

УТВЕРЖДАЮ

Директор АО «Водоканал»

_____ Васильев В.С.

«_____» _____ 20 г.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
на оказание услуг по подключению и сопровождению
информационно-справочной системы Техэксперт
для
Акционерное общество «ВОДОКАНАЛ»

Принятые сокращения

ЭВМ	Электронная вычислительная машина
ПК/ПО	Программный комплекс/программное обеспечение
БД	База данных
ИСС	Информационно-справочная система
СПП	Служба поддержки пользователей
ТЗ	Техническое задание на оказание услуг по подключению и сопровождению информационно-справочной системы Техэксперт для АО «Водоканал» город Чебоксары

Термины и определения

Программный комплекс	Программа для электронных вычислительных машин, обеспечивающая работу пользователя с базами данных (доступ, поиск, просмотр, печать, экспорт-импорт документов и пр.)
База данных	Разделы с информационным наполнением, определенным настоящим техническим заданием
Информационно-справочная система	Комплекс, состоящий из программного комплекса и базы данных
Актуализация ИСС	Формирование информационно-справочной системы (наполнения баз данных) и пакетов новой информации (пакетов обновлений), в том числе ввод и полная (первичная, юридическая, аналитическая и пр.) обработка новых и измененных документов, формирование новых версий документов, перевод документов в архив и пр.
Установка (переустановка) ИСС	Развертывание и настройка программного комплекса, подключение баз данных, активация средств защиты от несанкционированного доступа к информационно-справочной системе на технических средствах (серверах)
Обновление ИСС	Обновление (актуализация) информационно-справочной системы путем добавления пакетов новой информации (пакетов обновлений) или замены баз данных на обновленные
Служба поддержки пользователей	Единая специальная служба Исполнителя, обеспечивающая информационную, техническую, консультационную, экспертную и иные виды поддержки пользователей информационно-справочной системы и информационно-аналитическое сопровождение контракта
Пользователи	Авторизованные сотрудники Акционерное общество «Водоканал»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Наименование услуг

Услуги по сопровождению информационно-справочной системы (далее – Услуги) Акционерное общество «ВОДОКАНАЛ»

1.2. Сроки оказания Услуг

Срок оказания Услуг – 01.03.25-01.03.2026.

1.3. Порядок сдачи-приемки Услуг

Порядок сдачи-приемки Услуг определяется настоящим ТЗ.

Исполнитель ежемесячно в течение 5 (пяти) рабочих дней месяца, следующего за отчетным, предоставляет Заказчику Акт сдачи-приемки Услуг, Отчет о фактически оказанных Услугах за отчетный период и Расчет стоимости фактически оказанных Услуг.

1.4. Заказчик – Акционерное общество «ВОДОКАНАЛ»

1.5. Получатели Услуг

Получатели Услуг – сотрудники Заказчика получившие доступ к сопровождаемой информационно-справочной системе (далее – Пользователи).

1.6. Исполнитель

Исполнитель – победитель по результатам тендерам согласно Техническому заданию.

1.7. Объем Услуг

Услуги по сопровождению информационно-справочной системы оказываются Заказчику общим числом – 5 рабочих мест.

1.8. Назначение Услуг

Услуги предназначены для обеспечения Пользователей необходимой им для выполнения своих профессиональных обязанностей нормативно-правовой, нормативно-технической, технологической, консультационной и справочной информацией в электронном виде.

1.9. Цели оказания Услуг

Основными целями оказания Услуг являются:

унификация процесса обеспечения обязанностей нормативно-правовой, нормативно-технической, технологической, консультационной и справочной информацией в электронном виде.

- снижение общих затрат Заказчика на Услуги за счет централизации доступа Пользователей к информационно-справочной системе и заключения контракта с одним поставщиком Услуг;
- повышение прозрачности и эффективности эксплуатации информационно-справочной системы Пользователями.

1.10. Условия оказания Услуг

Услуги оказываются на основании заключенного с Исполнителем договора. Состав и требования к Услугам определяются настоящим ТЗ.

Оплата по договору производится ежемесячно на основании Акта сдачи-приемки Услуг.

1.11. Состав оказываемых Услуг

В рамках оказания Услуг по контракту Исполнитель должен обеспечить бесперебойный доступ к информационно-справочной системе, содержащей полную, актуальную, достоверную, нормативно-правовую информацию, в режиме 24 часа в сутки и 7 дней в неделю.

Для выполнения данного требования Исполнитель:

- подключает ИСС на технических ресурсах (серверах), поддерживает работоспособность ИСС;
- проводит обновление (актуализацию) ИСС с заданной периодичностью;
- осуществляет авторизацию Пользователей для предоставления доступа к ИСС, поддерживает работоспособность данных для авторизации;
- осуществляет обучение Пользователей, а также оказывает информационную, техническую, консультационную, экспертную и иные виды поддержки Пользователей ИСС;
- осуществляет аналитическое сопровождение контракта.

1.12. Особые условия

В стоимость Услуг входят все затраты, издержки и иные расходы Исполнителя, связанные с оказанием Услуг.

2. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОКАЗЫВАЕМЫМ УСЛУГАМ

2.1. Требования к составу, содержанию, информационному наполнению (актуализации) и периодичности обновления ИСС

2.1.1. ИСС должна содержать нормативно-правовую, нормативно-техническую, технологическую, консультационную и справочную информацию.

2.1.2. В состав ИСС должны входить следующие модули:

- Программный комплекс;
- Раздел ИСС Техэксперт: Лаборатория. Инспекция. Сертификация
- Раздел ИСС Техэксперт: Охрана труда
- Раздел ИСС Техэксперт: Промышленная безопасность.
- Раздел ИСС Техэксперт: Электроэнергетика

2.1.3. Требования к содержанию (информационному наполнению) перечисленных в п. 2.1.2 модулей, периодичности их обновления (актуализации)

Наименование модуля	Содержание (информационное наполнение) модуля	Периодичность обновления (актуализации), не реже
ИСС Техэксперт: Лаборатория. Инспекция. Сертификация	<p>«Техэксперт: Лаборатория. Инспекция. Сертификация » - это профессиональная справочная система, содержащая универсальную нормативно-правовую и нормативно-техническую документацию для работы специалистов промышленных предприятий .</p> <p>Система содержит:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Национальные стандарты (ГОСТ, ГОСТ Р), стандарты Беларуси и Казахстана, РД, ПБ, СТО, МУК. • Тех. Регламенты России и Таможенного союза • Строительные нормы и правила (СНиП, СП, СН, ВСН, РСН) • Санитарные нормы и правила (СанПин, СП) • Руководящие документы (РД) • Нормы и правила органов надзора (ПБ, НПБ) • Методические указания и рекомендации, инструкции • Документы сметной нормативной базы в строительстве (ГЭСН, ФЕР, ГСН, ЕРЕР) • Отраслевые документы (РД, ОСТ, РМ, РТМ и др.) • Правовые акты (кодексы, федеральные законы, постановления, указы, приказы, письма и др.) • Указатель стандартов; • Классификаторы России • образцы и формы отраслевых документов • картотеку аттестованных методик измерений; • проекты документов по стандартизации. 	Ежедневно

<p>ИСС Техэксперт: Охрана труда</p>	<p>Справочник по охране труда</p> <p>В справочнике содержатся ответы на вопросы, которые вам как специалисту по охране труда необходимо решать каждый день:</p> <ul style="list-style-type: none"> • — подготовка документации по охране труда (инструкции, коллективный договор и т.д.); • — организация и проведение инструктажа, обучения и проверки знаний специалистов; • — взаимодействие с органами надзора и контроля; • — расследование и учет несчастных случаев на производстве; • — оценка условий труда; • — медицинские осмотры; • — обеспечение работников СИЗ. <p>Нормативные документы по охране труда</p> <p>Раздел содержит все необходимые в работе нормативно-правовые и нормативно-технические документы, регулирующие вопросы охраны труда на предприятии (технические регламенты, федеральные законы, Постановления, СНиП, ГОСТ, ГОСТ Р, СП, ПОТ Р, РД, МДС). Все документы при включении в раздел проходят трехкратную сверку с оригиналом, что обеспечивает отсутствие ошибок, а возможность ежедневного обновления гарантирует актуальность документа, с которым вы работаете.</p> <p>Комментарии, статьи, консультации по охране труда Содержат материалы из популярных изданий, доклады с самых актуальных мероприятий, консультации экспертов в формате «вопрос-ответ», комментарии представителей органов власти.</p> <p><i>Образцы и формы документов по охране труда</i></p> <p>Готовые программы проведения инструктажа и обучения Подготовка экзаменационных билетов для проверки знаний</p> <p>Готовые инструкции по охране труда для различных профессий, программы обучения и инструктажа, все нужные формы журналов, которые за один клик можно перенести в Word и там заполнить, и даже готовые экзаменационные билеты с вариантами ответов.</p> <p>Практика разрешения споров по вопросам охраны труда В разделе представлена судебная практика по вопросам охраны труда по всем инстанциям, начиная с судов общей юрисдикции и заканчивая практикой высших судебных органов.</p>	<p>Ежедневно</p>
---	---	------------------

<p>ИСС Техэксперт: Промышленная безопасность</p>	<p>Справочник по промышленной безопасности</p> <p>Справочный материал, содержащий в себе пошаговые алгоритмы и инструкции.</p> <p>В разделе содержатся ответы на вопросы, которые ответственному за промышленную безопасность необходимо решать каждый день:</p> <ul style="list-style-type: none"> • идентификация опасных производственных объектов (далее ОПО); • разработка распорядительных и организационных документов по вопросам промышленной безопасности (регистрация, перерегистрация, заполнение паспорта безопасности ОПО и т.д.); • специальные требования к эксплуатации ОПО; • взаимодействие с органами надзора и контроля в области промышленной безопасности; • экспертиза промышленной безопасности; • подготовка и аттестация работников; • заполнение декларации по промышленной безопасности; • ответственность за нарушение требований промышленной безопасности. <p>Нормативные документы по промышленной безопасности</p> <p>Раздел включает все необходимые в ежедневной работе нормативно-правовые и нормативно-технические документы, регламентирующие основные вопросы обеспечения промышленной безопасности на предприятии (технические регламенты, федеральные законы, постановления, СНиП, ГОСТ, ГОСТ Р, СП, РД, ИПБОТ, ПНАЭ, МУ, НП, СТО, РБ, документы Ростехнадзора и другие), а также авторские разработки (ЦНИИПСК им. Мельникова, НИИЖБ «Научно-исследовательский институт бетона и железобетона», ОАО «НПО «ВНИИПТМАШ», ОАО «РЖД», ОАО «СПКТБ Нефтегазмаш», ОАО «Сургутнефтегаз», НП «ИНВЭЛ», ОАО «Татнефть», ОАО «Газпром» и другие).</p> <p>Все документы при включении в раздел проходят трехкратную сверку с оригиналом, что обеспечивает отсутствие ошибок, а возможность ежедневного обновления гарантирует актуальность документа.</p> <p>Комментарии, статьи, консультации по промышленной безопасности</p> <p>Материалы из популярных изданий, доклады с самых</p>	<p>Ежедневно</p>
--	---	------------------

	<p>актуальных мероприятий, консультации экспертов в формате «Вопрос-ответ», комментарии специалистов органов власти. Такая информация позволит всегда быть в курсе происходящих событий, и вы сможете понять, как на практике применяются те или иные требования нормативных актов и как действуют в сложных ситуациях ваши опытные коллеги.</p> <p>Образцы и формы документов по промышленной безопасности</p> <p>В разделе содержатся образцы (декларация промышленной безопасности, паспорт безопасности опасного объекта, журналы результатов проверок, акты, протоколы и т.д.) и форм документов, которые разрабатываются специалистами в области промышленной безопасности.</p> <p>Производственные инструкции и тесты для проверки знаний (аттестации) в области промышленной безопасности.</p> <p>Практика разрешения споров по вопросам промышленной безопасности</p> <p>В разделе представлена судебная практика по вопросам промышленной безопасности по всем инстанциям, начиная с судов общей юрисдикции и практикой высших судебных органов.</p> <p>Словарь терминов и определений по промышленной безопасности</p> <p>Словарь содержит более 15 000 терминов и определений, каждое из которых подкреплено ссылками на нормативные документы и материалы.</p>	
<p>ИСС Техэксперт: Электро- энергетика</p>	<p>Раздел содержит правовые акты различных органов государственной власти Российской Федерации, регламентирующие порядок организации и осуществления деятельности организаций, входящих в топливно-энергетический комплекс. Помимо вопросов осуществления специализированных видов деятельности предприятий ТЭК, в разделе освещаются вопросы, так или иначе связанные с организацией внутренней и внешней деятельности этих предприятий: ведение бухгалтерского учета, делопроизводства, работа с контрагентами, кадровая работа и т.п.</p> <p>Все документы при включении в раздел проходят сверку с оригиналом (до трех раз), что обеспечивает отсутствие ошибок, а возможность ежедневного обновления гарантирует актуальность документа,</p>	<p>ежедневно</p>

	<p>с которым вы работаете.</p> <p>Документы, входящие в состав раздела, освещают узкоспециализированные вопросы осуществления деятельности предприятий электроэнергетического комплекса Российской Федерации. Определяют технические и организационно-экономические аспекты осуществления деятельности организаций, предприятий и объектов электроэнергетики (ГОСТ, СНиП, РД, ПБ, МУ ВСН, НПБ, СП, Инструкции, Правила и др.).</p> <p>В справочнике содержатся ответы на вопросы, с которыми специалисты сталкиваются ежедневно:</p> <ul style="list-style-type: none"> — взаимодействие с органами контроля и надзора в электроэнергетике; — соблюдение правил технической эксплуатации электроустановок; — контроль качества электрической энергии; — вопросы ценообразования и расчеты за электроэнергию; — технологическое присоединение к электрическим сетям; — проведение процедур по энерго- и ресурсосбережению <p>В разделе расположены общероссийские и межгосударственные классификаторы. Они разделены на группы в соответствии с видами информации. Объектами классификации и кодирования в них являются технико-экономические и социальные объекты, используемые в таких областях хозяйственной деятельности, как статистика, финансы, банковское дело, бухгалтерский учет, стандартизация, сертификация, производство продукции и предоставление услуг, таможенное дело и торговля. Классификаторы помогут при работе с номенклатурами документов, которые используются различными органами государственной власти и международными организациями.</p>	
--	--	--

2.1.4. ИСС должна обеспечивать достоверность включаемой в нее информации и поддержание информации в актуальном состоянии с учетом всех официально опубликованных изменений в действующем законодательстве Российской Федерации.

2.1.5. Наполнение ИСС должно производиться с соблюдением авторских, смежных и иных прав на включаемые в ИСС документы и материалы – в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.1.6. Информационное наполнение ИСС и пакетов обновления к ним (включаемые в модуль и пакет обновления документы) определяет Исполнитель.

2.1.7. Исполнитель должен проводить обновление (актуализацию) ИСС с периодичностью, указанной в таблице 1.

2.2. Требования к пользовательскому сервису (функциям) ИСС
ИСС должна иметь развитый пользовательский сервис и обеспечивать выполнение следующих основных функций при работе Пользователей с информацией, содержащейся в ИСС:

2.2.1. Поисковые сервисы

2.2.1.1. Поиск по атрибутам документа, который должен включать:

- Поиск по общим атрибутам, присущим всем видам информации, содержащейся в ИСС, а именно по наименованию, по тексту, виду документа, принявшему органу/источнику, номеру, дате принятия, действию/актуальности.
- Поиск по специализированным атрибутам, присущим отдельным видам информации, а именно для нормативно-правовых актов – по номеру регистрации в Минюсте, дате регистрации в Минюсте, для нормативно-технических документов по коду ОКС/МКС, для технической документации по торговой марке/производителю.

2.2.1.2. Поиск по запросу в свободной форме, аналогично поисковой строке в браузерах, который должен включать:

- Наличие подсказок в поисковом окне для быстрого выбора нужного поискового запроса;
- Переход прямо из поискового окна в один клик к тексту основополагающих документов по тематике запроса, с возможностью позиционирования в тексте на конкретной статье, регулирующей тематику поискового запроса.

2.2.1.3. Специализированный атрибутивный поиск по картотеке международных стандартов.

2.2.1.4. Поиск должен осуществляться в едином информационном пространстве по всем видам информации (в том числе нормативно-правовым актам, формам и образцам документов, нормативно-техническим документам, справочной информации, комментариям и консультациям, технической и проектной документации), входящим в ИСС.

2.2.1.5. Представление результатов поиска по запросу в свободной форме должно быть в виде списка документов, ранжированных по степени близости к запросу с возможностью предпросмотра текста наиболее релевантных запросу частей документа без перехода из окна результатов в полный текст документа.

2.2.2. Наглядное информирование об изменениях в нормативно-правовых документах, в том числе:

- В виде наглядных оповещений о внесении изменений в документы;
- В виде сравнения редакций документов;
- В виде аналитического материала, содержащего подготовленное сравнение измененных частей документа;
- В виде сравнения редакций статей документа.

2.2.3. Наглядное информирование об изменениях в нормативно-технических документах, в том числе:

- В виде наглядных оповещений о внесении изменений в документы;
- В виде аналитического материала, показывающего все различия в содержании двух любых редакций одного документа;
- В виде аналитического материала, содержащего сравнение отмененного нормативно-технического документа с введенным взамен.

- В виде истории отмен и замен для национальных и межгосударственных стандартов.
- 2.2.4. Информирование об изменениях в формах документов в виде наглядных оповещений о внесении изменений.
- 2.2.5. Современные средства навигации по тексту, в том числе:
 - 2.2.5.1. Гипертекстовые ссылки внутри документа на себя (при упоминании статей, частей и иных позиций документа в его тексте);
 - 2.2.5.2. Поиск по тексту;
 - 2.2.5.3. Наличие содержания (оглавления) объемных документов.
- 2.2.6. Переход по любым присутствующим в текстах документов активным гиперссылкам, в том числе по ссылкам на другие упомянутые в тексте документы, если они содержатся в модулях, входящих в состав ИСС.
- 2.2.7. Наглядное представление места национального стандарта на продукцию в системе стандартов на данную продукцию.
- 2.2.8. Создание папок и закладок Пользователя.
- 2.2.9. Возможность создания общей папки, документы в которой будут доступны всем Пользователям, работающим в ИСС.
- 2.2.10. Возможность работы одновременно с двумя документами и(или) массивами информации в едином окне.
- 2.2.11. Установка гиперссылок на документ в ИСС в MS Word, MS Excel, Компас 3D, AutoCAD.
- 2.2.12. Сохранение документов в форматах MS Word, MS Excel, tiff.

* При работе через клиентское приложение:

- 1) Изменение масштаба печати документов, сжатие таблиц и графики, выбор бумаги и ориентация, колонтитулы;
- 2) Открытие и сохранение фрагмента документа;
- 3) Настраиваемые колонтитулы документов;
- 4) Режим полного просмотра сканер-копий документов;
- 5) Сохранение и открытие оригиналов форм в иницируемом приложении;
- 6) Просмотр видеогидов из системы.

2.3. Требования к услугам по подключению ИСС и поддержанию работоспособности

2.3.1. ИСС должна быть подключена Исполнителем на технические ресурсы (сервера) Заказчика, в течение 5 (пяти) рабочих дней после заключения договора, в том числе развернут и настроен ПК, подключены БД, а также активированы средства защиты от несанкционированного доступа к ИСС.

2.3.2. Доступ к ИСС должен осуществляться по технологии «Техэксперт-клиент» с компьютеров пользователей.

2.3.3. Должна быть обеспечена возможность функционирования серверных компонентов ИСС в средах операционных систем:

- Microsoft Windows Server 2008;
- Microsoft Windows Server 2008 R2;
- Microsoft Windows 8;
- Microsoft Windows 8.1;
- Microsoft Windows Server 2012
- Ubuntu Linux 14.04
- Ubuntu Linux 15.04
- Ubuntu Linux 15.10
- OpenSuse Linux 13.2
- Red Hat Enterprise Linux 5.10
- Red Hat Enterprise Linux 6.7
- Red Hat Enterprise Linux 7.1
- Gentoo Linux 2.0

- CentOS Linux 7.1

2.2.4. В составе ИСС должен поставляться специальный клиентский компонент, обеспечивающий подключение пользователя к серверу ИСС и реализующий функции и режимы доступа, недоступные при использовании стандартного web-браузера. Работоспособность этого компонента должна быть обеспечена в средах ОС:

- Microsoft Windows XP SP2;
- Microsoft Windows Server 2003;
- Microsoft Windows 7;
- Microsoft Windows 8;
- Microsoft Windows 8.1;

2.3.5. ИСС должна функционировать на рабочих местах (компьютерах) Пользователей со следующими характеристиками:

- процессор с тактовой частотой 2.4 ГГц или выше;
- 32-битная или 64-битная операционная система: Windows (XP SP3, Vista, 7, 8);
- 2048 Мб оперативной памяти (ОЗУ) или больше;
- доступ по сети до сервера с установленными ИСС со скоростью не менее 100 Мбит/сек.

2.3.6. Для обеспечения работоспособности ИСС на рабочем месте Пользователя должна быть предусмотрена установка следующего программного обеспечения: пакет для работы с файлами форматов rtf, doc, xls (Microsoft office или Open office).

2.3.7. Должна быть обеспечена работоспособность ИСС и в том случае, когда клиентом является web-браузер, развернутый в среде мобильных ОС, таких как Android и iOS. Требования работоспособности в таких ОС специального клиентского компонента не предъявляется.

2.3.8. ИСС должна быть работоспособна и доступна для Пользователей 24 часа 7 дней в неделю, за исключением технологических перерывов.

2.3.9. Ежедневное обновление (актуализация) ИСС должно производиться в согласованное с Заказчиком после заключения контракта время. Ежемесячное обновление (актуализация) ИСС должно производиться в часы технологических перерывов.

2.3.10. Периодичность и длительность технологических перерывов должны быть согласованы сторонами в течение 5 (пяти) рабочих дней после заключения контракта, порядок действий при внеплановой неработоспособности ИСС определен разделом 3 настоящего ТЗ.

2.3.11. Должна быть обеспечена возможность получения отчёта о произведённых сервером ИСС операциях в разрезе времени, IP-адресов, имён (логинов) пользователей, затребованных ресурсов и произошедших ошибок доступа.

2.4. Требования к услугам по авторизации Пользователей

2.4.1. В течение 5 (пяти) рабочих дней после заключения договора, Заказчик передает Исполнителю заявки Пользователей на предоставление доступа сотрудникам к ИСС. Общее число сотрудников (рабочих мест) – 5.

2.4.2. Заявка по каждому Пользователю должна содержать следующие данные:

- подразделение, в котором работает сотрудник;
- ФИО ответственного сотрудника (полностью);
- номер телефона ответственного сотрудника;
- адрес персональной электронной почты ответственного сотрудника;
- количество сотрудников, которым необходимо предоставить доступ к ИСС.

Форма заявки окончательно согласуется сторонами при заключении договора.

2.4.3. Исполнитель по каждой заявке в течение 5 (пяти) рабочих дней после ее получения должен сформировать и отправить указанному в ней ответственному сотруднику персональные идентификационные данные (адрес сайта, по которому будут доступны ИСС, логин и пароль) в количестве, соответствующем тому, что приведено в заявке, и краткую инструкцию по работе с ИСС.

2.4.4. Ответственный сотрудник должен подтвердить получение и выслать в ответ информацию о каждом сотруднике, который получил персональные идентификационные данные:

- подразделение, в котором работает сотрудник;

- должность сотрудника;
- ФИО сотрудника (полностью);
- номер телефона сотрудника;
- адрес персональной электронной почты сотрудника.

Сотрудники, на которых Исполнителем выданы персональные идентификационные данные, переходят в статус авторизованных Пользователей.

2.4.5. Исполнитель по окончании рассылки персональных идентификационных данных должен уведомить об этом Заказчика.

2.4.6. Данные для авторизации Пользователей в ИСС должны быть работоспособны 24 часа 7 дней в неделю, за исключением технологических перерывов.

2.5. Требования к аналитическому сопровождению договора.

2.5.1. Исполнитель ежемесячно в течение 5 (пяти) рабочих дней месяца, следующего за отчетным, должен представить Заказчику аналитический отчет. Форма аналитического отчета определяется Исполнителем и согласуется с Заказчиком.

2.5.2. Аналитический отчет должен содержать как обобщенную статистику по всем Пользователям, так и детализацию по каждому Пользователю.

В Аналитическом отчете должны быть представлены следующие данные:

- количество авторизованных в ИСС Пользователей;
- количество работавших с ИСС Пользователей;
- количество выполненных Пользователями действий/операций в ИСС;
- количество обученных Пользователей;
- количество обращений (запросов) Пользователей в СПП Исполнителя;
- количество обращений на поиск документов;
- количество обращений по экспертной поддержке.

2.5.3. Исполнитель должен предоставить аналитический отчет Заказчику по электронной почте и на электронном носителе в формате rtf, doc, xls или ppt (Microsoft office или Open office).

2.5.4. Заказчик вправе запросить у Исполнителя аналитический отчет по заявке, но не более 2 (двух) раз в течение срока действия Контракта. Исполнитель должен предоставить аналитический отчет Заказчику по электронной почте и на электронном носителе в формате rtf, doc, xls или ppt (Microsoft office или Open office) в течение 20 (двадцати) рабочих дней со времени согласования Сторонами заказа.

2.5.5. Заказчик в режиме 24 часа 7 дней в неделю, за исключением технологических перерывов также должен иметь возможность снимать динамические отчеты непосредственно из ИСС.

2.5.6. Динамический отчет должен содержать перечень тех авторизованных в ИСС Пользователей, что заходили в ИСС в текущем месяце.

2.6. Требования к поддержке Пользователей

2.6.1. Обучение Пользователей, а также информационную, техническую, консультационную, экспертную и иные виды поддержки Пользователей должна осуществлять единая СПП, организованная Исполнителем.

2.6.2. СПП Исполнителя должна оказывать Пользователям следующие услуги:

- обучение работе с ИСС;
- выполнение запросов на поиск документов;
- экспертная поддержка в профессиональной сфере;
- техническая поддержка;
- оказание консультаций по работе с ИСС;
- иные виды поддержки, повышающие эффективность работы Пользователей с ИСС.

2.6.3. Обращение Пользователей в СПП Исполнителя может осуществляться:

- через встроенный в ИСС баннер;
- по телефону Исполнителя;

- по электронной почте.

2.6.4. СПП Исполнителя должна оказывать услуги (принимать обращения) Пользователям с 8.00 до 18.00 по московскому времени в рабочие дни.

2.6.7. Требования к уровню оказания Услуг установлены разделом 3 настоящего ТЗ.

3. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

3.1. Исполнитель обязан обеспечивать оказание Услуг в соответствии с требованиями, определенными в таблице 2.

Таблица 2

Группа Услуг	Услуги	Сервисы	Требования к уровню
1. Актуализация ИСС (БД)	1.1. Формирование ИСС и пакетов обновлений к ней	1.1.1. Формирование ИСС	Ежемесячно, до 15 числа месяца. Наполнение БД определяется Исполнителем.
		1.1.2. Формирование пакетов обновлений к ИСС	Ежедневно, до 3 часов ночи по московскому времени. Наполнение пакетов обновлений определяется Исполнителем.
2. Техническая поддержка ИСС	2.1. Подключение ИСС и поддержание ее работоспособности	2.1.1. Подключение ИСС	Однократно, в течение 5 рабочих дней, после заключения контракта.
		2.1.2. Переподключение ИСС	В технологические перерывы. Необходимость переустановки ИСС определяется Исполнителем.
		2.1.3. Поддержание работоспособности ИСС	24 часа 7 дней в неделю, за исключением технологических перерывов.
	2.2. Обновление ИСС	2.2.1. Ежедневное обновление ИСС	Ежедневно, с 6.00 до 7.00 часов по московскому времени, по рабочим дням
		2.2.2. Ежемесячное обновление ИСС	Ежемесячно, до 28 числа, в технологические перерывы
	2.3. Авторизация Пользователей в ИСС и поддержание работоспособности данных для авторизации	2.3.1. Первичная авторизация Пользователей ИСС	2.3.1.1. Первичная авторизация Пользователей ИСС
2.3.2. Поддержание работоспособности данных для авторизации Пользователей в ИСС			Данные для авторизации Пользователей в ИСС должны быть работоспособны 24 часа, 7 дней в неделю, за исключением технологических перерывов.
3. Поддержка Пользователей ИСС	3.1. Обучение Пользователей работе в ИСС	3.1.1. Обучение Пользователей работе в ИСС по инициативе Исполнителя	Обучение должно быть проведено однократно за весь срок действия контракта в отношении конкретного Пользователя. Длительность обучения – до 20 минут. Форма обучения – по телефону.

		3.1.2. Обучение Пользователей работе в ИСС по заявке	Обучение может быть проведено по заявке не более 3х раз за весь срок действия контракта в отношении конкретного Пользователя. Длительность обучения – до 20 минут. Форма обучения – по телефону.
3.2. Информационная, техническая, консультационная, экспертная и иные виды поддержки Пользователей		3.2.1. Выполнение запросов на поиск документов по заявке	Без ограничений по количеству, При наличии документа в фондах Исполнителя он должен быть предоставлен в течение 24 часов со времени поступления обращения. При отсутствии документа в фондах Исполнителя он должен быть предоставлен в течение 60 рабочих дней со времени поступления обращения.
		3.2.2. Экспертная поддержка в профессиональной сфере по заявке	Это возможность получить индивидуальную консультацию без ограничений по количеству у экспертов по вопросам, возникающим в профессиональной деятельности Пользователя, по тематике тех продуктов, к которым ему предоставлен доступ и в которых предусмотрено оказание данного вида сервиса. Срок подготовки консультации – до 5 рабочих дней.
		3.2.3. Иные виды поддержки по заявке	С 8.00 до 18.00 по московскому времени в рабочие дни, без ограничений по количеству. Сервис осуществляется в отношении тех обращений, которые относятся по тематике к ИСС, к которым Пользователям предоставлен доступ в рамках данного контракта. Ответ на обращение должен быть дан в течение 5 рабочих дней.
3.3. Аналитическое сопровождение ИСС		3.3.1. Предоставление динамического отчета из ИСС	Осуществляется непосредственно из ИСС, в режиме 24 часа 7 дней в неделю, за исключением технологических перерывов.
		3.3.2. Представление аналитического отчета о работе ИСС	Аналитический отчет должен быть предоставлен Заказчику по электронной почте и на электронном носителе ежемесячно, в течение 3 первых рабочих дней месяца, следующего за отчетным.

В перечень Услуг, оказываемых Исполнителем, не входят следующие Услуги:

- поддержка оборудования и инфраструктуры Пользователей (сервера, каналы связи, системное ПО, подсистема печати);
- администрирование серверов и ПО Заказчика.

3.2. По перечисленным в таблице 2 Услугам Пользователи должны обращаться в СПП Исполнителя. Обращения Пользователей должны обрабатываться персоналом СПП Исполнителя в соответствии с установленными приоритетами в таблице 3.

Таблица 3

№	Наименование приоритета	Номер Сервиса в таблице 2	Категории обращений
1	Критический	2.1.3 2.3.2	Инцидент
2	Высокий	2.1.1 2.1.2 2.2.1 2.2.2 2.3.1 3.2.1	Инцидент Запрос на обслуживание (по документам из фонда)
3.	Средний	3.3.1 3.3.2 3.1.2 3.2.2 3.2.3	Инцидент Запрос на обслуживание
4.	Низкий	3.2.1	Запрос на обслуживание (по документам не из фондов)
		Все Сервисы из таблицы 2	Запрос информации Отзыв по качеству

Начальник ООТ

Каликина Н.Ю.

Начальник ИЛКВ

Кошкина Л.И.

Соласовано:

Главный инженер

Щепелев А.А.