|  |
| --- |
|  |

# **Техническое задание**

Оказание услуг по сопровождению информационно-справочной системы «Техэксперт»

г. Тюмень

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Предмет поставки | Оказание услуг по сопровождению информационно-справочной системы «Техэксперт» |
|  | Предприятие-заказчик | Филиал ООО «РИ-ИНВЕСТ» - «Тюменский НПЗ» |
|  | Место поставки | 625047, Тюменская область, г.о. город Тюмень, г. Тюмень, тер. автодороги тракт Старый Тобольский, км 6-ой, д. 20. |
|  | Срок оказания услуг | С 01 марта 2025 года по 28 февраля 2026 года |
|  | Аналоги | Не предусмотрены |
|  | Марка, НТД (При отсутствии требуемые показатели качества) |  |
|  | Количество | Техническое обслуживание ИСС «Техэксперт» в составе:  - Техэксперт: Помощник проектировщика  - Техэксперт: Охрана труда  - Техэксперт: Экология. Проф  - Стройэксперт. Профессиональный вариант  - Техэксперт: Нефтегазовый комплекс  - Техэксперт: Пожарная безопасность  - Техэксперт: Промышленная безопасность  - ТПД. Здания, сооружения, конструкции и узлы  - ТПД. Инженерные сети, оборудование и сооружения  - Законодательство Тюменской области.  Количество лицензий — 35.  Вариант лицензирования – корпоративный |
|  | Требования к качеству оказываемых услуг | **1. Регулярное обновление систем**  1.1 Обновление баз данных Техэксперт проходит не реже 1 раза месяц.  1.2 Последний полученный от дистрибьюторского центра эталон БД обязателен к установке. Обновление производиться в запланированное и удобное для пользователя время. Для всех клиентов эталоны необходимо переустанавливать 1 раз в месяц.  1.3 При каждом обновлении системы специалист должен:  — обновить базы данных клиента путем замены эталонов;  — актуализировать тома оперативного обновления (\*.ud6), то есть удалить все имеющиеся у клиента тома оперативного обновления и сформировать новые.  — Снять отчет Sysinfo\*, убедиться, что система работает корректно, все комплекты собраны и работают корректно  **2. Требования к работе с СПП (служба поддержки пользователей):**  2.1. Все взаимодействие с пользователями должно происходит через СПП, осуществляющую информационную, техническую, консультационную, экспертную и иные виды поддержки пользователей.  2.2. СПП должна оказывать услуги (принимать обращения) Пользователям на протяжении 8 часов в сутки, в период с 8.00 до 19.00 часов по местному времени\*, по рабочим дням без перерыва на обед. Пользователь должен иметь возможность связаться с СПП сразу же в случае возникновения такой необходимости.  2.3. Обращение пользователей в СПП может осуществляться:  — непосредственно из ИСС через специальный баннер;  — по телефону;  — по электронной почте.  2.4. СПП должна оказывать пользователям следующие услуги:  — экспертную поддержку в профессиональной сфере;  — выполнение запросов на поиск документов;  — оказание консультаций по работе с ИСС;  — техническую поддержку;  — иные виды поддержки, связанные с документацией, обслуживанием, обучением, консультациями и т.д. |