**Приложение №2 к Уведомлению.**

**Техническое задание**

**на выполнение услуг по технической поддержке системы по распознаванию документов ОАО «Э.ОН Россия» на базе платформы ABBYY FlexiCapture 10.**

1. **Предмет**

Целью технического задания является выбор подрядчика по технической поддержке функционала по распознаванию документов ОАО «Э.ОН Россия» на базе системы ABBYY FlexiCapture:

* Счета;
* Акты выполненных работ;
* Товарные накладные;
* Счета-фактуры;
* Наряд-задания;
* Заказ-наряды;
* Затраты;
* Ремонтные ордеры;
* Деталировки к счетам;
* Служебные записки;
* Акты КС-2;
* Акты КС-3;
* Депозитные сделки;
* Паспорта сделки;
* Справки о валютных операциях;
* Справка о подтверждающих документах
* Исходящие документы.

1. **Квалификационные требования к Подрядчику**

*Подрядчик должен удовлетворять следующим обязательным требованиям:*

* 1. Иметь успешный опыт внедрения и поддержки программного обеспечения для распознавания документов на базе системы ABBYY FlexiCapture, сопоставимый по масштабам и кругу выполняемых задач предмету Конкурса.
  2. Наличие партнерского статуса с компанией-производителем ПО ABBYY FlexiCapture.
  3. Наличие в штате сертифицированного персонала по следующему программному обеспечению: «ABBYY FlexiCapture 10».
  4. Наличие собственной службы технической поддержки;
  5. Обладать финансовыми ресурсами, оборудованием и другими материальными возможностями, необходимыми для проведения работ по предмету Конкурса;

1. **Гарантии:**

Исполнитель должен гарантировать:

* 1. Надлежащее оказание услуг в полном объеме в соответствии с настоящим ТЗ на протяжении всего срока предоставления услуг;
  2. Оказание услуг в установленные сроки.

1. **Основные условия оказания услуг.**
   1. Время оказания услуг в соответствии с предметом Конкурса с учетом разницы часовых поясов филиалов Организатора Конкурса – с 5.00 до 18.00 (московское время) по рабочим дням, установленным законодательством РФ.
   2. Выделение команды специалистов (менеджера и инженера), закрепленных персонально за Организатором Конкурса для выполнения работ по предмету Конкурса.
   3. Подрядчик обязан обеспечить выполнение работ по технической поддержке и сервисному обслуживанию на всех линиях поддержки вне зависимости от количества открытых (находящихся в работе и поступивших) заявок.
   4. Заказчик вправе потребовать предоставление данных услуг в нерабочее время (в соответствии с п. 4.1).
   5. Период технической поддержки – календарный год (12 месяцев).
   6. Дата начала предоставления услуг: не позднее 5 рабочих дней с момента подписания договора.
2. **Требования к составу работ:**
   1. Необходимо обеспечить выполнение работ по администрированию серверов приложений и баз данных ABBYY FlexiCapture на арендуемом, у третьей стороны, оборудовании.
   2. Необходимо устранять все имеющиеся (без ограничения по количеству) замечания по инцидентам, связанным с недостаточным/ или полным его отсутствием процентом распознавания документов, с невозможностью импорта или экспорта документов в связанные информационные системы по тем типам документов, которые являются предметом конкурса (см. п. 1). Критерием, к которому можно отнести достаточный уровень качества распознавания, является уровень в 80%-ов корректно распознанных полей по каждому отдельному документу.
3. **Дополнительные требования к Подрядчику**
   1. Подрядчик обязан подписать Соглашение об охране конфиденциальности информации.
   2. Специалисты, входящие в состав постоянно присутствующей группы, должны быть официальными сотрудниками компании Подрядчика и обязаны подписать персональные Соглашения об охране конфиденциальности информации.
   3. При привлечении Подрядчиком к исполнению настоящего договора третьих лиц, Подрядчик несет перед Заказчиком ответственность за убытки, причиненные участием третьих лиц в исполнении договора.
   4. Обновление программных продуктов и иных продуктов, имеющих правообладателя, предоставляются Заказчиком в соответствии с действующими лицензионными соглашениями и правами обладания на программное обеспечение.
   5. Подрядчик должен указать в коммерческом предложении следующую информацию:

* Стоимость обслуживания в рамках постоянных ежемесячных работ, и отдельно по работам инцидентной поддержки;
* Ожидаемую абонентскую стоимость годового обслуживания
* Стоимость иных работ и услуг необходимых для выполнения работ по договору;

*Каждая из позиций стоимости должна быть неизменной на протяжении действия договора и будет, в том числе, использоваться для расчета стоимости услуг с почасовой оплатой или для расчёта стоимости работ по инцидентам;*

* 1. Подрядчик может предоставить оригиналы или копии отзывов, или рекомендаций других Заказчиков. Желательно наличие положительных отзывов по оказанию данных типов работ и/или рекомендательного письма от компании-разработчика системы ABBYY FlexiCapture.

**Приложение №1 к ТЗ**

# Регламент по срокам устранения инцидентов и срокам предоставления консультаций

### Сроки устранения инцидентов зависят от приоритетов. Настоящим регламентом определяется три приоритета:

**Первый приоритет.**

### Инцидентами первого приоритета являются особо критичные, приводящие к остановке технологических процессов Заказчика и к прямым финансовым потерям.

### Время реакции: 1 час.

### Время решения: до 24 часов

**Второй приоритет.**

### Инцидентами второго приоритета являются инциденты, относящиеся к первому приоритету, но для которых существует временное обходное решение, позволяющее Заказчику выполнять свои технологические процессы в течение срока, установленного для устранения ошибок второго приоритета.

### Время реакции: 1 час.

### Время решения: до 72 часов

**Третий приоритет.**

### Другие инциденты, если существуют альтернативные (обходные) варианты в рамках штатных технологий работы с системой, и они не требуют значительных дополнительных затрат со стороны Заказчика.

### Время реакции: 1 день.

### Время решения: до 20 рабочих дней.

### Консультации предоставляются пользователю не позднее 1 (одного) дня после того, как сотрудником сопровождения Исполнителя был получен телефонный звонок или сообщение по электронной почте.

**Приложение №2 к ТЗ**

# Регламент обработки обращений Заказчика в

# службу технической поддержки Исполнителя.

1. **При обращении Заказчика в службу технической поддержки Исполнителя обработка обращения производится по следующему регламенту:**
   1. Обращение регистрируется в базе данных сервисной службы Исполнителя как проблема. Проблеме назначается уникальный номер.
   2. Назначается Ответственный сотрудник Исполнителя за решение проблемы.
   3. Если для решения проблемы недостаточно информации, производится запрос недостающей информации у Заказчика.
   4. Ответственный сотрудник совместно с Заказчиком согласовывает объем работ, приоритет и сроки решения. Приоритет и сроки решения проблемы определяются в соответствии с регламентом по срокам исправления несоответствий и срокам предоставления консультаций (Приложение № 1).
   5. Ответственным сотрудником назначается рабочая группа для решения проблемы.
   6. Производятся необходимые мероприятия по решению проблемы в определенные сроки.
   7. После решения проблемы в базе данных технической поддержки Исполнителя фиксируется вердикт решения проблемы. Каждый вердикт решения проблемы должен сопровождаться соответствующим обоснованием.
   8. Ответственный сотрудник уведомляет Заказчика о решении проблемы.
   9. Если Заказчик удовлетворен решением, проблема закрывается.
   10. Если Заказчик не удовлетворен решением, проблема открывается вновь и процесс решения проблемы продолжается, начиная с пункта 1.6 данного регламента.
   11. По окончанию отчетного месяца Ответственный сотрудник оформляет должным образом отчет об оказанных сервисных услугах в отчетном месяце.
2. **Список возможных вердиктов решения проблем:**
   1. Проблема решена.
   2. Не удалось воспроизвести проблему. Информация, переданная Заказчиком, либо не соответствует действительности, либо в настоящее время имеющейся информации недостаточно для решения проблемы.
   3. Проблема связана с ошибками программного обеспечения, не входящего в состав решения Заказчика. Необходимо обратиться в службу поддержки соответствующего программного обеспечения.
   4. Система работает в соответствии с техническим заданием, решение проблемы выходит за рамки технической поддержки и должна быть переведена в разряд задач развития системы.

**Приложение №3 к ТЗ**

# Требования по взаимодействию Исполнителя и Заказчика в технической части

1. **Исполнитель обязан:**
   1. Регистрировать каждое обращение Заказчика в службу технической поддержки Исполнителя в системе обработки запросов технической поддержки под уникальным номером.
   2. Предоставлять услуги в рабочие дни, с понедельника по пятницу, в период с 05-00 часов до 18-00 часов по московскому времени по телефону, электронной почте.
   3. Устранять ошибки в работе системы в сроки, установленные в Регламенте по срокам исправления несоответствий и срокам предоставления консультаций (Приложение №1).
   4. Предоставлять исправления программного обеспечения в сроки, указанные в Регламенте по срокам исправления несоответствий и срокам предоставления консультаций (Приложение №1).
   5. В случае невозможности устранить ошибку в работе системы в сроки, установленные в Приложении №1, сообщать Заказчику.
   6. После обработки обращения Заказчика Исполнитель обязан уведомить Заказчика о результате обработки обращения.
   7. В случае изменения контактной информации (контактного адреса электронной почты и контактного телефона службы технической поддержки) Исполнитель обязан в течение 1 суток уведомить Заказчика о совершенных изменениях.
   8. После выполнения сервисных услуг, совместно с Заказчиком, должным образом оформить отчет о выполнении услуг.
2. **Исполнитель вправе:**
   1. Получать в электронном виде подробное описание выявленных ошибок в работе системы.
   2. Требовать от Заказчика дополнительную информацию по зарегистрированным обращениям в службу технической поддержки Исполнителя.
3. **Заказчик обязан:**
   1. Обеспечить достоверность сведений, передаваемых Исполнителю при обращении в службу технической поддержки Исполнителя.
   2. При каждом обращении в службу технической поддержки Заказчик обязан предоставить Исполнителю контактную информацию Ответственного сотрудника за данное обращение. Контактная информация должна включать следующие данные: фамилию, имя, отчество сотрудника, его должность, номер контактного телефона и электронный адрес.
   3. Предоставлять Исполнителю дополнительную информацию по зарегистрированным обращениям в службу технической поддержки по требованию Исполнителя.
   4. Фиксировать и передавать в службу технической поддержки Исполнителя подробное описание выявленных ошибок в работе системы.
   5. Не менять технические характеристики системы (добавлять или изменять программы, модули, настроечные файлы) без согласования с Исполнителем.
   6. Проводить установку клиентской части программного обеспечения на рабочие станции пользователей в соответствии с инструкциями по установке.
4. **Заказчик вправе:**
   1. Получать консультации в рабочие дни, с понедельника по пятницу, в период с 05‑00 часов до 18-00 часов по московскому времени по телефону, электронной почте.
   2. Получать исправления программного обеспечения в сроки указанные в Регламенте по срокам исправления несоответствий и срокам предоставления консультаций (Приложение №1).
   3. При неудовлетворенности Заказчика качеством технической поддержки, либо при необходимости изменить требования к качеству технической поддержки Заказчик должен направить Исполнителю официальное письмо.