

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на оказание услуг по подключению и сопровождению информационно-справочной системы «Техэксперт» для АО «БСК».

Принятые сокращения

ЭВМ	Электронная вычислительная машина
ПК/ПО	Программный комплекс/программное обеспечение
БД	База данных
ИСС	Информационно-справочная система
СПП	Служба поддержки пользователей
ТЗ	Техническое задание на оказание услуг по подключению и сопровождению информационно-справочной системы Техэксперт для _____

Термины и определения

Программный комплекс	Программа для электронных вычислительных машин, обеспечивающая работу пользователя с базами данных (доступ, поиск, просмотр, печать, экспорт-импорт документов и пр.)
База данных	Модуль(-и) с информационным наполнением, определенным настоящим техническим заданием
Информационно-справочная система	Комплекс, состоящий из программного комплекса и базы данных
Актуализация ИСС	Формирование информационно-справочной системы (наполнения баз данных) и пакетов новой информации (пакетов обновлений), в том числе ввод и полная (первичная, юридическая, аналитическая и пр.) обработка новых и измененных документов, формирование новых версий документов, перевод документов в архив и пр.
Установка (переустановка) ИСС	Развертывание и настройка программного комплекса, подключение баз данных, активация средств защиты от несанкционированного доступа к информационно-справочной системе на технических средствах (серверах)

Обновление ИСС	Обновление (актуализация) информационно-справочной системы путем добавления пакетов новой информации (пакетов обновлений) или замены баз данных на обновленные
Служба поддержки пользователей	Единая специальная служба Исполнителя, обеспечивающая информационную, техническую, консультационную, экспертную и иные виды поддержки пользователей информационно-справочной системы и информационно-аналитическое сопровождение контракта
Пользователи	Авторизованные сотрудники

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Наименование услуг

Услуги по подключению и сопровождению информационно-справочной системы (далее – Услуги) для АО «БСК» (далее – Заказчик).

1.2. Сроки оказания Услуг

Срок оказания Услуг – с 01.01.2024 г. по 31.12.2024.

1.3. Порядок сдачи-приемки Услуг

Порядок сдачи-приемки Услуг определяется договором и настоящим ТЗ.

Исполнитель ежеквартально в течение 5 (пяти) рабочих дней месяца, следующего за отчетным, предоставляет Заказчику Акт сдачи-приемки Услуг, Отчет о фактически оказанных Услугах за отчетный период и Расчет стоимости фактически оказанных Услуг.

1.4. Заказчик – АО «БСК»

1.5. Получатели Услуг

Получатели Услуг – сотрудники Заказчика, получившие доступ к сопровождаемой информационно-справочной системе (далее – Пользователи).

1.6. Исполнитель

Исполнитель – победитель по результатам запроса предложений.

1.7. Объем Услуг

Услуги по подключению и сопровождению информационно-справочной системы оказываются Заказчику согласно Таблице:

№	Код комплекта	Наименование комплекта баз данных ИСС «Техэксперт»	Количество, шт.	Количество рабочих мест
1	80872	Техэксперт: Типовая проектная документация. Здания, сооружения, конструкции и узлы	1	50
2	87102	Стройэксперт-Проф. вариант	1	50
3	89621	Помощник проектировщика	1	50
4	85512	Техэксперт: Стройтехнолог	1	50
5	75001	Техэксперт: Охрана труда	1	50
6	88881	Техэксперт: Промышленная безопасность	1	50
7	80591	Техэксперт: Нормы, правила, стандарты и законодательство России	1	50
8	56100	Техэксперт: Помощник конструктора	1	50
9	86111	Техэксперт: Экология	1	5

1.8. Назначение Услуг

Услуги предназначены для обеспечения Пользователей необходимой им для выполнения своих профессиональных обязанностей нормативно-правовой, нормативно-технической, технологической, консультационной и справочной информацией в электронном виде.

1.9. Цели оказания Услуг

Основными целями оказания Услуг являются:

унификация процесса обеспечения обязанностей нормативно-правовой, нормативно-технической, технологической, консультационной и справочной информацией в электронном виде.

1.10. Условия оказания Услуг

Услуги оказываются на основании заключенного с Исполнителем договора. Состав и требования к Услугам определяются настоящим ТЗ.

Оплата по договору производится ежемесячно на основании Акта сдачи-приемки Услуг.

1.11. Состав оказываемых Услуг

В рамках оказания Услуг по договору Исполнитель должен обеспечить бесперебойный доступ к информационно-справочной системе, содержащей полную, актуальную, достоверную, нормативно-правовую информацию, в режиме 24 часа в сутки и 7 дней в неделю.

Для выполнения данного требования Исполнитель:

- подключает ИСС на технических ресурсах (серверах Заказчика), поддерживает работоспособность ИСС;
- проводит обновление (актуализацию) ИСС с заданной периодичностью;
- осуществляет авторизацию Пользователей для предоставления доступа к ИСС, с использованием системы авторизации Заказчика;
- осуществляет обучение Пользователей, а также оказывает информационную, техническую, консультационную, экспертную и иные виды поддержки Пользователей ИСС;
- осуществляет аналитическое сопровождение ИСС.

1.12. Особые условия

В стоимость Услуг входят все затраты, издержки и иные расходы Исполнителя, связанные с оказанием Услуг.

2. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОКАЗЫВАЕМЫМ УСЛУГАМ

2.1. Требования к составу, содержанию, информационному наполнению (актуализации) и периодичности обновления ИСС

2.1.1. ИСС должна содержать нормативно-правовую, нормативно-техническую, технологическую, консультационную и справочную информацию.

2.1.2. В состав ИСС должны входить следующие разделы:

- Программный комплекс;
- Помощник проектировщика;
- Типовая проектная документация. Здания, сооружения, конструкции и узлы
- Стройэксперт. Проф.;
- Стройтехнолог;
- Экология. Проф.;

- Охрана труда;
- Промышленная безопасность;
- Нормы, правила, стандарты и законодательство России;
- Помощник конструктора.

2.1.3. Требования к содержанию (информационному наполнению) перечисленных в п. 2.1.2 разделов, периодичности их обновления (актуализации), а также количеству документов на момент заключения договора приведены в таблице 1.

Таблица 1

Наименование модуля	Содержание (информационное наполнение) модуля	Периодичность обновления (актуализации), не реже:
Помощник проектировщика	• Справочник проектировщика • Библиотека проектировщика • Основы правового регулирования в строительстве • Строительное производство и проектирование • Формы строительной документации • Комментарии, статьи, консультации по вопросам строительства • Словарь строительных терминов	Ежедневно
Типовая проектная документация. Здания, сооружения, конструкции и узлы	• ТПД. Строительные конструкции, изделия и узлы • ТПД. Жилые, общественные и сельскохозяйственные здания • Каталоги проектной документации повторного применения	Ежедневно
Стройэксперт. Проф	• Основы правового регулирования в строительстве • Практика разрешения споров по вопросам строительства • Строительное производство и проектирование • Организация строительного процесса • Территориальные	Ежедневно

Наименование модуля	Содержание (информационное наполнение) модуля	Периодичность обновления (актуализации), не реже:
Помощник проектировщика	• Справочник проектировщика • Библиотека проектировщика • Основы правового регулирования в строительстве • Строительное производство и проектирование • Формы строительной документации • Комментарии, статьи, консультации по вопросам строительства • Словарь строительных терминов	Ежедневно
	• строительные нормы • Комментарии, статьи, консультации по вопросам строительства • Формы строительной документации • Периодические издания в области строительства • Словарь строительных терминов	
Стройтехнолог	• Справочник по технологиям строительных работ • Строительные материалы и оборудование • Организация строительного процесса • Комментарии, статьи, консультации по вопросам строительства • Формы строительной документации • Словарь строительных терминов • Предприятия и организации строительного комплекса • Периодические издания	Ежедневно

Наименование модуля	Содержание (информационное наполнение) модуля	Периодичность обновления (актуализации), не реже:
Помощник проектировщика	• Справочник проектировщика • Библиотека проектировщика • Основы правового регулирования в строительстве • Строительное производство и проектирование • Формы строительной документации • Комментарии, статьи, консультации по вопросам строительства • Словарь строительных терминов	Ежедневно
	в области строительства •	
Экология. Проф	• Международное экологическое право • Законодательство России • Система нормативов охраны и рационального использования природных ресурсов • Практика разрешения споров в области экологии • Справочник эколога • Образцы и формы по экологии • Экологический словарь • Экология в вопросах и ответах	Ежедневно
Охрана труда	• Справочник по охране труда • Нормативные документы по охране труда • Комментарии, статьи, консультации по охране труда • Образцы и формы документов по охране труда • Практика разрешения споров по вопросам охраны труда • Словарь терминов	Ежедневно

Наименование модуля	Содержание (информационное наполнение) модуля	Периодичность обновления (актуализации), не реже:
Помощник проектировщика	• Справочник проектировщика • Библиотека проектировщика • Основы правового регулирования в строительстве • Строительное производство и проектирование • Формы строительной документации • Комментарии, статьи, консультации по вопросам строительства • Словарь строительных терминов	Ежедневно
	и определений по охране труда	
Промышленная безопасность	• Справочник по промышленной безопасности • Нормативные документы по промышленной безопасности • Комментарии, статьи, консультации по промышленной безопасности • Образцы и формы документов по промышленной безопасности • Практика разрешения споров по вопросам промышленной безопасности • Словарь терминов и определений по промышленной безопасности	Ежедневно
Нормы, правила, стандарты и законодательство России	• технические регламенты России и Таможенного союза; • национальные стандарты (ГОСТ, ГОСТ Р), стандарты Беларуси и Казахстана, РД, ПБ, СТО, МУК; • классификаторы, указатель стандартов, системы стандартов;	Ежедневно

Наименование модуля	Содержание (информационное наполнение) модуля	Периодичность обновления (актуализации), не реже:
Помощник проектировщика	• Справочник проектировщика • Библиотека проектировщика • Основы правового регулирования в строительстве • Строительное производство и проектирование • Формы строительной документации • Комментарии, статьи, консультации по вопросам строительства • Словарь строительных терминов	Ежедневно
	• авторские документы ведущих разработчиков (ПАО «Газпром», НП «АВОК», НОСТРОЙ, ОАО НПО ЦКТИ, АО «НПФ ЦКБА»); • специализированные периодические издания в электронном виде; • образцы и формы отраслевых документов; • картотеки: зарубежных и международных стандартов, аттестованных методик измерений; • проекты документов по стандартиза	
Помощник конструктора	• "Цифровые модели. Конструирование", "Цифровые модели производителей и поставщиков" • "Марочник металлов и сплавов", разработанные специально для конструкторов. • - Крепежные изделия; • - Стандартные и нормализованные детали и узлы;	Ежедневно

Наименование модуля	Содержание (информационное наполнение) модуля	Периодичность обновления (актуализации), не реже:
Помощник проектировщика	• Справочник проектировщика • Библиотека проектировщика • Основы правового регулирования в строительстве • Строительное производство и проектирование • Формы строительной документации • Комментарии, статьи, консультации по вопросам строительства • Словарь строительных терминов	Ежедневно
	• - Технологическая оснастка; • - Трубопроводная арматура. • Цифровые модели производителей и поставщиков • Марочник металлов и сплавов • Инженерные калькуляторы	

2.1.4. ИСС должна обеспечивать достоверность включаемой в нее информации и поддержание информации в актуальном состоянии с учетом всех официально опубликованных изменений в действующем законодательстве Российской Федерации.

2.1.5. Наполнение ИСС должно производиться с соблюдением авторских, смежных и иных прав на включаемые в ИСС документы и материалы – в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.1.6. Информационное наполнение ИСС и пакетов обновления к ним (включаемые в модуль и пакет обновления документы) определяет Исполнитель.

2.1.7. Исполнитель должен проводить обновление (актуализацию) ИСС с периодичностью, указанной в таблице 1.

2.2. Требования к пользовательскому сервису (функциям) ИСС

ИСС должна иметь развитый пользовательский сервис и обеспечивать выполнение следующих основных функций при работе Пользователей с информацией, содержащейся в ИСС:

2.2.1. Поисковые сервисы

2.2.1.1. Поиск по атрибутам документа, который должен включать:

– Поиск по общим атрибутам, присущим всем видам информации, содержащейся в ИСС, а именно по наименованию, по тексту, виду документа, принявшему органу/источнику, номеру, дате принятия, действию/актуальности.

– Поиск по специализированным атрибутам, присущим отдельным видам информации, а именно для нормативно-правовых актов – по номеру регистрации в

Минюсте, дате регистрации в Минюсте, для нормативно-технических документов по коду ОКС/МКС, для технической документации по торговой марке/производителю.

2.2.1.2. Поиск по запросу в свободной форме, аналогично поисковой строке в браузерах, который должен включать:

- Наличие подсказок в поисковом окне для быстрого выбора нужного поискового запроса;

- Переход прямо из поискового окна в один клик к тексту основополагающих документов по тематике запроса с возможностью позиционирования в тексте на конкретной статье, регулирующей тематику поискового запроса.

2.2.1.3. Специализированный атрибутивный поиск по картотеке международных стандартов.

2.2.1.4. Поиск должен осуществляться в едином информационном пространстве по всем видам информации (в том числе нормативно-правовым актам, формам и образцам документов, нормативно-техническим документам, справочной информации, комментариям и консультациям, технической и проектной документации), входящим в ИСС.

2.2.1.5. Представление результатов поиска по запросу в свободной форме должно быть в виде списка документов, ранжированных по степени близости к запросу с возможностью предпросмотра текста наиболее релевантных запросу частей документа без перехода из окна результатов в полный текст документа.

2.2.2. Наглядное информирование об изменениях в нормативно-правовых документах, в том числе:

- В виде наглядных оповещений о внесении изменений в документы;
- В виде сравнения редакций документов;
- В виде аналитического материала, содержащего подготовленное сравнение измененных частей документа;
- В виде сравнения редакций статей документа.

2.2.3. Наглядное информирование об изменениях в нормативно-технических документах, в том числе:

- В виде наглядных оповещений о внесении изменений в документы;
- В виде аналитического материала, показывающего все различия в содержании двух любых редакций одного документа;
- В виде аналитического материала, содержащего сравнение отмененного нормативно-технического документа с введенным взамен.
- В виде истории отмен и замен для национальных и межгосударственных стандартов.

2.2.4. Информирование об изменениях в формах документов в виде наглядных оповещений о внесении изменений.

2.2.5. Современные средства навигации по тексту, в том числе:

2.2.5.1. Гипертекстовые ссылки внутри документа на себя (при упоминании статей, частей и иных позиций документа в его тексте);

2.2.5.2. Поиск по тексту;

2.2.5.3. Наличие содержания (оглавления) объемных документов.

2.2.6. Переход по любым присутствующим в текстах документов активным гиперссылкам, в том числе по ссылкам на другие упомянутые в тексте документы, если они содержатся в модулях, входящих в состав ИСС.

2.2.7. Наглядное представление места национального стандарта на продукцию в системе стандартов на данную продукцию.

2.2.8. Создание папок и закладок Пользователя.

2.2.9. Возможность создания общей папки, документы в которой будут доступны всем Пользователям, работающим в ИСС.

2.2.10. Возможность работы одновременно с двумя документами и(или) массивами информации в едином окне.

2.2.11. Установка гиперссылок на документ в ИСС с расширением формируемых файлов.

2.2.12. Сохранение документов в форматах расширений формируемых файлов.

* При работе через клиентское приложение:

- 1) Изменение масштаба печати документов, сжатие таблиц и графики, выбор бумаги и ориентация, колонтитулы;
- 2) Открытие и сохранение фрагмента документа;
- 3) Настраиваемые колонтитулы документов;
- 4) Режим полного просмотра сканер-копий документов;
- 5) Сохранение и открытие оригиналов форм в иницируемом приложении;
- 6) Просмотр видеогидов из системы.

2.3. Требования к услугам по подключению ИСС и поддержанию работоспособности

2.3.1. ИСС должна быть подключена Исполнителем на технические ресурсы (сервера) Заказчика, в течение 5 (пяти) рабочих дней после заключения договора, в том числе развернут и настроен ПК, подключены БД, а также активированы средства защиты от несанкционированного доступа к ИСС.

2.3.2. ИСС должна быть работоспособна и доступна для Пользователей 24 часа 7 дней в неделю, за исключением технологических перерывов.

2.3.3. Ежедневное обновление (актуализация) ИСС должно производиться в согласованное с Заказчиком после заключения контракта время. Ежемесячное обновление (актуализация) ИСС должно производиться в часы технических перерывов.

2.3.4. Периодичность и длительность технологических перерывов должны быть согласованы сторонами в течение 5 (пяти) рабочих дней после заключения контракта, порядок действий при внеплановой неработоспособности ИСС определен разделом 3 настоящего ТЗ.

2.3.5. Должна быть обеспечена возможность получения отчета о произведенных сервером ИСС операциях в разрезе времени, IP-адресов, имен (логинов) пользователей, затребованных ресурсов и произошедших ошибок доступа.

2.4. Требования к услугам по авторизации Пользователей

2.4.1. В течение 5 (пяти) рабочих дней после заключения договора, Заказчик передает Исполнителю заявки Пользователей на предоставление доступа сотрудникам к ИСС.

2.4.2. Заявка по каждому Пользователю должна содержать следующие данные:

- подразделение, в котором работает сотрудник;
- ФИО ответственного сотрудника (полностью);
- номер телефона ответственного сотрудника;
- адрес персональной электронной почты ответственного сотрудника;
- количество сотрудников, которым необходимо предоставить доступ к ИСС.

Форма заявки окончательно согласуется сторонами при заключении договора.

2.4.3. Исполнитель по каждой заявке в течение 5 (пяти) рабочих дней после ее получения должен сформировать и отправить указанному в ней ответственному сотруднику персональные идентификационные данные (адрес сайта, по которому будут доступны ИСС, логин и пароль) в количестве, соответствующем тому, что приведено в заявке, и краткую инструкцию по работе с ИСС.

2.4.4. Ответственный сотрудник должен подтвердить получение и выслать в ответ информацию о каждом сотруднике, который получил персональные идентификационные данные:

- подразделение, в котором работает сотрудник;
- должность сотрудника;
- ФИО сотрудника (полностью);
- номер телефона сотрудника;
- адрес персональной электронной почты сотрудника.

Сотрудники, на которых Исполнителем выданы персональные идентификационные данные, переходят в статус авторизованных Пользователей.

2.4.5. Исполнитель по окончании рассылки персональных идентификационных данных должен уведомить об этом Заказчика.

2.4.6. Данные для авторизации Пользователей в ИСС должны быть работоспособны 24 часа 7 дней в неделю, за исключением технологических перерывов.

2.5. Требования к аналитическому сопровождению договора.

2.5.1. Исполнитель ежемесячно в течение 5 (пяти) рабочих дней месяца, следующего за отчетным, должен представить Заказчику аналитический отчет. Форма аналитического отчета определяется Исполнителем и согласуется с Заказчиком.

2.5.2. Аналитический отчет должен содержать как обобщенную статистику по всем Пользователям, так и детализацию по каждому Пользователю.

В Аналитическом отчете должны быть представлены следующие данные:

- количество авторизованных в ИСС Пользователей;
- количество работавших с ИСС Пользователей;
- количество выполненных Пользователями действий/операций в ИСС;
- количество обученных Пользователей;
- количество обращений (запросов) Пользователей в СПП Исполнителя;
- количество обращений на поиск документов;
- количество обращений по экспертной поддержке.

2.5.3. Исполнитель должен предоставить аналитический отчет Заказчику по электронной почте и на электронном носителе в формате расширений формируемых файлов.

2.5.4. Заказчик вправе запросить у Исполнителя аналитический отчет по заявке, но не более 2 (двух) раз в течение срока действия Контракта. Исполнитель должен предоставить аналитический отчет Заказчику по электронной почте и на электронном носителе в формате расширений формируемых файлов в течение 20 (двадцати) рабочих дней со времени согласования Сторонами заказа.

2.5.5. Заказчик в режиме 24 часа 7 дней в неделю, за исключением технологических перерывов также должен иметь возможность снимать динамические отчеты непосредственно из ИСС.

2.5.6. Динамический отчет должен содержать перечень тех авторизованных в ИСС Пользователей, что заходили в ИСС в текущем месяце.

2.6. Требования к поддержке Пользователей

2.6.1. Обучение Пользователей, а также информационную, техническую, консультационную, экспертную и иные виды поддержки Пользователей должна осуществлять единая СПП, организованная Исполнителем.

2.6.2. СПП Исполнителя должна оказывать Пользователям следующие услуги:

- обучение работе с ИСС;
- выполнение запросов на поиск документов;
- экспертная поддержка в профессиональной сфере;

- техническая поддержка;
 - оказание консультаций по работе с ИСС;
 - иные виды поддержки, повышающие эффективность работы Пользователей с ИСС.
- 2.6.3. Обращение Пользователей в СПП Исполнителя может осуществляться:
- через встроенный в ИСС баннер;
 - по телефону Исполнителя;
 - по электронной почте.

2.6.4. Исполнитель должен оказывать услуги по приему обращений Пользователей с 8.00 до 18.00 по местному времени в рабочие дни.

2.6.7. Требования к уровню оказания Услуг установлены разделом 3 настоящего ТЗ.

3. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

3.1. Исполнитель обязан обеспечивать оказание Услуг в соответствии с требованиями, определенными в таблице 2.

Таблица 2

Группа Услуг	Услуги	Сервисы	Требования к уровню
1. Актуализация ИСС (БД)	1.1. Формирование ИСС и пакетов обновлений к ней	1.1.1. Формирование ИСС	Ежемесячно, до 15 числа месяца. Наполнение БД определяется Исполнителем.
		1.1.2. Формирование пакетов обновлений к ИСС	Ежедневно, до 3 часов ночи по местному времени. Наполнение пакетов обновлений определяется Исполнителем.
2. Техническая поддержка ИСС	2.1. Подключение ИСС и поддержание ее работоспособности	2.1.1. Подключение ИСС	Однократно, в течение 5 рабочих дней, после заключения контракта.
		2.1.2. Переподключение ИСС	В технологические перерывы. Необходимость переустановки ИСС определяется Исполнителем.
		2.1.3. Поддержание работоспособности ИСС	24 часа 7 дней в неделю, за исключением технологических перерывов.

	2.2. Обновление ИСС	2.2.1. Ежедневное обновление ИСС	Ежедневно, с 6.00 до 7.00 часов по местному времени, по рабочим дням
		2.2.2. Ежемесячное обновление ИСС	Ежемесячно, до 28 числа, в технологические перерывы
	2.3. Авторизация Пользователей в ИСС и поддержание работоспособности данных для авторизации	2.3.1. Первичная авторизация Пользователей ИСС	Данные для авторизации Пользователей в ИСС (персональные идентификационные данные) в количестве, соответствующем тому, что указано в заявке Организации, должны быть выданы ответственному сотруднику от данной Организации в течение 5 рабочих дней, со времени поступления от Заказчика заявки Организации.
		2.3.2. Поддержание работоспособности данных для авторизации Пользователей в ИСС	Данные для авторизации Пользователей в ИСС должны быть работоспособны 24 часа, 7 дней в неделю, за исключением технологических перерывов.
3. Поддержка Пользователей ИСС	3.1. Обучение Пользователей работе в ИСС	3.1.1. Обучение Пользователей работе в ИСС по инициативе Исполнителя	Обучение должно быть проведено однократно за весь срок действия контракта в отношении конкретного Пользователя.

			Длительность обучения – до 20 минут. Форма обучения – по телефону.
		3.1.2. Обучение Пользователей работе в ИСС по заявке	Обучение может быть проведено по заявке не более 3х раз за весь срок действия контракта в отношении конкретного Пользователя. Длительность обучения – до 20 минут. Форма обучения – по телефону.
	3.2. Информационная, техническая, консультационная, экспертная и иные виды поддержки Пользователей	3.2.1. Выполнение запросов на поиск документов по заявке	Без ограничений по количеству, При наличии документа в фондах Исполнителя он должен быть предоставлен в течение 24 часов со времени поступления обращения. При отсутствии документа в фондах Исполнителя он должен быть предоставлен в течение 60 рабочих дней со времени поступления обращения.
		3.2.2. Экспертная поддержка в профессиональной сфере по заявке	Это возможность получить индивидуальную консультацию без ограничений по количеству у экспертов по вопросам,

			возникающим в профессиональной деятельности Пользователя, по тематике тех продуктов, к которым ему предоставлен доступ и в которых предусмотрено оказание данного вида сервиса. Срок подготовки консультации – до 5 рабочих дней.
		3.2.3. Иные виды поддержки по заявке	С 8.00 до 18.00 по местному времени в рабочие дни, без ограничений по количеству. Сервис осуществляется в отношении тех обращений, которые относятся по тематике к ИСС, к которым Пользователям предоставлен доступ в рамках данного контракта. Ответ на обращение должен быть дан в течение 5 рабочих дней.
	3.3. Аналитическое сопровождение ИСС	3.3.1. Предоставление динамического отчета из ИСС	Осуществляется непосредственно из ИСС, в режиме 24 часа 7 дней в неделю, за исключением технологических перерывов.
		3.3.2. Представление аналитического отчета о работе ИСС	Аналитический отчет должен быть предоставлен Заказчику по электронной почте и на электронном

			носители ежемесячно, в течение 3 первых рабочих дней месяца, следующего за отчетным.
--	--	--	---

В перечень Услуг, оказываемых Исполнителем, не входят следующие Услуги:

- поддержка оборудования и инфраструктуры Пользователей (сервера, каналы связи, системное ПО, подсистема печати);
- администрирование серверов и ПО Заказчика.

3.2. По перечисленным в таблице 2 Услугам Пользователи должны обращаться в СПП Исполнителя. Обращения Пользователей должны отрабатываться персоналом СПП Исполнителя в соответствии с установленными приоритетами в таблице 3.

Таблица 3

№	Наименование приоритета	Номер Сервиса в таблице 2	Категории обращений
1	Критический	2.1.3 2.3.2	Инцидент
2	Высокий	2.1.1 2.1.2 2.2.1 2.2.2 2.3.1 3.2.1	Инцидент Запрос на обслуживание (по документам из фонда)
3.	Средний	3.3.1 3.3.2 3.1.2 3.2.2 3.2.3	Инцидент Запрос на обслуживание
4.	Низкий	3.2.1	Запрос на обслуживание (по документам не из фондов)
		Все Сервисы из таблицы 2	Запрос информации Отзыв по качеству