*Приложение №1*

Наименование заказчика: ГУ «Управления здравоохранения Алматинской области»;

Наименование исполнителя: **ИП «E-Damu»**

**Объем оказываемых услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование Услуг | Ед.измер. | Кол-во | Описание | Срок оказания Услуг | Место оказания Услуг | Стоимость услуги, без учета НДС, тенге |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 1 | Распространение и настройка Системы электронного документооборота в ГУ «Управления здравоохранения Алматинской области» с поддержкой ЭЦП и обеспечению лицензиями на Систему электронного документооборота | Услуга | 1 | Подключение к СЭД (2000 пользователей) | С момента заключения договора в течение 5 рабочих дней | Алматинская область  (Медицинские организации Алматинской области) | 80 000 000 |
| Обеспечение лицензиями на СЭД (на 2000 пользователей) | Бессрочно |
|  | Итого: | | | | | | 80 000 000 |

**ИП «E-Damu»**

*Приложение №2*

**Техническая спецификация**

**Распространение и настройка Системы электронного документооборота в** ГУ «Управления здравоохранения Алматинской области»  **с поддержкой ЭЦП и обеспечению лицензиями на Систему электронного документооборота.**

1. **Общие положения**

Настоящая техническая спецификация предназначена для определения технических требований к закупаемым услугам по распространение, и настройка Системы электронного документооборота в ГУ «Управления здравоохранения Алматинской области» с поддержкой ЭЦП и обеспечению лицензиями на Систему электронного документооборота.

1. **Основные понятия и сокращения**

| Понятие, сокращение | Определение, расшифровка |
| --- | --- |
| Заказчик | ГУ «Управления здравоохранения Алматинской области»; |
| Пользователи | Сотрудники медицинских организации Алматинской области |
| СЭД | Система электронного документооборота |
| ИС | Информационная система |
| Вычислительные системы | Совокупность аппаратных средств вычислительной техники и программного обеспечения, предназначенная для обработки информации ГУ «Управления здравоохранения Алматинской области»; |
| ЭЦП | Электронная цифровая подпись |
| ОС | Операционная система |
| СУБД | Система управления базами данных |
| НСД | Несанкционированный доступ |

1. **Задачи**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Техническая характеристика**  **(спецификация)** | **Сроки оказания услуг** | **Форма завершения** | **Стоимость услуги в тенге без НДС, тенге** |
| 1 | Подключение к СЭД (2000 пользователей) | В услугу по подключению к СЭД (2000 пользователей) на платформе включены:   * инсталляция Системы на вычислительных системах; * настройка Системы; * настройка справочников; * настройка печатных форм; * настройка регистрационных номеров; * настройка интеграции с почтовым сервером/ Active Directory; * обучение 2000 пользователей; * обучение 1 администратора; * документация | С момента заключения договора в течение 5 рабочих дней | Акт о соответствии требованиям технической спецификации. Ведомость обучения.  Руководство пользователя.  Руководство администратора. | 80 000 000 |
| 2 | Обеспечение лицензиями на СЭД (на 2000 пользователей) | **Обеспечение лицензиями на использование СЭД (на 2000 пользователей).** Услуга включает в себя:  - пользование СЭД, установленной на вычислительных системах Заказчика, соответствующей требованиям, указанным в Требованиях к СЭД в п.4 технической спецификации;  - техническую поддержку 3-й линии (консультации по пользованию СЭД);  - администрирование работы программного обеспечения СЭД, его вспомогательного программного обеспечения на вычислительных системах, системно-технического обслуживания (только в части обслуживания операционной системы) вычислительных систем СЭД. | бессрочно | Акт о соответствии требованиям технической спецификации |
| **ИТОГО** | | | | | **80 000 000** |

*Приложение 1 к технической спецификации*

*по распространение и настройка Системы электронного документооборота в* ГУ «Управления здравоохранения Алматинской области» *с поддержкой ЭЦП и обеспечению лицензиями на Систему электронного документооборота.*

**Требования к Системе электронного документооборота**

1. **Общие положения**

Распространяемая Система электронного документооборота (далее – Система (СЭД)) предназначена для организации безбумажного делопроизводства, и корпоративного документооборота, и обеспечивает движение документов ГУ «Управления здравоохранения Алматинской области» с момента их создания или получения до завершения исполнения.

Система должна обеспечивать автоматизацию основных контуров документооборота входящих, исходящих и внутренних документов, автоматизированной системы делопроизводственных процедур, контроля исполнения поручений, архивации документов, управлению совещаний, работа с обращениями граждан, заявки на платёж, штрихкодирование документов, ведение локально-нормативных документов, ведение распорядительной документации, отчетность по исполнительской дисциплине.

Описанные ниже требования включают в себя функциональные требования к соответствующим подсистемам, а также общесистемные технические требования к внедряемой платформе автоматизации. Все требования, приведенные ниже в настоящем документе, имеют следующую кодировку: M –обязательное требование.

1. **Цели и задачи**

Заказчик осуществляет закуп услуг по предоставлению системы электронного документооборота (далее – СЭД), включающих в себя:

* услуги по приобретению лицензий на программное обеспечение на 2000 пользователей.

# 3. Общие требования к Системе

**Наличие уровней прав доступа**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Уровень прав доступа | Что разрешается |
|  | НЕТ | Нет доступа к данному документу; |
|  | ЧТЕНИЕ | Пользователь может просматривать содержимое документа; |
|  | РЕДАКТИРОВАНИЕ | Пользователь может делать все вышеназванное, а также изменять свойства документов и записывать новые версии со старыми номерами; |
|  | УДАЛЕНИЕ | Пользователь может делать все вышеназванное, а также удалять документы. |

Права доступа для конкретного пользователя и конкретного документа должны определяться в зависимости от статуса документа и от того, какое отношение имеет пользователь к документу на данном этапе процесса (роли пользователя).

**Параметры прав доступа**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | субъекты | кому предоставляется доступ, конкретному пользователю, группе или структурному подразделению; |
|  | объекты | на карточки каких документов пользователю предоставляется доступ. |

* 1. **Замещение**

В Системе должен быть реализован механизм замещения. Данный механизм должен обеспечивать следующие функции:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Направление на исполнение задач, адресованных замещаемому, замещающим; |
|  | Передача задач, ранее направленных замещаемому, замещающему; |
|  | Замещение сотрудника должно производиться как администратором Системы; |
|  | Отмена замещения. |

* 1. **Передача дел**

В Системе должен быть реализован механизм передачи дел. Данный механизм должен обеспечивать следующие функции:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Передача задач замещающему; |
|  | Передача дел сотрудника должна производиться администратором Системы. |

# Функциональные требования к Системе

|  |  |
| --- | --- |
|  | В составе Системы должен присутствовать инструмент для, номенклатуры дел, маршрутов документов в графическом виде без программирования. Кроме того, должна быть предусмотрена возможность самостоятельного изменения существующих или создания новых типов документов, справочников с участием разработчика Системы ; |
|  | Система должна обеспечивать средства редактирования справочников без программирования; |
|  | Система должна обеспечивать возможность создания справочника организационной структуры организации; |
|  | Система должна обеспечивать возможность разграничения доступа ко всем объектам системы (базам данных документов, карточкам, элементам карточек документов, файлам, записям справочников, поисковым запросам, конфигурационным компонентам); |
|  | Система должна использовать встроенную систему полнотекстовой индексации и возможность поиска по всему объёму хранящихся в ней документов и данных; |
|  | Должен быть обеспечен поиск по любым реквизитам документов и по тексту документа с учетом морфологии русского языка как в базе данных, так и в файловых хранилищах (оперативных и архивных). Требуется возможность создавать предопределенные поиски. Результаты поиска должны иметь функцию ранжирования по релевантности поискового запроса. |
|  | Поиск документов в СЭД должен осуществляться с учетом прав доступа пользователей (в случае отсутствия прав доступа к документу поисковый индекс должен выдавать ссылку на документ в СЭД). |
|  | Требуется возможность поиска документа по штрих-коду |
|  | В СЭД должна быть предусмотрена возможность предоставления сотрудникам Заказчика в дальнейшем «общего доступа» к документам на чтение/поиск с использованием тонкого клиента (браузер). |
|  | Система должна обеспечивать работу с электронной цифровой подписью. |
|  | СЭД должна поддерживать преобразование документов в PDF формат, в том числе PDF/A |
|  | Должна поддерживаться автоматическая нумерация документов, формат номера должен настраиваться в зависимости от типа документа. |
|  | Система должна предоставлять развитые средства построения отчетов о состоянии обработки документов и заданий по ним для оперативного мониторинга и анализа процессов прохождения документов; Система должна поддерживать выгрузку отчетности в разрезе по датам, исполнителям, получателям, просроченным письмам и т.д. по созданным шаблонам в формате MS Excel; |
|  | Система должна обеспечивать рассылку уведомлений пользователям о необходимости выполнения действий над документами, сроках и др |
|  | Система должна обеспечивать возможность работы с интерфейсом на русском языке. |
|  | Система должна предоставлять возможность сканирования документов; |
|  | Система должна обеспечивать отображение в отдельном журнале индивидуально для каждого пользователя документов, требующих каких-либо действий от соответствующего пользователя. |
|  | Система должна обеспечить реализацию параллельного одноуровневого согласования и последовательного многоуровневого согласования. |
|  | Процесс согласования документов должен включать в себя следующий набор возможностей:  – Параллельное одноуровневое согласование и последовательное многоуровневое согласование.  – Вынесение следующих решений по согласованию: «Согласовано», «Не согласовано».  – Отправки на дополнительное согласование.  – Передача полномочий по вынесению решений.  – Возможность прерывания процедуры согласования инициатором.  – Возможность ввода замечаний и прикладывания документов при вынесении решений.  – Возможность ввода пояснений к замечаниям согласующих лиц в режиме реального времени.  – Настройка неограниченного количества маршрутов согласований для каждого типа документа в отдельности.  – Управление сроками этапов согласований.  – Настройка обязательных и необязательных согласующих лиц.  – Добавление или исключение необязательных согласующих лиц на текущем этапе согласования или при отправке на согласование. |
|  | Процесс работы с поручениями должен включать в себя следующие возможности:   * Назначение поручений на основании документов на неограниченное количество сотрудников. * Настройка обязательности подтверждения поручения и наличия файлов в ответе исполнителя. * Выбор ответственного за исполнение поручения/подзадачи среди нескольких исполнителей. * Предупреждение о сильной загруженности сотрудника в случае, если на него назначено уже несколько поручений. * Назначение контролирующего лица за исполнением поручений, имеющего возможность переназначать задачи, управлять сроками поручений и подтверждать их выполнение. * Управление сроками исполнения поручений, доступное для постановщика задачи. * Создание подзадач, доступное для исполнителя поручения. * Делегирование выполнения задачи, доступное для исполнителя поручения. * Прерывание выполнения поручений, доступное для постановщика задачи, с возможностью прерывания всех подзадач к данному поручению. * Подтверждение выполнения поручения. * Удобное графическое представление дерева поручений с указанием исполнителей, сроков исполнения и статуса выполнения. * Выгрузка отчета об исполнительской дисциплине с указанием выполненных поручений в срок, выполненных поручений с нарушением срока и невыполненных поручений на текущий период с указанием исполнителей, сроков исполнения или задержки, документов-оснований. * Система уведомлений участников процесса по электронной почте о назначении, выполнении, отмене, подтверждении или нарушения срока выполнения поручений. |
|  | Процесс работы с файлами в карточках документов должен включать в себя следующие возможности:   * Создание папок с произвольными наименованиями с неограниченным уровнем вложенности. * Сохранение и удаление файлов в корне каталога или в папках. * Копирование и перемещение файлов между папками. |
|  | Процесс работы с документами должен включать в себя следующие возможности:   * Быстрый и удобный поиск по любым параметрам, включая наименование и содержимое файлов вложений, с учетом правил разграничения доступа к документам. * Представление реестров документов в виде таблицы, дерева или папок с возможностью настройки уровней вложенности. * Управление набором отображаемых полей и их последовательностью. * Наличие фильтров при работе с отдельными типами документов. * Управление отображаемыми ссылками/папками с документами в области меню системы. * Формирование раздела «Избранное» в области меню системы. |

1. **Требования к** «**Электронный архив»**

|  |  |
| --- | --- |
|  | СЭД должна обеспечивать надежное и безопасное хранение электронных документов любого формата. Для каждого входящего и исходящего документа должна быть создана РКК с необходимым (настраиваемым) набором реквизитов |
|  | Документы должны поддерживать жизненный цикл – набор возможных стадий и правил перехода между ними. Изменение жизненного цикла должно обеспечиваться технической поддержкой с привлечением разработчиков. |
|  | СЭД должна поддерживать неограниченное число версий любого документа. Каждая версия должна иметь статус: проект, действующая и устаревшая. |
|  | В СЭД должна быть простая, усиленная неквалифицированная ЭЦП. Требуется обеспечение возможности подписи конкретных версий документов, а также обеспечение неизменности версии после подписания. |
|  | Должна быть возможность шифрования документов на основании пароля или сертификата ЭП, в том числе с применением аппаратных носителей ключей. По каждому документу должна вестись подробная история всех операций по документу с указанием времени и автора операций. |
|  | СЭД должна поддерживать возможность организации резервного независимого блока, где сохраняется вся информационная база на случай сбоя программы, утери данных, сбоя электроэнергии и прочих обстоятельств, повлекших за собой утерю данных или программы в целом. СЭД должна обеспечивать надежное и безопасное хранение в данном резервном блоке электронных документов любого формата. |
|  | В СЭД должна быть отражена информация о текущем статусе документа с учетом процессов его обработки пользователями СЭД («Проект», «На регистрации», «Зарегистрирован», «Не зарегистрирован», «На согласовании», «Согласован», «Не согласован», «На утверждении», «Утвержден», «Не утвержден»). |

1. **Требования к пользовательскому интерфейсу**

|  |  |
| --- | --- |
|  | СЭД должна иметь полностью русскоязычный интерфейс и справочную систему в соответствии с действующей организационной структурой и штатной расстановкой Заказчика. |
|  | СЭД должна поддерживать ввод английских и казахских символов и возможность работы с англоязычными документами и шаблонами. |
|  | СЭД должна интегрироваться с корпоративной электронной почтой, придерживаться паттернов windows-приложений. |
|  | СЭД должна иметь интерфейсы:   * для операционных систем Windows, MacOS, Linux, мобильных операционных систем; * поддерживать работу Web-приложения для наиболее распространенных браузеров (MS Internet Explorer, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google ChromeSafari) последних версий; * мобильного web-приложения для работы на смартфонах; * iOS-приложения для работы на iPad. |
|  | СЭД должна предусматривать возможность интеграции в дальнейшем с системами электронного документооборота партнеров Заказчика. |

* 1. **Требования к возможности модификации пользовательского интерфейса**

Система должна позволять следующие модификации пользовательского интерфейса без внесения изменений в программный код (т.е. на уровне настроек):

|  |  |
| --- | --- |
|  | Возможность задавать различные фильтры типов документов. Должна быть возможность создавать несколько фильтров одного типа документа; |
|  | Возможность изменения отображения документов в системе |
|  | Возможность настройки блока «Навигация» по разграничению прав доступа |

1. **Требования к структуре**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Модуль «Согласование договоров».  Предназначен для согласования договорной документации, внесения корректировок в проекты договоров и дополнительных соглашений с сохранением версионности, предоставления отчетности с целью контроля сроков согласований |
|  | Модуль «Входящие документы».  Предназначен для регистрации входящей корреспонденции как в автоматическом режиме, так и в ручном, вынесения резолюций по поступающим запросам с возможностью создания поручений и контроля их исполнения |
|  | Модуль «Исходящие документы».  Предназначен для регистрации и согласования исходящих писем, автоматической отправке электронных писем из АС, фиксировании информации об отправке и доставке писем, выгрузке реестра отправлений |
|  | Модуль «Внутренние документы».  Предназначен для согласования внутренних документов предприятия (служебных записок, заявок и др.), вынесения резолюции с возможностью дальнейшего создания поручений и контроля их исполнения |
|  | Модуль «Организационно-распорядительная документация».  Предназначен для согласования, регистрации и утверждения/отмены/дополнения/замещения организационно-распорядительной документации, уведомления о вводе документа сотрудников предприятия, назначения поручений с целью контроля исполнения приказов и распоряжений |
|  | Модуль «Локально-нормативная документация».  Предназначен для согласования, регистрации и утверждения/отмены локально-нормативной документации |
|  | Модуль «Модуль «Контроль выполнения работ»».  Предназначен для фиксирования протоколов совещаний и контроля их исполнения с возможностью назначения персональных поручений на сотрудников предприятия |
|  | Модуль «Обращения граждан»».  Предназначен для фиксирования обращения граждан и контроля их исполнения с возможностью назначения персональных поручений на сотрудников предприятия |
|  | Модуль «Совещания»».  Предназначен для повышения эффективности планирования времени, качества подготовки, своевременности оповещения по событиям проведения и обработки результатов проведения совещаний в Обществе и решает следующие задачи:  •автоматизация процесса подготовки совещаний;  •автоматизация процесса проведения совещаний;  •автоматизация обработки результатов проведения совещаний. |

1. **Требования к управлению бизнес-процессами**

СЭД должна поддерживать внутренние бизнес-процессы с точки зрения взаимодействия сотрудников Заказчика.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Требуется реализация механизма задач/заданий – т.е. возможности постановки произвольной задачи для одного или нескольких пользователей. |
|  | СЭД должна обеспечивать возможность постановки задач по типовому маршруту. По каждой задаче должен быть обеспечен контроль исполнения. По любому заданию, в рамках задачи, необходимо иметь возможность создания подзадачи. Маршруты должны быть последовательными, параллельными или комбинируемыми. |
|  | Должна быть возможность приложения к задачам любых объектов СЭД документов, папок, записей справочников, других задач и т.д. Требуется наличие возможности указания для каждой задачи срока исполнения, контролера/инициатора задачи, наблюдателей, важность задачи. |
|  | Задачи и задания для пользователей в СЭД должны поступать им в папку «Входящие» с уведомлением на корпоративную электронную почту. Задачи и задания должны поддерживать функцию напоминаний об истечении или превышении срока выполнения как исполнителю, так и контролеру/инициатору задачи. Должна быть возможность настройки индивидуальных правил обработки входящих заданий, автоответами и т.д. |
|  | Требуется возможность уведомления о поступающих заданиях и сроках исполнения по корпоративной электронной почте с возможностью перехода к заданию |
|  | Требуется возможность согласования из почтовых клиентов на мобильных устройствах и стационарных ПК. |
|  | В рамках каждой задачи необходимо формирование электронного листа согласования с отображением пользователей - участников согласования и текущим статусом исполнения заданий |
|  | Из любого электронного документа необходимо иметь прямой доступ к задачам и текущему статусу согласования/обработки документа. |
|  | Типовые маршруты. СЭД должна поддерживать возможность настройки и редактирования регламентных маршрутов силами технической поддержки |
|  | Требуется возможность установки индивидуальных прав на задачи, а также подписания задач и заданий с помощью ЭЦП. Требуется возможность шифрования задач и заданий. |

# Требования к отчетам

В СЭД должны быть реализованы отчеты по электронным документам и контролю выполнения поручений

|  |  |
| --- | --- |
|  | Сводная таблица по документам. Отчет предназначен для получения информации об электронных документах, которые удовлетворяют параметрам, заданным перед формированием отчета (в том числе по типу документа (например, реестры входящих и исходящих документов, реестры договоров), содержащейся в документе конфиденциальной информации, например, персональных данных). Отчет представлен в виде экспорта сводной таблицы в формате популярных офисных пакетов |
|  | Сводная таблица по истории документов. Отчет предназначен для получения информации по истории работы с электронными документами, которые удовлетворяют параметрам, заданным перед формированием отчета. Отчет представлен в виде сводной таблицы популярных офисных пакетов |
|  | Сводная таблица по объему документооборота. Отчет предназначен для получения информации о создании, изменении, просмотре электронных документов, которые удовлетворяют параметрам, заданным перед формированием отчета. Отчет представлен в виде сводной таблицы популярных офисных пакетов |
|  | В СЭД должны быть реализованы отчеты по деловым процессам, исполнительской дисциплине:  • просроченные задания. Отчет предназначен для получения списка просроченных заданий и информации о них;  • сводная таблица по выполнению заданий (с настройкой). Отчет предназначен для оценки выполнения заданий пользователями. Отчет представлен в виде сводной таблицы популярных офисных пакетов. Внешний вид сводной таблицы может быть настроен по необходимым параметрам. |

1. **Требования к платформе**

|  |  |
| --- | --- |
|  | СЭД должна иметь встроенный объектно-ориентированный язык программирования, с помощью которого определяется бизнес-логика прикладной разработки (наравне с графическими и иными средствами). |
|  | СЭД должна поддерживать разработку и модификацию отчетов в форматах MS Word, MS Excel, текстовых форматах, HTML |
|  | СЭД должна иметь открытый программный интерфейс (веб-сервисы) |
|  | СЭД должна работать с промышленными СУБД. Должна быть возможность выделения файловых хранилищ для текстов документов с сохранением поискового индекса, возможностью перемещения документов между хранилищами и прямого открытия документов (потоком) из хранилищ |
|  | СЭД должна поддерживать кластеризацию высоконагруженных серверов приложений, таких как сервер workflow |
|  | СЭД должна поддерживать возможность миграции серверов СЭД в новый домен/лес Active Directory, миграции на новые серверы файловых ресурсов, работу в «ресурсном» лесу Active Directory |

# Требования к безопасности и надежности

|  |  |
| --- | --- |
|  | Требования к безопасности Системы определяются действующим законодательством Республики Казахстан; |
|  | СЭД должна поддерживать:   * ролевую модель разграничения прав пользователей (поддержка индивидуальных прав на электронные документы, назначаемые как конкретному пользователю, так и группе, которая может быть выделена по организационному или функциональному признаку); * возможность безопасного подключения удалённых пользователей (работа вне офиса); * резервирование, масштабирование, кластеризацию; * использование сертифицированных средств защиты информации; * поддержка использования ЭЦП; * хранение данных в СУБД или в виде файлов в зашифрованном (безопасном) виде с ключом в виде сертификата ЭЦП и/или пароля администратора; * наличие отчётности по административным функциям (назначение прав, заведение новых пользователей и т.п.); * права доступа на справочники как с помощью фильтраторов (ограничение набора доступных записей), так и с помощью ограничения доступа на реквизиты справочников; * протоколирование действий пользователя при работе с документами, записями справочников и другими объектами СЭД; * протоколирование действий администраторов; * перемещение документов на архивное хранение. |

1. **Требования к документированию**

|  |  |
| --- | --- |
|  | СЭД должна иметь исчерпывающую документацию на русском языке по администрированию пользователей и администраторов, физической структуре, электронному справочнику в системе |

# Требования к возможностям развития Системы

|  |  |
| --- | --- |
|  | Архитектура Системы должна предусматривать дальнейшее поэтапное масштабирование; |
|  | Система должна предусматривать простое масштабирование, как в территориальном плане (обеспечение возможности подключения удаленных рабочих мест), так и с целью расширения возможностей по хранению больших объемов данных и повышения быстродействия; |
|  | В рамках развития Системы должна быть обеспечена возможность расширения функциональности за счет добавления новых функциональных блоков (подсистем) без изменения архитектуры ядра Системы. |
|  | Система должна обеспечивать возможность интеграции с внешними системами в рамках как уже автоматизированных, так и новых процессов без изменений архитектуры ядра Системы, а только за счет наращивания дополнительной функциональности; |
|  | Должна быть предусмотрена возможность интеграции справочников Системы с внешними источниками данных. Должна быть обеспечена возможность организации процедур импорта плоских справочных данных из внешних систем с помощью настроек; |
|  | Система должна иметь возможность интеграции с почтовым сервером Пользователя; |
|  | Должна быть обеспечена возможность организации уведомлений пользователей о полученных документах либо действиях, уведомлениях и прочих событиях Системы посредством электронной почты; |

# Требования к технической поддержке, гарантийные обязательства

|  |  |
| --- | --- |
|  | Исполнитель должен обеспечить техническую поддержку Системы в течение всего срока действия Договора. В рамках технической поддержки должны осуществляться следующие работы:   * устранение программных ошибок и сбоев, вызванных в процессе эксплуатации ПО не по вине Заказчика и Пользователей; * обновление ПО новыми версиями и конфигурациями продукта; * консультация и помощь администратору системы в разрешении всех видов запросов по работе в системе через службу технической поддержки, по электронной почте или по телефону |