

## **Техническое задание**

на оказание услуг по технической поддержке и консультированию по вопросам работы с программным обеспечением «Эксон» (модуль «ИТД» –  
Исполнительная документация)

## Содержание

Термины и определения.....	3
1. Общая информация .....	4
1.1. Объект закупки .....	4
1.2. Заказчик.....	4
1.3. Подрядчик.....	4
1.4. Пользователи Системы .....	4
1.5. Срок оказания Услуг.....	4
2. Цели и задачи оказания Услуг.....	5
3. Требования к Услугам.....	6
3.1. Требования к оказанию услуг по технической поддержке .....	6
3.1.1. Состав услуг по технической поддержке.....	6
3.1.2. Режим работы СТП .....	6
3.1.3. Линии СТП.....	6
3.1.4. Уровни обслуживания.....	6
3.1.5. Порядок оказания услуг по технической поддержке.....	7
3.2. Требования к оказанию услуг по консультированию пользователей .....	8
3.2.1. Общие требования к оказанию услуг по консультированию пользователей.....	8
Требования к оборудованию мест проведения групповых консультаций .....	10
3.2.2. Требования к разработке учебно-методических материалов.....	10
3.2.3. Требования к разработке видеоуроков.....	11
3.2.4. Требования к функции встроенной навигации по Системе .....	11
4. Объем и сроки гарантий качества .....	12
5. График оказания Услуг .....	13
6. Требования к документированию .....	14
7. Перечень нормативных технических и нормативных правовых актов.....	15
8. Приложение 1 к Техническому заданию.....	16
9. Приложение 2 к Техническому заданию.....	17
10. Приложение 3 к Техническому заданию.....	18
11. Приложение 4 к Техническому заданию.....	19
12. Приложение 5 к Техническому заданию.....	20

## Термины и определения

Термин / Сокращение	Определение
Заказчик	Автономная некоммерческая организация «Развитие социальной инфраструктуры»
Подрядчик	Определяется по итогам проведения закупочных процедур
ИД, ИТД	Исполнительная документация
Договор	Договор между Заказчиком и Подрядчиком об оказании услуг, заключаемый по итогам проведения закупочных процедур
ПО, Система	Программное обеспечение «Эксон», модуль «ИТД» - Исполнительная документация. Право пользования ПО у Заказчика - на основании лицензионного договора, заключенного с правообладателем.
РФ	Российская Федерация
СТП	Служба технической поддержки
Услуги	Услуги по технической поддержке и консультированию по работе с ПО в части согласования исполнительной документации при строительстве, реконструкции, капитальном ремонте объектов строительства
ФИО	Фамилия, имя, отчество
SLA	Соглашение об уровне предоставления услуги (англ. Service Level Agreement) – договор между Заказчиком и Подрядчиком, содержащий согласованный уровень качества предоставления Услуг

## **1. Общая информация**

### **1.1. Объект закупки**

Оказание услуг по технической поддержке и консультированию по работе с программным обеспечением Ехон (далее — Системы) в части согласования исполнительной документации при строительстве, реконструкции, капитальном ремонте объектов строительства (далее — Услуги).

### **1.2. Заказчик**

Автономная некоммерческая организация «Развитие социальной инфраструктуры».

### **1.3. Подрядчик**

Определяется по итогам проведения закупочных процедур.

### **1.4. Пользователи Системы**

- сотрудники Заказчика, участвующие в процессах согласования исполнительной документации;
- сотрудники проектных и строительных организаций, участвующие в процессах подготовки, подписания и передачи исполнительной документации Заказчику.

### **1.5. Срок оказания Услуг**

4 (четыре) месяца с даты заключения Договора.

## 2. Цели и задачи оказания Услуг

Целями оказания Услуг являются:

- обеспечение бесперебойной работы Системы;
- решение возникающих технологических проблем в работе ПО;
- получение теоретических знаний и формирование практических умений у пользователей для работы с Системой с помощью средств коммуникации, необходимых для погружения в предмет и выработки общего понимания целей и задач, методик и подходов работы в Системе;
- обеспечение процесса предоставления пользователям консультационных услуг по использованию Системы;
- повышение уровня комфортности, качества и оперативности предоставления консультационной поддержки пользователям по вопросам функций Системы;
- повышение информированности пользователей о функциях и работе с Системой.

### 3. Требования к Услугам

#### 3.1. Требования к оказанию услуг по технической поддержке

##### 3.1.1. Состав услуг по технической поддержке

Услуги по Технической Поддержке оказываются Подрядчиком на условиях абонентского обслуживания, согласно которым Заказчик наделяется правом получения указанных услуг на весь период срока действия Договора. При этом отсутствие обращений за услугами Технической поддержки не лишает Подрядчика права на получение оплаты за оказание услуг.

В рамках настоящего ТЗ определен следующий состав услуг по технической поддержке:

- 1) Решения технологических проблем в работе поддерживаемого ПО и его компонентов;
- 2) Консультирования по вопросам установки и администрирования поддерживаемого ПО и его компонентов;
- 3) Консультирования по вопросам восстановления работоспособности поддерживаемого ПО и его компонентов;
- 4) Консультирования и разъяснения по вопросам функционирования поддерживаемого ПО и его компонентов;
- 5) Консультирования по вопросам настройки поддерживаемого ПО и его компонентов;
- 6) Удаленного подключения через систему удаленного управления доступом с проведением «тонких» настроек работы поддерживаемого ПО и его компонентов.

##### 3.1.2. Режим работы СТП

Режим работы службы технической поддержки — по рабочим дням с 8 до 21 часов по московскому времени, кроме выходных и праздничных дней (по календарю РФ).

Время реакции на обращения включает в себя только рабочее время (за исключением работы по экстренным обращениям).

Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов технической поддержки. Время решения обращения может зависеть от критичности обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса в отдел разработки.

##### 3.1.3. Линии СТП

При обработке обращений используется следующее распределение ответственности:

- Агенты СТП (Уровень 1) — специалисты технической поддержки первой линии, которые получают и обрабатывают обращения. Эти специалисты отвечают за предоставление информации на запросы, обработку и эскалацию обращений на следующие линии;
- Эксперты (Уровень 2) — специалисты второй линии, которые обрабатывают заявки, переданные с первой линии. Эксперты имеют более продвинутые технические навыки и / или права доступа по сравнению со специалистами первой линии. Они также могут участвовать в анализе корневых причин проблем;
- Разработчики (Уровень 3) — специалисты третьей линии, которые создают, обслуживают и/или улучшают ПО. Разработчики обладают навыками проектирования и разработки. Они задействованы, когда заявка не может быть решена ни на уровне 1, ни на уровне 2, а также в случае значительного влияния на бизнес или срочности. Третья линия поддержки обеспечивается внутренней командой инженеров / разработчиков.

##### 3.1.4. Уровни обслуживания

Обращения в службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок реакции на обращение определяется установленным уровнем поддержки (SLA — Service Level Agreement).

В рамках технической поддержки выделяется несколько уровней обслуживания Пользователей, предполагающих различный состав услуг. Состав услуг приведен в пункте 3.1.1. настоящего Технического задания.

Запросы делятся по линиям и каналам:

- Скорость реакции запроса, поступившего на первую линию — не более 10 минут;
- Скорость реакции запроса, поступившего на вторую линию — не более 8 часов;
- Скорость реакции запроса, поступившего на третью линию — не более 72 часов.

### **3.1.5. Порядок оказания услуг по технической поддержке**

Процесс оказания услуг по технической поддержке состоит из нескольких процедур:

- [Обращение в клиентский сервис.](#)
- [Регистрация и первичная классификация обращений.](#)
- [Уточнение информации по новому обращению.](#)
- [Классификация и маршрутизация обращения.](#)
- [Исполнение и закрытие обращения.](#)
- [Оценка эффективности обслуживания.](#)

#### **3.1.5.1. Обращение в клиентский сервис**

Обращения в клиентский сервис могут поступать посредством следующих каналов:

- Электронная почта (рекомендуемый канал обращения). Ответ осуществляется в течение 10 минут.
- Личный чат в Telegram (используется как дополнительный оперативный способ коммуникации). Ответ осуществляется в течение 10 минут.
- Телефон (для экстренных обращений). Ответ осуществляется в течение 1 минуты.

Все первичные обращения имеют статус «Новое».

При обращении в клиентский сервис инициатор запроса должен в обязательном порядке предоставить следующую минимальную информацию:

- наименование организации;
- ФИО инициатора запроса (полностью);
- адрес электронной почты инициатора запроса;
- контактный личный телефон;
- телефон организации, к которой относится инициатор запроса (если применимо);
- подробное описание проблемы.

#### **3.1.5.2. Регистрация и первичная классификация обращений**

Процесс регистрации обращения в системе технической поддержки и управления обращениями является типовым и не зависит от способа приема обращения. Сотрудник СТП проверяет правильность заполнения данных по обращению, вносит необходимые данные по обращению и регистрирует обращение. Если выясняется, что обращение не относится к зоне ответственности СТП, например, спам, ложное срабатывание, ошибочный запрос, запрос тестирования, сотрудник СТП закрывает обращение с тегом «Не\_заявка», уведомляя об этом инициатора запроса.

#### **3.1.5.3. Уточнение информации по новому обращению**

В случае предоставления неполной или некорректной информации по контактными данным и/или ключевой информации по сути обращения сотрудник СТП при необходимости запрашивает у инициатора запроса необходимую ему информацию. Обращению в таком случае присваивается статус «В ожидании» и такое обращение считается зарегистрированным. В случае, если сотруднику СТП не предоставляются необходимые ему данные в течение трех запросов, отправленных с периодичностью, равной 2 дням, такой запрос автоматически закрывается через 4 дня.

#### **3.1.5.4. Классификация и маршрутизация обращения**

Сотрудники СТП:

- осуществляют мониторинг наличия обращений со статусом «Новый»;
- проверяют для всех обращений со статусом «Новый» возможность выполнения посредством инструкций из базы знаний. Если в базе знаний нет данных по описанной в обращении ситуации, тогда обращению устанавливается статус «Открыт», и обращение назначается на определенного исполнителя Подрядчика.

Далее назначенный исполнитель Подрядчика:

- оценивает корректность обращения, классифицирует его и присваивает тег;
- обращение берется в работу, при необходимости меняются теги и приоритетность;
- при отсутствии возможности выполнения обращения собственными силами исполнитель Подрядчика эскалирует данное обращение на следующую линию.

#### **3.1.5.5. Исполнение и закрытие обращения**

По всем обращениям в статусе «Выполнено» СТП информирует инициатора запроса.

Инициатор запроса может оценить работу технической поддержки по шкале: отлично/нормально/плохо и добавить комментарий.

Если инициатор запроса не согласен с тем, что задача выполнена, он может повторно направить обращение, в этом случае запрос в системе технической поддержки и управления обращениями будет заново открыт.

Запрос на подтверждение выполнения работ высылается на указанный адрес электронной почты инициатора запроса. Если инициатор запроса подтверждает выполнение, обращение переводится в статус «Закрыт».

В том случае, если по обращению были связанные инциденты/запросы, то такое обращение автоматически при выполнении связанных инцидентов/запросов переводится в статус «На удержании». После чего обращение переводится в статус «Выполнено» и закрывается по получению подтверждения от инициатора запроса. Обращения со статусом «Закрыто» недоступны для дальнейшего редактирования.

В случае если у инициатора запроса имеются замечания к выполнению работ по обращению, он может вернуть обращение на доработку посредством каналов связи, указанных в п. [3.1.5.1.](#) данного документа. При этом инициатор запроса должен указать причины возврата в работу обращения.

Обращение в этом случае возвращается в статус «Открыт», и запускается процедура по устранению несоответствий и замечаний.

#### **3.1.5.6. Оценка эффективности обслуживания**

Критерием оценки эффективности работы технической поддержки является отзыв клиента (после завершения обслуживания) — отлично, нормально, плохо. Также учитывается SLA с нарушением времени обслуживания клиента.

### **3.2. Требования к оказанию услуг по консультированию пользователей**

#### **3.2.1. Общие требования к оказанию услуг по консультированию пользователей**

При консультировании пользователей должны быть задействованы функциональные модули и компоненты Системы, которые относятся к служебной деятельности отдельных категорий пользователей.

При разработке программ консультирования Подрядчик не должен нарушать права третьих лиц.

Подготовка программ, размещение видеоуроков осуществляется на территории Подрядчика.



Консультирование пользователей должно проводиться в 4 (четыре) этапа:

**1 этап:**

- предоставление учебно-методических материалов;
- предоставление доступа к видеоурокам;
- предоставление функции навигации по Системе;

**2 этап:**

- очное групповое консультирование пользователей;
- предоставление доступа к видеоурокам;
- предоставление функции навигации по Системе.

**3 этап:**

- дистанционное консультирование пользователей;
- предоставление доступа к видеоурокам;
- предоставление функции навигации по Системе.

**4 этап:**

- дистанционное консультирование пользователей;
- предоставление доступа к видеоурокам;
- предоставление функции навигации по Системе.

Срок каждого этапа - 1 календарный месяц.

**3.2.2.** По окончании 1 этапа Заказчик и Подрядчик согласовывают расписание очных (минимум - одна очная консультация) и (при возможности) дистанционных консультаций. По окончании 1 этапа Подрядчик направляет контакты своего представителя(ей), который будет проводить очные и дистанционные консультации.

Очное групповое консультирование (2 этап) производится по основному функционалу ПО, которое установлено у Заказчика. При необходимости осветить на очных консультациях дополнительные темы, Заказчик заблаговременно направляет запрос с перечнем тем для рассмотрения на консультациях. Подрядчик в течение 5 (Пяти) рабочих дней уведомляет Заказчика о возможности и дате готовности проведения консультаций по отдельным темам. В случае неявки всех представителей Заказчика на согласованную очную групповую консультацию или несвоевременного переноса даты и (или) времени консультаций Заказчиком в количестве двух раз, услуга будет считаться оказанной. Несвоевременным переносом считается 48 часов до начала консультации. Количество часов очных консультаций - не менее 16 часов.

Дистанционное консультирование фактически является консультированием представителей Заказчика в индивидуальном порядке по возникающим у них в процессе работы вопросам, связанным с использованием ПО, его функциональных возможностях, способах работы и иные вопросы. Заказчик по факту наступления соответствующего этапа оказания дистанционных консультаций уведомляет Подрядчика о перечне представителей, которые могут обращаться за дистанционными консультациями. Консультирование иных лиц – не допускается и не является надлежащим оказанием услуг. Услуги по дистанционному (индивидуальному) консультированию оказываются Подрядчиком на условиях абонентского обслуживания, согласно которым Заказчик наделяется правом получения указанных услуг на Этапы 2-4, указанных в п.3.2.1 настоящего Технического задания. При этом отсутствие обращений за услугами дистанционного консультирования не лишает Подрядчика права на получение оплаты за оказание услуг. Количество часов дистанционного (индивидуального) консультирования пользователей – не более 24 часов в месяц.

**3.2.2.1. Требования для проведения очных групповых консультаций**

Сценарий проведения групповых консультаций должен включать:

- Тема консультации;
- Цель консультации;

- Перечень рассматриваемых вопросов.

Основным содержанием очных групповых консультаций является ознакомление пользователей со всеми функциональными возможностями ПО. Консультация должна охватывать все возможности пользователей, включая особенности их работы в зависимости от роли в проекте.

После краткого изложения основных тезисов очной консультации пользователи задают специалисту Подрядчика вопросы. Ответам может отводиться до 50% учебного времени.

#### **Требования к оборудованию мест проведения очных групповых консультаций**

Места проведения групповых консультаций, а также рабочие станции предоставляются Заказчиком.

Подготовка ПО Системы, а также тестовых данных и примеров осуществляются Подрядчиком.

Для очного формата консультаций необходимо следующее оборудование:

- Проектор с возможностью подключения ноутбука представителя Подрядчика, на котором дополнительно настроено ПО Системы для демонстрации и разбора примеров;
- Рабочие станции пользователей с настроенным ПО Системы для отработки действий, демонстрируемых при консультировании.

#### **3.2.2.2. Требования для проведения дистанционных консультаций**

Консультации могут оказываться как в индивидуальном, так и в групповом формате. Дистанционная консультация может быть проведена как по заранее собранным от пользователей вопросам в письменном виде, так и по вопросам возникающим непосредственно в момент работы с ПО. На дистанционных консультациях могут быть рассмотрены отдельные наиболее сложные или практически значимые вопросы изучаемого ПО.

#### **Требования к оборудованию мест проведения дистанционных консультаций**

Для заочного формата консультирования необходимо следующее оборудование, которое предоставляется Заказчиком:

- Рабочие станции пользователей с настроенным ПО Системы для отработки действий, демонстрируемых при консультировании.
- Возможность выхода обучаемых пользователей в Skype/zoom.
- Компьютер Заказчика, подключенный к проектору для отработки действий, демонстрируемых при консультировании дистанционно.

#### **3.2.3. Требования к разработке учебно-методических материалов**

Учебно-методические материалы должны содержать описание и объяснение функциональных характеристик Системы.

Учебно-методические материалы должны быть разработаны в соответствии с функциональностью модулей и компонентов Системы, доступных пользователям на дату заключения Договора, и с учетом особенностей использования функциональных модулей и компонентов информационной системы отдельными категориями пользователей:

- Программа самостоятельного обучения пользователей Системы для работы с модулем «Исполнительно-техническая документация (ИТД)».

##### **3.2.1.1. Требования к содержанию программы самостоятельного обучения**

Программа обучения должна включать следующие темы:

- 1) Описание общих принципов работы в Системе;
- 2) Список ролей и их описание;
- 3) Описание и назначение прав доступа;
- 4) Работа с проектом:
  - создание проекта;
  - заполнение атрибутов проекта;
  - назначение участников проекта;
- 5) Наименование и описание функций модуля;
- 6) Ведение реестра материалов, используемых при выполнении работ;

- Формирование сопроводительных документов;
- Создание/редактирование/удаление материалов.
- 7) Ведение реестра исполнительных схем:
  - Загрузка и заполнение данных об исполнительных схемах;
  - Отправка на согласование;
  - Работа с замечаниями.
- 8) Ведение журнала работ:
  - Заполнение данных о выполненных работах.
- 9) Формирование и согласование актов ИД:
  - Формирование актов и комплектов актов на основе выполненных работ;
  - Отправка на согласование;
  - Работа с замечаниями.

#### **3.2.4. Требования к разработке видеоуроков**

Видеоуроки для обучения пользователей Системы должны воспроизводить действия пользователей соответствующего модуля Системы и сопровождаться голосовыми комментариями специалиста по обучению пользователей. Подрядчик может использовать как существующие материалы, так и создать новый обучающий материал в формате видеоуроков. Количество видеоуроков - не менее 5. В дату начала соответствующего этапа услуг Подрядчик организует размещение видеоуроков на едином серверном пространстве и предоставляет представителям Заказчика доступ для просмотра видеоуроков. Количество допустимых просмотров видеоуроков в течение срока оказания соответствующих услуг - неограниченно.

Видеоуроки должны включать:

- Именованние файла в соответствии с темой ролика;
- описание функциональных характеристик модулей Системы;
- демонстрацию действий, доступных пользователю при выполнении служебных процессов в соответствующего модуля Системы;
- последовательные комментарии специалиста по обучению пользователей в виде текстовых блоков или голосового сопровождения.

Технические требования к файлам с обучающими видеороликами:

- формат файла – широкоформатный (1080p, HD) либо MPEG-2, MPEG-4 WMV, AVI, MOV и FLV;
- частота кадров от 24 до 30 кадров в секунду;
- разрешение видео не менее 1280x720 для соотношения сторон 16:9 и не менее 640x480 для соотношения сторон 4:3;
- звуковая дорожка – голос специалиста по подготовке пользователей.
- Длительность всех видеороликов не менее 700 секунд

#### **3.2.2. Требования к функции встроенной навигации по Системе**

В рамках данной услуги должны предоставляться интерактивные подсказки и сценарии по работе в Системе в виде отдельного обучающего слоя поверх приложения Системы.

Должно поддерживаться использование специальных иконок "i" рядом с кнопками, текстом, полями ввода, при наведении на которые появляется подсказка с нужной информацией.

#### **4. Объем и сроки гарантий качества**

Подрядчик гарантирует качественное оказание услуг в полном объеме в соответствии с требованиями настоящего Технического задания в течение срока оказания услуг.

В случае устранения недостатков оказания услуг в период гарантийного срока (1 год) Подрядчик обязан устранить их в сроки в соответствии с требованиями Договора.

## 5. График оказания Услуг

Таблица 1. График оказания услуг

Наименование услуг	Результат оказания услуг	Срок оказания
Услуги по технической поддержке	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Акт об оказании услуг по технической поддержке;</li> <li>– Отчет об оказании услуг по технической поддержке</li> </ul>	4 (четыре) месяца с даты заключения Договора
Услуги по консультированию пользователей		4 (четыре) месяца с даты заключения Договора
1 этап	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Учебно-методические материалы в электронном виде;</li> <li>– Ссылка на видеоуроки;</li> <li>– Акт об оказании услуг по консультированию пользователей;</li> <li>– Отчет об оказании услуг по консультированию пользователей</li> </ul>	1 (один) месяц с даты заключения Договора
2 этап	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Акт об оказании услуг по консультированию пользователей;</li> <li>– Ссылка на видеоуроки;</li> <li>– Отчет об оказании услуг по консультированию пользователей</li> </ul>	1 (один) месяц с даты окончания этапа 1
3 этап	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Акт об оказании услуг по консультированию пользователей;</li> <li>– Ссылка на видеоуроки;</li> <li>– Отчет об оказании услуг по консультированию пользователей</li> </ul>	1 (один) месяц с даты окончания этапа 2
4 этап	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Акт об оказании услуг по консультированию пользователей;</li> <li>– Ссылка на видеоуроки;</li> <li>– Отчет об оказании услуг по консультированию пользователей</li> </ul>	1 (один) месяц с даты окончания этапа 3

## **6. Требования к документированию**

Документация на Систему должна соответствовать законодательству, действующим нормативным документам.

Состав документации:

- Учебно-методические материалы.

Документация выпускается на электронных носителях, в обязательном порядке согласовывается с Заказчиком путем отправки Заказчику по электронной почте.

Документация в электронном виде предоставляется Заказчику в формате:

- текстовые документы — формата .docx или PDF;
- схемы, рисунки и другие графические материалы — PDF.

– Видеоуроки – предоставлены в виде ссылки на облачное хранилище Подрядчика с возможностью просмотра онлайн и отправки ссылки с видеоурокам сотрудникам Заказчика

## **7. Перечень нормативных технических и нормативных правовых актов**

- 1) Градостроительный кодекс Российской Федерации от 29 декабря 2004 г. № 190-ФЗ;
- 2) Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- 3) Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- 4) Федеральный закон от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;
- 5) Постановление Правительства РФ от 6 июля 2015 г. № 676 «О требованиях к порядку создания, развития, ввода в эксплуатацию, эксплуатации и вывода из эксплуатации государственных информационных систем и дальнейшего хранения содержащейся в их базах данных информации»;
- 6) Постановление Правительства Российской Федерации от 1 ноября 2012 г. № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»;
- 7) Приказ Федеральной службы безопасности Российской Федерации от 10 июля 2014 г. № 378 «Об утверждении Составы и содержания организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных с использованием средств криптографической защиты информации, необходимых для выполнения установленных Правительством Российской Федерации требований к защите персональных данных для каждого из уровней защищенности»;
- 8) Приказ Федеральной службы по техническому и экспортному контролю от 11 февраля 2013 г. № 17 «Требования о защите информации, не составляющей государственную тайну, содержащейся в государственных информационных системах»;
- 9) Указ Президента РФ от 23 сентября 2005 г. № 1111 «О внесении изменения в перечень сведений конфиденциального характера, утвержденный Указом Президента Российской Федерации от 6 марта 1997 г. № 188».

## 8. Приложение 1 к Техническому заданию

## Временные параметры (SLA)

## Параметр 1. «Режим оказания Услуг».

Режимы оказания Услуг:	
13x5	<i>Работы по обращениям ведутся в Рабочее время</i>

## Параметр 2. «Временные параметры Услуг»

Параметр	
Техническая поддержка	
Обращение по телефону	не более 1 минуты
Обращение иным способом	не более 10 минут
Время реагирования на запрос, поступивший на первую линию	не более 10 минут
Время реагирования на запрос, поступивший на вторую линию	не более 8 часов
Время реагирования на запрос, поступивший на третью линию	не более 72 часов



## 9. Приложение 2 к Техническому заданию

## Форма акта об оказании услуг по технической поддержке

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2021 г

город Москва

**Автономная некоммерческая организация «Развитие социальной инфраструктуры»**, именуемая в дальнейшем «Заказчик» в лице генерального директора \_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, с одной стороны,  
**и \_\_\_\_\_**, именуемый в дальнейшем «Подрядчик», в лице генерального директора \_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, вместе именуемые в дальнейшем «Стороны», **составили настоящий Акт о нижеследующем:**

Подрядчик оказал, а Заказчик принял оказанные услуги по технической поддержке пользователей по Договору № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 2021 года (далее по тексту – Договор).

Приложением к акту является:

- 1) Отчет об оказании услуг по технической поддержке.

Услуги по Договору оказаны на сумму \_\_\_\_\_ рублей 00 копеек ( \_\_\_\_\_ рублей 00 копеек).

Услуги оказаны в полном объеме, в срок, качественно, в соответствии с условиями Договора. Стороны претензий друг к другу не имеют.

ПОДРЯДЧИК	ЗАКАЗЧИК
ИНН	ИНН
Р/с	Р/с
К/с	К/с
БИК	БИК
ИНН	ИНН
КПП	КПП
ОКПО	ОКПО
ОГРН	ОГРН

ПОДРЯДЧИК:

ЗАКАЗЧИК:

Генеральный директор

Генеральный директор

М.П. \_\_\_\_\_ / ФИО/

М.П. \_\_\_\_\_ / ФИО/

### 10. Приложение 3 к Техническому заданию

#### Форма отчета об оказании услуг по технической поддержке

В соответствии с Договором № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. в отчетном периоде с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ Подрядчик оказал Заказчику следующие услуги:

- 1) Решение технологических проблем в работе поддерживаемого ПО и его компонентов — \_\_\_\_ запросов;
- 2) Консультирование по вопросам установки и администрирования поддерживаемого ПО и его компонентов — \_\_\_\_ запросов;
- 3) Консультирование по вопросам восстановления работоспособности поддерживаемого ПО и его компонентов — \_\_\_\_ запросов;
- 4) Консультирование и разъяснение по вопросам функционирования поддерживаемого ПО и его компонентов — \_\_\_\_ запросов;
- 5) Консультирование по вопросам настройки поддерживаемого ПО и его компонентов — \_\_\_\_ запросов;
- 6) Удаленное подключение через систему удаленного управления доступом с проведением «тонких» настроек работы поддерживаемого ПО и его компонентов — \_\_\_\_ запросов.

Регистрация запросов осуществлялась по рабочим дням с 8 до 21 часов по московскому времени, кроме выходных и праздничных дней (по календарю РФ) по следующим каналам:

- Электронная почта.
- Личный чат в Telegram.
- Телефон (для экстренных обращений).

Услуги по Договору оказаны на сумму \_\_\_\_\_ рублей 00 копеек ( \_\_\_\_\_ рублей 00 копеек).

Услуги оказаны в полном объеме, в срок, качественно, в соответствии с условиями Договора. Стороны претензий друг к другу не имеют.

ПОДРЯДЧИК	ЗАКАЗЧИК
ИНН	ИНН
Р/с	Р/с
К/с	К/с
БИК	БИК
ИНН	ИНН
КПП	КПП
ОКПО	ОКПО
ОГРН	ОГРН

ПОДРЯДЧИК:

Генеральный директор

М.П. \_\_\_\_\_ / ФИО/

ЗАКАЗЧИК:

Генеральный директор

М.П. \_\_\_\_\_ / ФИО/

## 11. Приложение 4 к Техническому заданию

**Форма акта об оказании услуг по консультированию пользователей**

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2021 г

город Москва

**Автономная некоммерческая организация «Развитие социальной инфраструктуры»**, именуемая в дальнейшем «Заказчик» в лице генерального директора \_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, с одной стороны,

**и \_\_\_\_\_**, именуемый в дальнейшем «Подрядчик», в лице генерального директора \_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, вместе именуемые в дальнейшем «Стороны», составили настоящий Акт о нижеследующем:

Подрядчик оказал, а Заказчик принял оказанные услуги по консультированию пользователей по Договору № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 2021 года (далее по тексту – Договор).

Приложением к акту является:

1) Отчет об оказании услуг по консультированию пользователей.

Услуги по Договору оказаны на сумму \_\_\_\_\_ рублей 00 копеек (\_\_\_\_\_ рублей 00 копеек).

Услуги оказаны в полном объеме, в срок, качественно, в соответствии с условиями Договора. Стороны претензий друг к другу не имеют.

ПОДРЯДЧИК	ЗАКАЗЧИК
ИНН	ИНН
Р/с	Р/с
К/с	К/с
БИК	БИК
ИНН	ИНН
КПП	КПП
ОКПО	ОКПО
ОГРН	ОГРН

ПОДРЯДЧИК:

Генеральный директор

М.П. \_\_\_\_\_ / ФИО/

ЗАКАЗЧИК:

Генеральный директор

М.П. \_\_\_\_\_ / ФИО/

## 12. Приложение 5 к Техническому заданию

### Форма отчета об оказании услуг по консультированию пользователей

В соответствии с Договором № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. в отчетном периоде с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ Подрядчик оказал Заказчику следующие услуги:

- 1) Предоставление учебно-методических материалов;
- 2) Предоставление доступа к видеоурокам;
- 3) Предоставление функции навигации по Системе;
- 4)

По предоставленным учебно-методическим материалам \_\_\_\_\_ 2021 года было проведено консультирование пользователей в количестве \_\_\_\_ человек. Консультирование было проведено на территории Заказчика/онлайн.

\_\_\_\_\_ 2021 года Пользователям был предоставлен доступ к видеоурокам, разработанным Подрядчиком.

\_\_\_\_\_ 2021 года Пользователям был предоставлен доступ к функции навигации по Системе.

Услуги оказаны в полном объеме, в срок, качественно, в соответствии с условиями Договора. Стороны претензий друг к другу не имеют.

ПОДРЯДЧИК	ЗАКАЗЧИК
ИНН	ИНН
Р/с	Р/с
К/с	К/с
БИК	БИК
ИНН	ИНН
КПП	КПП
ОКПО	ОКПО
ОГРН	ОГРН

ПОДРЯДЧИК:

Генеральный директор

М.П. \_\_\_\_\_ / ФИО/

ЗАКАЗЧИК:

Генеральный директор

М.П. \_\_\_\_\_ / ФИО/