

«УТВЕРЖДАЮ»


Директор по информационным
технологиям - начальник
департамента информационных
технологий ОАО «МРСК Центра»

 А.В. Дудин
«14» декабря 2012 г.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на оказание консультационных услуг по технической поддержке ПО ЕМС
DOCUMENTUM для исполнительного аппарата ОАО «МРСК Центра»

СОГЛАСОВАНО:

 В.В. Старченко
Начальник управления
поддержки ИТ-сервисов
Департамента информационных
технологий ОАО «МРСК Центра»
«14» декабря 2012 г.

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
РАЗДЕЛ II. ТРЕБОВАНИЯ К ИСПОЛНИТЕЛЮ	5
РАЗДЕЛ III. ОБЪЕМ, СРОК И ПРЕДЕЛЬНАЯ СТОИМОСТЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ , ПОРЯДОК ОПЛАТЫ.....	6
РАЗДЕЛ IV. УРОВЕНЬ И УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ ПО ЕМС DOCUMENTUM.....	8
РАЗДЕЛ V. ПОТРЕБИТЕЛИ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ ПО ЕМС DOCUMENTUM.....	9
РАЗДЕЛ VI. ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ	10

РАЗДЕЛ I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Введение

- 1.1. Данный документ создан в соответствии с «Положением о порядке проведения регламентированных закупок товаров, работ, услуг для нужд ОАО «МРСК Центра», с целью оптимального выбора исполнителя по технической поддержке ПО EMC DOCUMENTUM исполнительного аппарата ОАО «МРСК Центра».
- 1.2. Целью настоящего документа является определение требований к работам по технической поддержке ПО EMC DOCUMENTUM исполнительного аппарата ОАО «МРСК Центра»
- 1.3. Основной целью технической поддержки является надежная бесперебойная эксплуатация ПО EMC DOCUMENTUM исполнительного аппарата ОАО «МРСК Центра».

2. Структура документа

Настоящий документ содержит детальное описание требований к оказанию услуг по технической поддержке ПО EMC DOCUMENTUM.

В разделах документа определяются требования к исполнителю услуг, определяется объем услуг по технической поддержке, дается описания объектов поддержки и задается необходимый уровень оказания услуг.

Разделы документа:

- **Раздел 2. Требования к исполнителю.** В разделе зафиксированы требования, которым должна соответствовать организация, предлагающая себя в качестве Поставщика услуг по технической поддержке ПО EMC DOCUMENTUM
- **Раздел 3. Объект технической поддержки, порядок оплаты.** В разделе определяется объект технической поддержки, порядок оплаты услуг.
- **Раздел 4. Уровень и условия оказания услуг по технической поддержке ПО EMC DOCUMENTUM.** В настоящем разделе задается условия и требуемый уровень оказания услуг по поддержке.
- **Раздел 5. Потребители услуг по технической поддержке ПО EMC DOCUMENTUM.** В разделе зафиксирован перечень потребителей услуг в разрезе организационной структуры ОАО «МРСК Центра».
- **Раздел 6. Требования к организации предоставления услуг.** В разделе зафиксированы требования к организации процесса оказания услуг, а так же требования к предоставлению отчетности.

3. Термины и сокращения

Термины и сокращения приведены в алфавитном порядке

ПО	Программное обеспечение
Рабочие часы	Часы с 9:00 до 18:00 по московскому времени, исключая выходные и праздничные дни.
Система	Программное обеспечение EMC DOCUMENTUM.
Ошибка	Нарушение функционирования ПО EMC DOCUMENTUM, которое выражается в несоответствии реального процесса функционирования ПО EMC DOCUMENTUM спецификациям, описывающим нормальный режим функционирования ПО, содержащимся в документации ПО EMC DOCUMENTUM, входящей в комплект поставки.

РАЗДЕЛ II. ТРЕБОВАНИЯ К ИСПОЛНИТЕЛЮ

1. Общие требования

Для получения права на заключение договора на поставку услуг по технической поддержке ПО EMC DOCUMENTUM организация, предлагающая себя в качестве поставщика услуг (Поставщика) должна отвечать следующим требованиям:

- обладать необходимыми документами, подтверждающими правомерность оказания услуг по технической поддержке EMC Documentum - предоставить документы, подтверждающие партнерский статус EMC Content Management & Archiving (CMA);
- обязуется оказать весь комплекс услуг по техническому сопровождению ПО EMC DOCUMENTUM исполнительного аппарата ОАО «МРСК Центра» в полном объеме.

РАЗДЕЛ III. ОБЪЕМ, СРОК И ПРЕДЕЛЬНАЯ СТОИМОСТЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ, ПОРЯДОК ОПЛАТЫ.

1. Объем оказания услуг технической поддержки ПО EMC DOCUMENTUM

Услуги по технической поддержке Системы должны включать в себя следующие услуги и работы:

- **Основной пакет услуг поддержки** предназначен для Конечного пользователя, который приобрел право на использование лицензионного программного обеспечения EMC Documentum. Данный пакет состоит из услуг, которые являются необходимыми для обеспечения гарантии успешной работы с программными продуктами EMC Documentum и состоит из услуг расширенной технической поддержки.
- **Расширенная Техническая Поддержка** предоставляет Конечному пользователю возможность обращения к ресурсам технической поддержки на русском языке, по приобретенным программным продуктам EMC Documentum. Услуга также позволяет Конечному пользователю получать новые основные версии программных продуктов EMC Documentum, сервисные пакеты и исправления приобретенных программных продуктов EMC Documentum, которые выпускаются компанией EMC на протяжении срока действия услуги.
- **Расширенная Техническая Поддержка** включает в себя следующие услуги:
 - Создание и поддержание FTP аккаунтов для Авторизованных Технических Контактов, для доступа к репозиторию приобретенных программных продуктов EMC Documentum (DSL), включая все основные версии, сервисные пакеты, исправления и пакеты локализаций.
 - Периодические уведомления на русском языке Авторизованным Техническим Контакткам о выходе новых версий программных продуктов, сервисных пакетах, сроках окончания поддержки.
 - Предоставление доступа для неограниченного количества Авторизованных Технических Контактов к сервисному portalу [PowerLink](#) в режиме 9x7x365, на русском языке:
 - Доступ к базе знаний
 - Доступ к документации
 - Доступ к форумам
 - Доступ к базе данных компонент, советов и примерам разработки
- **Условия предоставления Расширенной Технической Поддержки.** Фактические обращения или не обращения Конечного пользователя за услугами по Расширенной Технической Поддержке, а также количество фактических обращений Конечного пользователя в процессе взаимодействия, не влияют на стоимость услуг.
- **Приобретение Расширенной Технической Поддержки** является обязательным при приобретении лицензий (получения неисключительных прав на использование программ для ЭВМ EMC Documentum).
- **Продление услуг Расширенной Технической Поддержки** осуществляется до истечения срока действия ранее заключенного договора, на основании которого ранее предоставлялись данные услуги.
- **Возобновление услуг Расширенной Технической Поддержки** производится по требованию Конечного пользователя, в случае если договор не продлялся на постоянной основе. Для возобновления поставки обновлений, необходимо произвести оплату за все

пропущенные месяцы по стоимости возобновления услуг, и за очередной год по стоимости продления услуг.

•

2. Срок и предельная стоимость оказания технической поддержки ПО EMC DOCUMENTUM

Срок оказания Услуг по технической поддержке ПО EMC DOCUMENTUM – с момента подписания договора по 31.12.2013 г. Предельная стоимость оказания услуг – 97 999,00 (Девяносто семь тысяч девятьсот девяносто девять) рублей 00 копеек

3. Порядок оплаты услуг по технической поддержке ПО EMC DOCUMENTUM

Оплата услуг по технической поддержке производится путем перечисления денежных средств, на расчетный счет Поставщика, ежемесячно в течение 30 (тридцати) рабочих дней с момента подписания Сторонами Акта приема-сдачи оказанных услуг.

РАЗДЕЛ IV. УРОВЕНЬ И УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ ПО EMC DOCUMENTUM

Требования к условиям предоставления услуги по техническому сопровождению ПО EMC DOCUMENTUM

Поставщик услуг по техническому сопровождению ПО EMC DOCUMENTUM в течение срока действия договора ТП должен осуществлять техническую поддержку ПО EMC DOCUMENTUM для исполнительного аппарата ОАО «МРСК Центра» в течение рабочих часов в пределах, способами и на условиях, указанных в данном разделе.

1. Оказание технической поддержки и консультаций по вопросам эксплуатации и технологиям работы Системы:

- 1.1. Специалисты Поставщика оказывают услуги по технической поддержке ПО EMC DOCUMENTUM по телефону и e-mail. Поставщик предоставляет контактный телефонный номер и адрес электронной почты для сообщений об ошибках ПО EMC DOCUMENTUM.
- 1.2. После поступления сообщения об ошибках Поставщик в течение одного рабочего дня должен подтвердить поступление информации об ошибке и начать оказание услуг по ее исправлению.
- 1.3. Ошибки, устраняемые при оказании технической поддержки, категорируются следующим образом:

Инцидент – любое событие, которое привело или может привести к незначительным затруднениям в ходе работы пользователей с программным продуктом и требующее либо консультации, либо незначительного изменения программного обеспечения. Срок устранения Инцидента не должен превышать 1 (одного) рабочего дня.

Проблема – нежелательная ситуация или неизвестная корневая причина одного или нескольких уже произошедших или возможных в будущем инцидентов, существенно затрудняющая работу с программным продуктом, требующая серьезной доработки и обновления программного обеспечения. Срок устранения Проблемы не должен превышать 10 (десяти) рабочих дней. Поставщик также имеет право исправить ошибку путем предоставления нового релиза или версии ПО EMC DOCUMENTUM.

РАЗДЕЛ V. ПОТРЕБИТЕЛИ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ ПО EMC DOCUMENTUM

Потребителем услуг по технической поддержке ПО EMC DOCUMENTUM, предоставляемых Поставщиком, является исполнительный аппарат ОАО «МРСК Центра».

Услуга по технической поддержке ПО EMC DOCUMENTUM должна предусматривать поддержку Системы, в которой зарегистрировано до 10 (десяти) уникальных пользователей.

РАЗДЕЛ VI. ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Работы по технической поддержке ПО EMC DOCUMENTUM должны быть организованы системно на протяжении всего рабочего времени. Со стороны Поставщика услуг должен быть предусмотрен и описан эффективный механизм контроля оказания услуг.