

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

**на оказание услуг по сопровождению системы электронного документооборота
АНО «Дирекция по развитию транспортной системы Санкт-Петербурга и
Ленинградской области»**

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1. Назначение документа

Настоящее техническое задание (далее – «ТЗ») определяет требования к услугам по сопровождению системы «1С: Документооборот государственного учреждения 8».

1.2. Наименование организации Заказчика

Автономная некоммерческая организация «Дирекция по развитию транспортной системы Санкт-Петербурга и Ленинградской области» (далее – Заказчик).

1.3. Предмет услуги

Предметом закупки является оказание услуг по сопровождению системы электронного документооборота АНО «Дирекция по развитию транспортной системы Санкт-Петербурга и Ленинградской области» (далее – Услуга).

1.4. Место оказания услуг

Исполнитель оказывает Услуги Заказчику по адресу: Московский пр., д.10-12, литера А, Санкт-Петербург, 190031.

2. ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ УСЛУГАМ

Оказание услуги осуществляется в соответствии с требованиями, изложенными в ТЗ.

2.1. Общие требования к оказываемым услугам

2.1.1. Исполнитель должен осуществлять комплексное сопровождение системы «1С: Документооборот государственного учреждения 8». Исполнитель обязан вести соответствующую документацию по учету всех поступивших обращений и выданным рекомендациям по вопросам функционирования системы. Отчеты и статистические данные по итогам оказания услуг должны предоставляться Заказчику ежемесячно.

2.1.2. Услуги оказываются Исполнителем с 9-00 до 18-00 по московскому времени в рабочие дни по адресу Заказчика ежемесячно в количестве 5 часов в месяц и дополнительно по заявкам Заказчика, но не более 101 часа в год.

2.1.3. Исполнитель обязан предоставить персонального менеджера (постоянно находящегося на территории Санкт-Петербурга) для работы с Заказчиком на весь срок предоставления Услуги.

Все услуги, оказываются Исполнителем по заданиям (заявкам) представителя Заказчика. Время реагирования по заявке на оказание услуг – не более 120 минут, время прибытия специалиста Исполнителя (в случае необходимости) – не более 4 часов с момента

подачи Заявки, время выполнения Заявки согласно п.2.1.4.

2.1.4. Уровень обслуживания и определяемое им время реакции на обращение Заказчика должно соответствовать классу заявки, определяемому категорией проблемы Заказчика:

Уровень обслуживания	Описание проблемы	Время разрешения проблемы
Уровень 1 Критический	Ошибка, приводящая к срыву процесса работы с системой.	4 часа
Уровень 2 Срочный	Нарушается возможность работы отдельных пользователей или функций системы, остальные пользователи работают нормально, ограничивает работу с отдельными объектами системы. Существуют альтернативные (ручные и другие) способы продолжить работу.	2 дня
Уровень 3 Текущий	Ошибка, непосредственно не влияющая на процесс работы. Ошибка не приводит к сокращению функциональности и не требует незамедлительного решения.	5 дней
Уровень 4 Фоновый	Доработка или ошибка платформы 1С	По согласованию с Заказчиком

2.2. Перечень услуг по сопровождению СЭД:

2.2.1. Ответы на обращения Заказчика, связанные с работой системы.

2.2.2. Доработки программного продукта или отдельных модулей к нему

2.2.3. Обновление типовых и нетиповых релизов конфигураций системы, в том числе исправление данных в системе.

2.4. Порядок оказания услуг сопровождения:

2.4.1. Заказчик обращается с заявками (в т.ч. задает вопросы, возникшие у него в ходе эксплуатации системы) в письменном виде на электронный почтовый адрес Исполнителя. Исполнитель, получив вопрос, должен категорировать заявку согласно п.2.1.4. и в течение 2-х часов ответить на него, либо дать оценку времени предоставления ответа.

2.4.2. Ответ может быть отправлен по электронной почте или должна быть оказана телефонная консультация Заказчику.

2.4.3. Исполнитель может исправить данные в системе только по согласованию с Заказчиком.

2.4.4. Исполнитель ведет у себя «Реестр обращений» в виде перечня задач, поступивших от Заказчика, и фиксирует время, затраченное на подготовку ответа и другие действия, связанные с оказанием услуг по договору.

2.4.5. Фиксируются и принимаются к работе обращения только от ответственного сотрудника Заказчика, указанного в договоре.

2.4.6. К учету принимаются только качественно выполненные услуги Исполнителя. Сопутствующие и повторные услуги, возникшие вследствие некачественного исполнения, к учету не принимаются.