


УТВЕРЖДАЮ:

/ Старший вице-президент – директор  
по проектированию АО «НИАЭП»

  
Ю.А. Иванов  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2015

## ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на оказание услуг по технической поддержке программного обеспечения  
информационной системы «Цепочка помощи»

СОГЛАСОВАНО:

Старший вице-президент по  
управлению проектами

(подпись, дата)

А.К. Полушкин

Заместитель директора московского  
филиала АО «НИАЭП»

(подпись, дата)

В.В. Аленков

Начальник информационно-  
аналитического управления

(подпись, дата)

А.М. Иноземцев

Начальник управления по развитию  
производственной системы и охраны  
труда

*прилагается*

(подпись, дата)

В.Н. Остапович

РАЗРАБОТАНО:

Начальник управления  
информационных проектов развития

(подпись, дата)

И.Д. Уваров

Нижний Новгород, 2015

УТВЕРЖДАЮ:

Старший вице-президент – директор  
по проектированию АО «НИАЭП»

\_\_\_\_\_ Ю.А. Иванов  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2014

## ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

**на оказание услуг по технической поддержке программного обеспечения  
информационной системы «Цепочка помощи»**

СОГЛАСОВАНО:

Старший вице-президент по  
управлению проектами

(подпись, дата)

А.К. Полушкин

Заместитель директора московского  
филиала АО «НИАЭП»

(подпись, дата)

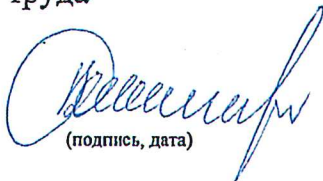
В.В. Аленьков

Начальник информационно-  
аналитического управления

(подпись, дата)

А.М. Иноземцев

Начальник управления по развитию  
производственной системы и охраны  
труда



(подпись, дата)

В.Н. Остапович

РАЗРАБОТАНО:

Начальник управления  
информационных проектов развития

(подпись, дата)

И.Д. Уваров

Нижний Новгород, 2015

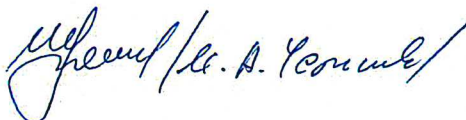
*Продолжение листа согласования  
Технического задания на оказание услуг по  
технической поддержке программного  
обеспечения информационной системы  
«Цепочка помощи»*

Начальник ОИТ



(подпись, дата)

Е.Ф. Пашенцева



# 1 НАИМЕНОВАНИЕ УСЛУГ

Техническая поддержка программного обеспечения информационной системы «Цепочка помощи».

## 2 ОПИСАНИЕ УСЛУГ

### 2.1 СОСТАВ (ПЕРЕЧЕНЬ) ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

1. Локализация и устранение инцидентов, связанных с функционированием Системы на различных уровнях.
2. Выполнение несущественных доработок (внесение корректировок в функционал), трудоемкость каждой из которых не превышает 24 ч/час.
3. Оказание консультаций по работе с Системой.
4. Обновление платформы, на которой реализована Система, до последних релизов.

Перечень услуг по сопровождению может дополняться по согласованию сторон.

## 3 ОПИСАНИЕ СИСТЕМЫ И ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНЫХ ПОДДЕРЖИВАЕМЫХ ФУНКЦИЙ СИСТЕМЫ

Описание Системы приводится в выписке из Паспорта Системы в Приложении 2.

№	Группа функций	Функционал
1	Создание карточки проблемы	Создание карточки проблемы Инициатором с использованием web -клиента; Создание карточки проблемы Исполнителем с использованием web-клиента; Создание карточки проблемы Оператором с использованием windows-клиента; Создание карточки проблемы по email, направленному на адрес Системы
2	Обработка проблемы	Автоматический перевод проблем по заданным маршрутам; Перевод проблемы по маршруту вручную; Приостановка проблемы; Смена маршрута движения проблемы; Закрытие проблемы
3	Информирование по email	Автоматическое информирование Исполнителей по email о статусах их проблем; Автоматическая рассылка отчетов по расписанию по статусам всех проблем Операторам, Администратору; Выгрузка вручную информации из карточки проблемы себе на email
4	Стандартные решения (база знаний)	Создание стандартного решения вручную; Создание стандартного решения из карточки существующей проблемы; Автоматическое информирование о статусе стандартного решения автора и Администратора; Согласование стандартного решения
5	Поиск	Контекстный поиск;