


«УТВЕРЖДАЮ»


Директор по
информационным
технологиям - начальник
Департамента
информационных
технологий

ОАО «МРСК Центра»

 А.В.Дудин
«29» марта 2012 г.

ТЕХНИЧЕСКИЕ И КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ
на приобретение услуг по технической поддержке Web-сервиса
интеграции «Системы организации учета первичных документов»
(СОУПД) с SAP для филиалов ОАО «МРСК Центра»

СОГЛАСОВАНО:

 Е.Е.Симонов
Начальник управления
информационных технологий
«29» марта 2012г.



СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОСТАВЩИКУ.....	6
3. ОБЪЕКТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ, СОСТАВ УСЛУГ, ПОРЯДОК ОПЛАТЫ	7
4. УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ WEB- СЕРВИСА.	10
5. ПОТРЕБИТЕЛИ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ WEB- СЕРВИСА	13
6. ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТИРОВАНИЮ РЕЗУЛЬТАТОВ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И СДАЧЕ РЕЗУЛЬТАТОВ.....	14
7. ФОРМА ОТЧЕТА ОБ ОКАЗАННЫХ УСЛУГАХ.	15

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Введение

1.1.1. Данный документ создан в соответствии с «Положением о порядке проведения регламентированных закупок товаров, работ, услуг для нужд ОАО «МРСК Центра» с целью определения технических и квалификационных требований к оказанию услуг по технической поддержке Web-сервиса интеграции «Системы организации учета первичных документов» (СОУПД) с SAP для филиалов ОАО «МРСК Центра».

1.1.2. Основной целью при оказании услуг по технической поддержке является поддержка работоспособности всех автоматизированных процессов, в которых участвует Web-сервис, а так же поддержание соответствия автоматизированных операций бизнес – процессов изменениям требований путем внесения изменений в Web-сервис.

1.2 Структура документа

Настоящий документ содержит детальное описание требований к оказанию услуг по технической поддержке Web-сервиса интеграции «Системы организации учета первичных документов» (СОУПД) с SAP (далее-Web-сервис).

В разделах документа приводятся требования к Поставщику услуг, определяется объем услуг по технической поддержке, дается описания объектов поддержки и задается необходимый порядок и условия оказания услуг.

Разделы документа:

▪ **Раздел 2. Требования к поставщику услуг.** В разделе зафиксированы требования, которым должна соответствовать организация, предлагающая себя в качестве Поставщика услуг по технической поддержке Web-сервиса.

▪ **Раздел 3. Объект технической поддержки, состав услуг, порядок оплаты.** В разделе определяется объект технической поддержки, состав услуг, порядок оплаты услуг.

▪ **Раздел 4. Условия оказания услуг по технической поддержке Web-сервиса.** В настоящем разделе задается требуемый порядок, условия и контроль оказания услуг.

▪ **Раздел 5. Потребители услуг по технической поддержке Web-сервиса.** В разделе зафиксирован перечень потребителей услуг в разрезе организационной структуры ОАО «МРСК Центра».

▪ **Раздел 6. Требования к документированию результатов работ и сдаче результатов.** В разделе представлены требования к осуществлению процесса документирования результатов оказанных услуг и приемки-сдачи услуг.

1.3 Термины и сокращения

Термины и сокращения приведены в алфавитном порядке

Web-сервис	Интеграционный компонент, обеспечивающий межпрограммное взаимодействие СОУПД и SAP на базе SAP OpenText
СОУПД	Система организации учета первичных бухгалтерских документов ОАО «МРСК Центра»
SAP	Корпоративная информационная система управления ресурсами на базе программного продукта компании SAP AG
SAP OpenText	Программный продукт, обеспечивающий комплексное управление контентом для SAP-систем и систем, являющихся источником данных для SAP-инсталляций.
SAP Open Text Archive Server	Компонент SAP OpenText - решение, обеспечивающее управление архивированием и доступ из системы SAP к документам, хранящимся в других системах
SAP Document Access	Компонент SAP OpenText – решение, обеспечивающее управление процессом делопроизводства SAP
Заказчик	Открытое акционерное общество «Межрегиональная распределительная сетевая компания Центра»

Поставщик	Организация, оказывающая услуги по технической поддержке Web-сервиса
Куратор со стороны Заказчика	Ответственное лицо, назначенное со стороны Заказчика для взаимодействия с Поставщиком в процессе оказания Технической поддержки Web-сервиса
Куратор со стороны Поставщика	Ответственное лицо, назначенное со стороны Поставщика для взаимодействия с Заказчиком в процессе оказания Технической поддержки Web-сервиса
Рабочие часы	Часы с 9:00 до 18:00 по московскому времени, исключая выходные и праздничные дни.
Ошибка	Нарушение функционирования Web-сервиса, которое выражается в несоответствии реального процесса функционирования Web-сервиса нормальному режиму функционирования.
Исправления	Услуги по исправлению ошибок в функционировании исполняемых кодов Web-сервиса, которые возникли в ходе использования Заказчиком Web-сервиса
Доработка	Модификация Web-сервиса, существенно расширяющая полезность, эффективность, функциональную способность или область применения
Время исправления ошибки	Период времени (начиная с момента регистрации ошибки), в течение которого или будет найдено постоянное решение ошибки, или будет найдено временное решение ошибки, или будет принят индивидуальный план разрешения ошибки.

2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОСТАВЩИКУ

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

- обладать необходимыми документами, подтверждающими правомерность оказания услуг по технической поддержке Web-сервиса - обладать официальными статусами партнера компаний SAP;
- иметь опыт разработки программного обеспечения для управления корпоративным контентом на базе SAP OpenText;
- иметь опыт использования программных средств расширения функциональности системы Archive Server by OpenText;
- обязуется оказать весь комплекс услуг по технической поддержке Web-сервиса для ОАО «МРСК Центра» в полном объеме.

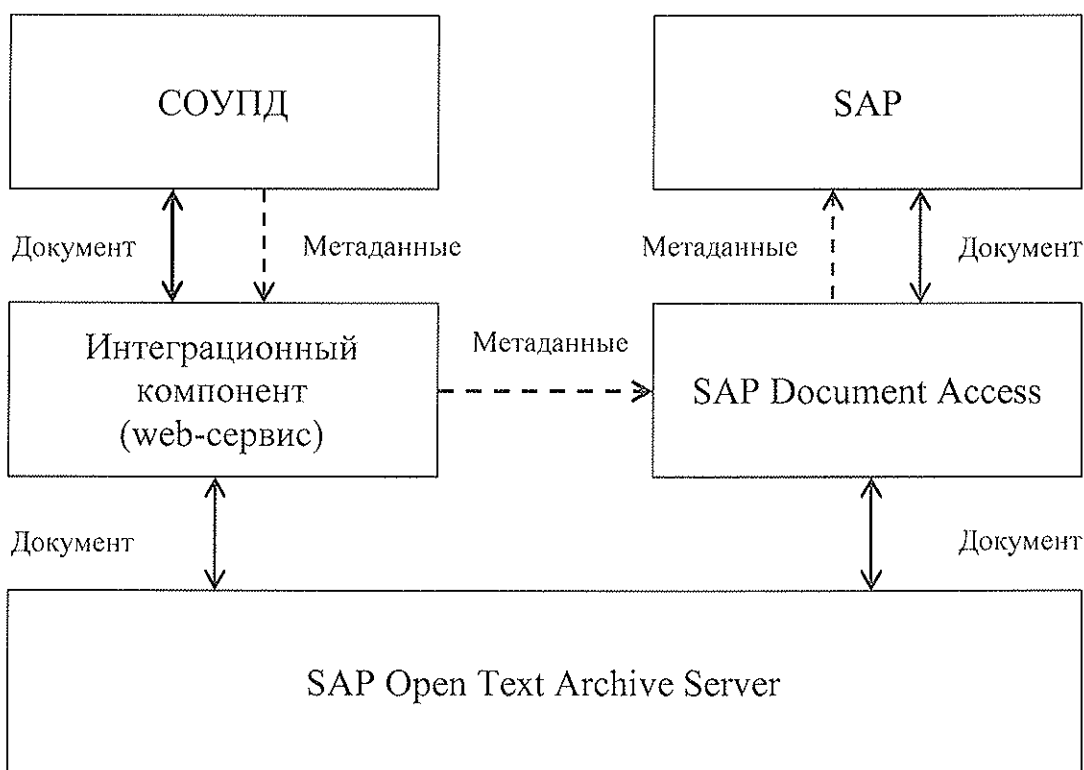
3. ОБЪЕКТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ, СОСТАВ УСЛУГ, ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

3.1. Описание объекта технической поддержки.

Web-сервис представляет собой программную систему, предназначенную для интеграции с ПО SAP Open Text в части сохранения документов в SAP Open Text Archive Server и дальнейшей их обработки в системе SAP. Данный web-сервис используется для организации единого хранилища первичных бухгалтерских документов с возможностью доступа из SAP и СОУПД.

Недоступность или сбой в работе данного web-сервиса приводит к полной остановке процедуры бухгалтерского документооборота и, как следствие, несвоевременности предоставления и обработки бухгалтерской документации.

3.1.1. Архитектура Web-сервиса



3.1.2. Описание функционирования web-сервиса

Web-сервис обеспечивает следующие функции:

- Автоматизированное архивирование документов и отправка в единое хранилище SAP Open Text Archive Server.
- Автоматизированное добавление, просмотр, удаление скан-образов документов из СОУПД в (из) единое хранилище SAP Open Text Archive Server.

- Автоматическое связывание объектов SAP со скан-образами документов из единого хранилища SAP Open Text Archive Server при работе с документами из SAP.
- Возможность просмотра в SAP-системе скан-образов документов из единого хранилища SAP Open Text Archive Server.
- Создание назначенных заданий в SAP для конкретного пользователя, инициирующих вызов транзакций SAP с предварительно заполненными полями данных и идентификаторами скан-образов, переданными из СОУПД.

3.2. Состав услуг по технической поддержке Web-сервиса.

Услуги по технической поддержке Web-сервиса подразделяются на Услуги по исправлению Ошибок функционирования Web-сервиса и Услуги по Доработке Web-сервиса.

Услуги по исправлению Ошибок – Услуги, предоставляемые Поставщиком в виде консультаций, документов и программных пакетов, направляемых Заказчику для самостоятельной установки, или работы, производимые Поставщиком самостоятельно на оборудовании Заказчика.

Ошибки подразделяются на:

- Блокирующая ошибка - Ошибка, которая делает невозможным полноценное функциональное использование всего Web-сервиса.
- Частично блокирующая ошибка - Ошибка, которая делает невозможным полноценное функциональное использование части Web-сервиса.
- Неблокирующая ошибка - Ошибка, которая не блокирует непрерывное использование Заказчиком Web-сервиса.

Услуги по доработке Web-сервиса – Услуги Поставщика по созданию дополнительного функционала Web-сервиса.

3.3. Порядок оплаты услуг по технической поддержке Web-сервиса.

Оплата услуг по технической поддержке Web-сервиса производится поквартально по факту оказания Поставщиком услуг за прошедший квартал.

Период оказания услуг по технической поддержке: май 2012 г.- январь 2013 г.

Максимальная стоимость услуг по технической поддержке Web-сервиса за весь период оказания услуг - 3 957 450 (Три миллиона девятьсот пятьдесят семь тысяч четыреста пятьдесят) руб. 02 коп, в том числе НДС – 603 678 (Шестьсот три тысячи шестьсот семьдесят восемь) руб. 83 коп

Максимальная объем услуг по технической поддержке за весь период оказания услуг, рассчитанный экспертным путем, приведен в таблице 1.

Таблица 1

Услуга	Количество часов
Доработка Web-сервиса (Добавление новой транзакции - 4 шт)	1268
Техническая поддержка Web-сервиса	270
ИТОГО:	1538

Фактическая ежеквартальная стоимость оказанных услуг рассчитывается путем умножения стоимости одного часа работы каждого специалиста Поставщика на количество часов, затраченных им на выполнение Запросов Заказчика в квартал.

Факт оказания услуг по технической поддержке, а так же данные по количеству затраченных часов и стоимости затраченного времени специалистов Поставщика, выполнявших Запросы, фиксируется в отчете об оказанных услугах за прошедший квартал (форма отчета приведена в п.7). Отчеты и акты приема-передачи формируются по каждому филиалу. Стоимость оказанных услуг за квартал по филиалу рассчитываются пропорционально в соответствии с процентным соотношением, приведенным в таблице 2, от фактической ежеквартальной стоимости оказанных услуг.

Таблица 2

№	Наименование филиала	%
1	Филиал ОАО «МРСК Центра»-«Белгородэнерго»	15,63
2	Филиал ОАО «МРСК Центра»-«Брянскэнерго»	6,07
3	Филиал ОАО «МРСК Центра»- «Воронежэнерго»	12,14
4	Филиал ОАО «МРСК Центра»- «Костромаэнерго»	7,6
5	Филиал ОАО «МРСК Центра»-«Курскэнерго»	7,03
6	Филиал ОАО «МРСК Центра»-«Липецкэнерго»	8,59
7	Филиал ОАО «МРСК Центра»-«Орелэнерго»	5,81
8	Филиал ОАО «МРСК Центра»-«Смоленскэнерго»	9,93
9	Филиал ОАО «МРСК Центра»-«Тамбовэнерго»	6,9
10	Филиал ОАО «МРСК Центра»-«Тверьэнерго»	9,91
11	Филиал ОАО «МРСК Центра»-«Ярэнерго»	10,39

Количество часов, зафиксированное в отчете об оказанных услугах как время нарушения качества оказания услуг, не включается в расчет стоимости технической поддержки. В случае отсутствия факта оказания услуг по технической поддержке Web-сервиса оплата услуг не производится.

Оплата услуг по технической поддержке производится путем перечисления денежных средств на расчетный счет Поставщика в течение 30 (тридцати) рабочих дней с момента подписания сторонами акта приема-передачи оказанных услуг за прошедший квартал.

4. УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ WEB-СЕРВИСА.

Поставщик услуг по техническому сопровождению Web-сервиса в течение срока действия договора ТП должен осуществлять техническую поддержку Web-сервиса для филиалов ОАО «МРСК Центра», включающую Услуги по исправлению Ошибок и Услуги по доработке Web-сервиса, в течение рабочих часов в пределах, способами и на условиях, указанных в данном разделе.

4.1. Порядок оказания Услуг по исправлению ошибок в рамках технической поддержки Web-сервиса

4.1.1. Куратор со стороны Заказчика направляет Поставщику по электронной почте на заранее определенный адрес, запрос на оказание Услуг (далее «Запрос») в свободной форме с подробным описанием ошибки.

4.1.2. Куратор со стороны Поставщика принимает в работу поступившие Запросы Заказчика.

4.1.3. При получении Запроса Куратор со стороны Поставщика оповещает Куратора со стороны Заказчика по электронной почте о принятии Запроса в обработку и о типе ошибки с кратким описанием необходимых действий для устранения ошибки, а так же предполагаемом времени и стоимости работ.

4.1.4. После проведения работ по Запросу Куратор со стороны Поставщика уведомляет Куратора со стороны Заказчика об исправлении ошибки.

4.1.5. Куратор со стороны Заказчика, в целях контроля трудозатрат Поставщика, осуществляет экспертную оценку трудозатрат Поставщика на исправление ошибки и, в случае несогласия с предоставленной Поставщиком оценкой трудозатрат, производит корректировку данных трудозатрат. Откорректированные данные с пояснениями причин корректировки передаются Куратору со стороны Поставщика, производится дальнейшее согласование трудозатрат.

4.1.6. Запрос считается завершенным после подтверждения Куратором со стороны Заказчика исправления ошибки и согласования трудозатрат с обеих сторон – как со стороны Поставщика, так и со стороны Заказчика.

4.1.7. Проведенные Поставщиком работы, согласованные по трудозатратам с обеих сторон, фиксируются в ежеквартальном отчете об оказанных услугах.

Максимальное время реакции (ответа Поставщика) при поступлении Запроса и максимальное время исправления Поставщиком ошибки (закрытия Запроса) приведено в Таблице 3.

Таблица 3

Тип ошибки	Максимальное время ответа Поставщика по квалификации ошибки (рабочие часы)	Максимальное время исправления ошибки (рабочие часы)
Блокирующая ошибка	2 часа	8 часов
Частично блокирующая ошибка	4 часа	12 часов
Неблокирующая ошибка	4 часа	16 часов

Технические и квалификационные требования на приобретение услуг по технической поддержке Web-сервиса интеграции «Системы организации учета первичных документов» (СОУПД) с SAP для филиалов ОАО «МРСК Центра»

4.2. Порядок оказания Услуг по доработке в рамках технической поддержки Web-сервиса.

4.2.1. При возникновении необходимости доработки Web-сервиса Куратор со стороны Заказчика направляет Поставщику запрос по электронной почте. Поставщик производит оценку ресурсов, необходимых для требуемой доработки Web-сервиса и в течение одного рабочего дня, следующего за днем поступления от Заказчика Запроса на доработку, передает Заказчику по электронной почте результаты оценки, включающие в себя:

- перечень и сроки проведения требуемых работ;
- перечень специалистов, участвующих в работах;
- временные затраты участия каждого из специалистов в требуемых работах;
- стоимость работ по пунктам;
- общую стоимость работ.

4.2.2. Куратор со стороны Заказчика, в целях контроля трудозатрат Поставщика, в течение одного рабочего дня, следующего за днем поступления информации об оценке трудозатрат, либо согласует проведение работ в указанном объеме, либо, в случае несогласия с предоставленной оценкой трудозатрат, производит корректировку данных. Откорректированные данные по трудозатратам с пояснениями причин корректировки передаются Куратору со стороны Поставщика. Выполнение работ начинается только после согласования данных по трудозатратам как со стороны Поставщика, так и со стороны Заказчика.

4.2.3. В случае согласования проведения работ Заказчиком Поставщик выполняет необходимые работы по доработке Web-сервиса и уведомляет Заказчика об окончании работ.

4.2.4. Запрос считается завершенным после подтверждения Куратором со стороны Заказчика.

Проведенные Поставщиком работы фиксируются в ежеквартальном отчете об оказанных услугах.

4.3. Контроль оказания Услуг по технической поддержке Web-сервиса.

4.3.1. Куратор со стороны Заказчика контролирует своевременность исполнения работ по технической поддержке Web-сервиса.

4.3.2. В случае превышения максимального времени (Таблица 3), Куратор со стороны Заказчика фиксирует данный факт в виде письма, направляемого по электронной почте Поставщику.

4.3.3. Поставщик в течение одного рабочего дня обязан предоставить Куратору со стороны Заказчика объяснения причины нарушения качества оказания услуг и информацию о времени завершения работ.

4.3.4. Куратор со стороны Заказчика проводит анализ предоставленной информации и, в случае обнаружения вины Поставщика в превышении времени выполнения работ, выставляет Поставщику требование о фиксировании данного факта нарушения качества оказания услуг в ежеквартальном отчете.

4.3.5. При расчете суммы оплаты за ежеквартально оказываемые услуги по технической поддержке Web-сервиса в соответствии с предоставленными Отчетами, время, зафиксированное в Отчетах как время нарушения качества оказания услуг, не учитывается.

5. ПОТРЕБИТЕЛИ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ WEB-СЕРВИСА

Потребителем услуг по технической поддержке Web-сервиса, предоставляемых Поставщиком, являются филиалы ОАО «МРСК Центра»:

1	Филиал ОАО «МРСК Центра»-«Белгородэнерго»
2	Филиал ОАО «МРСК Центра»-«Брянскэнерго»
3	Филиал ОАО «МРСК Центра»- «Воронежэнерго»
4	Филиал ОАО «МРСК Центра»- «Костромаэнерго»
5	Филиал ОАО «МРСК Центра»-«Курскэнерго»
6	Филиал ОАО «МРСК Центра»-«Липецкэнерго»
7	Филиал ОАО «МРСК Центра»-«Орелэнерго»
8	Филиал ОАО «МРСК Центра»-«Смоленскэнерго»
9	Филиал ОАО «МРСК Центра»-«Тамбовэнерго»
10	Филиал ОАО «МРСК Центра»-«Тверьэнерго»
11	Филиал ОАО «МРСК Центра»-«Ярэнерго»

6. ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТИРОВАНИЮ РЕЗУЛЬТАТОВ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И СДАЧЕ РЕЗУЛЬТАТОВ

Выполненные работы (оказанные услуги) по технической поддержке Web-сервиса должны фиксироваться в соответствующих Отчетах, предоставляемых Заказчику Поставщиком после окончания расчетного периода (квартал), в котором оказывались услуги по каждому филиалу. Отчеты должны содержать информацию об объеме и качестве оказанных услуг.

Вместе с Отчетами Поставщик должен предоставить Заказчику Акты приема-сдачи оказанных услуг и счета-фактуры по каждому филиалу, оформленные по форме и в сроки в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации (ст. 168 и ст.169 Налогового кодекса Российской Федерации).

В случае отсутствия факта оказания услуг в квартале документы за квартал не предоставляются.

На основании вышеуказанных документов осуществляется оплата оказанных услуг.

Отчет в обязательном порядке должен содержать следующие данные:

- Дата поступления запроса;
- Дата выполнения запроса;
- Описание запроса;
- Описание работ по выполнению запроса;
- Вид Услуги;
- Специалист/уровень сервиса;
- Трудозатраты (час);
- Стоимость 1 часа работ;
- Просрочено часов по SLA;
- Общая стоимость;
- Стоимость технической поддержки по филиалу

Форма Отчета при заключении договора является неотъемлемым приложением к договору и ежеквартально предоставляется Поставщиком услуги по каждому филиалу и должна соответствовать следующей форме:

7. ФОРМА ОТЧЕТА ОБ ОКАЗАННЫХ УСЛУГАХ

УТВЕРЖДАЮ
От ИСПОЛНИТЕЛЯ:

(должность)

(Ф.И.О.) 20__ г.

УТВЕРЖДАЮ
От ЗАКАЗЧИКА:

(должность)

(Ф.И.О.) 20__ г.

ОТЧЕТ

за ____ 20__ г.

об оказанных услугах по технической поддержке

Web-сервиса интеграции «Системы организации учета первичных документов» (СОУПД) с SAP
по Договору № ____ от ____ 20__ г.

филиала ОАО «МРСК Центра» - «__ энерго»

№ п/п	Дата поступле ния запроса	Дата выполне ния запроса	Описание запроса	Описание работ по выполнению запроса	Вид услуги	Специалист / уровень сервиса	Трудозатраты (час)	Стоимость 1 часа работ (руб. с НДС)	Просрочено по SLA (час)	Общая стоимость (руб. с НДС)
Итого (руб. с НДС) всего по ОАО «МРСК Центра»										
Итого (руб. с НДС) по филиалу ОАО «МРСК Центра» - «__ энерго» (%)										
НДС 18% , руб. по филиалу ОАО «МРСК Центра» - «__ энерго»										

СОГЛАСОВАНО:

(должность)

(Ф.И.О.) 2012г.

СОГЛАСОВАНО:

(должность)

(Ф.И.О.) 2012г.

22/2