## Приложение № 1

## к распоряжению Администрации

## МО «Ленский муниципальный район»

от 10 июля 2023 года № 220

**Описание объекта закупки в соответствии со статьей 33 Федерального закона   
от 05 апреля 2013 года № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»   
(далее - Федеральный закон от 05 апреля 2013 года № 44-ФЗ)**

**На поставку Абонемента на техническое обслуживание программных продуктов БАРС- Имущества, ранее установленного и адаптируемого в работе ПП у Покупателя**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование поставляемого товара** | **Характеристики товара (требования к качеству, техническим характеристикам товара, требования к его безопасности, к функциональным характеристикам (потребительским свойствам) товара, к размерам, упаковке, отгрузке товара и иные показатели, связанные с определением соответствия поставляемого товара потребностям покупателя)** | **Количество, шт.** |
| 1 | Абонемент на техническое обслуживание программных продуктов | Абонемент предоставляет право Покупателю на техническое обслуживание экземпляра ПП:   |  |  | | --- | --- | | **Наименование** | **Кол-во** | | Программный комплекс  "БАРС-Имущество"  версия 2014 конфигурация ПЛЮС  Базовый функционал | 1 | | Программный комплекс  "БАРС-Имущество"  версия 2014 конфигурация ПЛЮС  Рабочее место | 4 |   Объем, содержание, порядок и результаты предоставления технического обслуживания экземпляра ПП устанавливаются Регламентом (Приложение №1 к настоящему Техническому Заданию) и Требованиями (Приложение №2 к настоящему Техническому Заданию).  Срок действия Абонемента 12 (Двенадцать) месяцев.  Началом срока действия Абонемента  (началом возникновения права на техническое обслуживание)  признается с даты подписания Контракта Заказчиком.  Окончанием срока действия Абонемента  (окончанием возникновения права на техническое обслуживание)  признается по истечению 12 месяцев с даты подписания Контракта Заказчиком. | 1 |

**Приложение №1**

к Техническому Заданию

**РЕГЛАМЕНТ**

устанавливающий объем, содержание, порядок и результаты предоставления

технического обслуживания экземпляра ПП

**1. Термины и определения**

**Таблица 1**

|  |  |
| --- | --- |
| **Программный Продукт (ПП)** | Поименованная Правообладателем объективная форма предоставления совокупности данных и команд. |
| **Версии ПП** | Поименованные варианты ПП, позволяющие реализовать функциональные возможности, описанные в Перечне функциональных возможностей, при эксплуатации версий ПП с соблюдением аппаратно-программных требований, устанавливаемых Правообладателем в Перечне аппаратно-программных требований, издаваемые Правообладателем. |
| **Редакция (релиз) ПП** | Очередной вариант версии программного продукта, издаваемый Правообладателем в связи исправлением ошибок и/или внесением изменений в функциональные возможности ПП. |
| **Экземпляр ПП** | Копия версии ПП, изготовленная на материальном носителе |
| **Комплект поставки ПП** | Комплект, включающий в себя экземпляр ПП, техническую документацию. |
| **Инсталляция ПП** | Процесс установки экземпляра ПП на технические средства с целью последующей эксплуатации установленного экземпляра ПП. |
| **Лицензия** | Предоставляемое право использования экземпляра ПП или части экземпляра ПП на определенном в Спецификации количестве технических средств (рабочих мест). |
| **Среда функционирования** | Оговоренный в технических условиях эксплуатации ПП набор программного обеспечения (операционная система, системы управления данными и базами данных, драйверы, офисные приложения и др.), требующийся для нормального функционирования экземпляра ПП и не входящий в комплект поставки. |
| **Аппаратно-программные требования** | Требования, предъявляемые к среде функционирования и техническим средствам, необходимые для нормального функционирования экземпляра ПП. |
| **Пользователь** | Специалист Покупателя, имеющий соответствующий уровень квалификации для работы с ПП |
| **Сайт поддержки ПП** | Сайт, на котором Пользователь имеет доступ к базе вопросов и ответов по использованию ПП, учебным материалам, технической документации, дистрибутивам ПП. |
| **Личный кабинет** | Специальный раздел сайта поддержки ПП, для доступа на который необходима авторизация. Через Личный кабинет Пользователь имеет возможность направлять запросы по использованию ПП, получать результаты обработки запросов, статистику обращений, состояние дел по Контракту. |
| **Запрос** | Обращение Пользователя в Службу Технической Поддержки (СТП) через Личный кабинет, либо с использованием других каналов связи. Запросы подразделяются на типы. |
| **Время реакции на запрос** | Время с момента обращения Пользователя до момента принятия запроса на исполнение, либо до момента запроса специалистом СТП дополнительных данных у Пользователя, необходимых для принятия запроса на исполнение. В случае не предоставления запрошенной информации или игнорирования запросов со стороны Пользователя, обращение может быть отклонено по истечении 10 (Десяти) рабочих дней с момента, когда информация была запрошена. Принятие запроса на исполнение происходит после предоставления всех необходимых данных. Время реакции на запрос зависит от типа запроса, исчисляется в рабочих часах и рабочих днях. |
| **Время обработки запроса** | Время с момента принятия запроса на исполнение до момента размещения результатов обработки запроса на сайте поддержки ПП, либо, по требованию Пользователя, передачи результатов обработки запроса на электронный адрес, указанный Пользователем. Время обработки запроса зависит от типа запроса, исчисляется в рабочих часах и рабочих днях. |
| **Результаты обработки запроса** | Информация, которая исчерпывающе раскрывает суть запроса. В зависимости от типа обращения, результат может содержать различную информацию (описание действий, приложение для обновления, база данных и т.д.). |
| **Ошибка использования ПП** | Ситуация, связанная:   * с неверной работой Пользователя, вызванной непониманием логики, заложенной в ПП; * с неверной работой среды функционирования и/или технических средств Пользователя. |
| **Настройка ПП** | Настройка в рамках имеющихся функциональных возможностей ПП с целью улучшения потребительских свойств ПП (например: настройки справочников, интерфейса, фильтров и пр.). Настройка может быть реализована с помощью пользовательских настроек без изменения исходного кода. |
| **Доработка функционала ПП** | Введение дополнительных сверх имеющихся функциональных возможностей ПП с целью решения уникальных задач, обусловленными индивидуальными запросами Пользователя (например: взаимодействие с другими информационными системами и т.д.). |
| **Дефект ПП** | Факт, устанавливающий несоответствие заявленных функциональных возможностей ПП к положениям технической документации на данный ПП. (Руководство Пользователя ПП, Руководство Администратора ПП). |

**2. Порядок предоставления технического обслуживания** **экземпляра ПП**

2.1. Для обеспечения надлежащего качества обслуживания экземпляра ПП Покупатель обязан:

* обеспечить выполнение требований, оговоренных в технической документации на ПП, к аппаратным средствам и среде функционирования, в условиях которых эксплуатируется ПП;
* обеспечить доступ к работе с ПП только специалистов, имеющих соответствующий уровень квалификации.

2.2. Продавец осуществляет обслуживание ПП по рабочим дням с 08-00 до 17-00 часов по московскому времени. В случае оперативной необходимости Покупатель имеет право обратиться по обслуживанию ПП в нерабочее время, в выходные и праздничные дни, при этом запрос на такое обслуживание должен быть направлен не менее чем за 1 рабочий день.

2.3. Обслуживание ПП осуществляется путем принятия от Покупателя запроса с дальнейшим предоставлением Покупателю результатов обработки запроса. Количество запросов Покупателя в течении срока действия Абонемента не лимитировано.

2.4. Покупатель может направить запрос в устной форме, либо в электронном виде. При этом Покупатель должен обозначить тип запроса в соответствии с Таблицей 2 настоящего Приложения. В случае формирования запроса в «Личном кабинете» выбор типа запроса предоставляется Покупателю автоматически.

2.5. Обращение Покупателя, формируемое в рамках одного запроса, не может содержать более одного вопроса / одного сообщения / запроса по настройке одной методики расчета / запроса по настройке одного отчета / запроса по настройке одного шаблона документа и т.д. в зависимости от типа запроса. В случае, если запросы между собой взаимосвязаны, Покупатель должен указать ссылки на связанные запросы.

2.6. Устный запрос направляется по телефонам «горячей линии Продавца. Также через сайт поддержки ПП можно получить on-line консультацию.

2.7. Запрос в электронном виде формируется в «Личном кабинете» Покупателя, размещенном на сайте поддержки ПП. Также запрос в электронном виде может быть направлен на e-mail Продавца.

2.8. При формировании запроса в электронном виде Покупатель может прикрепить к запросу файлы, обеспечивающие дополнительную информативность запроса (например, файлы в форматах MS Office, фрагменты баз данных, ссылки на электронные ресурсы, скриншоты и пр.).

2.9. Покупатель через сайт поддержки ПП должен иметь доступ:

* к базе общих вопросов и ответов;
* к учебным материалам и технической документации;
* к регулярным тематическим вебинарам и их записям;

2.10. Покупатель может в удобное для себя время получить очную консультацию по использованию экземпляра ПП в офисе компании Продавца. При этом Покупатель должен уведомить Продавца о предполагаемом времени прибытия на консультацию не менее чем за 2 рабочих дня. Время проведения очной консультации не лимитировано.

**3. Типы запросов и процедуры их обработки**

**Таблица 2**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Тип запроса** | **Способ принятия запроса** | **Время реакции на запрос** | **Время обработки запроса с момента реакции** | **Результат обработки запроса** |
| **1** | **Консультация по использованию ПП** | Тлф звонок | одномоментно | не более 2-х часов | Устный ответ |
| ON-LINE | не более 4-х часов | не более  1-го рабочего дня | Консультация  ON-LINE |
| Через Личный кабинет | не более 2-х часов | Консультация через Личный кабинет |
| Сообщение e-mail | не более  5-ти рабочих дней | не более  1-го рабочего дня | Ответ e-mail |
| **2** | **Запрос на получение лицензионного ключа** | Через Личный кабинет | не более 4-х часов | не более 2-х часов | Высланный лицензионный ключ |
| Сообщение e-mail | не более  5-ти рабочих дней | не более  1-го рабочего дня |
| **3** | **Сообщение об ошибке функционирования ПП** | Тлф звонок | одномоментно | не более 4-х часов | Консультация |
| ON-LINE | не более 4-х часов | не более  1-го рабочего дня | Консультация / ответ с указанием ошибки и способа её устранения |
| Через Личный кабинет | не более 4-х часов |
| Сообщение e-mail | не более  5-ти рабочих дней | не более  1-го рабочего дня |
| **4** | **Запрос на обновление версии ПП** | Через Личный кабинет | не более 4-х часов | не более  3-х рабочих дней | Программное приложение на обновление версии, актуальная база данных |
| Сообщение e-mail | не более  5-ти рабочих дней | не более  5-ти рабочих дней |
| **5** | **Запрос по настройке методик расчетов** | Через Личный кабинет | не более  1-го рабочего дня | не более  5-ти рабочих дней | Настроенная методика, актуальная база данных |
| Сообщение e-mail | не более  5-ти рабочих дней | не более  8-ми рабочих дней |
| **6** | **Запрос по настройке отчета / шаблона документа** | Через Личный кабинет | не более  2-х рабочих дней | не более  10-ти рабочих дней\* | Настроенный отчет / шаблон документа, актуальная база данных |
| Сообщение e-mail | не более  5-ти рабочих дней |
| **7** | **Запрос на конвертирование данных** | Через Личный кабинет | не более  2-х рабочих дней | не более  15-ти рабочих дней\* | Актуальная база данных |
| Сообщение e-mail | не более  5-ти рабочих дней |
| **8** | **Предложение по настройке ПП** | Через Личный кабинет | не более  2-х рабочих дней | не более  10-ти рабочих дней\* | Настройка в рамках функциональных возможностях ПП, актуальная база данных |
| Сообщение e-mail | не более  5-ти рабочих дней |
| **9** | **Предложение по доработке функционала ПП** | Через Личный кабинет | не более  2-х рабочих дней | определяется объемом и сложностью задачи | Доработка сверх функциональных возможностей ПП, актуальная база данных |
| Сообщение e-mail | не более  5-ти рабочих дней |
| **10** | **Работа с ГИС ГМП** | Через Личный кабинет | не более  2-х рабочих дней | не более  10-ти рабочих дней\* | Консультация /Настройка ПП/ выпуск новой версии ПП |
| Сообщение e-mail | не более  5-ти рабочих дней |
| **11** | **Сообщение о дефекте ПП (системная ошибка)** | Тлф звонок | одномоментно | не более  1-го рабочего дня | Консультация по устранению дефекта, использованию альтернативных решений |
| ON-LINE | не более 4-х часов |
| Через Личный кабинет | не более 4-х часов | определяется объемом и сложностью задачи | Консультация по устранению дефекта, использованию альтернативных решений / выпуск новой версии ПП |
| Сообщение e-mail | не более  5-ти рабочих дней |

\* В случае, когда расчетная трудоемкость обработки запроса превышает «время обработки запроса», указанное Таблице 2 настоящего Приложения, «время обработки запроса» может быть увеличено в связи с объемом и сложностью задачи.

3.1. При формировании обращений в электронном виде по типам запросов № 3-11 (Таблица 2 настоящего Приложения) Покупатель, в случае необходимости, должен прикрепить к запросу копию действующей базы данных.

3.2. Требования к форматам данных и документов, принимаемых к исполнению по типам запросов № 5-10 (Таблица 2 настоящего Приложения) представлены в Приложении № 3 настоящего Контракта, являющимся неотъемлемой частью настоящего Контракта.

3.3. Обработка по типу запроса № 7 (Таблица 2 настоящего Приложения) в рамках данного Контракта не реализуется. Данная обработка может быть реализована на основании отдельного Контракта, заключаемого Сторонами.

3.4. В случае несоответствия обращения по типам запросов № 8,9 (Таблица 2 настоящего Приложения) функциональным возможностям текущей версии ПП, обработка по запросу может быть реализована на основании отдельного Контракта, заключаемого Сторонами.

3.5. Для выполнения обращений с типами: 1, 3, 4, 5, 6, 8, 10 может быть использовано удаленное подключение специалистов технической поддержки Продавца к рабочему столу пользователя одним из представленных ниже способом (оба варианта не требуют дополнительных затрат для пользователей):

1) с помощью стандартной функции Windows – «Подключение к удаленному рабочему столу». Для этого, по запросу специалиста технической поддержки Продавца, необходимо сообщить параметры подключения.

2) с помощью программного продукта «TeamViewer». Для этого, по запросу специалиста технической поддержки Продавца, необходимо сообщить одноразовый ID и пароль из программы «TeamViewer QuickSupport».

3.6. Покупатель в течение 10 (Десяти) рабочих дней, с момента получения результата обработки запроса обязан уведомить Продавца о проверке результата обработки запроса. В случае нахождения замечаний, Покупатель вправе направить замечания в электронном виде с указанием номера и даты запроса. Время исправления замечаний по результатам обработки запроса не превышает время обработки данного запроса. Результат обработки запроса считается принятым Покупателем, если в течение 10 (Десяти) рабочих дней с момента получения результата обработки запроса Покупатель не уведомил Продавца о наличии замечаний по результатам обработки запроса. В случае выявления замечаний по результатам обработки запроса после его принятия Покупателем, замечания оформляются в виде нового обращения.

**Приложение №2**

к Техническому Заданию

**ТРЕБОВАНИЯ**

к форматам данных и документов, принимаемых к исполнению по типам запросов № 5-9

**1. Требования к данным для конвертирования (реестры договоров, объектов, реквизитов) из программных приложений MS Word, MS Excel (Open Office Calc, Open Office Writer):**

1.1. Данные для конвертирования должны быть представлены в табличном виде.

1.2. В таблицах не допускается наличие объединенных ячеек в строках.

1.3. Одна строка таблицы должна соответствовать одному договору (объекту, реквизиту).

1.4. В таблицах не допускается хранение различных данных в одном столбце (например: адрес и площадь объекта должны быть разбиты на два столбца).

1.5. Многопользовательские договоры, в которых все арендаторы занесены в одну ячейку таблицы, будут сконвертированы как один договор, а имя арендатора будет содержать значение из ячейки.

1.6. Для многопользовательских договоров соарендаторы должны быть занесены каждый в своей строке и для каждой строки должен быть указан номер договора.

1.7. При отсутствии уникальных полей при проведении конвертировании возможно дублирование данных.

1.8. В ячейках с числовыми данными не допускается наличие текстовых символов (например: единицы измерения должны быть указаны в заголовке столбца, данные с разными единицами измерения в одном столбце не допускаются).

1.9. Делитель целой и дробной части чисел должен быть одинаковый для всех ячеек с числовыми данными.

1.10. При наличии в одном файле нескольких листов формата MS Excel или Open Office Calc, данные должны быть одной структуры.

**2. Требования к данным для конвертирования из других программных приложений и СУБД, не указанных в п.1:**

2.1. Требуется предоставить описание таблиц и их полей.

2.2. Требуется предоставить описание связей между таблицами (первичные, внешние ключи).

**3. Требования к данным для настройки справочников и методик расчета обязательств (арендная плата, выкупная стоимость и пр.):**

3.1. Данные для настройки справочников должны быть в виде таблиц в файлах формата MS Word, MS Excel, Open Office Writer, Open Office Calc.

3.2. Данные для настройки методик (например, нормативные документы) должны быть в файлах формата MS Word, Open Office Writer либо в отсканированном виде (например, файлы формата \*.pdf, \*.jpg и пр.). В случае наличия в методике справочника, данные справочника предоставляются в соответствии с п 3.1.

3.3. В рамках одного запроса настраивается не более **1-ой** методики расчета арендной платы.

**4. Требования к данным для настройки шаблонов документов (договоров, исков, претензий и т.п.):**

4.1. В рамках одного запроса производится настройка не более **1-го** шаблона.

4.21. Для шаблона договора должно быть указание о возможности использования в случае многопользовательских или многообъектных договоров.

**5. Требования к данным для настройки отчетов:**

5.1. В рамках одного запроса производится настройка не более **1-го** отчета.

5.2. Необходимо предоставить шаблон (пример) отчета в электронном виде с описанием логики отчета.

5.3. При необходимости указать параметры сортировки, группировки, фильтрации выводимых данных отчета.

**6. Ограничения**

6.1. Не принимаются данные на бумажном носителе, а также данные, переданные в отсканированном виде или по факсу.

**Приложение №3**

к Техническому Заданию

**ПЕРЕЧЕНЬ**

**аппаратно-программных требований Программного продукта**

**"БАРС-Имущество"** версия **2014**

**Требования для рабочей станции:**

* Операционная система – Microsoft Windows 7 SP1 x64 и выше;
* Платформа MS Framework .NET - MS Framework .NET 4.5.2;
* Пропускная способность локальной сети не менее 10 Мб/с;
* Пропускная способность сети Интернет - не менее 2 Мб/с\*;
* Оперативная память - мин. 4024Мб;
* Процессор - 1800 МГц и выше;
* Свободное дисковое пространство для прикладного ПО - мин. 3 Гб;
* Табличный редактор - Microsoft Excel или OpenOffice Calc;
* WEB-Браузеры - Google Chrome, Internet Explorer, Opera, Firefox.

\* Если рабочая станция не находится в одной локальной сети

**Требования для сервера\*\*:**

* Операционная система Microsoft Windows Server 2008 R2 и выше;
* Платформа MS Framework .NET - MS Framework .NET 4.5.2;
* Пропускная способность локальной сети не менее 10 Мб/с;
* Пропускная способность сети Интернет не менее 2 Мб/с;
* Оперативная память - 8Гб + 128 Мб на каждую подключенную станцию;
* СУБД - MS SQL Server 2008 R2 и выше;
* Процессор – 1800 МГц и выше;
* Свободное дисковое пространство для прикладного ПО – 40 Гб;
* Табличный редактор – Microsoft Excelили OpenOffice Calc.

\* \*При большом числе подключений и большом числе записей в базе данных требования к серверу возрастают.