

 **“АЕЦ Козлодуй” ЕАД**

запичено на основание ЗЗЛД

**ТЕХНИЧЕСКО ЗАДАНИЕ**

№ 22.ИиФ.ТЗ.54/01

За услуга

**ТЕМА: Техническо обслужване и поддръжка на Infor ERP LN**

**Настоящото техническо задание съдържа техническа спецификация съгласно Закона за обществените поръчки.**

**1. Предмет на услугата**

Предмет на услугата е осигуряване на техническо обслужване и поддръжка на Infor ERP LN.

**2. Обем на извършваната услуга**

Изпълнителят трябва да извърши следните основни дейности:

2.1. Оказване на техническа помощ и поддръжка, съгласно стандартните правила на производителя на софтуера.

2.2. Оказване на техническа помощ и поддръжка на инсталациите на софтуерно приложение Infor ERP LN на сървърите на „АЕЦ Козлодуй” ЕАД.

2.3. Локализиране, анализ и отстраняване на проблеми. Всеки етап да се документира в сайт-портал на фирмата, чрез двустранно одобрен шаблон за кореспонденция по доклад за

проблем (Приложение 5), съгласно който Изпълнителят следва да уведомява Възложителя за статуса на докладваните проблеми. Шаблонът следва да съдържа информация относно анализа на проблема, коригиращите мерки и тяхното изпълнение, с оглед отчитането на времето за реакция по т.5.5 от техническото задание.

2.4. Консултации и съдействие свързани с функционирането, използването, настройките и администрирането на системата, както за стандартните модули, така и за допълнително разработените функционалности и кастомизации.

2.5. Своевременно актуализиране на системата (само след съгласуване и разрешение от Възложителя) с приложимите актуализации и подобрения на софтуера, като:

- Програмни решения (Solutions);
- Софтуерни поправки (fixes, patches);
- Пакети от актуализации (weekly collections).

2.6. Осигуряване на постоянна телефонна връзка и e-mail адрес за връзка за подаване на заявки за поддръжка с приоритет „Спешно“ съгласно дефиницията на приоритети по т.5.5 от техническото задание.

2.7. Оказване на консултации относно съхранението и използването на предишни/архивни инсталации на софтуер версия ВааN IV и/или софтуер версия Infor ERP LN, които архивни версии са били в реална предишна експлоатация в "АЕЦ Козлодуй" ЕАД.

### **3. Организация на работата по изпълнение на услугата**

#### **3.1. План за изпълнение на дейностите по услугата**

Началната дата на започване на работата е датата, определена в договор за поддръжка. Сроктът за извършване на работата е две години.

#### **3.2. Условия за изпълнение на услугата**

##### **3.2.1. Условия и дейности, които трябва да се изпълнят от „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД**

„АЕЦ Козлодуй“ ЕАД трябва да осигури необходимата квалификация на персонала работещ пряко със системата, като изискването е да имат начална компютърна грамотност и умения за свободно боравене с офис-пакети (Microsoft Office).

##### **3.2.2. Условия и дейности, които трябва да се изпълнят от Изпълнителя**

Изпълнителят трябва да излъчи отговорен администратор и отговорен потребител на системата, като за всеки модул са определени функционални отговорници.

Изпълнителят трябва да осигури необходимата квалификация на персонала работещ пряко със системата, като изискването е отговорен администратор, отговорен потребител на системата и функционалните отговорници по модули да познават детайлно съответната функционална област, за която отговарят от системата във вида, настройките и софтуерните доработки, които се използват в „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД.

Предлаганите решения на проблеми на производствената (актуалната) инсталация на Infor ERP LN трябва да бъдат реализирани в съответствие с поддръжките от Производителя на софтуера Infor ERP LN версии на продуктите на Microsoft и наличната и използвана в „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД комуникационна инфраструктура и компютърна техника, както следва:

- приложен сървър – MS Windows Server;
- СУБД - MS SQL Server;
- работни станции – MS Windows.

Дейностите по сервисната поддръжка трябва да са съобразени както със стандартните функционалности и настройки на системата, така и с действащите доработки, при спазване на следните изисквания:

- да се поддържа българската локализация и специфичната локализация за „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД при инсталиране на актуализации и подобрения на софтуера;
- да се поддържа функционалната съвместимост на новоинсталирани решения с внедрените до момента доработки;
- да се поддържа общ графичен потребителски интерфейс;
- всички компоненти от графичния интерфейс, представляващи доработки/ изменения внесени от Изпълнителя, да са придружени с потребителска документация;
- да се поддържа тестови сървър с операционна система, актуална инсталация и данни на системата, каквито са в „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД;
- компонентите, реализиращи доработки / изменения да бъдат кодирани съгласно предварително дефинираната система в рамките на клиентското VRC.

Изпълнителят трябва да гарантира, че предлаганите решения на проблеми:

- съответстват на текущо използваната в „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД специфична локализация;
- не влошават надеждността на системата.

### 3.3. Нормативно-технически документи

Няма отношение.

### 3.4. Критерии за приемане изпълнението на услугата

- Подписан двустранно протокол за получените и предварително проверени за съвместимост/приложимост софтуерни решения, актуализации и доработки;
- Подписани доклади за проблеми – при приемане на изпълнението на коригиращите мерки.

## 4. Документация

### 4.1. Документи, представени от „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД

Входни данни се предоставят след поискване от Изпълнителя. Предоставените данни могат да бъдат използвани единствено за целите на изпълнение на договора.

Входните данни, необходими за изпълнение на дейностите по настоящето техническо задание, се предават на Изпълнителя във вида и формата, в която са налични в „АЕЦ Козлодуй“, по реда на „Инструкция по качество. Предаване на входни данни на външни организации“, № ДОД ОЖ.ИК.1194.

При необходимост от предоставяне на входни данни съдържащи лични данни, те ще се предават на Изпълнителя в анонимизиран вид.

### 4.2. Документи, представени от Изпълнителя

Изпълнителят трябва да изготви и предаде на Възложителя:

- Програма за поддръжка за периода на договора;
- План за абонаментно поддържане на системата в „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД, съдържащ анализ, предложения и указания за отстраняване на диагностицираните проблеми в работата на Infor ERP LN.

В периода на поддръжката, Изпълнителят актуализира съществуващата и/или предоставя допълнителна документация, свързана с направените изменения в системата.

Всички документи изготвени от Изпълнителя трябва да бъдат на български език и да съдържат наименование, автор, дата на изготвяне. Документите се предават на хартиен носител и/или в електронен вид.

#### **4.3. Отчетни документи**

Отчетните документи са в съответствие и по образци, съгласно действащата система по качество на Изпълнителя:

- Приемно-предавателен протокол (Приложение 1) - при инсталиране на актуализации и доработки;
- Протокол от работна среща (Приложение 2) - при работни срещи и консултации на място;
- Сервизен дневник (Приложение 3) - поддържан от Изпълнителя и регистриращ консултации по телефона и електронна поща, имащи отношение към познанията;
- Доклад за проблем (Приложение 4) с нанесени данни относно анализа на проблема, коригиращите мерки и тяхното изпълнение, в съответствие с шаблона за кореспонденция по доклад за проблем (Приложение 5).

#### **4.4. Ред за влизане в сила на документите**

Няма отношение.

### **5. Изисквания за осигуряване на качеството**

#### **5.1. Система за управление (СУ) на Изпълнителя**

Няма отношение.

#### **5.2. Програма за осигуряване на качеството (ПОК)**

Няма отношение.

#### **5.3. План за контрол на качеството (ПКК)/ План за контрол и изпитване (ПКИ)**

Няма отношение.

#### **5.4. Одит от страна на „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД (одит от втора страна)**

5.4.1 „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД има право да извършва одит на Изпълнителя преди започване на работата по сключен договор и по време на изпълнение на дейностите по договора.

5.4.2 „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД извършва одити по ред установен с Инструкция по качество. Организация и провеждане на одит на външни организации /одит от втора страна/, IO.OAII.00.IK.049.

## 5.5. Управление на несъответствия

При възникване на несъответствия се въвеждат следните дефиниции на срокове за реакция:

- **Приоритет Спешно** означава, че системата при Възложителя е спряла и не може да се продължи работата с нея;
- **Приоритет Бързо** означава, че има сериозни проблеми при изпълнението на основни бизнес функции;
- **Приоритет Нормално** означава не критичен проблем, при който Възложителят може да продължи да работи.

Изпълнителят трябва да спазва следните срокове за реакция при подаване на заявки за поддръжка:

- За приоритет „Спешно“ – 3 часа в рамките на сервизните часове;
- За приоритет „Бързо“ – 5 часа в рамките на сервизните часове;
- За приоритет „Нормално“ – 7 часа в рамките на сервизните часове.

При възникване на проблем, който не може да бъде решен дистанционно, Изпълнителят да осигури представител на място в „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД.

## 5.6. Професионална компетентност (квалификация) на персонала на Изпълнителя

Няма отношение.

## 5.7. Специфични изисквания по осигуряване на качеството

Няма отношение.

## 5.8. Обучение на персонала на „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД

Няма отношение.

## 5.9. Необходими лицензи, разрешения, удостоверения, сертификати и др. на Изпълнителя.

Актуален документ удостоверяващ, че Изпълнителят е оторизиран да извършва внедряване и консултантска дейност за продукта Infor ERP LN.

## 6. Организационни изисквания

При необходимост Изпълнителят е длъжен да осигури за своя сметка присъствие на свой компетентен персонал на работни срещи, провеждани на площадката на „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД, имащи отношение към изпълняваните дейности.

## 7. Допълнителни изисквания

Няма отношение.

## 8. Контрол от страна на „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД



„АЕЦ Козлодуй” ЕАД има право да извършва инспекции и проверки на възложените за изпълнение от Изпълнителя дейности. Изпълнителят осигурява достъп до персонал, помещения, съоръжения, инструменти и документи, използвани от външните организации и техни подизпълнители.

#### **9. Изисквания към Изпълнителя при използване на подизпълнители/трети лица**

При използване на подизпълнители/трети лица, основният Изпълнител по договора:

- носи отговорност за изпълнението на изискванията на ТЗ от подизпълнители/трети лица за изпълняваните от тях дейности, както и за качеството на тяхната работа;
- определя линиите за комуникация и взаимодействие с неговите подизпълнители/трети лица и начините на контрол върху дейностите, които им са превъзложени и отговорните лица за изпълнение на този контрол;
- определя по подходящ начин и в необходимата степен приложимите изисквания на ТЗ за подизпълнители/трети лица по договора, в зависимост от дейностите, които изпълняват;
- определя като минимум изискванията си за СУ на подизпълнители/трети лица: необходимост от ПОК, приложими норми и стандарти, ред за управление на несъответствията, обем на документацията, изпитания и проверки и др.;
- съгласува ПОК на подизпълнители/трети лица и представя съгласуваната ПОК за информация на „АЕЦ Козлодуй” ЕАД;
- включва в документацията на договора с подизпълнителите/трети лица, всички определени по-горе изисквания.

#### **ПРИЛОЖЕНИЯ:**

Приложение 1 - Приемо-предавателен протокол

Приложение 2 - Протокол от работна среща

Приложение 3 - Сервизен дневник

Приложение 4 - Доклад за проблем

Приложение 5 - Шаблон за кореспонденция по доклад за проблем

заличено на основание ЗЗЛД