

**Техническое задание
на оказание услуг технической поддержки и предоставление возможности
обновления версий программного обеспечения комплекса «Система электронного
документооборота «ДЕЛО»**

Заказчик: Акционерное общество «Ленинградская областная электросетевая компания» (АО «ЛЮЭСК»)

Исполнитель: лицо, с которым заключен контракт по результатам запроса предложений.

Задача: Исполнителю необходимо оказать услуги технической поддержки и предоставить возможность обновления версий программного обеспечения (далее также «ПО»), указанного в Спецификации товаров, работ, услуг (Таблица 1), комплекса «Система электронного документооборота «ДЕЛО» (далее также «услуги»), установленного у Заказчика, согласно контракту (далее также «контракт»), в том числе настоящему Техническому заданию, посредством предоставления Заказчику права круглосуточного доступа к закрытой части сайта разработчика ПО ООО «Электронные Офисные Системы (Софт)» (далее также «сайт») в сети Интернет www.eos.ru для самостоятельного копирования дистрибутивов новых версий ПО, размещаемых на сайте, и их установки в течение срока оказания услуг.

Место оказания услуг: по месту нахождения Заказчика.

Место предоставления документов об оказании услуг:

197110, г. Санкт-Петербург, Песочная набережная, д. 42, лит. «А»

Срок оказания услуг: с даты заключения контракта до «31» марта 2020 года.

Общие требования и порядок оказания услуг:

1. Исполнитель должен обеспечить Заказчику право круглосуточного доступа к закрытой части сайта разработчика в сети Интернет www.eos.ru для самостоятельного копирования дистрибутивов новых версий ПО, размещаемых на сайте.
2. Исполнителю необходимо обеспечить возможность обращений Заказчика к разработчику по электронной почте в соответствии с типовой формой, а также помощь в диагностике возникающих ошибок также по электронной почте.
3. Исполнитель обязан обеспечить консультирование Заказчика по стационарному номеру телефона в Российской Федерации в будние дни с 10:00 до 18:00 (время московское) по вопросам установки/обновления версий предустановленного программного обеспечения, а также по вопросам, не описанным в документации.

Требования к качеству, техническим характеристикам товара, работ, услуг, требования к результатам работ, их безопасности:

1. Услуги должны быть оказаны в полном объеме в соответствии с определенными Заказчиком сроками.
2. Исполнитель при условии предоставления Заказчику доступа к программному обеспечению, гарантирует безопасность и отсутствие в нем вредоносного программного кода. В случае появления вирусов, возникновения сбоев в работе оборудования, его порчи по вине Исполнителя, Исполнитель обязан оказать услуги по восстановлению данных и поврежденного имущества Заказчика в течение 7 рабочих дней.
3. Исполнителем должны быть оказаны услуги технической поддержки и предоставления возможности Заказчику обновления версий программного обеспечения комплекса «Система электронного документооборота «ДЕЛО», установленного у Заказчика.
4. Исполнитель гарантирует качество оказанных услуг в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и настоящим Техническим заданием.

5. Исполнитель в течение срока оказания услуг обязан в срок не позднее 14 (четырнадцать) календарных дней с момента получения соответствующего уведомления от Заказчика устранять неисправности, выявленные в ПО в ходе его эксплуатации после установки дистрибутивов обновлений, путем передачи Заказчику программных коррекций или других материалов по исправлению указанных неисправностей.

Под неисправностями ПО, предусмотренными настоящим Техническим заданием, понимаются дефекты программного кода, влияющие на работоспособность ПО.

Не являются неисправностями ПО нарушения функционирования ПО, которые:

- вызваны ошибками Заказчика в администрировании ПО;
- вызваны нарушениями со стороны Заказчика условий эксплуатации ПО, оговоренных документацией разработчика;
- связаны со сбоями в работе общесистемного программного или аппаратного обеспечения Заказчика.

Таблица 1

Комплектность ПО, установленного у Заказчика, приведена в Таблице 1.

Таблица 1.

Наименование	Кол-во
Лицензия на клиентскую часть опции «ДЕЛО-ПРЕДПРИЯТИЕ» под СУБД MS SQL программного обеспечения «ДЕЛО»	844
Серверная лицензия на подсистему «ДЕЛО-WEB» программного обеспечения «ДЕЛО»	1
ИТОГО:	845

Директор по
информационным
технологиям и связи



Матвеев Ю.В.