



ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 355735
способом Запрос ценовых предложений

Лот № (356 У, 1201736)

Заказчик Акционерное общество "Эйр Астана"
Организатор Акционерное общество "Эйр Астана"

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	Значение
Номер строки	356 У
Наименование и краткая характеристика	Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы, Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы
Дополнительная характеристика	Техническое сопровождение Системы ELMA BPM
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, г.Алматы, Алматы
Условия поставки	-
Срок поставки	С даты подписания договора по 11.2022
Условия оплаты	Предоплата - 100%, Промежуточный платеж - 0%, Окончательный платеж - 0%

2. Описание и требуемые функциональные, технические, качественные и эксплуатационные характеристики

1. Перечень и спецификация модулей для продления технической поддержки лицензий ELMA BPM

Серверная лицензия ELMA BPM Enterprise - 1 шт - С момента заключения договора в течении 36 месяцев
Конкурентная пользовательская лицензия ELMA BPM Enterprise - 300 шт - С момента заключения договора в течении 36 месяцев
Серверная лицензия ELMA ЕСМ+ Электронный документооборот - 1 шт - С момента заключения договора в течении 36 месяцев
Мобильное приложение ЕСМ+ - Без ограничений - С момента заключения договора в течении 36 месяцев

2. Требования к уровню технической поддержки:

Стандартная техническая поддержка программных продуктов тариф «Базовый»
Запрос должен оформляться на сайте технической поддержки ELMA <http://support.elma-bpm.ru>
сотрудником Центра компетенции по ПП ELMA Конечного пользователя.
Обработка и выполнение запросов должна осуществляться Исполнителем в соответствии с приоритетом, определенным Заказчиком, в рабочие дни с 9:00 до 18:00 по временной зоне Исполнителя

3. Перечень услуг лицензионной и технической поддержки по тарифному плану "Базовый":

1. Обработка запросов на сайте технической поддержки:

Обработка запросов следующих типов:

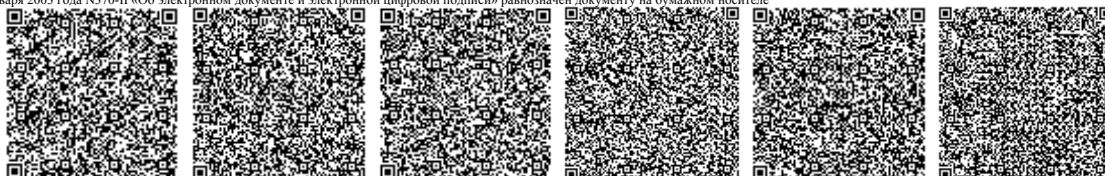
- 1.1. «Сообщение об ошибке»: Специалист технической поддержки должен принять в работу запрос в течение 8 рабочих часов, предоставить решение или «обходной путь» в срок до 16 часов рабочего времени, либо назвать срок выхода версии системы, которая будет включать исправление ошибки.
- 1.2. «Вопрос по работе системы»: Специалист технической поддержки должен принять в работу вопрос по работе системы в течение 8 рабочих часов, и предоставить ответ в срок до 24 рабочих часов.
- 1.3. «Предложение по улучшению»: Специалист технической поддержки должен: принять в работу предложение по улучшению системы в течение 16 часов рабочего времени, и в течение 48 рабочих часов подтвердить реализацию функции в будущих версиях системы либо предоставить отказ от реализации.

2. Доступ к новым версиям системы (обновление системы):

Должны быть предоставлены дистрибутивы новых версий системы по запросу Заказчика на сайте технической поддержки.

Типы предоставляемых обновлений:

- Новые минорные версии ПП
- Новые Мажорные версии ПП





3. База знаний (закрытый раздел):

Должен быть предоставлен доступ к закрытым разделам Базы знаний <http://www.elma-bpm.ru/kb/> для самостоятельного изучения. При возникновении вопросов они должны быть решены в рамках услуги №1.

Требования к потенциальным поставщикам:

Обязательно предоставление технической спецификации с подтверждением вышеуказанных характеристик, а также предоставление

авторизационного письма от производителя или дистрибьютера лицензий. В случае предоставления авторизационного письма от дистрибьютера лицензий, необходимо предоставить письмо, подтверждающее статус дистрибьютора как официального партнера производителя программного обеспечения на территории Республики Казахстан.

В авторизационном письме должно быть указано, что в случае прекращения деятельности поставщика производитель будет продолжать оказывать техническую поддержку продукта.

Приложение

TC ELMA BPM.docx

Подписал

Дата подписания

Пармышева Бикена Камиккыяновна

20.11.2019

