

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ 16-2054

на открытый запрос предложений по выбору исполнителя услуг по
обслуживанию программных продуктов FollowMe
(номер закупки по ГКПЗ: 1090/7.46-1070)

ОКВЭД	72.60
ОКДП	7290000

I. Общие требования.

Требования к месту выполнения работ (услуг): Место расположения объектов обслуживания:
Россия, г. Санкт-Петербург, ТГК-1, пр. Добролюбова д.16 корп.2.

Должность, ФИО, контактный телефон ответственного лица, составившего техническое задание: Главный специалист службы ПТС предприятия СДТУ и ИТ ОАО «ТГК-1»
Малафеев Алексей Викторович, 901-48-86

Период выполнения работ (услуг):

Начало январь 2016 г.

Окончание декабрь 2016 г.

Обобщенные характеристики выполняемых работ (услуг): сопровождение программных
продуктов FollowMe

Расчетная (максимальная) цена закупки – 1 000,00 тыс. руб. без учета НДС

Стоимость работ/услуг должна определяться в соответствии с требованиями системы
ценообразования, принятой в ОАО «ТГК-1».

Объем предоставляемых услуг: 2088 час.

II. Требования к выполнению работ.

1. Цель выполнения услуг:

Комплексное обслуживание программного обеспечения обеспечивает ИТ-персоналу Заказчика быстрый и надежный доступ к службе технической поддержки (СТП). Инженеры СТП предоставляют рекомендации по эффективному использованию программного обеспечения, диагностике и решению проблем, идентификации дефектов программ и доступу к исправлениям. предоставляются обновления программных продуктов, а также новые версии программ, исправлений и справочные руководства. Поддержка программного обеспечения дает право на получение новых версий программ для всех систем, на которые распространяется действие первоначальной лицензии.

Поддержка ПО также обеспечивает электронный доступ к полной информации о технической поддержке, что позволяет ИТ-персоналу Заказчика находить нужную информацию о продукте и поддержке.

2. Описание и основные технические характеристики объекта:

Система печати FollowMe в ОАО «ТГК-1» состоит из следующих компонент:

№	Наименование	Количество	Место размещения
1	Сервер FM Q-Server v6 - Enterprise	1	ОАО «ТГК-1», г. Санкт-Петербург
2	USB FM reader	98	ОАО «ТГК-1», г. Санкт-Петербург
3	FM Embedded HP	90	ОАО «ТГК-1», г. Санкт-Петербург
4	FM E-Line II - Standard	7	ОАО «ТГК-1», г. Санкт-Петербург

III. Предоставляемые услуги:

Доступ к техническим ресурсам

Для получения помощи в решении проблем с внедрением и использованием программного обеспечения Заказчики могут обращаться к техническим ресурсам СТП с помощью телефона, электронных средств связи или факса (если доступно). Специалист СТП свяжется с заказчиком для решения возникших проблем с программным обеспечением в течение 2 часов с момента подачи заявки, если этот промежуток времени попадает в график обслуживания.

Анализ и решение проблем

СТП предоставляет поддержку для решения распознаваемых проблем с программным обеспечением, которые Заказчик может воспроизвести. СТП также поможет идентифицировать проблемы, которые трудно поддаются воспроизведению. Заказчику будет предоставлена помощь в решении проблем и выборе правильных параметров конфигурации.

Управление эскалацией при возникновении проблем

Для решения сложных проблем с программным обеспечением существуют процедуры эскалации. СТП координирует процесс эскалации, быстро привлекая опыт лучших специалистов производителей ПО и других поставщиков для решения ключевых проблем.

Лицензия на использование и копирование обновлений программных продуктов

Заказчику предоставляется лицензия на использование и копирование обновленных версий программных продуктов для всех систем, на которые распространяет свое действие данное обслуживание. Заказчик может копировать и использовать обновленные версии программного обеспечения на каждой системе, на которую распространяется данный вид обслуживания, в соответствии с условиями по продаже и предоставлению услуг технической поддержки.

Обновления программных продуктов и документации

Последние версии программных продуктов и справочной документации становятся доступны для системных администраторов или других назначенных сотрудников Заказчика как только такие обновления будут предоставлены производителем, либо будет предоставлять инструкции о том, как получить обновления продуктов непосредственно от производителя. Если для установки или запуска последней версии ПО потребуется код доступа или лицензионный пароль, такие код или пароль либо инструкции по их получению будут также предоставлены Заказчику

Консультативная поддержка при установке ПО

Консультативная поддержка предоставляется при возникновении трудностей с установкой программного обеспечения, выбором правильных методов установки и обновлением автономных приложений, а также при использовании продуктов, установленных в сетевых средах.

Данный вид обслуживания не подразумевает онлайн-загрузку дистрибутивов программных пакетов или прохождения с Заказчиком всех этапов установки от начала и до конца. Подобные услуги доступны за дополнительную плату и могут быть приобретены отдельно.

Поддержка функциональности и работоспособности программного обеспечения

СТП предоставляет информацию о последних возможностях продуктов, известных проблемах и их возможных устранения, а также рекомендации и помощь по их использованию программных продуктов.

Дистанционный доступ

По усмотрению СТП и с согласия Заказчика выбранные средства дистанционного доступа, такие как средства телефонной поддержки, могут быть использованы для облегчения решения проблемы. Такие средства позволяют СТП более эффективно взаимодействовать с Заказчиком и диагностировать проблемы дистанционно.

При обращении за помощью Заказчик может выбирать любые из доступных средств. В рамках данного обслуживания можно использовать только средства, предоставляемые или одобренные СТП.

Локализация проблем

Для программных продуктов осуществляется локализация источника возникновения проблем. Если проблема связана с оборудованием, Заказчик будет проинформирован об этом. В случае отсутствия соглашения на Поддержку аппаратной части, по дополнительному согласованию с Заказчиком будет начисляться оплата по факту каждого обращения.

Доступ к электронной информации о поддержке и обслуживании

В рамках данного обслуживания СТП предоставляет доступ к некоторым коммерческим электронным и Web-ресурсам. Заказчик получает доступ к следующим возможностям:

- Расширенные возможности поиска документов по технической поддержке на Web-узле для обеспечения быстрого решения проблем.
- Специальные служебные средства для диагностики.
- Служба, которая позволяет обращаться непосредственно к инженеру по технической поддержке через Интернет в соответствии с графиком обслуживания.

График обслуживания

Время, в течение которого регистрируются обращения Заказчика и предоставляется поддержка, - стандартное рабочее время, стандартные рабочие дни. Обслуживание предоставляется с 9:00 до 18:00, с понедельника по пятницу, кроме официальных выходных и праздничных дней. Обращения, поступившие и принятые за пределами этого интервала, будут перенесены на ближайший рабочий день, который включен в график обслуживания.

IV. Дополнительные услуги (для некоторых продуктов)

Дополнительные представители Заказчика

Системная поддержка СТП предусматривает авторизацию трех представителей Заказчика для обращения в СТП по вопросам сервиса. При необходимости Заказчик может приобрести авторизацию дополнительных представителей.

Оптимальные варианты получения обновлений ПО и документации

Для программных продуктов, а также технической документации может быть выбран оптимальный вариант получения обновлений. Для программных продуктов и технической документации возможна доставка обновлений на физических носителях (обычно CD или DVD) или загрузка с Веб-сайта.

V. Условия и ответственность заказчика

Необходимые условия для данного вида обслуживания

Чтобы воспользоваться услугой поддержки программного обеспечения, Заказчик должен иметь действующую лицензию на использование той версии программного обеспечения, которая была текущей в момент начала срока действия соглашения на обслуживание. В противном случае для получения обслуживания может потребоваться дополнительная оплата.

Ответственность Заказчика

Заказчик должен сохранять все оригинальные лицензии на программное обеспечение, лицензионные соглашения на модернизацию ПО и лицензионные ключи, чтобы при необходимости предоставить их СТП.

Заказчик должен использовать все программные продукты в соответствии с текущими условиями лицензионного соглашения, а также с условиями лицензий на обновления программного обеспечения в рамках данного вида обслуживания.

После выпуска новой версии программного обеспечения Заказчик получит соответствующее уведомление на бумаге или по электронной почте. Для получения обновленной версии необходимо ответить на такое уведомление.

Чтобы получать информацию и загружать программные обновления через специализированные Web-ресурсы, Заказчик должен зарегистрироваться в качестве пользователя на этих ресурсах.

Ограничения

Обновленные версии программного обеспечения будут доступны не для всех программных продуктов. При получении соответствующего запроса СТП предоставит список программных продуктов, для которых не требуются обновление версий. Если обновленные версии программного обеспечения недоступны, эта услуга будет исключена из Поддержки программного обеспечения.

Если несколько поддерживаемых систем расположены в одном месте, СТП может сократить количество физических носителей, содержащих обновленные версии программного обеспечения, которые предоставляются в рамках данного обслуживания.

Услуги по поддержке программного обеспечения необходимо приобрести для каждой системы, для которой потребуется такое обслуживание.

Для некоторых продуктов обновления будут содержать только незначительные изменения. Новые версии ПО потребуются приобретать отдельно. При получении соответствующего запроса СТП предоставит список программных продуктов, стоимость обновления которых не включает новые версии. Стоимость новых версий таких программных продуктов не включена в стоимость Поддержки программного обеспечения.

Общие положения, прочие исключения

В некоторых случаях обновления программного обеспечения, лицензионные соглашения и лицензионные ключи других производителей могут предоставляться Заказчику непосредственно самими поставщиками.

Требования к подрядной организации:

- Наличие положительного опыта работы по выполнению аналогичных работ.
- Договор, заключаемый по итогам открытого запроса предложений, должен соответствовать типовой форме договора возмездного оказания услуг, утвержденной приказом Генерального директора Заказчика
- Исполнение договора закрывается актами об оказании услуг поквартально в течение действия договора

Директор ПСДТУ и ИТ филиала «Невский»



А.В. Малафеев

Квалификационные требования к участникам закупочной процедуры
Наименование закупки: Обслуживание программных продуктов FollowMe
(номер закупки по ГКПЗ 1090/7.46-1070)

Требования к Участникам

Участвовать в данной процедуре Запроса предложений может любое юридическое лицо или несколько юридических лиц, выступающих на стороне одного участника процедур закупки, независимо от организационно-правовой формы, формы собственности, места нахождения и места происхождения капитала либо любое физическое лицо или несколько физических лиц, выступающих на стороне одного участника процедур закупки, в том числе индивидуальный предприниматель или несколько индивидуальных предпринимателей, выступающих на стороне одного участника процедур закупки, соответствующие обязательным требованиям, установленным в соответствии с настоящей Документацией.

Чтобы претендовать на признание заявки лучшей в процедуре Запроса предложений и на право заключения Договора, Участник самостоятельно или коллективный участник в целом должен отвечать следующим требованиям:

- a. Соответствовать требованиям, устанавливаемым в соответствии с законодательством Российской Федерации к лицам, осуществляющим поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг, являющихся предметом закупки.
- b. Не находиться в процессе ликвидации участника закупки - юридического лица и решения арбитражного суда о признании участника закупки - юридического лица, индивидуального предпринимателя банкротом и об открытии конкурсного производства.
- c. Деятельность Участника закупки не должна быть приостановлена в порядке, предусмотренном Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, на день подачи заявки на участие в конкурентной закупке.
- d. Сведения об участнике и его соисполнителях (субподрядчиках) не должны быть включены в реестр недобросовестных поставщиков, размещенный на официальном сайте Российской Федерации для размещения информации о закупках отдельными видами юридических лиц (<http://nmp.fas.gov.ru>).
- e. Обладать исключительными правами на объекты интеллектуальной собственности, если в связи с исполнением договора Заказчик приобретает права на объекты интеллектуальной собственности.
- f. Заявка участника должна полностью удовлетворять всем требованиям технического задания Заказчика.
- g. Иметь в наличии соответствующие производственные мощности, технологическое оборудование, финансовые и трудовые ресурсы, обладать профессиональной компетентностью для производства (поставки) товаров, выполнения работ и оказания услуг, являющихся предметом закупки, а также положительной репутацией.
- h. Участник должен быть готов заключить Договор по форме, принятой у Заказчика.

- i. В случае необходимости Организатор оговаривает дополнительные требования к Участникам в Техническом задании.
- j. Вышеуказанные требования к участникам закупки также установлены к соисполнителям (субподрядчикам), привлекаемым участником закупки для исполнения договора.

Требования к документам, подтверждающим соответствие участника установленным требованиям

Участник должен включить в состав Заявки следующие документы, подтверждающие его соответствие вышеуказанным требованиям:

- a. заверенную Участником копию свидетельства о внесении записи об Участнике в Единый государственный реестр юридических лиц.
- b. заверенную Участником выписку из Единого государственного реестра юридических лиц за последние 6 месяцев текущего года;
- c. заверенные Участником копии документов (приказов, протоколов собрания учредителей о назначении руководителя и т.д.), подтверждающие полномочия лица, подписавшего Заявку, а также его право на заключение соответствующего Договора по результатам процедуры. Если Заявка подписывается по доверенности, предоставляется оригинал или нотариально заверенная копия доверенности и вышеуказанные документы на лицо, выдавшее доверенность;
- d. копии учредительных документов (учредительный договор и Устав);
- e. копия свидетельства о присвоении ИНН;
- f. копия справки о постановке на налоговый учет. (Копия уведомления о переводе на упрощенный порядок налогообложения – при наличии);
- g. заверенные Участником копии действующих лицензий на виды деятельности, связанные с выполнением Договора, вместе с приложениями, описывающими конкретные виды деятельности, на которые Участник обладает лицензией (при необходимости наличия таких лицензий) или свидетельство о вступлении в саморегулируемую организацию с допуском к работам, которые оказывают влияние на безопасность объектов капитального строительства;
- h. копия финансовой отчетности контрагента (бухгалтерский баланс и отчет о прибылях и убытках за четыре последних отчетных периода);
Для организаций с упрощенным порядком налогообложения – налоговая декларация за два последних полных года.

Данные документы предоставить:

- завизированная руководителем организации копия отчетности, заверенная печатью и имеющая отметку о сдаче данной отчетности в налоговый орган – в отсканированном виде;
- в электронном виде в формате, представляемом в органы ФНС РФ (при наличии);

- i. справка об отсутствии (наличии) у контрагента задолженности перед государственными органами (в случае, если с контрагентом ранее не оформлялись договорные отношения и срок с момента предоставления информации более 6 мес.);

- j. анкету по установленной в Документации по запросу предложений форме — (форма 7);
- k. оригинал справки о выполнении аналогичных (сопоставимых) по характеру и объему оказываемых договоров за последние 3 (три) года по установленной в Документации по запросу предложений форме — (форма 8);
- l. оригинал справки о материально-технических ресурсах, которые будут использованы в рамках выполнения Договора по установленной в Документации по запросу предложений форме — (форма 9);
- m. оригинал справки о кадровых ресурсах, которые будут привлечены в ходе выполнения Договора, по установленной в Документации по запросу предложений форме — (форма 10);
- n. оригинал справки о собственниках и конечных бенефициарах организации - контрагента ОАО "ТГК-1" (форма 12);
- o. согласие на обработку персональных данных (форма – приложение №13);
- p. копия паспорта руководителя организации, копия действующего паспорта лица, подписывающего Заявку по доверенности от имени контрагента;
- q. копии карточек об открытии счетов в банках, в которые по договору предполагается перечисление денежных средств (заверенная либо нотариально, либо уполномоченным сотрудником банка);
- r. копию заверенного банком платежного поручения о переводе на указанный в Извещении расчетный счет обеспечения Заявки в размере, указанном в извещении о проведении запроса предложений (если обеспечение назначено в извещении).
- s. Иные документы, которые, по мнению Участника подтверждают его соответствие установленным требованиям, с соответствующими комментариями, разъясняющими цель предоставления этих документов.

Все указанные документы прилагаются Участником к Заявке.

В случае если по каким-либо причинам Участник не может предоставить требуемый документ, он должен приложить составленную в произвольной форме справку, объясняющую причину отсутствия требуемого документа, а также содержащую заверения Организатору в соответствии Участника данному требованию.

Директор ПСДТУ и ИТ филиала
«Невский» ОАО «ТГК-1»

(должность руководителя Подразделения,
являющегося Инициатором закупки)

Малафеев А.В.

(подпись)

(ФИО)