Техническое задание на оказание услуг инцидентной технической поддержки и поддержки эксплуатации программного обеспечения «Naumen Contact Center».

1. Способ закупки Запрос цен.

2. Наименование, место нахождения, почтовый адрес, адрес электронной почты, номер контактного телефона заказчика

2.1. Наименование заказчика **Общество с ограниченной ответственностью «РКС-энерго» (ООО «РКС-энерго»)**

2.2. Место нахождения заказчика 187320, РФ, Ленинградская область, Кировский р-н, Шлиссельбург г., Жука ул., дом 3, помещение 204.

2.3. Почтовый адрес заказчика 194044, г. Санкт-Петербург, Финляндский пр., д. 4а, БЦ «Петровский форт», офис ООО «РКС-энерго».

3. Предмет договора с указанием количества поставляемого товара, объема выполняемых работ, оказываемых услуг и классификация

3.1. Предмет договора Предоставление услуг инцидентной технической поддержки и поддержки эксплуатации программного обеспечения «Naumen Contact Center».

3.2. Наименование, характеристики, количество и сроки оказываемых услуг:

- Поддерживаемое ПО: «Naumen Contact Center»
- Режим приема обращений: 24x7
- Приоритеты заявок, время реакции и максимальное время на выполнение работ (SLA) указаны в таблице:

Приоритет	Описание	Время реакции на запрос, рабочих часов	Время на выполнение запроса не более	Режим оказания
1	ПО полностью неработоспособно.	0,5 часа	2 часа	24x7
2	Значительная часть функций ПО не работает или наблюдается существенное снижение производительности, критичное для бизнес-процессов.	0,5 часа	4 часа	24x7

3	Частичная неработоспособность ПО для группы пользователей, несущественное снижение производительности, требуется изменение настроек/конфигурации.	2 часа	3 рабочих дня	9:00-18:00, будни
4	Консультации, плановые доработки функциональности, настройка новых сценариев, работа не связана с нарушением текущей работоспособности.	2 часа	10 рабочих дней	9:00-18:00, будни

- Услуги по Исполнителя должны включать в себя:
  а) инцидентную техническую поддержку и комплекс мероприятий, направленных на восстановление нормальной работоспособности ПО в случае его полной или частичной неработоспособности, сбоев, ошибок в работе, включая:
  - Поддержка работоспособности системы Naumen Contact Center;
  - Изменение и настройка входящих проектов;
  - Изменение и настройка исходящих проектов;
  - Изменение и настройка дискретных проектов;
  - Изменение и настройка серверов маршрутизации, dial-plan;
  - Изменение и настройка IVR-скриптов в IVRBUILDER;
  - Изменение и настройка шаблонов анкет по входящим и исходящим проектам;
  - Изменение и настройка пользовательских ролей;
  - Изменение и настройка пользовательских и системных справочников;
  - Формирование сбора статистики;
  - Работа с медиатекой;
  - Предоставленные данных из БД и возможное их изменение;
  - Минорные обновления версии ПО – предоставление обновлений, работы по обновлению;
  - Консультации операторов и службы поддержки.

  б) Плановые работы по изменению, настройке и доработке ПО (включая, но не ограничиваясь: изменение проектов, настройка IVR-скриптов, изменение ролей и справочников)

4.Порядок формирования цены договора (цены лота) (с учетом или без учета расходов на перевозку, страхование, уплату таможенных пошлин, налогов и других обязательных платежей)

Цена оказываемых услуг устанавливается в российских рублях, формируется с учетом всех расходов.

Начальная максимальная услуг – _____ руб., включая НДС ____%.

5. Место и условия поставки товара, выполнения работы, оказания услуги:

5.1. 194044, г. Санкт-Петербург, Финляндский пр., д. 4а, БЦ «Петровский форт», офис ООО «РКС-энерго».

6. Сроки (периоды) и условия поставки товара, выполнения работы, оказания услуги

6.1. Договор оказания услуг заключается на 12 (двенадцать) календарных месяцев.

6.2. Срок начала оказания услуг – с даты заключения договора.

7. Установленные заказчиком требования к качеству, техническим характеристикам товара, работы, услуги, к их безопасности, к функциональным характеристикам (потребительским свойствам) товара, к размерам, упаковке, отгрузке товара, к результатам работы и иные требования, связанные с определением соответствия поставляемого товара, выполняемой работы, оказываемой услуги потребностям заказчика.

7.1. Исполнение SLA по времени реакции на обращения на уровне не ниже 95%.

8. Требования к участникам закупки

8.1. Подать заявку может любое юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, обладающее официальным статусом партнера разработчика программного обеспечения Naumen по данным сайта https://www.naumen.ru/partners/ .

8.2. Иметь соответствующие ресурсные возможности для исполнения договора (финансовые, материально-технические, производственные, трудовые).

8.3. Участник не должен находиться под процедурой банкротства, в процессе ликвидации или реорганизации, на ее имущество не должен быть наложен арест.

8.4. Команда участника должна подтвердить компетенции в продукте Naumen Contact Center сертификатом (минимум 1 сертификат) от разработчика ПО Naumen.

8.5. Официальный сайт участника в сети Интернет должен отражать компетенции участника в предоставлении услуг по поставке лицензий Naumen, внедрении продуктов Naumen, а также техническую поддержку ПО Naumen. Должны быть отражены примеры заказчиков этих услуг, а также приведено описание реализованных проектов.

8.6. Дата создания компании участника закупки должна быть не менее 5 лет, предшествующих дате подачи заявки на участие в закупке.