**ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ УСЛУГАМ**

► **Количество и качество работ и услуг.**

Услуги должны распространяться на всю ИТ инфраструктуру и торговое оборудование компании «Украинский ритейл» (далее - ИТ инфраструктура), что используется последней в своей операционной деятельности на момент заключения Договора, а также на новые компоненты ИТ инфраструктуры, которые в то или иное время будут переданы Исполнителю на обслуживание.

Подробный перечень Услуг приведен в разделе «Каталог Услуг»;

Состав и качество Услуг должны соответствовать требованиям Конкурсной документации, внутренним политикам компании, а также законодательству Украины. Ожидаемые сроки решения инцидентов в зависимости от их приоритета и типа отделения приведены в разделе «Показатели Уровня Качества (SLA)»

► **Финансовые условия договора:**

Оплата за Услуги производится в рамках заключенного Договора по единому счету, выставляемого ежемесячно конце отчетного периода. Стоимость Услуг включает абонплату за предоставленные услуги и стоимость услуг за восстановление работоспособности компьютерного и прочего оборудования. Оплата Услуг осуществляется на основании подписания Акта приема-передачи услуг.

Срок Договора составляет 12 месяцев с возможностью дальнейшего продления.

► **Место исполнения обязательств:**

Место предоставления услуг указано в Приложении 1 к тендерной заявке. При открытии новых объектов, срок уведомления о планируемом открытии составляет 12 недель.

►  **Порядок предоставления Услуг:**

Исполнитель принимает на себя обязательства по предоставлению Услуг, которые должны состоять из следующих компонентов:

* наличие собственного Help-Desk, возможность автоматизации взаимодействия c Help-Desk компании;
* консалтинговая и аналитическая поддержка специалистами Исполнителя;
* превентивное устранение неисправностей;
* профилактическое обслуживание;
* необходимый ремонт оборудования;
* полная отчетность в согласованном с компанией формате;
* ремонт и профилактическое обслуживание ИТ инфраструктуры (сетевая инфраструктура, телефония и др) и торгового оборудования магазинов;
* обслуживание ПО, установленного в магазинах, включая ОС, сетевые подключения, ПО для торговли и учёта. Полный перечень ПО указан в разделе «Каталог услуг»
* установка, перемещение, добавление и замена оборудования;
* работы по подготовке открытия новых магазинов;
* другие работы (по согласованию Сторон).

►  **Прием и обработка обращений**

Исполнитель обязан обеспечить прием и регистрацию обращений Заказчика в электронном виде, выполнить их дальнейшую обработку и предоставить подробную информацию относительно выполнения обращений.

Время приема обращений: с 8-00 до 22-00 ежедневно.

►  **Предоставление отчетности**

Отчеты должны формироваться и предоставляться Исполнителем как в бумажном, так и в электронном виде на ежемесячной основе.

Исполнитель обязан предоставлять следующие виды отчетов:

**Отчет 1:** Количество Обращений к Helpdesk, в том числе содержит информацию по следующим состояниям Обращений:

* Зарегистрировано
* Выполнено
* Отклонено
* Количество Обращений, решенных с нарушением Времени выполнения

**Отчет 2.** Прочие расходы Исполнителя в рамках предоставления Услуг и предварительно утвержденные Заказчиком.

►  **Взаимодействие с Заказчиком**

Для взаимодействия с Заказчиком Исполнитель обязан выделить необходимое количество человеческих ресурсов для решения административных и контрактных вопросов в офисах Заказчика. Исполнитель обязан осуществлять взаимодействие с Заказчиком для решения проблем и предоставлению консультаций по ИТ инфраструктуре и торговому оборудованию.

Исполнитель берёт на себя обязательства принять на работу сотрудников Заказчика, на момент объявления тендера осуществляющих аналогичные услуги, на срок не менее 6 месяцев с даты заключения контракта.

Для предоставления доступа в магазины и распределительные центры Заказчика и для предоставления сервиса, Исполнитель должен предоставить паспортные данные работников, которые привлекаются к выполнению работ и подтверждения прямых договорных отношений работника с Исполнителем.

Заказчик имеет возможность отказать в предоставлении доступа любому сотруднику Исполнителя по результатам проверки службы безопасности Заказчика, или по любой другой причине, детали которой могут не разглашаться. В таком случае Исполнитель должен отлучить такого работника от робот, связанных с обслуживанием Заказчика, с момента получения отказа.

До начала предоставления сервиса Исполнитель должен предоставить согласованный с Заказчиком Сервисный справочник, в котором должны быть определены общий порядок взаимодействия работников Исполнителя и Заказчика, и перечень действий Исполнителя при решении типовых задач

КАТАЛОГ УСЛУГ

| **№ п / п** | **Название сервиса Исполнителя** | **Операции** | **Объекты сопровождения** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Обслуживание ПК и компьютерной периферии в магазинах | * Устранение инцидентов * Подключение рабочего места * Установку, конфигурирование и проверку работы внешних устройств * Установка и настройка системного программного обеспечения, антивирусного программного обеспечения * Перенос клиентских данных * Удаление данных с носителей * Передача оборудования к ремонту * Информирование Заказчика об изменениях в использовании рабочих станций пользователями Заказчика (замена рабочей станции у пользователя) | * Персональные компьютеры (в том числе мониторы, клавиатуры, манипуляторы мышь, принтеры, сканеры штрих-кодов, терминалы сбора данных) * Ноутбуки |
| 2 | Торговое оборудование | * Обслуживание и ремонт весов чекопечати, контроль загрузки артикулов и цен в весы чекопечати. * Контроль сроков поверки весов. Передача весов на поверку в уполномоченные организации. * Обслуживание и ремонт кассовых терминалов. * Обслуживание фискальных регистраторов, передача на фискализацию в уполномоченные организации. * Настройка программного обеспечения для работы с торговым оборудованием. * Первичная диагностика и тестирование. * Устранение программных и аппаратных проблем, выявленных в ходе диагностики и тестирования. | * Весы чекопечати * Кассовые терминалы * Фискальные регистраторы (РРО) |
| 3 | Обслуживание сетевой инфраструктуры | * Устранение инцидентов * Установка и подключение сетевого оборудования к ЛВС * Организация и обслуживание внутренней сети магазина, включение оборудования в единую сеть. * Настройка доступа в интернет * Настройка edge-маршрутизатора для подключения к внутренней сети заказчика * Первичная диагностика проблем с интернет и ТфОП, коммуникация с провайдером от имени Заказчика для решения проблем. | * ЛВС магазинов * Сетевое оборудование (маршрутизаторы, коммутаторы) * Кроссовое оборудование |
| 6 | Обслуживание программного обеспечения | * Установка и настройка бизнес-приложений на рабочие станции заказчика. * Решение инцидентов с бизнес-приложениями. | * «Маркет+» * «Астор Торговая Сеть» * «1С Предприятие 8.1» * LiteManager |
| 8 | Ремонт | * Замена неработоспособного оборудования по согласованию с Заказчиком * Выполнение необходимых работ по восстановлению работоспособности оборудования по согласованию с Заказчиком * Обновление или замена комплектующих по согласованию с Заказчиком * Организация ремонта оборудования по согласованию с Заказчиком * Прием от Заказчика запасных частей и комплектующих для выполнения ремонта | * ПК * Ноутбуки * Периферийное оборудование * Торговое оборудование * Сетевое оборудование * Закупку узлов, подлежащих замене, выполняет Исполнитель по согласованию Заказчика |
| 9 | Подготовка магазинов к запуску и к закрытию/рестайлингу | * Установка / демонтаж устройств или программного обеспечения * Перемещение устройств между магазинами Заказчика * Оформление и передача документов между Заказчиком и клиентом Заказчика, актов приема-передачи оборудования * Временное хранение устройств | * ПК * Ноутбуки * Периферийное оборудование * Торговое оборудование * Сетевое оборудование |

ТИПОВОЕ ОБОРУДОВАНИЕ В МАГАЗИНЕ

|  |
| --- |
| **Компьютеры, серверы и оргтехника** |
| ПК |
| Монитор 17-19'' |
| клавиатура |
| мышь |
| Принтер HP2035 |
| Модем TP-Link DSL 2500U |
| ИБП APC BX650CI-RS |
| ИБП APC BX1100CI-RS |
| Сетевой фильтр Gembird SP5-X-6G |
| Нормализатор Powercom TCA-600 VA (300W) |
| ТСД Bitatek IT8000 |
| Cisco 881g |
| Кабель соединительный USB 2.0 A->B; 3,0м; Gembird; Professional |
| Концентратор (Hub) D-Link DUB-H7 |
| **Кассовое оборудование** |
| Posiflex KS7210 с WPOSReady |
| Фискальный регистратор IKS 810 Табло для покупателя |
| Сканер Zebex Z6082 USB |
| Сканер Zebex Z3190 USB |
| **Весовое оборудование** |
| CAS CL5000J IP |
| Весы самообслуживания CAS CL5000J IS |

ПАРАМЕТРЫ КАЧЕСТВА УСЛУГ (SLA)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Приоритет | Инциденты | Допустимое время простоя |
|
|
| 1 | **Касса** | |
| Системный блок | 6 |
| Сканер |
| Клавиатура |
| Монитор |
| Дисплей клиента |
| ИБП (если поломка привела к выходу из строя кассу) |
| ПО(ошибки Маркет+, или др. кассового ПО) |
| **РРО** | |
| Поломка блока РРО | 48 |
| Другая поломка(дата, время, нет связи, БП, превышено время и т.д.) | 8 |
| Остановка кассы из-за переполнения модема. | 12 |
| **Весы** | |
| Не обновляются цены (обрыв сети) | 5 |
| 2 | **Сервер** | |
| Системный блок | 8 |
| Сканер |
| Монитор |
| Клавиатура |
| Мышь |
| ИБП (если поломка привела к выходу из строя сервер) |
| ПО(не работает почта, не запускается 1С, не печатает принтер, загрузка Z-отчетов, заведение пользователей, неправильные цены, менеджер лицензий, реализация) |
| 3 | **Компьютер ЗУМ (Приемка)** | |
| Системный блок | 8 |
| Сканер |
| Монитор |
| Клавиатура |
| Мышь |
| ИБП |
| ПО(не работает почта, не запускается 1С, не печатает принтер) |
| **Связь** | |
| Провайдер, оборудование | 8 |
| **Прочее** | |
| ТСД | 8 |
| Установка или перенос дополнительного оборудования | 16 |