**ПРИЛОЖЕНИЕ №1**

**ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ**

на услуги по сопровождению официального сайта Общества и личного кабинета клиента

Лот 6-НФ-2017-ЧЭСК

г.Чебоксары

2017г.

Оглавление

[1. НАИМЕНОВАНИЕ ЗАКУПАЕМОЙ УСЛУГИ 3](#_Toc477533966)

[1.1. Обозначения и сокращения 3](#_Toc477533967)

[2. ЗАКАЗЧИК (ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ ЗАКАЗЧИКА). 3](#_Toc477533968)

[3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ СОПРОВОЖДЕНИЯ 3](#_Toc477533969)

[3.1. Цели сопровождения Системы: 3](#_Toc477533970)

[3.2. Задачи сопровождения Системы: 4](#_Toc477533971)

[4. ХАРАКТЕРИСТИКА ОБЪЕКТА АВТОМАТИЗАЦИИ 4](#_Toc477533972)

[4.1. Автоматизируемые процессы 4](#_Toc477533973)

[4.2. Пользователи Системы 5](#_Toc477533974)

[4.3. Количество и виды пользователей и особенности работы пользователей с Системой 5](#_Toc477533975)

[4.4. Состав и описание Системы 5](#_Toc477533976)

[4.5. Интеграция с другими Системами 8](#_Toc477533977)

[5. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКУПАЕМОЙ ПРОДУКЦИИ (ТЕХНИЧЕСКИЕ И ИНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ). 8](#_Toc477533978)

[5.1. Требования к составу оказываемых услуг. 8](#_Toc477533979)

[5.2. Требования к качеству оказываемых услуг 9](#_Toc477533980)

[5.3. Требования к макетам дизайна 10](#_Toc477533981)

[5.4. Требования к организации взаимодействия 10](#_Toc477533982)

[6. СРОКИ ОКАЗАНИЯ РАБОТ (ПОСТАВКИ ТОВАРОВ, ОКАЗАНИЯ УСЛУГ) 12](#_Toc477533983)

[6.1. Сроки оказания услуг по сопровождению и доработке Системы 12](#_Toc477533984)

[7. ИНЫЕ УСЛОВИЯ ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ (ПОСТАВКИ ТОВАРОВ, ОКАЗАНИЯ УСЛУГ) 13](#_Toc477533985)

[7.1. Требования к информационной безопасности 13](#_Toc477533986)

[7.2. Порядок контроля и приемки Системы 14](#_Toc477533987)

[7.3. Требования к документированию 14](#_Toc477533988)

[8. ТРЕБОВАНИЯ К ПОСТАВЩИКУ (УЧАСТНИКУ) 15](#_Toc477533989)

[8.1. Квалификационные требования. 15](#_Toc477533990)

[9. ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТАЦИИ ПО ЦЕНООБРАЗОВАНИЮ 15](#_Toc477533991)

[9.1. Требования к ценовому предложению 15](#_Toc477533992)

[10. ИНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ И УСЛОВИЯ 17](#_Toc477533993)

[10.1. Обязательные требования к предложению участника 17](#_Toc477533994)

[11. ПЕРЕЧЕНЬ НОРМАТИВНО-ТЕХНИЧЕСКИХ ДОКУМЕНТОВ, ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ПРИ РАЗРАБОТКЕ ТЕХНИЧЕСКИХ ТРЕБОВАНИЙ И ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ К СОБЛЮДЕНИЮ ПРИ АДАПТАЦИИ И ВНЕДРЕНИИ СИСТЕМЫ 17](#_Toc477533995)

[Приложение 1 19](#_Toc477533996)

[Приложение 2 24](#_Toc477533997)

[Приложение 3 25](#_Toc477533998)

1. НАИМЕНОВАНИЕ ЗАКУПАЕМОЙ УСЛУГИ

Услуги по сопровождению официального сайта АО “Чувашская энергосбытовая компания” и личного кабинета клиента (далее “Системы”).

* 1. **Обозначения и сокращения**

Таблица 1. Обозначения и сокращения

|  |  |
| --- | --- |
| Термин | Определение |
| CMS | Система управления содержимым (контентом) — информационная система или компьютерная программа, используемая для обеспечения и организации совместного процесса создания, редактирования и управления содержимым, иначе — контентом |
| CRM | Прикладное программное обеспечение для организаций, предназначенное для автоматизации стратегий взаимодействия с заказчиками (клиентами), в частности для повышения уровня продаж, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания клиентов путём сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения бизнес-процессов и последующего анализа результатов. |
| Авария | Повреждение, выход из строя Системы. |
| ИАС Omni-US EE v.4.0 | Программа по расчету с потребителями юридическими лицами |
| ИАС Omni-US PE v. 4.0 | Программа по расчету с потребителями физическими лицами |
| Исполнитель | Организация, заключившая договор оказания услуг с АО «Чувашская энергосбытовая компания» по результатам конкурсных процедур |
| ЛКК | Личный кабинет клиента |
| ПО | Программное обеспечение |
| Релиз | Одно или более изменений, построение, тестирование и развертывание которых выполняется совместно |
| Система | Сайт и личный кабинет клиента физического и юридического лица |
| СУБД | Система управления базой данных |

1. ЗАКАЗЧИК (ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ ЗАКАЗЧИКА).

Заказчик: Акционерное общество «Чувашская энергосбытовая компания»

Адрес: РФ, 428020, Чувашская Республика, г. Чебоксары, ул. Ф. Гладкова, д.13а электронная почта esa@ch-sk.ru, контактный телефон: +7 (8352) 39-91-96.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ СОПРОВОЖДЕНИЯ
   1. **Цели сопровождения Системы:**

* обеспечение бесперебойной и отказоустойчивой работы Системы;
* предоставление клиентам АО «Чувашская энергосбытовая компания» качественного и удобного доступа к сервисам и функциям, предоставляемым Системой;
* доработка сервисов Системы (бесшовная интеграция с биллинговыми системами по расчетам с потребителями – физическими и юридическими лицами)
* юридические лица – ИАС Omni-US EE v.4.0 (разработка ООО «Интернет-сервис, г. Чебоксары)
* физическиме лица ИАС Omni-US PE v. 4.0. (разработка ООО «Инсоц», г. Чебоксары)
  1. **Задачи сопровождения Системы:**

В задачи проекта входит получение следующих услуг по сопровождению и доработке Системы:

3.2.1 Ежемесячное сопровождение:

* мониторинг работоспособности Системы;
* оперативное устранение сбоев в работе Системы;
* обновление Системы в связи с выходом новых версий;
* настройка Системы и внесение изменений в конфигурацию Системы по требования Заказчика;
* анализ и решение проблем, выявленных в процессе эксплуатации Системы;
* внесение изменений в конфигурацию Системы, для интеграции со следующими смежными системами по требованию Заказчика:
* CRM–система Контактного центра;
* Программное обеспечение для автоматизации расчетов с физическими лицами;
* Программное обеспечение для автоматизации расчетов с юридическими лицами;
* прием и обработка обращений ключевых специалистов (согласно Приложению №3) Заказчика по вопросам функционирования, качества, бесперебойности и отказоустойчивости работы Системы;
* настройка компонентов CMS (Системы управления контентом) по заявкам Заказчика;
* внесение изменений в структуру разделов и дизайн по заявкам Заказчика.

3.2.2 Единовременная доработка:

* доработка функциональных возможностей и программной части элементов Системы:
* бесшовная интеграция с биллинговыми системами по расчетам с потребителями – физическими/юридическими лицами;

1. ХАРАКТЕРИСТИКА ОБЪЕКТА АВТОМАТИЗАЦИИ
   1. **Автоматизируемые процессы**

В настоящее время в АО «Чувашская энергосбытовая компания» используется сайт Общества [http://ch-sk.ru](http://ch-sk.ru/) (разработка ООО «Интернет-сервис»; CMS Disly 4.0), включающий личный кабинет частного клиента http://lk.ch-sk.ru и личный кабинет корпоративного клиента [http://lkcorp.ch-sk.ru](http://lkcorp.ch-sk.ru/) (разработка ООО «ИТ-Консалтинг»; CMS Disly 4.0). Для управления базами данных используются СУБД:

* база данных сайта MS SQL 2012;
* база данных Личного кабинета клиента частного и корпоративного лица MS SQL 2008;
* база данных CRM Единого контактного центра MS SQL 2008.
  1. **Пользователи Системы**

Пользователями системы являются:

* сотрудники АО «Чувашская энергосбытовая компания», включаю ключевых пользователей,
* пользователи – физические лица;
* пользователи – юридические лица;
* иные пользователи, не имеющие с АО «Чувашская энергосбытовая компания» договорных отношений.
  1. **Количество и виды пользователей и особенности работы пользователей с Системой**

|  |  |
| --- | --- |
| Система/подсистема | Количество зарегистрированных пользователей, (чел) |
| ЛКК корпоративного клиента | 1081 |
| ЛКК частного клиента | 12066 |

* 1. **Состав и описание Системы**

Таблица 2. Спецификация общесистемного программного обеспечения Системы

|  |  |
| --- | --- |
| Краткое назначение общесистемного программного обеспечения | Наименование используемого программного обеспечения |
| Серверная платформа | MS Windows 2008 R2 |
| Web-сервер | IIS 7.5 |
| Программная платформа | Framework 4.5 |
| Хранилище баз данных сайта | MS SQL Server 2012 standart |
| Хранилище баз данных Личного кабинета клиента частного и корпоративного лица | MS SQL Server 2008 standart |

Таблица 3. Наименование и описание используемого программного обеспечения

|  |  |
| --- | --- |
| Краткое назначение прикладного программного обеспечения | Наименование и описание используемого программного обеспечения |
| Система управления контентом Системы | Контент-система, разработанная на технологии ASP.NET, неисключительные права на которую и исходные тексты принадлежат Заказчику в рамках договора заказной разработки портала <http://ch-sk.ru/> в 2015 году и  (будут предоставлены Исполнителю). |
| Система по расчету потребления электроэнергии и мощности по юридическим лицам | Биллинговая система ИАС Omni-US ЕE v. 4.0 (разработка ООО «Интернет-сервис, г. Чебоксары), с которой синтегрирован раздел «Личный кабинет корпоративного клиента» |
| Система учета и контроля платежей бытовых потребителей | Биллинговая система ИАС Omni-US PE v. 4.0. (разработка ООО «Инсоц», г. Чебоксары), с которой необходимо синтегрировать раздел «Личный кабинет частного клиента» |

В настоящее время контент Системы включает в себя следующие разделы:

О компании:

* Стратегия;
* История;
* Управление;
* Отделения и участки.

Реквизиты.

Товары и дополнительные услуги:

* Прайс-лист;
* Онлайн-заказ;
* Оплата и доставка;

Работа:

* Кадровая политика;
* Вакансии;
* Анкета соискателя;

Закупки.

Пресс-центр:

* Новости;
* Важные объявления и мероприятия;
* Пресс-кит;
* Мультимедиа;
* Контакты для СМИ.

Раскрытие информации;

Документы;

Калькулятор экономической выгоды;

Статьи;

Виртуальная приемная:

* Написать обращение;
* Обращения;
* Часто задаваемые вопросы;

Контакты:

* Контакты.

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ЧАСТНОГО КЛИЕНТА:

Регистрация пользователя.

Главная страница, в том числе:

* Договоры;
* Обслуживающий участок;
* Ссылка «Новые сообщения», в том числе с новостями ЛКК .

Счета и платежи:

* Текущий баланс;
* Поступившие платежи;
* Выставленные счета;
* Статистика потребления и расходов.

Оплатить:

* Способы оплаты;
* Оплатить счет за электроэнергию;
* Сформировать единый электронный платеж;

Приборы учета:

* Общая информация о приборах учета;
* Передача показаний;
* История переданных показаний.

Тарифы:

* Калькулятор экономической выгоды;
* Товары и дополнительные услуги;
* Обращения;
* Ваши права;
* Настройки кабинета;
* Онлайн-консультант.

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ КОРПОРАТИВНОГО КЛИЕНТА:

Регистрация пользователя.

Главная страница, в том числе:

* Обслуживающий участок;
* Ссылка «Новые сообщения», в том числе с новостями ЛКК.

Счета и платежи:

* Текущий баланс;
* Неоплаченные счета-фактуры;
* Оплаченные счета фактуры;
* Поступившие платежи;
* Статистика потребления и расходов;
* Информация о плательщике.

Приборы учета:

* Общая информация о приборах учета;
* Передача показаний;
* Обращения;
* Ваши права;
* Настройки кабинета;
* Электронный документооборот;
* Онлайн – консультант.
  1. **Интеграция с другими Системами**

Настроена интеграция со следующими смежными системами:

* для корпоративных клиентов – ИАС Omni-US EE v.4.0 (разработка ООО «Интернет-сервис, г. Чебоксары);
* CRM-система единого контактного центра (ООО «СНРГ»).

Интеграция с новой системой по расчету с потребителями – физическими лицами отсутствует.

1. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКУПАЕМОЙ ПРОДУКЦИИ (ТЕХНИЧЕСКИЕ И ИНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ).
   1. **Требования к составу оказываемых услуг.**

Предоставляемые услуги должны обеспечивать надежность и качество функционирования Системы в части следующих основных направлений:

* + 1. **Сопровождение Системы:**
* проведение регламентных работ по обслуживанию Системы;
* обновление Системы в связи с выходом новых версий базового ПО, новых релизов CMS;
* мониторинг работоспособности и необходимого уровня производительности Системы в соответствии с пунктом 5.2;
* системное администрирование;
* продвижение Сайта (поисковая оптимизация, составление семантического ядра - список слов и их сочетаний, по которым посетители выйдут на сайт через поисковую систему) (список слов и их сочетаний предоставляется Заказчиком);
* обеспечение интеграции “Личного кабинета корпоративного клиента” с биллинговой системой по расчету с потребителями - юридическим лицам, эксплуатируемой в АО «Чувашская энергосбытовая компания»;
* обеспечение интеграции “Личного кабинета частного клиента” с биллинговой системой по расчету с потребителями - физическими лицами, эксплуатируемой в АО «Чувашская энергосбытовая компания»;
* обеспечение интеграции “Личного кабинета частного клиента” с CRM–системой Единого контактного центра;
* Информационный обмен с указанными системами должен исключать дублирование ввода информации.
  + 1. **Доработка функционала Системы:**

5.1.2.1. Разработка и внедрение сервиса двусторонней интеграции ЛКК частного лица и ИАС Omni-US, в т.ч:

* получение информации в ЛКК: лицевые счета, приборы учета, договоры, показания, начисления, платежи;
* загрузка показаний, платежей (произведенных онлайн и оффлайн).

Список таблиц и полей для информационного обмена с биллинговой системой по расчету с потребителями – физическими лицами приведен в Приложении 1.

5.1.2.1.1. Развертывание сервиса двусторонней интеграции ЛКК частного лица и ИАС Omni-US.

5.1.2.1.2. Внедрение сервиса двусторонней интеграции ЛКК частного лица и ИАС Omni-US.

5.1.2.2. Доработка сервиса интеграции Личного кабинета корпоративного клиента и ИАС Omni-US.

5.1.2.2.1. Доработка сервиса интеграции Личного кабинета корпоративного клиента и биллинговой системы по расчету с потребителями – юридическими лицами для получения информации о почасовых объемах.

5.1.2.2.2. Разработка дизайна, верстка макета страницы отображения почасовых объемов, привязка графика к данным, полученным из биллинговой системы по расчету с потребителями – юридическими лицами.

* 1. **Требования к качеству оказываемых услуг**
* время реакции для любого типа обращения специалистов Заказчика составляет 20 (двадцать) минут;
* время реакции означает время, за которое обращение Заказчика будет зарегистрировано и назначено на специалиста Исполнителя. При этом пользователю будет отправлено соответствующее оповещение по электронной почте;
* поддержка услуг, связанных с обработкой обращений специалистов Заказчика предоставляется с 08:00 до 17:00 по московскому времени 5 (пять) дней в неделю, исключая выходные и праздничные дни;
* сайт должен функционировать 24х7 за исключением регламентных работ, которые должны проводиться в ночное время (с 23ч00м до 7ч00м);
* производительность Системы: время ожидания открытия страниц сайта не должно превышать 10 секунд.

Минимальный перечень оказываемых Исполнителем услуг по сопровождению Системы и сроки их исполнения представлены в Таблице 4.

Таблица 4

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование услуги | Максимальный срок исполнения с момента регистрации обращения |
| 1 | Консультация специалистов Заказчика по работе с Системой. | 1 час |
| 2 | Восстановление работоспособности Системы из резервной копии. | 4 часа |
| 3 | Восстановление доступности Системы после сбоя. | 4 часа |
| 4 | Внесение изменений в настройку и конфигурацию Системы. | 6 часов |
| 5 | Исправление ошибок в программном коде Системы. | 8 часов |
| 6 | Формирование и предоставление Заказчику отчета из базы данных Системы в случае отсутствия в Системе требуемого функционального интерфейса. | 8 часов |
| 7 | Мониторинг работоспособности Системы. | ежедневно |
| 8 | Оперативное устранение сбоев в работе Системы. | 4 часа |
| 9 | Обновление Системы в связи с выходом новых версий. | 4 часа |
| 10 | Настройка Системы и внесение изменений в процессе эксплуатации Системы по требованию Заказчика. | 4 часа |
| 11 | Анализ и решение проблем, выявленных в процессе эксплуатации Системы. | 8 часов |

* 1. **Требования к макетам дизайна**

5.3.1. При оказании услуг Исполнитель должен создавать новые и изменять существующие страницы. Дизайн-макеты страниц должны согласовываться с Заказчиком.

5.3.2. Дизайн передаётся на вёрстку шаблонов страниц в виде файла формата PSD и файла формата JPEG с минимальным сжатием. Все нестандартные шрифты и исходники в векторном виде всех изначально векторных графических элементов, используемые в макете дизайна также передаются в верстку.

5.3.3. Все элементы дизайна должны быть предоставлены в PSD-файле на отдельных понятно названных по-русски слоях, логически объединённых в понятно названные по-русски группы. Например: слои «Форма поиска» и «Кнопка поиска» объединены в группу «Поиск», которая вместе со слоями «Логотип» и «Слоган» объединена в группу «Шапка».

5.3.4. В макете дизайна необходимо обозначить внешний вид всех типов ссылок: обычная ссылка, активная ссылка, ссылка посещенной страницы, ссылка при наведении курсора мыши, ссылка в фокусе.

5.3.5. Необходимо описать макеты и обозначить поведение элементов страницы, которые могут отображаться в зависимости от поведения пользователя (например, всплывающие окна, подсказки, и т.п.).

* 1. **Требования к организации взаимодействия**
* взаимодействие представителей Заказчика и Исполнителя осуществляется лично, по телефону либо посредством электронной почты;
* обращение подается ключевыми специалистами Заказчика в произвольной форме, и должно содержать следующую информацию: Ф.И.О., номер телефона, местоположения пользователя, адрес электронной почты пользователя Заказчика;
* полное описание возникшей ситуации, при необходимости содержащее копии экранных форм, сообщения об ошибках и т.п.;
* в течение 20 минут с момента направления Обращения Исполнителю, представитель Исполнителя принимает его и направляет электронное письмо обратившемуся ключевому специалисту Заказчика с указанием номера заявки и контактами специалиста Исполнителя принявшего данное Обращение);
* обращение считается закрытым с момента выполнения услуги, указанной в Таблице №4, подтвержденного реакцией ключевого специалиста Заказчика на запрос закрытия Обращения;
* в случае, если в ходе процесса по устранению технической проблемы по обращению было выявлено, что проблема связана с другими сервисами, не входящими в зону ответственности по данному сервису, сроки и процесс устранения могут быть изменены;
* контрольное время закрытия Обращения не должно превышать установленного времени указанного в Таблице №4 для каждой услуги;
* все техническое обслуживание, проводимое Исполнителем по собственной инициативе, по согласованию с Заказчиком, или по заявке, полученной лично, по телефону либо посредством электронной почты, должно быть описано в электронном сообщении, которое направляется на всех ключевых специалистов;
* в случае обнаружения Исполнителем аварийной ситуации все ключевые специалисты Заказчика должны быть оповещены о сбое в работе Системы в связи с аварией по электронной почте или с помощью других средств связи;
* мониторинг работоспособности Системы осуществляется силами Исполнителя. В случае обнаружения отклонений от заданных параметров Исполнитель немедленно уведомляет ключевых специалистов Заказчика и проводит восстановительные работы. Период времени на восстановление работоспособности Системы должен соответствовать сроку исполнения, указанному в таблице №4;
* исполнитель ежедневно направляет отчет по мониторингу работоспособности и производительности Системы по электронной почте ключевым специалистам Заказчика, отображающий сведения о доступности функционала системы в соответствии с п.4.4. Форма отчета согласовывается при заключении договора.

1. СРОКИ ОКАЗАНИЯ РАБОТ (ПОСТАВКИ ТОВАРОВ, ОКАЗАНИЯ УСЛУГ)
   1. **Сроки оказания услуг по сопровождению и доработке Системы**

Таблица 3

| Наименование этапа | Состав работ | Промежуточные и итоговые результаты по этапу | Срок с даты начала работ Х (месяцев) |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Услуги по сопровождению Системы | * проведение регламентных работ по обслуживанию Системы; * обновление Системы в связи с выходом новых версий; * мониторинг работоспособности и необходимого уровня производительности Системы; * системное администрирование; * продвижение Сайта (поисковая оптимизация, составление семантического ядра - список слов и их сочетаний, по которым посетители выйдут на сайт через поисковую систему); * обеспечение интеграции “Личного кабинета корпоративного клиента” с биллинговой системой; * обеспечение интеграции “Личного кабинета частного клиента” с биллинговой системой,; * обеспечение интеграции “Личного кабинета частного клиента” с CRM–системой Единого контактного центра | * Акт выполненных работ; * Отчет о количестве зарегистрированных и исполненных обращений. | Ежемесячно, в течение 12 месяцев. |
| 2. Доработка функционала Системы | * Разработка и внедрение сервиса двусторонней интеграции ЛКК частного лица и ИАС Omni-US; * Доработка сервиса интеграции Личного кабинета корпоративного клиента и ИАС Omni-US. | * Развертывание сервиса двусторонней интеграции ЛКК частного лица и ИАС Omni-US; * Внедрение сервиса двусторонней интеграции ЛКК частного лица и ИАС Omni-US; * Доработка сервиса интеграции Личного кабинета корпоративного клиента и биллинговой системы по расчету с потребителями – юридическими лицами для получения информации о почасовых объемах. * Отображение почасовых объемов в графическом виде в личном кабинете корпоративного клиента (не менее чем в трех вариантах); * Проведение приемо-сдаточных испытаний; * Подписан Протокол проведения приемо-сдаточных испытаний. | Х+2 |

1. ИНЫЕ УСЛОВИЯ ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ (ПОСТАВКИ ТОВАРОВ, ОКАЗАНИЯ УСЛУГ)
   1. **Требования к информационной безопасности**

Заказчик и Исполнитель обязаны заключить Соглашение об охране конфиденциальной информации, составляющей коммерческую тайну в АО “Чувашская энергосбытовая компания”.

Система должна обеспечивать целостность данных и защиту от несанкционированного доступа к данным.

В соответствии с законом РФ №152-ФЗ «О персональных данных» Исполнитель, виновный в нарушении требований данного ФЗ, несет гражданскую, уголовную, административную, дисциплинарную и иную предусмотренную законодательством РФ ответственность.

В случае реализации угроз информационной безопасности, связанных с нарушением положений действующего законодательства в области защиты информации и вследствие допущенных ошибок при разработке Системы, Исполнитель несет гражданскую, уголовную, административную, дисциплинарную и иную предусмотренную законодательством РФ ответственность.

* 1. **Порядок контроля и приемки Системы**

7.2.1 Порядок приемки услуг по сопровождению Системы:

Сдача приёмка выполненных услуг осуществляется ежемесячно. Исполнитель ежемесячно предоставляет Заказчику акты сдачи-приёмки работ и отчет об оказанных услугах (Приложение 2 к Техническим требованиям). Заказчик принимает выполненные работы или предоставляет мотивированный отказ от приемки работ с указанием недостатков.

7.2.2 Порядок приемки услуг по доработке Системы:

Сдача приемки выполненных услуг по доработке Системы осуществляется на основании подписанного протокола проведения приемо-сдаточных испытаний и акта сдачи-приемки выполненных работ.

* 1. **Требования к документированию**

Исполнитель должен подготовить и передать Заказчику следующий комплект документов:

Программу приемо-сдаточных испытаний, согласно ГОСТ 34.

Весь разрабатываемый программный код должен быть документирован и предоставлен в соответствии с методическими рекомендациями используемого языка программирования.

Вся документация должна быть подготовлена Исполнителем как в напечатанном виде, так и на магнитном носителе. Требования к содержанию документов приведены в РД 50-34.698—90

Должна быть предоставлена эксплуатационная документация на доработанные сервисы Системы. Совокупность эксплуатационной документации должна отражать организационную структуру, права и обязанности пользователей, эксплуатационного персонала и администратора (эксперта) ИС в условиях функционирования системы в штатном, аварийном режиме

Документация должна как минимум включать следующие основные документы:

* Руководство администратора Сайта;
* Руководство пользователя (редактора).

Исполнитель ежемесячно представляет Заказчику отчёт о количестве полученных, исполненных, либо находящихся в стадии исполнения обращений от Заказчика за отчетный месяц, с указанием даты и времени регистрации и исполнения каждого обращения.

1. ТРЕБОВАНИЯ К ПОСТАВЩИКУ (УЧАСТНИКУ)
   1. **Квалификационные требования.**

Участник должен иметь не менее чем двухлетний опыт по оказания услуг по разработке и/или сопровождению сайтов (подтверждается справкой о перечне и объемах выполнения аналогичных договоров):

* по работе с сайтами, использующими механизмы электронной цифровой подписи (подтверждается справкой о перечне и объемах выполнения аналогичных договоров, исполненных до объявления закупки, и ссылками на соответствующие сайты);
* по разработке и сопровождению сайтов с функционалом электронной приемной, (подтверждается справкой о перечне и объемах выполнения аналогичных договоров, исполненных до объявления закупки, и ссылками на соответствующие сайты);
* Участник должен обладать следующими кадровыми ресурсами:
* иметь в штате не менее 2 программистов с опытом работы по специальности от 3 лет (подтверждается справкой о кадровых ресурсах с приложением копий дипломов и/или копий сертификатов об образовании);
* иметь в штате дизайнера (подтверждается справкой о кадровых ресурсах с приложением копий дипломов и/или копий сертификатов об образовании).

1. ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТАЦИИ ПО ЦЕНООБРАЗОВАНИЮ
   1. **Требования к ценовому предложению**
      1. Стоимость предложения должна включать все расходы, в том числе транспортные, командировочные расходы, расходы по уплате налогов, сборов и иных платежей в бюджеты всех уровней и не должна изменяться в сторону увеличения в ходе оказания услуг.
      2. Стоимость предложения должна быть указана без учета НДС и с учетом НДС (если НДС предусмотрено налоговым законодательством) или должно быть указание на то, что «НДС не облагается».
      3. Цена предложения определяется в Российских рублях, указывается с точностью до копеек.
      4. Предложение на оказание услуг должно включать расчётное обоснование стоимости в форме таблицы:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование услуги | Количество чел.час. | Стоимость, руб. без НДС | Стоимость, руб. с НДС | Период |
| **1.** | **Организация прямого двустороннего обмена ИАС Omni-US и ЛКК частного лица** |  |  |  | **Единовременно** |
| 1.1. | Разработка сервиса двусторонней интеграции ЛКК частного лица и ИАС Omni-US, в т.ч |  |  |  |  |
| 1.1.1. | Получение информации в ЛКК: лицевые счета, приборы учета, договоры, показания, начисления, платежи |  |  |  |  |
| 1.1.2. | Передача показаний, оплат |  |  |  |  |
| 1.2. | Развертывание сервиса двусторонней интеграции ЛКК частного лица и ИАС Omni-US. |  |  |  |  |
| 1.3. | Внедрение сервиса двусторонней интеграции ЛКК частного лица и ИАС Omni-US: мониторинг работ, исправление замечаний, работы по частичному переимпорту. |  |  |  |  |
| **2.** | **Доработка сервиса интеграции ЛКК корпоративного лица и ИАС Omni-US** |  |  |  | **Единовременно** |
| 2.1 | Отображение почасовых объемов в графическом виде в личном кабинете корпоративного клиента. |  |  |  |  |
| 2.2. | Доработка сервиса интеграции ЛК корпоративного лица и ИАС Omni-Us для получения информации о почасовых объемах. |  |  |  |  |
| 2.3. | Разработка дизайна, верстка макета страницы отображения почасовых объемов, привязка графика к данным, полученным из ИАС Omni-Us. |  |  |  |  |
| **3.** | **Сопровождение Системы** |  |  |  | **Ежемесячно в течении года** |
| 3.1 | Проведение регламентных работ по обслуживанию Системы. |  |  |  |  |
| 3.2 | Обновление Системы в связи с выходом новых версий. |  |  |  |  |
| 3.3 | Мониторинг работоспособности и необходимого уровня производительности Системы. |  |  |  |  |
| 3.4 | Системное администрирование. |  |  |  |  |
| 3.5 | Продвижение Сайта (поисковая оптимизация, составление семантического ядра - список слов и их сочетаний, по которым посетители выйдут на сайт через поисковую систему). |  |  |  |  |
| 3.6 | Обеспечение интеграции «Личного кабинета корпоративного клиента» с биллинговой системой. |  |  |  |  |
| 3.7 | Обеспечение интеграции «Личного кабинета частного клиента» с биллинговой системой. |  |  |  |  |
| 3.8 | Обеспечение интеграции «Личного кабинета частного клиента» с CRM–системой Единого контактного центра. |  |  |  |  |
| НДС (18%) | | | |  |  |
| ИТОГО с НДС, руб. | | | |  |  |

1. ИНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ И УСЛОВИЯ
   1. **Обязательные требования к предложению участника**

Все услуги в рамках договора по сопровождению и доработке Системы должны быть выполнены без увеличения стоимости, предложенной Исполнителем в ценовом предложении.

1. ПЕРЕЧЕНЬ НОРМАТИВНО-ТЕХНИЧЕСКИХ ДОКУМЕНТОВ, ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ПРИ РАЗРАБОТКЕ ТЕХНИЧЕСКИХ ТРЕБОВАНИЙ И ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ К СОБЛЮДЕНИЮ ПРИ АДАПТАЦИИ И ВНЕДРЕНИИ СИСТЕМЫ

Настоящие технические требования разработаны с учетом требований ГОСТ 34.602-89. Дополнительно при разработке технических требований использовались следующие нормативно-технические и информационные материалы:

ГОСТ 34.201-89. «Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Виды, комплектность и обозначения документов при создании автоматизированных систем»;

ГОСТ 34.601-90. «Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Стадии создания»;

ГОСТ Р ИСО/МЭК 15288-2005. «Информационная технология. Системная инженерия. Процессы жизненного цикла систем»;

ГОСТ Р ИСО/МЭК 14764-2002 «Информационная технология. Сопровождение программных средств».

# Приложение 1

к Техническим требованиям

Список таблиц и полей для информационного обмена с биллинговой системой по расчету с потребителями – физическими лицами ИАС Omni-US-PE.

**Список таблиц:**

|  |  |
| --- | --- |
| информация о переданных показаниях ИПУ | imp\_lk\_meters\_Reading |
| история загруженных платежей | imp\_lk\_pay\_history |
| информация о совершенных оплатах | imp\_lk\_payments |
| информация о начислениях | NP\_charging\_history |
| контакты | NP\_Contacts |
| начисления | NP\_debt\_history |
| лицевые счета | NP\_ls |
| приборы учета | NP\_meters |
| показания текущие | NP\_meters\_Reading\_current |
| показания полные | NP\_meters\_Reading\_full |
| история показаний | NP\_meters\_Reading\_history |
| история платежей | NP\_pay\_history |
| филиалы | Subdivisions |

**Список полей:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| код | imp\_lk\_meters\_Reading | reading\_id |
| код прибора учета | imp\_lk\_meters\_Reading | meters\_id |
| код абонента | imp\_lk\_meters\_Reading | chesk\_np\_ls\_id |
| дата передачи показания | imp\_lk\_meters\_Reading | date\_reading |
| показание полупик | imp\_lk\_meters\_Reading | reading\_polupik |
| показание пик | imp\_lk\_meters\_Reading | reading\_pik |
| показание день | imp\_lk\_meters\_Reading | reading\_day |
| показание ночь | imp\_lk\_meters\_Reading | reading\_night |
| показание однотарифный | imp\_lk\_meters\_Reading | reading |
| код филиала | imp\_lk\_meters\_Reading | chesk\_subdivision\_id |
| дата импорта данных | imp\_lk\_meters\_Reading | date\_import |
| код | imp\_lk\_pay\_history | chesk\_hpay\_id |
| код абонента | imp\_lk\_pay\_history | chesk\_np\_ls\_id |
| код филиала | imp\_lk\_pay\_history | chesk\_subdivision\_id |
| лицевой счет | imp\_lk\_pay\_history | contract\_number |
| период в котором учтен платеж | imp\_lk\_pay\_history | pay\_period\_date |
| дата банка | imp\_lk\_pay\_history | pay\_bank\_statement\_date |
| дата платежа | imp\_lk\_pay\_history | pay\_date |
| наименование банка | imp\_lk\_pay\_history | pay\_bank\_name |
| сумма оплаты | imp\_lk\_pay\_history | pay\_money |
| код | imp\_lk\_payments | chesk\_payid |
| код абонента | imp\_lk\_payments | chesk\_np\_ls\_id |
| код филиала | imp\_lk\_payments | chesk\_subdivision\_id |
| период в котором учтен платеж | imp\_lk\_payments | pay\_period\_date |
| дата платежа | imp\_lk\_payments | pay\_date |
| сумма оплаты | imp\_lk\_payments | pay\_money |
| код транзакции | imp\_lk\_payments | transaction |
| дата импорта | imp\_lk\_payments | date\_import |
| признак проверки | imp\_lk\_payments | verify |
| код абонента | NP\_charging\_history | chesk\_np\_ls\_id |
| код филиала | NP\_charging\_history | chesk\_subdivision\_id |
| лицевой счет | NP\_charging\_history | contract\_number |
| номер документа | NP\_charging\_history | ch\_document\_number |
| период начисления | NP\_charging\_history | charge\_period\_date |
| потребление однотарифный | NP\_charging\_history | consumption |
| потребление полупик | NP\_charging\_history | consumption\_polupik |
| потребление пик | NP\_charging\_history | consumption\_pik |
| потребление день | NP\_charging\_history | consumption\_day |
| потребление ночь | NP\_charging\_history | consumption\_night |
| потребление ОДН | NP\_charging\_history | consumption\_mop |
| начисление однотарифный | NP\_charging\_history | charge\_sum\_money |
| начисление полупик | NP\_charging\_history | charge\_sum\_money\_polupik |
| начиисление пик | NP\_charging\_history | charge\_sum\_money\_pik |
| начисление день | NP\_charging\_history | charge\_sum\_money\_day |
| начисление ночь | NP\_charging\_history | charge\_sum\_money\_night |
| начисление ОДН | NP\_charging\_history | charge\_mop\_money |
| тариф однотарифный | NP\_charging\_history | tarif |
| тариф полупик | NP\_charging\_history | tarif\_polupik |
| тариф пик | NP\_charging\_history | tarif\_pik |
| тариф день | NP\_charging\_history | tarif\_day |
| тариф ночь | NP\_charging\_history | tarif\_night |
| тариф ОДН | NP\_charging\_history | tarif\_mop |
| дата документа | NP\_charging\_history | ch\_document\_date |
| тип документа | NP\_charging\_history | ch\_document\_type |
| сальдо на начало периода | NP\_charging\_history | balance\_month\_start |
| сумма перерасчетов | NP\_charging\_history | recalc\_sum\_money |
| комментарий к перерасчету | NP\_charging\_history | recalc\_notes |
| код абонента | NP\_Contacts | chesk\_np\_ls\_id |
| код филиала | NP\_Contacts | chesk\_subdivision\_id |
| лицевой счет | NP\_Contacts | contract\_number |
| тип контакта | NP\_Contacts | contact\_type |
| содержимое контакта | NP\_Contacts | contact\_media |
| комментарий | NP\_Contacts | comment |
| код абонента | NP\_debt\_history | chesk\_np\_ls\_id |
| код филиала | NP\_debt\_history | chesk\_subdivision\_id |
| лицевой счет | NP\_debt\_history | contract\_number |
| период | NP\_debt\_history | period\_date |
| начисление | NP\_debt\_history | debt\_money |
| оплачено | NP\_debt\_history | paid\_money |
| сальдо на начало периода | NP\_debt\_history | saldo\_begin |
| сальдо на конец периода | NP\_debt\_history | saldo\_end |
| код абонента | NP\_ls | chesk\_np\_ls\_id |
| код филиала | NP\_ls | chesk\_subdivision\_id |
| лицевой счет | NP\_ls | contract\_number |
| фамилия | NP\_ls | last\_name |
| имя | NP\_ls | first\_name |
| отчество | NP\_ls | middle\_name |
| регион | NP\_ls | region\_oblast |
| район | NP\_ls | raion |
| город | NP\_ls | gorod |
| населенный пункт | NP\_ls | n\_punkt |
| улица | NP\_ls | street\_name |
| дом | NP\_ls | house |
| корпус | NP\_ls | korpus\_str\_lit |
| квартира | NP\_ls | apartment |
| почтовый индекс | NP\_ls | mail\_index |
| количество проживающих | NP\_ls | people\_count |
| площадь | NP\_ls | square |
| количество комнат | NP\_ls | rooms\_count |
| способ начисления | NP\_ls | calculation\_way |
| номер договора | NP\_ls | agreement\_num |
| дата договора | NP\_ls | agreement\_date |
| электронная почта | NP\_ls | email |
| код прибора учета | NP\_meters | chesk\_np\_meters\_id |
| код филиала | NP\_meters | chesk\_subdivision\_id |
| код абонента | NP\_meters | chesk\_np\_ls\_id |
| лицевой счет | NP\_meters | contract\_number |
| модель ПУ | NP\_meters | brand |
| номер ПУ | NP\_meters | number |
| разряднось | NP\_meters | capacity |
| число знаков после запятой | NP\_meters | scale |
| класс точности | NP\_meters | precision\_class |
|  | NP\_meters | mpi |
| коэффициент трансформации | NP\_meters | transform\_factor |
| место установки | NP\_meters | place |
| сетевая организация | NP\_meters | net\_org |
| дата установки | NP\_meters | installation\_date |
| дата снятия | NP\_meters | removal\_date |
| начальное показание полупик | NP\_meters | installation\_reading\_polupik |
| начальное показание пик | NP\_meters | installation\_reading\_pik |
| начальное показание день | NP\_meters | installation\_reading\_day |
| начальное показание ночь | NP\_meters | installation\_reading\_night |
| начальное показание однотарифный | NP\_meters | installation\_reading |
| срок эксплуатации | NP\_meters | life\_period |
| дата последней поверки | NP\_meters | last\_check\_round |
| показание снятия полупик | NP\_meters | removal\_reading\_polupik |
| показание снятия пик | NP\_meters | removal\_reading\_pik |
| показание снятия день | NP\_meters | removal\_reading\_day |
| показание снятия ночь | NP\_meters | removal\_reading\_night |
| показание снятия однотарифный | NP\_meters | removal\_reading |
| код прибора учета | NP\_meters\_Reading\_current | chesk\_np\_meters\_id |
| код абонента | NP\_meters\_Reading\_current | chesk\_np\_ls\_id |
| период потребления | NP\_meters\_Reading\_current | consumption\_period |
| дата передачи показания | NP\_meters\_Reading\_current | date\_reading |
| показание полупик | NP\_meters\_Reading\_current | reading\_polupik |
| показание пик | NP\_meters\_Reading\_current | reading\_pik |
| показание день | NP\_meters\_Reading\_current | reading\_day |
| показание ночь | NP\_meters\_Reading\_current | reading\_night |
| показание однотарифный | NP\_meters\_Reading\_current | reading |
| код филиала | NP\_meters\_Reading\_current | chesk\_subdivision\_id |
| код прибора учета | NP\_meters\_Reading\_full | chesk\_np\_meters\_id |
| код абонента | NP\_meters\_Reading\_full | chesk\_np\_ls\_id |
| период потребления | NP\_meters\_Reading\_full | consumption\_period |
| дата передачи показания | NP\_meters\_Reading\_full | date\_reading |
| показание полупик | NP\_meters\_Reading\_full | reading\_polupik |
| показание пик | NP\_meters\_Reading\_full | reading\_pik |
| показание день | NP\_meters\_Reading\_full | reading\_day |
| показание ночь | NP\_meters\_Reading\_full | reading\_night |
| показание однотарифный | NP\_meters\_Reading\_full | reading |
| код филиала | NP\_meters\_Reading\_full | chesk\_subdivision\_id |
| дата загрузки | NP\_meters\_Reading\_full | date\_load |
| код прибора учета | NP\_meters\_Reading\_history | chesk\_np\_meters\_id |
| код филиала | NP\_meters\_Reading\_history | chesk\_subdivision\_id |
| код абонента | NP\_meters\_Reading\_history | chesk\_np\_ls\_id |
| лицевой счет | NP\_meters\_Reading\_history | contract\_number |
| номер прибора учета | NP\_meters\_Reading\_history | number |
| дата снятия прибора учета | NP\_meters\_Reading\_history | deactivate\_date |
| дата передачи показаний | NP\_meters\_Reading\_history | date\_reading |
| показание полупик | NP\_meters\_Reading\_history | reading\_polupik |
| показание пик | NP\_meters\_Reading\_history | reading\_pik |
| показание день | NP\_meters\_Reading\_history | reading\_day |
| показание ночь | NP\_meters\_Reading\_history | reading\_night |
| показание однотарифный | NP\_meters\_Reading\_history | reading |
| код абонента | NP\_pay\_history | chesk\_np\_ls\_id |
| код филиала | NP\_pay\_history | chesk\_subdivision\_id |
| лицевой счет | NP\_pay\_history | contract\_number |
| период оплаты | NP\_pay\_history | pay\_period\_date |
| дата банка | NP\_pay\_history | pay\_bank\_statement\_date |
| дата платежа | NP\_pay\_history | pay\_date |
| наименование банка | NP\_pay\_history | pay\_bank\_name |
| сумма платежа | NP\_pay\_history | pay\_money |
| код филиала | Subdivisions | chesk\_subdivision\_id |
| наименование | Subdivisions | subdivision\_name |
| номер филиала | Subdivisions | subdivision\_code |
| наименование банка | Subdivisions | bank\_name |
| БИК | Subdivisions | bik |
| расчетный счет | Subdivisions | account |
| корсчет | Subdivisions | ks |
| доп. информация | Subdivisions | subdivision\_dop\_info |

# Приложение 2

к Техническим требованиям

Отчет об оказанных услугах

за \_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_ г.

в АО «Чувашская энергосбытовая компания»» по договору № \_\_\_\_\_\_ от \_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_ г.

на оказание услуг по сопровождению официального сайта и личного кабинета клиента.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Описание запроса | Автор запроса | Дата и время поступления запроса | Регламентированное время | Срок исполнения |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **ИСПОЛНИТЕЛЬ:** | **ЗАКАЗЧИК:** |
| Исполнительный директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ /  м.п. «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_ г. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ /  м.п. «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_ г |

# Приложение 3

к Техническим требованиям

Список ключевых пользователей Заказчика

|  |  |
| --- | --- |
| Руководитель ДПЦИС | Волков Михаил Евгеньевич  тел.: 8(8352) 39-91-19  e-mail: [vme@ch-sk.ru](mailto:ply@ch-sk.ru) |
| Заместитель руководителя ДПЦИС | Поздеева Любовь Юрьевна  тел.: 8(8352) 39-91-33  e-mail: [ply@ch-sk.ru](mailto:ply@ch-sk.ru) |
| Ведущий инженер-программист ДПЦИС | Левин Александр Викторович  тел.: 8(8352) 39-91-14  e-mail: lav@ch-sk.ru |
| Ведущий инженер-программист ДПЦИС | Мижавайкин Алексей Витальевич  тел.: 8(8352) 39-91-24  e-mail: mav[@ch-sk.ru](mailto:ply@ch-sk.ru) |
| Специалист по работе с общественностью 1 категории | Чуркин Георгий Константинович тел.: 8(8352) 39-91-93  e-mail: cgk@ch-sk.ru |