

УТВЕРЖДАЮ  
Директор филиала  
АО «РИР» в г. Северске

\_\_\_\_\_ А.Н. Воробьев

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2021 г.



Типовая форма технического задания  
на оказание услуг

01.06.2021 307-11/55-ТЗ

Предмет закупки: «Предоставление права использования ПО Системы  
управления очередью DoCash-Q2»

ГПЗ №17327/30

Северск  
2021 г.

***ПЕРЕЧЕНЬ ВИДОВ УСЛУГ на основе справочника ОКПД2,  
для закупки которых применяется настоящее типовое техническое задание***

<b><i>Код</i></b>	<b><i>Вид услуги</i></b>
58.29.50	Услуги по предоставлению лицензий на право использовать компьютерное программное обеспечение

# Техническое задание

## СОДЕРЖАНИЕ

### РАЗДЕЛ 1. НАИМЕНОВАНИЕ УСЛУГИ

### РАЗДЕЛ 2. ОПИСАНИЕ УСЛУГ

Подраздел 2.1 Состав (перечень) оказываемых услуг

Подраздел 2.2 Описание оказываемых услуг

Подраздел 2.3 Объем оказываемых услуг либо доля оказываемых услуг в общем объеме закупки

### РАЗДЕЛ 3. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ

Подраздел 3.1 Общие требования

Подраздел 3.2 Требования к качеству оказываемых услуг

Подраздел 3.3 Требования к гарантийным обязательствам оказываемых услуг

Подраздел 3.4 Требования к конфиденциальности

Подраздел 3.5 Требования к безопасности оказания услуг и безопасности результата оказанных услуг

Подраздел 3.6 Требования по обучению персонала заказчика

Подраздел 3.7 Требования к составу технического предложения участника

Подраздел 3.8 Специальные требования

### РАЗДЕЛ 4. РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

Подраздел 4.1 Описание конечного результата оказанных услуг

Подраздел 4.2 Требования по приемке услуг

Подраздел 4.3 Требования по передаче заказчику технических и иных документов (оформление результатов оказанных услуг)

### РАЗДЕЛ 5. ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБУЧЕНИЮ ПЕРСОНАЛА ЗАКАЗЧИКА

### РАЗДЕЛ 6. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИНЯТЫХ СОКРАЩЕНИЙ

### РАЗДЕЛ 7. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИЛОЖЕНИЙ

## РАЗДЕЛ 1. НАИМЕНОВАНИЕ УСЛУГИ

Предоставление права использования ПО Системы управления очередью DoCash- Q2.

## РАЗДЕЛ 2. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

### Подраздел 2.1 Состав (перечень) оказываемых услуг

Предоставление права использования (неисключительная лицензия) ПО Системы управления очередью DoCash-Q2 (далее - ПАК СУО) для нужд АО «РИР». Срок действия лицензии – бессрочный.

### Подраздел 2.2 Описание оказываемых услуг

Лицензиат (далее по тексту технического задания Исполнитель) оказывает Сублицензиату (далее технического задания Заказчик) услуги по предоставлению права использования ПО Системы управления очередью DoCash-Q2 или аналог с наличием функционала не хуже чем указано в подразделе 3.1

### Подраздел 2.3 Объем оказываемых услуг либо доля оказываемых услуг в общем объеме закупки

Исполнитель оказывает Заказчику услуги в следующем объеме:

№	Наименование	Кол-во, шт.
1	Модуль "Infospot"	1
2	СУО DoCash Q2. Модуль "Сервер СУО"	1
3	СУО DoCash Q2. Модуль "Управление дополнительным регистратором услуг"	2
4	СУО DoCash Q2. Модуль «Управление Ж/К Табло» (кратно ТВ)	1
5	СУО DoCash Q2. Модуль «Управление табло оператора» (кратно табло)	4
6	СУО DoCash Q2. Модуль «Виртуальный пульт оператора» (он же web)	5
7	СУО DoCash Q2. Модуль "Центральное администрирование" (кратно серв.)	1

## РАЗДЕЛ 3. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ

### Подраздел 3.1 Общие требования

Исполнитель производит передачу прав на использование ПАК СУО в электронном виде (путем направления сертификатов на адрес электронной почты Заказчика).

Право использования ПО предоставляется **бессрочно**. Передача прав, указанных в п. 2.3. - не позднее 5 рабочих дней с даты заключения договора.

#### **Основные функциональные возможности ПО**

#### 1. РАБОТА С ОКНАМИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ

1.1. ПАК СУО должен определять следующие статусы рабочего окна:

- «ОТКРЫТО» - пользователь с ролью «ОПЕРАТОР» в окне зарегистрирован и находится в режиме обслуживания текущего посетителя;
- «ЗАКРЫТО» - пользователь с ролью «ОПЕРАТОР» в окне не зарегистрирован;
- «ПРОСТОЙ» - пользователь с ролью «ОПЕРАТОР» в окне зарегистрирован, вызвал следующего посетителя, но зарегистрированных посетителей в очереди нет;
- «ПЕРЕРЫВ» - пользователь с ролью «ОПЕРАТОР» в окне зарегистрирован и выбрал на пульте режим «ПЕРЕРЫВ».

1.2. ПАК СУО не должен распределять посетителей в автоматическом режиме в окна, имеющих статус «ЗАКРЫТО» и «ПЕРЕРЫВ».

1.3. ПАК СУО должен распределять посетителей в окна со статусом «ОТКРЫТО» и «ПРОСТОЙ», соблюдая принцип минимального времени ожидания каждого посетителя при соблюдении установленных в окнах приоритетов услуг.

1.4. ПАК СУО должен определять количество работающих окон, т.е. окон со статусом «ОТКРЫТО» и «ПРОСТОЙ».

2. Поддержка режима «Две и более очереди» на одном регистраторе ПАК СУО - например, отдельные очереди для категорий «Физические лица» и «Юридические лица»

3. Механизм маршрутизации услуг, оказываемых в другом помещении - вывод сообщения на регистраторе с указанием маршрута следования

4. Запись переговоров между посетителем и оператором с автоматическим указанием номера окна в названии файла записи.

5. Матрица приоритетов

В ПАК СУО должна быть реализована возможность загрузки матрицы приоритетов с сервера центрального администрирования ПАК СУО, при этом порядок вызова посетителей должен определяться приоритетом выбранных операций и временем регистрации посетителя:

5.1. Если два посетителя выбирают услуги с одинаковым приоритетом, то вызов посетителя происходит согласно времени регистрации (алгоритм FIFO);

5.2. Если всем операциям в окне настроен средний приоритет, то вызов посетителя происходит согласно времени регистрации (алгоритм FIFO);

5.3. Посетитель с операцией более высокого приоритета должен быть вызван раньше, чем посетитель с операцией более низкого приоритета при одинаковом времени регистрации;

5.4. Посетитель с операцией максимального приоритета для определенного окна должен быть вызван в данное окно сразу после окончания обслуживания текущего посетителя;

5.5. Посетитель с высоким приоритетом операции оказывается ближе к началу очереди, чем должен был оказаться по алгоритму FIFO, однако пропускает перед собой определенное количество посетителей с операциями более низкого приоритета, в соответствии с настройками ПАК СУО.

6. Прогнозируемое время ожидания

В ПАК СУО должна быть реализована функция расчета прогнозного времени ожидания посетителя.

6.1. При выборе заявителем услуги на регистраторе услуг ПАК СУО может осуществляться расчет прогнозного времени ожидания по выбранной услуге.

6.2. Прогнозируемое время после расчета может выводиться на талон в минутах.

6.3. Расчет должен учитывать:

- количество работающих окон;
- количество посетителей в очереди в разрезе данной услуги;
- время обслуживания фактическое в разрезе услуг;
- приоритеты операций в окнах.

6.4. Назначение алгоритма: распределить время выполнения операции для каждого талона очереди по окнам с учетом назначений операций на окна и приоритетами в рамках окна.

6.5. Под временем выполнения операции подразумевается время обслуживания фактическое.

6.6. На начало дня и при обнулении очереди (0 человек по данной услуге) время обслуживания фактическое = времени обслуживания нормативное.

6.7. Расчет должен выполняться перед каждой выдачей талона, а также с заданной периодичностью (для обновления среднего времени выполнения операции), которая имеет вид:

6.7.1. Вся очередь перед расчетом должна сортироваться по времени регистрации:

- посетители с большим временем ожидания должны приглашаться к обслуживанию раньше, чем зарегистрированные позже;
- для каждой операции должно пересчитываться время обслуживания фактическое по схеме:
- если в очереди нет посетителей по операции, то время обслуживания фактическое = времени обслуживания нормативному;
- если в очереди есть посетители, то время обслуживания фактическое равно среднему времени обслуживания по данной услуге за день;

6.7.2. Должен выбираться талон отсортированной очереди;

6.7.3. Должно определяться окно, в котором возможно обслуживание по данной услуге, при этом:

- если окон несколько, то должно выбираться окно с минимальным суммарным временем обслуживания всех талонов, попадающих на обслуживание в данное окно с учетом текущего состава очереди;
- если у нескольких окон суммарное время одинаковое, то должно выбираться окно с максимальным приоритетом для данной услуги;

6.7.4. К суммарному времени для выбранного окна должно прибавляться время обслуживания фактическое для данной услуги;

6.7.5. Если есть еще талоны, то должен осуществляться переход к пункту 6.7.3;

6.7.6. Должно выбираться минимальное время из полученного в п.6.7.1 суммарного времени по каждому окну среди окон, которые могут принять талон;

6.7.7. Полученное время - является прогнозным временем ожидания.

## 7. Фактическое время ожидания

Время обслуживания фактическое должно рассчитываться, как среднее время обслуживания по данной услуге за текущий день.

## 8. Тактика обслуживания

8.1. Тактика обслуживания определяется на основании заданных в справочнике ПАК СУО порогов оптимального и допустимого времени ожидания.

8.2. Тактика должна определяться на основании максимального значения из текущего времени ожидания посетителей в очереди.

8.3. Тактика должна пересчитываться с заданной регулярностью (настройка ПАК СУО):

- Выбор тактики «ЗЕЛЕНАЯ» должен осуществляться, если максимум из текущего времени ожидания посетителей в очереди ниже порога оптимального времени ожидания (определяется настройкой);
- Выбор тактики «ЖЕЛТАЯ» должен осуществляться, если максимум из текущего времени ожидания посетителей в очереди выше порога оптимального времени ожидания, но ниже порога допустимого времени ожидания;
- Выбор тактики «КРАСНАЯ» должен осуществляться, если максимум из текущего времени ожидания посетителей в очереди выше порога допустимого времени ожидания.

8.4. Изменение тактики обслуживания должно сопровождаться соответствующей цветовой индикацией на программном пульте оператора пользователя с ролью «ОПЕРАТОР».

## 9. Режим окончания рабочего дня

В ПАК СУО должна быть реализована возможность автоматического перехода в специализированную тактику, в которую система будет переходить по окончании рабочего дня. Время перехода в режим конец дня должно задаваться для каждого дня недели, при этом должны учитываться выходные и праздничные дни (в т.ч. предпраздничные укороченные рабочие дни), а также сокращенный рабочий день в пятницу.

## 10. Прогнозируемое состояние очереди

10.1. В ПАК СУО должна быть предусмотрена возможность расчета и показа «будущего» (прогнозируемого) состояния очереди пользователю в роли «АДМИНИСТРАТОР СМЕНЫ» при:

- изменении (настройке) приоритетов операций;
- назначении или открытии дополнительного окна.

10.2. «Будущее состояние» должно отображаться в виде окон аналогичных по содержанию окнам On-Line мониторинга.

10.3. Должно прогнозироваться и выводиться состояние, в которое СУО перейдет сразу после вносимых изменений.

10.4. Сохранение и применение настроек должно осуществляться пользователем в роли «АДМИНИСТРАТОР СМЕНЫ»

11. Регистрация и хранение событий в локальной базе ПАК СУО должна регистрировать и хранить в локальной БД данные о событиях обслуживания посетителей в следующих разрезах:

- 11.1. получение талона - тип события, номер талона, время, услуга;
- 11.2. вызов посетителя - тип события, время начала обслуживания = время окончания обслуживания предыдущего посетителя, номер талона, услуга, номер окна, имя пользователя;
- 11.3. перевод в другое окно - тип события, время перевода, номер талона, услуга, номер окна 1, номер окна 2, имя пользователя окна 1 и 2
- 11.4. сброс посетителя - тип события, время сброса, номер талона, услуга, номер окна, имя пользователя;
- 11.5. откладывание талона - тип события, время откладывания, номер талона, услуга, номер окна, имя пользователя;
- 11.6. регистрация пользователя - тип события, время входа, выхода, номер окна, имя пользователя;
- 11.7. перерыв - тип события, время начала перерыва, время окончания перерыва, номер окна, имя пользователя;
- 11.8. смена тактики - тип события, время смены, новая тактика;
- 11.9. смена состояния рабочей станции - тип события, время смены, новая тактика;
- 11.10. изменение настроек СУО - тип события, время изменения, имя пользователя, вид настройки, значение до, значение после. Время должно включать дату и фиксироваться с точностью до секунды.

### **Требования к основным настройкам ПО**

1. Локальные настройки ПАК СУО в филиале

2. Раздел «Настройки ПАК СУО» должен содержать таблицу установочных параметров с возможностью их редактирования. Перечень параметров:

- Время ожидания (временного порога), при котором происходит переход к желтой тактике (в секундах);
- Время ожидания (временного порога), при котором происходит переход к красной тактике (в секундах);
- Строка/строки для печати внизу талона (текст);
- Время хранения информации в СУО (в днях);
- Максимальное время перерыва (в минутах).

3. Настройки матрицы приоритетов услуг ПАК СУО

3.1. В ПАК СУО должна быть реализована функция настройки матрицы приоритетов услуг для окон обслуживания.

3.2. ПАК СУО должен обеспечивать закрепление списка услуг, для обслуживания в каждом окне. В окно не должны распределяться услуги, не закрепленные в данном окне для обслуживания.

3.3. Для операции, обслуживаемой в окне, должен настраиваться приоритет. Приоритеты должны быть настроены в виде выпадающего списка.

3.4. Допустима следующая модель матрицы приоритетов:

- Приоритет «0» - в данном окне данная услуга не обслуживается (не предоставляется);
- Приоритет «1» - данная услуга имеет повышенный приоритет;
- Приоритет «2» - данная услуга не имеет приоритета.

4. Настройки предоставляемых услуг для пользователя с ролью «ОПЕРАТОР»

4.1. ПАК СУО должен позволять определять список услуг, обслуживаемых пользователем с ролью «ОПЕРАТОР» (матрица «УСЛУГА-ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ»).

- На одну услугу допустимо назначить несколько пользователей с ролью «ОПЕРАТОР»;
- На одного пользователя с ролью «ОПЕРАТОР» допустимо назначить несколько услуг.

Матрица «услуга-пользователь» должна быть построена по следующему принципу:

4.2. После регистрации пользователя с ролью «ОПЕРАТОР» в программном пульте оператора ему должны направляться на обслуживание только те посетители, которые зарегистрированы на услуги, входящие в список, определенных для обслуживания данным пользователем с ролью «ОПЕРАТОР» (окном).

4.3. При наличии услуг, не назначенных ни на одно окно или пользователя с ролью «ОПЕРАТОР», должно выводиться предупреждающее сообщение пользователю с ролью «АДМИНИСТРАТОР СМЕНЫ».

4.4. При наличии посетителей в очереди по услуге, которая не назначена ни на одно окно или пользователя с ролью «ОПЕРАТОР», должно выводиться предупреждающее сообщение пользователю с ролью «АДМИНИСТРАТОР СМЕНЫ».

5. Настройки повышения интенсивности вызова посетителей при красной тактике обслуживания

5.1. После перехода в красную тактику обслуживания по одной из услуг пользователю с ролью «АДМИНИСТРАТОР СМЕНЫ» в АРМ должно выдаваться соответствующее предупреждение;

5.2. Алгоритм вызова посетителей из очереди должен автоматически повышать приоритет посетителей данной услуги для всех определенных на данную услугу окон, при этом менее приоритетные посетители должны принудительно чередоваться с более приоритетными посетителями (по умолчанию - через одного);

5.3. Пользователю с ролью «АДМИНИСТРАТОР СМЕНЫ» должен быть доступен функционал повышения интенсивности вызова посетителей услуги в красной тактике посредством чек-бокс в окне on-line мониторинга. По нажатию - в алгоритме вызова посетителя из очереди должно временно отменяться чередование посетителей с любой услуги в красной тактике. После возврата к зеленой тактике, настройка чередования должно возвращаться в исходное значение (через одного), чек-бокс должен сбрасываться в исходное состояние.

### **Требования к отчетности**

Все отчеты должны иметь возможность выгрузки в формат MS Office и быть совместимыми с Р7 Офис и другим офисным ПО отечественной разработки.

#### **1. Отчёт «Журнал событий»**

1.1. Отчет «Журнал событий» должен содержать зарегистрированную по времени информацию о событиях с описанием в разрезе:

- Пользователь;
- Услуга;
- Окно.

#### **1.2. Вход в систему**

- |  |  |
|--|--|
| •Вход в систему;                         | •Пользователь не запустил голосование;           |
| •Выход из системы;                       | •Не установлена связь с устройством голосования; |
| •Добавлен новый пользователь;            | •Пользователь произвел выгрузку базы данных;     |
| •Отредактирован пользователь;            | •Пользователь откатил базу данных до точки;      |
| •Удален пользователь;                    | •Посетителю изменена услуга;                     |
| •Посетитель зарегистрирован на услугу;   | •Ошибка связи с устройством по IP;               |
| •Посетитель вызван по услуге;            | •Восстановлена связь с устройством;              |
| •Посетитель обслужен по услуге;          | •Пользователь изменил схему диспетчеризации;     |
| •Возврат посетителя в очередь;           | •Устройство переведено в состояние;              |
| •Вызван отложенный посетитель по услуге; | •Получены настройки версии;                      |
| •Посетитель отложен;                     | •Получены справочники версии;                    |
| •Посетитель перемещен из окна в окно;    | •Получено ПО версии;                             |
| •Посетителю изменена услуга;             | •Посетитель был автоматически                    |
| •Добавлено новое устройство;             |  |
| •Отредактировано устройство;             |  |

- Удалено устройство;
  - Пользователь принудительно отключил пользователя;
  - Превышено допустимое среднее время ожидания;
  - Превышено допустимое среднее время обслуживания;
  - Превышено допустимое количество посетителей в отделении;
  - Превышено максимальное время обслуживания посетителя;
  - Посетитель поставил пользователю оценку;
  - Посетитель отказался ставить оценку пользователю
- сброшен;
  - Пользователь изменил матрицу группировки посетителей;
  - Пользователь изменил таблицу приоритетов групп;
  - Пользователь изменил таблицу привязки групп;
  - Группа услуг перешла в красную зону;
  - Группа услуг перешла в зеленую зону;
  - Сервер запущен;
  - Сервер остановлен;
  - Посетитель назначен окну;
  - Ошибка входа в систему;
  - Смена открыта;
  - Смена закрыта.

1.3. Все события должны быть отображены с указанием IP адреса (имя рабочей станции) пользователя или устройства, к которому соотносится зарегистрированное событие.

1.4. Отчет «ЖУРНАЛ СОБЫТИЙ» не должен быть доступен пользователям с ролью «ОПЕРАТОР» и «АДМИНИСТРАТОР СМЕНЫ».

1.5. Отчет «ЖУРНАЛ СОБЫТИЙ» должен иметь возможность выгрузки в формат MS Excel. Редакция событий отчета «ЖУРНАЛ СОБЫТИЙ» должна быть запрещена.

## 2. Отчёт в разрезе услуг

2.1. Отчет должен содержать информацию за выбранный период в разрезе:

- Услуга;
- Наименование операции (услуга);
- Количество операций с указанием % соотношения (общее);
- Обслужено по операциям (количество) с указанием % соотношения от общего;
- Не обслужено по операциям (количество) с указанием % соотношения от общего;
- Время ожидания среднее и максимальное ЧЧ: ММ: СС;
- Допустимое время ожидания:
- менее 10 минут с указанием % соотношения от общего;
- 10 - 15 минут с указанием % соотношения от общего;
- более 15 минут с указанием % соотношения от общего;
- время обслуживания среднее и максимальное ЧЧ: ММ: СС;
- время ТАКТ с указанием % соотношения от общего.

2.2. Столбцы отчета должны иметь итоговые суммарные значения.

## 3. Отчёт по динамике времени обслуживания

3.1. Отчет должен содержать информацию за выбранный период в разрезе «Пользователь» и «Окно» по динамике времени обслуживания.

3.2. Временной интервал фиксации показаний должен составлять 1 (один) час и иметь вид: дд.мм.гг чч.мм.сс..

3.3. Интервал времени обслуживания должен иметь показания от 2 (двух) до более 20 (крайний суммарный показатель) минут.

3.4. Строки и столбцы отчета должны иметь итоговые суммарные значения.

3.5. Интервал времени обслуживания должен иметь итоговый % долевого состав.

## 4. Отчёт по динамике времени ожидания

4.1. Отчет должен содержать информацию за выбранный период в разрезе:

- Временной период дд.мм.гг чч.мм.сс.;
- Максимальная длина очереди;
- Талонов выдано;
- Посетителей обслужено;
- Не пришедших;
- Разница между обслуженными и не пришедшими посетителями;

- Количество посетителей по времени ожидания в разрезе: о менее 5 минут; о менее 10 минут; о менее 15 минут; о менее 20 минут; о менее 30 минут; о более 30 минут.
- Открытых рабочих станций;
- Ожидало посетителей/Количество открытых рабочих станций;
- Обслужено посетителей/Количество открытых рабочих станций;
- Среднее время ожидания;
- Среднее время обслуживания;
- Максимальное время ожидания;
- Максимальное время обслуживания.

#### 4.2. Столбцы отчета должны иметь итоговые показания в разрезе:

- Итого;
- Среднее по всем;
- Максимальное по всем.

#### 5. Отчёт по производительности рабочих станций

##### 5.1. Отчет должен содержать информацию за выбранный период в разрезе:

- Дата дд.мм.гг.;
- Рабочая станция: ID, ФИО;
- Рабочее время:
  - о Начало чч.мм.сс.;
  - о Окончание чч.мм.сс.;
  - о Открыта чч.мм.сс.;
  - о Перерыв чч.мм.сс..
- Обслужено (включая переведенных и отложенных посетителей);
- Рабочее время обслуживания:
  - о Общее чч.мм.сс.; Среднее чч.мм.сс.;
  - о Максимальное чч.мм.сс.;
  - о Простой чч.мм.сс..
- Загруженность.

##### 5.2. Столбцы отчета должны иметь итоговые показания:

- Под итог по рабочей станции;
- Итог по всем.

#### 6. Отчёт по талонам

##### 6.1. Отчет должен содержать информацию за выбранный период в разрезе:

- № талона;
- Время регистрации талона:
  - о Дата дд.мм.гг.;
  - о Время чч.мм.сс..
- Услуга (наименование);
- Время ожидания чч.мм.сс.;
- Время обслуживания чч.мм.сс.;
- Номер окна;
- Тип регистрации;
- Признак сброса.

#### 7. Отчёт по качеству обслуживания

##### 7.1. Отчет должен содержать информацию за выбранный период в разрезе услуги и ФИО пользователя с указанием:

- ФИО работника;
- Услуга;
- Понравилось:
  - о Количество;
  - о % от общего;
- Не понравилось:
  - о Количество;
  - о % от общего;
- Без оценки:

<ul style="list-style-type: none"> <li>o Количество;</li> <li>o % от общего;</li> <li>• Среднее время обслуживания в минутах;</li> <li>• Среднее время ожидания в очереди в минутах;</li> <li>• Средняя оценка.</li> <li>• Столбцы отчета должны иметь итоговые показания:</li> <li>• Итого по работнику;</li> <li>• Всего за период.</li> </ul>
<b>Подраздел 3.2 Требования к качеству оказываемых услуг</b>
Услуги должны быть предоставлены в полном объеме и в сроки, указанные в настоящем техническом задании.
<b>Подраздел 3.3 Требования к гарантийным обязательствам оказываемых услуг</b>
<p>Гарантийная поддержка ПАК СУО должна осуществляться не менее 36 месяцев с даты подписания акта приема-передачи прав. В состав гарантийной поддержки должны быть включены следующие услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Консультирование по телефону по вопросам использования и настройке ПАК СУО.</li> <li>• Предоставление новых версий ПАК СУО с периодичностью не реже двух раз в год.</li> <li>• Исправление ошибок блокирующего характера, при которых ПАК СУО находится полностью в неработоспособном состоянии.</li> </ul> <p>Гарантийная поддержка должна оказываться в рабочее время с понедельника по пятницу с 9-00 до 18-00 по московскому времени за исключением выходных и праздничных дней, согласно законодательству РФ.</p>
<b>Подраздел 3.4 Требования к конфиденциальности</b>
Каждая из сторон обязуется не использовать конфиденциальную информацию, раскрытую другой стороной, иначе как согласно договору. Получающая сторона обязуется не копировать, не разглашать и не использовать иным способом конфиденциальную информацию без предварительного письменного одобрения другой стороной.
<b>Подраздел 3.5 Требования к безопасности оказания услуг и безопасности результата оказанных услуг</b>
Специальные требования не предъявляются.
<b>Подраздел 3.6 Требования по обучению персонала заказчика</b>
Специальные требования не предъявляются.
<b>Подраздел 3.7 Требования к составу технического предложения участника</b>
Специальные требования не предъявляются.
<b>Подраздел 3.8 Специальные требования</b>
<p>Исполнить должен учитывать, что:</p> <p>ЗАО Северск является закрытым административно-территориальным образованием, относящимся к Госкорпорации «Росатом».</p> <p>Правовой статус ЗАО установлен законом РФ от 14.07.1992 № 3297-1 «О закрытом административно-территориальном образовании».</p> <p>Постановлением Правительства РФ от 11.06.1996 № 693 утверждено Положение об обеспечении особого режима в ЗАО, на территории которого расположены объекты Государственной корпорации по атомной энергии «Росатом».</p> <p>На территории ЗАО Северск установлен особый режим безопасного функционирования предприятий (организаций), который предусматривает ограничения на въезд граждан на его территорию. Для въезда в ЗАО Северск необходимо наличие пропуска. Участники процедуры закупки обязаны своевременно (не менее чем за 30 суток) оформлять документы на въезд в город в соответствии с установленными правилами.</p>

Порядок оформления въезда в ЗАТО Северск размещен на главной странице официального сайта Администрации ЗАТО Северск в разделе «Северск» «Въезд в город» (заявление, перечень документов, необходимых для въезда в город, направляются в письменной форме на имя Главы Администрации ЗАТО Северск по адресу: 636000, Томская область, г. Северск, пр. Коммунистический, д.51.

## РАЗДЕЛ 4. РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

### Подраздел 4.1 Описание конечного результата оказанных услуг

Конечным результатом оказания услуг является выполненная в срок, указанный в подразделе 3.1, передача права использования ПАК СУО в объеме, указанном в Подразделе 2.3.

### Подраздел 4.2 Требования по приемке услуг

Предоставление Заказчику права использования ПАК СУО оформляется путём подписания Сторонами Акта приёма-передачи прав. С даты подписания Акта приёма-передачи право использования указанного в Акте ПАК СУО считается предоставленным Заказчику.

### Подраздел 4.3 Требования по передаче Заказчику технических и иных документов (оформление результатов оказанных услуг)

В составе поставляемых с ПАК СУО документов, должны быть переданы:

- Лицензии на ПАК СУО;
- Счет на оплату;
- Счет-фактура;
- Акт приёма-передачи прав.

## РАЗДЕЛ 5. ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБУЧЕНИЮ ПЕРСОНАЛА ЗАКАЗЧИКА

Требований не предъявляется

## РАЗДЕЛ 6. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИНЯТЫХ СОКРАЩЕНИЙ

№	Сокращение	Расшифровка сокращения
1	АО «РИР»	Акционерное общество «Русатом Инфраструктурные решения»
2	ПО	Программное обеспечение
3	СУО	Система управления очередью
4	ПАК СУО	ПО Системы управления очередью DoCash-Q2
5	MS Office	Офисный пакет Microsoft Office
6	FIFO	FIFO (first in, first out — «первым пришёл — первым ушёл») — способ организации и манипулирования данными относительно времени и приоритетов. Это выражение описывает принцип технической обработки очереди или обслуживания конфликтных требований путём упорядочения процесса по принципу: «первым пришёл — первым обслужен» (ПППО). Тот, кто приходит первым, тот и обслуживается первым, пришедший следующим ждёт, пока обслуживание первого не будет закончено, и так далее
7	ID	ID (identifier — опознаватель) — уникальный признак объекта, позволяющий отличать его от других объектов, то есть идентифицировать

РАЗРАБОТАЛ:  
Специалист ГЦТ

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ  
СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат: 0113034d0 061ac2e8 4467636c 904ea40e3  
Владелец: Кривонос Алексей Николаевич  
Действителен с 27.10.2020 по 27.01.2022

А.В. Чашевиков