|  |
| --- |
|  |

# **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. |