

Техническое задание

к Договору на оказание услуг **по консультированию пользователей ПО СЭД «Дело»**
от «___» _____ 20__ г № _____

1. Общие сведения

1.1. Наименование услуг: оказание услуг по консультированию пользователей СЭД «Дело» (ОКПД2: 62.02.30.000), далее – «Услуги».

1.2. Сроки оказания услуг

Начало оказания услуг: с даты заключения Договора.

Окончание оказания услуг: не позднее 30 ноября 2026 года.

1.3. Место оказания услуг: г. Москва, ул. Маршала Рыбалко, д.4. Исполнитель вправе оказывать Услуги с использованием средств удаленного доступа.

2. Описание СЭД Заказчика

2.1. Система электронного документооборота (Далее - СЭД) Заказчика создана на базе СЭД «ДЕЛО» (запись в реестре российского программного обеспечения №86, правообладатели ООО «ЭОС Софт» и ООО «ЭОС Тех»), которая обеспечивает работу с входящими и исходящими документами, приказами, протоколами, актами, договорами и контрактами, обрабатываемыми Заказчиком в бумажном виде.

2.2. Заказчик обладает неисключительными правами на следующие компоненты СЭД «Дело»:

№ п/п	Наименование	Количество
1.	Дело. Серверная лицензия	1
2.	Дело. Лицензия гарантированного обслуживания	450
3.	Опция «Сервер электронного взаимодействия»	1
4.	Опция «ЭП и шифрование»	30
5.	Опция «Сервер удаленной проверки ЭП»	1
6.	Опция «Сканирование без распознавания»	12
7.	Опция «Оповещение и уведомление»	450
8.	Опция «Печать штрих-кода»	12
9.	Опция «Поиск по штрих-коду»	12
10.	Модуль «Замещение должностей»	1
11.	Подсистема «EOSmobile»	6

3. Требования к составу и содержанию Услуг

Исполнитель должен оказать услуги по консультированию пользователей СЭД «Дело».

Общая продолжительность оказания услуг не должна превышать 4 (четырёх) человеко-дней или 32 (тридцати двух) человеко-часов. В указанный объём включается фактическое время работы специалистов Исполнителя по заявкам Заказчика. Оказание услуг сверх указанного объёма не допускается.

Услуги включают в себя:

- Консультации пользователей СЭД «Дело», в том числе системных технологов по вопросам, описанным в документации, в т.ч. с использованием средств связи (телефон, электронная почта);
- Консультации по настройке опциональных компонентов в т.ч. с использованием средств связи (телефон, электронная почта);
- Консультации пользователей в части реорганизации (редактирования) справочников СЭД «Дело», в том числе контроль выполнения реорганизации (редактирования) справочников системы системными технологами;

Консультации пользователей СЭД «Дело» оказываются по заявке Заказчика по телефону и/или электронной почте в срок, не превышающий 3 (трех) рабочих дней от даты поступления заявки.

4. Требования к Исполнителю

4.1. Исполнитель должен обладать достаточным количеством квалифицированных работников для качественного оказания Услуг. По требованию Заказчика предоставить сертификаты и иные документы, подтверждающие квалификацию работников по внедрению СЭД «Дело».

4.2. В течение 2 (двух) рабочих дней с даты заключения Контракта назначить уполномоченных специалистов и передать их контакты Заказчику официальным уведомлением.

4.3. Исполнитель вправе привлекать Соисполнителей. Ответственность за качество Услуг, оказанных Соисполнителями, несет Исполнитель.

5. Требования к Заказчику

5.1. Заказчик обязан оказывать Исполнителю содействие, необходимое для качественного оказания Услуг.

5.2. В течение 2 (двух) рабочих дней с даты заключения Контракта назначить уполномоченных специалистов и передать их контакты Исполнителю официальным уведомлением.

5.3. Заказчик обязан в течение 2 (двух) рабочих дней с даты заключения Контракта предоставить Исполнителю логины, пароли, ссылки и другие параметры удаленного доступа, необходимые и достаточные для качественного оказания услуг.

6. Отчетность

Отчёт о принятых заявках по консультированию пользователей СЭД «ДЕЛО» за отчетный период (календарный месяц) предоставляется ежемесячно за истекший календарный месяц, в течение 5 рабочих дней с даты окончания отчетного периода. Форма отчёта о принятых заявках представлена в Приложении №1 к Техническому заданию.

Форма отчёта о принятых заявках

№ п/п	Дата и время поступления заявки	Источник заявки (телефон, e-mail)	Информация о пользователе	Краткое описание заявки	Статус заявки	Дата ответа по заявке	Выполненные действия	Продолжительность оказания услуг по заявке, чел.-час
1								
2								
3								