен зарегистрировать инцидент в системе поддержки своих клиентов Исполнителя отправив сообщение по электронной почте. В случае невозможности отправить сообщение инцидент можно зарегистрировать по телефону, попросив соединить с одним из специалистов технической поддержки. При звонке для первичной регистрации инцидента уполномоченный представитель Заказчика регистрирует инцидент у дежурного инженера.
2. При обращении (по телефону, электронной почте) Заказчик предоставляет следующую информацию:
 - Наименование компании Заказчика;
 - Имя и фамилию Ответственного контактного лица Заказчика, направляющего обращение, его телефонный номер;
 - Телефонный номер, фамилию и имя контактного лица Заказчика, непосредственно работающего с проблемой.
 - Уровень Приоритета, предварительно присвоенный обращению Заказчиком согласно пункту 7 настоящего Приложения.
 - Подробное описание проблемы.
3. Исполнитель имеет право отказать в приеме обращения в случаях:
 - если лицо, направившее обращение не является уполномоченным представителем Заказчика.
 - если контактное лицо Заказчика не предоставило сведения, указанные в пункте 1 настоящего Приложения;
 - если Обращение по указанной проблеме, полученное от другого Ответственного контактного Лица Заказчика, уже было зарегистрировано.
4. Исполнитель фиксирует сообщение Заказчика, утверждает уровень приоритета и присваивает ему номер («№ Обращения»), который сообщается Заказчику на почтовые адреса уполномоченных лиц. Все последующие Обращения Заказчика в Службу оперативного приема запросов Исполнителя по вопросам данной конкретной проблемы должны сопровождаться указанием присвоенного Обращению номера. Исполнитель имеет право игнорировать все последующие обращения и запросы Заказчика, если в них не указан присвоенный номер.
5. При изменении статуса Обращения, приоритета Обращения и закрытии инициированного Обращения Ответственное контактное лицо Заказчика получает соответствующие уведомления.
6. По завершении работ по Обращению Ответственному контактному лицу Заказчика направляется соответствующее сообщение. Ответственное контактное лицо Заказчика подтверждает факт решения проблемы, после чего Обращение закрывается. При отсутствии каких-либо сообщений от Заказчика в течение двух календарных недель с момента отправки уведомления Обращение закрывается без дополнительного подтверждения со стороны Заказчика.
7. Закрытое Обращение может быть открыто повторно в случае повторного возникновения описанной в нем проблемы.
8. Классификация Обращений.

Приоритет Обращения устанавливается Ответственным контактным лицом Заказчика при регистрации Обращения. При принятии Обращения Приоритет может быть изменен Исполнителем при наличии к тому достаточных оснований. Приоритет Обращения подразумевает критичность описанной в Обращении проблемы на текущий момент времени. Таким образом, в случае появления Обращения с Приоритетом 1 или Приоритетом 2 после предоставления временного решения проблемы или принятия других мер по минимизации её критичности, приоритет может быть изменен на Приоритет 3 или Приоритет 4. Изменение уровня Приоритета производится по согласованию Сторон в установленный Срок реагирования на запрос при его поступлении и далее по мере снижения критичности неисправности Системы согласно нижеследующей таблице, устанавливающей классификацию Обращений:

Уровень	Значимость	Описание	Пример
Приоритет 1	Критическая	Критический отказ с ущербом для обслуживания, который приводит к прекращению функционирования Системы или значительному ухудшению качества услуг, оказываемых клиентам	Произошла остановка работы одного или нескольких основных технологических процессов Заказчика.
Приоритет 2	Высокая	Значительная неисправность, приводящая к снижению заявленных возможностей Системы, уровня ее безопасности или устойчивости, ухудшению качества обслуживания, заявленной функциональности или нарушению управляемости Системой	Проблемы, наличие которых влечет за собой угрозу остановки работы основных технологических процессов Заказчика.
Приоритет 3	Средняя	Неисправность, не затрагивающая качество услуг, набор выполняемых функций или нормальное функционирование Системы.	Некритичные проблемы, не оказывающие существенного влияния на ведение бизнеса Заказчика.
Приоритет 4	Низкая	Все остальные	Консультационные запросы, запросы на предоставление дополнительной документации, помощь в установке, настройке или эксплуатации Системы, а так же проблемы, наличие которых не влечёт за собой остановку работы основных технологических процедур работы Заказчика, и решение

			которых может быть отложено до момента выхода нового релиза программного обеспечения Системы.
--	--	--	---

9. Обращения по приоритетам № 1, 2, 3 обязательно должны быть продублированы телефонным звонком Исполнителю.
10. Срок реагирования на обращения с приоритетом № 1, 2, составляет 1 (один) час, если обращение передано в будний день в интервале с 10:00 до 18:00, с условием – обращение оформляется согласно утвержденной процедуре, прописанной в приложении № 1 к техническому заданию.
11. Сроки выполнения заявок с уровнем приоритета № 3, 4 должны быть озвучены исполнителем в течение суток, после регистрации обращения.

**Начальник Управления автоматизации
и информационного обеспечения**

В.Б.Нуждин