**Техническое задание**

**на оказание услуг/выполнение работ**

**Предмет закупки:** поставка лицензий программного обеспечения для обеспечения электронного кадрового документооборота (ПО ЭКД, ЭКД) для нужд \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

## Принятые обозначения, сокращения, определения

### **Заказчик / Лицензиар** – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

### **Исполнитель / Лицензиат** – компания, являющаяся правообладателем ПО, либо обладателем исключительных прав на ПО, с которой заключен договор на выполнение работ/оказание услуг по поставке лицензий программного обеспечения для обеспечения электронного кадрового документооборота (ЭКД) для нужд \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

### **ПО, система КЭДО, система «Электронный кадровый документооборот»** – это программа для ЭВМ, правообладателем и разработчиком которой является Лицензиар/Исполнитель, предназначенная для обмена кадровыми электронными документами между Лицензиатом/Заказчиком как работодателем и его работниками, подписания уполномоченными лицами Лицензиата/Заказчиком электронных документов с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, а работниками Лицензиата - с использованием усиленной неквалифицированной электронной подписи, создания и выпуска Лицензиаром для работников Лицензиата сертификата ключа проверки электронной подписи для подписания кадровых документов, а также хранение документов в электронном виде.

### **Руководитель** – генеральный директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ или уполномоченное лицо, имеющее право согласно доверенности подписывать кадровые документы, в том числе в Системе ЭКД с использованием УКЭП.

### **Пользователь** – физическое лицо с уникальным СНИЛС, с которым Заказчик заключил трудовой договор (работник), либо предоставил оффер о готовности принять на работу (кандидат).

### **Кадровый работник, Кадровик** - роль в Системе для разграничения прав и доступов, работник подразделения «Управление персоналом» Заказчика.

### **Работник** – роль в Системе для разграничения прав и доступов, пользователь системы, не являющийся держателем ролей «Администратор», «Кадровик», «Руководитель».

### **Администратор** – роль в Системе для разграничения прав и доступов, работник подразделения «Управление персоналом» Заказчика.

### **Ключевые пользователи** – пользователи системы с ролями «Администратор», «Кадровик», «Руководитель».

### **ПО** - программное обеспечение.

### **Система, Система ЭКД, Портал Системы ЭКД** – программное обеспечение, предоставляющее возможность ведения электронного кадрового документооборота.

### **ЭКД** - электронный кадровый документооборот.

### **УКЭП** - **Усиленная квалифицированная электронная подпись (УКЭП)** - электронная подпись, которая соответствует следующим признакам, описанным в Федеральном законе от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» для этого вида ЭП:

* получена в результате криптографического преобразования информации с использованием ключа электронной подписи;
* позволяет определить лицо, подписавшее электронный документ;
* позволяет обнаружить факт внесения изменений в электронный документ после его подписания;
* создается с использованием средств электронной подписи,
* ключ проверки электронной подписи указан в квалифицированном сертификате;
* для создания и проверки электронной подписи используются средства электронной подписи, имеющие подтверждение соответствия требованиям, установленным Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

### **УНЭП** - Усиленная неквалифицированная электронная подпись - электронная подпись, которая соответствует следующим признакам, описанным в Федеральном законе от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» для этого вида ЭП:

* получена в результате криптографического преобразования информации с использованием ключа электронной подписи;
* позволяет определить лицо, подписавшее электронный документ;
* позволяет обнаружить факт внесения изменений в электронный документ после его подписания;
* создается с использованием средств электронной подписи.

### **ПЭП** - простая электронная подпись - электронная подпись, которая посредством использования кодов, паролей или иных средств подтверждает факт формирования электронной подписи определенным лицом.

### **ЕСИА** - Федеральная государственная информационная система «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме».

### **ПДн** - персональные данные.

### **Портал Работа в России** - федеральная государственная информационная система Федеральной службы по труду и занятости.

### **Сертификат** - сертификат ключа проверки электронной подписи в соответствии с определением ФЗ-63.

### **АУЦ** – аккредитованный удостоверяющий центр.

### **SLA** – (Service Level Agreement, соглашение об уровне сервиса) – перечень обязательств с регламентом уровня обслуживания, которое Исполнитель обязуется предоставить Заказчику. В SLA устанавливается уровень доступности сервиса, дополнительно указывается время реакции на инциденты.

### **Бланк лицензии** – документ, подписанный генеральным директором (или уполномоченным лицом) Исполнителя, направляемый Заказчику по электронной почте в виде файла в формате \*.pdf и подтверждающий поставку ПО Заказчику

## Назначение документа

### Настоящий документ содержит требования Заказчика по поставке лицензий программного обеспечения для обеспечения электронного кадрового документооборота (ЭКД) для нужд \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## Полное наименование услуг/работ

### Оказание услуг/выполнение работ по поставке лицензий программного обеспечения для обеспечения электронного кадрового документооборота (ЭКД) для нужд \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## Цели оказания услуг, выполнения работ

### Сокращение затрат на ведение кадрового документооборота и иных процессов в управлении персоналом за счет перевода процессов формирования, подписания и хранения кадровых документов в электронный вид, вместо бумаги.

### Сокращение затрат на найм работника, ответственного за кадровое делопроизводство, в офисе во Владивостоке.

### Сокращение затрат на услуги почты и экспресс-почты для обмена кадровыми документами между \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, а также работниками работающих на дистанционном режиме в других городах.

### Сокращение сроков формирования, согласования и подписания кадровых документов.

### Использование сервиса ЭКД для подписания кадровых документов без личного присутствия работника в офисе и в максимально короткие сроки без выдачи дорогостоящего УКЭП на каждого работника.

## Перечень документов, на основании которых оказываются услуги/выполняются работы

### Закупаемое программное обеспечение должно отвечать требованиям:

* Федерального закона «О внесении изменений в Трудовой кодекс РФ» от 22.11.2021 № 377-ФЗ;
* Федерального закона «О внесении изменений в Трудовой кодекс Российской Федерации в части регулирования дистанционной (удаленной) работы и временного перевода работника на дистанционную (удаленную) работу по инициативе работодателя в исключительных случаях» от 08.12.2020 № 407-ФЗ;
* Федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ
* Исполнитель/Подрядчик

### Исполнитель определяется *на конкурентной основе* в соответствии с положениями действующего законодательства Российской Федерации.

## Соисполнитель/Субподрядчик

### Привлечение соисполнителей/субподрядчиков к оказанию услуг / выполнению работ не применимо.

# ОПИСАНИЕ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ/ ВЫПОЛНЯЕМЫХ РАБОТ

## Описание оказываемых услуг/выполняемых работ

### Закупка поставки лицензий программного обеспечения для обеспечения электронного кадрового документооборота (ЭКД) для нужд \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## Состав (перечень) оказываемых услуг/выполняемых работ и сроки их оказания/выполнения.

| **Этап** | **Срок оказания услуг/выполнения работ** | **Наименование**  **услуг/ работ** | **Результаты**  **услуг/ работ** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 5 рабочих дней с даты подписания договора | поставка ПО | * поставка ПО произведена Заказчику путем отправки на электронную почту Заказчика Бланка лицензии на ПО. |
|  | 10 рабочих дней с даты завершения этапа 1 (поставки ПО) | интеграция ПО в ИТ систему Заказчика, отвечающую за соответствующие процессы документооборота. Опытно-промышленная эксплуатация системы | * исполнителем создано и настроено виртуальное пространство для Заказчика на внутри системы ЭКД. * ЭКД интегрирован в ИТ систему Заказчика, отвечающую за соответствующие процессы документооборота. * работники Заказчика получили доступ к Системе. * в Системе разделены и настроены роли (Работник, Кадровик, Руководитель, Администратор). * проведено обучение (допускается проведение обучения в онлайн-формате) по работе в Системе для работников Заказчика. |
|  | 5 рабочих дней с даты завершения этапа 2 (опытно-промышленная эксплуатация) | ввод в промышленную эксплуатацию по итогам всех доработок при внедрении на текущий объем лицензий | * ЭКД и электронный архив введены в промышленную эксплуатацию. * система доработана по итогам опытной эксплуатации. * все пользователи обучены и подготовлены к работе в Системе. |
|  | с даты поставки ПО до даты окончания договора | техническая поддержка | * поддержание работоспособности системы в период действия договора |

## Описание оказываемых услуг/выполняемых работ

### По итогам оказания услуг Заказчику предоставляется доступ к Системе ЭКД (поставка ПО может производится путем отправки на электронную почту Заказчика Бланка лицензии на ПО), в рамках которого Заказчик должен получить годовой доступ (12 месяцев) в систему электронного кадрового документооборота для всех работников Заказчика, с помощью которой сможет формировать документы в электронном виде без необходимости формировать печатную версию таких документов; согласовывать, утверждать документы, связанные с трудовыми отношениями, с работниками, используя электронную подпись вместо физической подписи со стороны работника и Работодателя на бумаге; вести архив кадровых документов в электронном виде без дублирования или хранения на бумажных носителях.

### Помимо предоставления доступа Исполнитель должен провести обучение для кадровых специалистов и всех работников Заказчика, а также впоследствии оказывать техническую и информационную поддержку на протяжении 12 месяцев.

|  |  |
| --- | --- |
| **Перечень передаваемого программного обеспечения** | **Шт.** |
| Система кадрового электронного документооборота на 1 год использования, в составе: | |
| Лицензия кадрового работника (12 месяцев) | 5 |
| Лицензия пользователя (12 месяцев) | 610 |
| Базовая лицензия (12 месяцев) | 1 |
| Модуль приема кандидатов | 50 |

# ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ/РАБОТАМ

## Общие требования к оказываемым услугам, выполняемым работам

### Система должна поставляться как облачный сервис с доступом через тонкий клиент – браузер на персональном компьютере пользователя, а также поддерживать работу через браузер на мобильном устройстве телефон/планшет.

### Система должна иметь интеграцию с 1С:ЗУП 8.3 и 1С: Бухгалтерия 3.0 Заказчика (путем установки внешней обработки/ВПФ).

### Поставщик ПО должен быть сертифицирован в соответствии с ISO 27001.

### Поставщик ПО должен быть сертифицирован в соответствии с ISO 9001-2015.

### Если иное не обозначено явно Исполнителем, то заявленные Исполнителем возможности Системы считаются стандартным функционалом Системы, включаемым в оценку стоимости лицензий.

### Выполняемые в рамках внедрения работы должны заключаться в настройке Системы, подготовке начальных данных и миграции данных из систем 1С: ЗУП 8.3/ 1С: Бухгалтерия 3.0 Заказчика, обучении работников. Работы по разработке или доработке поставляемого ПО в ходе проекта должны быть сведены к минимуму.

### ПО должно обеспечивать устойчивую работоспособность и неснижаемую производительность при работе более чем \_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_) пользователей Заказчика во всех регионах России.

### В рамках процесса кадрового ЭДО через ПО должны оформляться все виды документов работников (в соответствии с трудовым законодательством), в т.ч. но не ограничиваясь следующими документами: трудовой договор, дополнительное соглашение к трудовому договору, приказ о приеме на работу, приказ о переводе, приказ об увольнении, приказ об отпуске, приказ о премировании, приказ о командировке, договор о материальной ответственности, ученический договор, согласие на обработку персональных данных, план адаптации нового работника, заявление на отпуск, ознакомление с локальными-нормативными актами, обходной лист при увольнении, служебная записка и приказ на работу за пределами нормальной продолжительности рабочего времени, графики отпусков, графики сменности, табель учета рабочего времени.

### Должна быть организована первая линия поддержки пользователей (для всех пользователей Заказчика) в рабочие дни с 9:00 по 18:00 по двум часовым поясам - Москва и Владивосток.

### Должны быть организованы вторая и третья линии поддержки пользователей.

### Система должна иметь Web версию личного кабинета Работника, в т.ч. с адаптивной мобильной версткой.

### Система должна обладать функцией логирования всех действий пользователей.

### Система должна соответствовать положениям законов 407-ФЗ об ЭДО с удаленными работниками; статьями 22.1-22.3 ТК РФ; 63-ФЗ Об электронной подписи.

### Доступ к Системе в виде web-решения должен быть у всех Работников компании (из внутреннего сетевого контура компании, из сети интернет (в т.ч. с мобильных устройств), доступы и права работников разграничены в соответствии от роли работника в системе).

## Требования к характеристикам системы

### Наличие возможности подписания документов (со стороны Руководителя с использованием УКЭП, со стороны Пользователя с использованием УНЭП и/или ПЭП ЕСИА (Учетная запись Госуслуг)) и/или УНЭП Госключ (через мобильное приложение «Госключ»).

### Возможность создания архива кадровых документов.

### Возможность скачать полный архив документооборота по конкретному документу, включающий в себя (Исходящий файл в формате PDF/A, Файл с отметкой о подписании со стороны Руководителя и Пользователя в формате PDF/A, Файл подписи Руководителя, Файл подписи Пользователя).

### Наличие веб-интерфейса, обладающего следующим функционалом (Загрузка кадровых документов с диска, Установка порядка подписания документа “руководитель подписывает первый”, “работник подписывает первый”, "только работник подписывает" и "только руководитель подписывает", Отображение статуса подписания документа (открыт работником\подписан\не подписан)).

### Должна быть реализована ролевая модель (Кадровый работник; Работник; Руководитель, Администратор).

### Работникам Заказчика должен быть доступен функционал (Возможность подписания документов через интернет-браузеры и мобильное устройство без установки дополнительных приложений, Получение уведомления посредством email, sms, WhatsApp, Возможность подписывать документы c помощью кнопочного телефона). Стоимость рассылки сообщений через email, sms, WhatsApp должна быть включена в стоимость поставляемой лицензии.

### Функция автоматического выхода из аккаунта (функция истечения сессии).

### Интеграция с множеством баз 1С:ЗУП 8.3/1С: Бухгалтерия 3.0.

### Не должно быть ограничений по шаблонам документов.

### Возможность сформировать и скачать отчет по подписанным документам, работникам.

### Система должна отвечать требованиям Федерального закона 377-ФЗ;

### Система должна отвечать требованиям Федерального закона 407-ФЗ;

### Система должна требованиям Федерального закона 152-ФЗ;

### Система должна соответствовать требованиям SLA со стороны Исполнителя.

## Функциональные требования к Системе

### Реализована возможность выдачи Пользователю УНЭП;

### Реализована возможность подключения Пользователю ПЭП ЕСИА/ УНЭП Госключ.

### Должна быть интегрирована с государственным Порталом «Работа в России» и мобильным приложением «Госключ» для подписания документов с помощью ПЭП ЕСИА и УНЭП Госключ, чтобы, при наличии учетной записи Госуслуг, работник с ее помощью мог авторизоваться и подписывать документы в личном кабинете системы ЭКД. При этом интеграция должна быть двусторонняя (документ подписывается на Портале Работа в России или в мобильном приложении Госключ и возвращается по API в систему ЭКД).

### Должна быть реализована интеграция Системы с 1С: ЗУП 8.3/ Бухгалтерия 3.0 путем установки ВО/ВПФ, которая выполняет следующие функции:

* Выгрузка работников и их ПДн, необходимых для выпуска УНЭП и осуществления кадрового электронного документооборота;
* Выгрузка печатных форм документов и их параметров, необходимых для осуществления кадрового электронного документооборота: Тип документа, номер документа, Пользователь, Руководитель, Кадровый работник, Юр. лицо;
* Обмен архивом подписанных документов в 1С;
* Загрузка статусов подписания документов;
* Пакетная выгрузка печатных форм документов и их параметров, необходимых для осуществления кадрового электронного документооборота;
* Подписание УКЭП документов со стороны работодателя в 1С;
* Возврат подписанных документов в карточку работника, реестр документов.

### Готовность API для интеграции с другими информационными системами, а также наличие полного и достаточного описания – документации по использованию API.

### Реализована выгрузка данных из архива документов единым zip файлом по работнику.

### Реализован механизм настройки разграничения прав доступа к данным по юр. лицам, отделам, типам документов.

### Реализована возможность единая инсталляции системы для нескольких юр. Лиц.

### Реализована возможность отправки документа от Работника в сторону Работодателя.

### Реализована возможность выбора/смены способа коммуникации/оповещений с Работником (смс, почта, мессенджер)

### Реализована механизм ознакомления с ЛНА.

### Реализованы отчеты и фильтры для просмотра документов: по статусу, по работнику-подписанту

### Реализовано подписание документов с помощью УНЭП, сертификат ключа проверки которой создан и используется в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, в установленном Правительством Российской Федерации порядке

## Требования к настройке системы ЭКД

### Требования к ролевой модели:

* Роли пользователей системы формируются на основании разрешений доступа по следующему набору прав в отношении каждого объекта системы (Просмотр, Удаление, Отправка, Редактирование, Выдача ЭП, Загрузка/Выгрузка, Приглашение, возможно расширение прав);
* Ни одна роль не имеет права полного удаления документов из системы;
* Для эксплуатации системы должны быть определены и использоваться следующие роли (Администратор, Руководитель, Кадровик, Работник);
* Обязанности пользователя с ролью «Администратор»: управление единым пространством юрлиц, управление персоналом в области (загрузка, создание, приглашение, выпуск ЭП); управление документами в области (загрузка, выгрузка, отправка);
* Обязанности пользователя с ролью «Руководитель»: просмотр и подпись документов с помощью УКЭП;
* Обязанности пользователя с ролью «Кадровик»: управление единым пространством юрлица; управление персоналом в области (загрузка, создание, приглашение, выпуск ЭП); управление документами в области (загрузка, выгрузка, отправка);
* Обязанности пользователя с ролью «Работник»: просмотр и подпись документов с помощью УНЭП, отправка документов «от работника к работодателю».

### Требования к нормативно справочной информации:

* Система должна быть обеспечена единой и актуальной справочной информацией.

### Требования к миграции данных**:**

* Должны быть загружены все необходимые данные, необходимые для промышленной работы системы, с учетом обозначенных в техническом задании требований к функциональным возможностям системы.

### Формирование приказов, перви**ч**ной документации и оперативной отчетности**:**

* Система должна обеспечивать возможность отправки в неё из кадровой учётной системы Заказчика форм приказов по персоналу, форм учетных документов по персоналу, печатных форм и оперативной отчетности.

### Требования к численности и квалификации персонала системы и режиму его работы**:**

* Система должна удовлетворять требованиям по количеству одновременно работающих \_\_\_\_\_\_ пользователей (оставаться стабильной).
* Система должна работать согласно утвержденному SLA.

### Дополнительные требования**:**

* Гарантийный срок эксплуатации устанавливается в размере - 12 месяцев с даты подписания сторонами акта приемки готовой к эксплуатации Системы.

## Требования к организационному обеспечению

### Рабочая группа из числа Заказчика и Исполнителя формируется посредством взаимодействия по электронной почте, представленной сторонами.

### Исполнитель производит предоставление доступа на Портал Системы ЭКД и предоставляет Заказчику доступ для использования ПО не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента подписания договора.

### Исполнитель оказывает техническую поддержку в период действия договора. Предоставляет информацию о новых версиях (обновлениях) ПО и производит своевременное обновление ПО без дополнительной оплаты в рамках указанной в договоре суммы.

### Исполнителю не требуется специальное оборудование, материалы и рабочее место в офисных помещениях Заказчика для выполнения работ/оказания услуг.

### Работники подразделения «Департамент информационных технологий» Заказчика на основании полученной от Исполнителя инструкции и на основании консультаций от технических специалистов Исполнителя осуществляют помощь в интеграции Системы ЭКД в ПО Заказчика на серверах Заказчика в соответствии со сроками предоставления ПО по заключенному договору.

## Требования к гарантийным обязательствам оказываемых услуг/выполняемых работ

### Исполнитель гарантирует, что предоставляемые (передаваемые) Заказчику по договору права на использование ПО принадлежат Исполнителю на законных основаниях. Исполнитель вправе предоставлять (передавать) названные права Заказчику. ПО зарегистрировано в федеральной службе по интеллектуальной собственности.

### Исполнитель обязуется урегулировать любые претензий третьих лиц, предъявленные Заказчику, по вопросам интеллектуальной собственности в отношении ПО и/или правомерности использования ПО. Кроме того, Исполнитель обязуется компенсировать любые подтверждённые убытки, понесенные Заказчиком в связи с указанными претензиями в течение 10 дней с момента предъявления соответствующих требований Заказчиком.

### Исполнитель заверяет, что на момент заключения договора ПО является свободным от каких бы то ни было требований третьих лиц, как связанных с самим ПО, так и связанных с предоставляемыми по договору правами.

### Исполнитель гарантирует, что обработка и хранение передаваемых в процессе использования ПО данных осуществляется на территории РФ, в выделенном пространстве, с доступом к данным только для работников Исполнителя и Заказчика, а также лиц, поступающих на работу к Заказчику.

### Условия заключенного договора распространяются на ПО, а также на все последующие новые версии (обновления) ПО, предоставляемые Исполнителем Заказчику в соответствии с условиями заключенного договора.

## Требования к конфиденциальности

### Вся информация, связанная с деятельностью в рамках заключенного договора, полученная одной стороной от другой, а также загружаемая в ПО, считается конфиденциальной информацией. Каждая из сторон обязана соблюдать столь же высокую степень конфиденциальности во избежание разглашения или использования предоставленной ей конфиденциальной информации, какую она соблюдала бы в отношении своей собственной конфиденциальной информации такого же рода.

### Сторона, которой была передана конфиденциальная информация, обязуется не допускать ее разглашения без согласия Стороны, которой принадлежит информация.

### Конфиденциальная информация может быть раскрыта Стороной, которой такая информация была передана, работникам, которым это необходимо для целей исполнения Стороной обязательств по настоящему Договору, в той степени, в которой это необходимо. Сторона Договора, осуществляя разглашение (раскрытие) информации, обязана в каждом таком случае указывать третьим лицам на режим конфиденциальности предоставляемой информации.

### При прекращении действия договора или по запросу стороны, которой принадлежит конфиденциальная информация, сторона, которой такая информация была передана, обязуется в кратчайшие сроки вернуть или уничтожить (по усмотрению Стороны, которой принадлежит информация) всю конфиденциальную информацию, переданную Стороной, которой принадлежит переданная информация, в соответствии с Договором.

## Требования к безопасности оказания услуг и безопасности результата оказанных услуг

### Система ЭКД должна размещаться на информационных мощностях Исполнителя, размещенных на территории Российской Федерации с интеграцией в ПО Заказчика на серверах Заказчика. Трансграничная передача данных должна быть исключена.

### В облачном хранилище Исполнителя должны быть реализованы меры защиты информации для уровня защищенности персональных данных не ниже 3, исключающие несанкционированный доступ к персональным данным и любым другим сведениям \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ обрабатываемым в Системе ЭКД, в соответствии с Приказом ФСТЭК от 18 февраля 2013 года № 21;

### Система должна соответствовать требованиям безопасности информации, предъявляемым к защите автоматизированных систем по классу 1Д или выше.

## Требования по обучению персонала заказчика

### До момента опытно-промышленной эксплуатации системы Исполнитель должен провести обучение работников, выполняющих задачи по формированию документов, их отправке на согласование, утверждение, ознакомление. Обучение проводится офлайн в офисе Заказчика, либо онлайн. При онлайн обучении ответственность за организацию и оплату трансляции лежит на Исполнителе. Число работников Заказчика, которые могут принять участие в обучении не ограничено. При необходимости Исполнитель обязуется повторить обучение, если не все работники Заказчика смогли присутствовать на обучении по уважительным причинам. Обучение всех ответственных работников должно быть завершено до старта опытно-промышленной эксплуатации.

### До момента промышленной эксплуатации системы Исполнитель должен провести обучение для всех работников, которые будут работать в системе. Обучение проводится в онлайн формате. При онлайн обучении ответственность за организацию и оплату трансляции лежит на Исполнителе. Число работников Заказчика, которые могут принять участие в обучении не ограничено. При необходимости Исполнитель обязуется повторить обучение, если не все работники Заказчика смогли присутствовать на обучении по уважительным причинам. Обучение работников должно быть проведено в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента промышленной эксплуатации.

### Исполнитель обязуется предоставить руководство пользователя с описанием всех деталей работы системы.

## Специальные требования

### Система должна поддерживать как вертикальное и горизонтальное масштабирование, наращивание возможностей по числу задач (ресурсов) и по глубине их проработки без модификации ее программного обеспечения путем модернизации используемого комплекса технических средств.

### Система должны обеспечивать возможность модернизации и дальнейшего развития. При развитии Системы принятая архитектура не должна изменяться с добавлением дополнительных модулей и загрузки необходимых данных.

### 3.11 В части работы с кандидатом, КЭДО должен обеспечивать: Удалённую загрузку документов для трудоустройства с учетом требования 152 ФЗ. Направление кандидату, заполнение кандидатом документов по внутренним шаблонам и их сохранение, прикрепление личных документов (минимум паспорт, СНИЛС, ИНН), согласование кандидата (в т.ч. проверка по базам данных), распознавание личных документов для автоматического создания физического лица в 1с ЗУП

### 3.11.1 Система должна автоматически распознавать стандартные личные документы (паспорт, СНИЛС, ИНН), которые были загружены пользователем с ролью «Кандидат»

### 3.11.2 Система должна позволять пользователю с ролью "Кадровик" добавлять кандидатов с целью приглашения их создать личный кабинет кандидата. При этом должно быть достаточно введения данных кандидата, которые находятся в открытом доступе (например, на сайте HeadHunter и т.п.)

# ТРЕБОВАНИЯ К ЦЕНЕ И ПОРЯДКУ ОПЛАТЫ ТОВАРА

## Цена договора определяется исходя из следующих критериев:

### **Количество пользователей** системы – работников, не являющихся работниками, ответственными за кадровое делопроизводство, или администраторами системы (\_\_\_\_ работников), включая выпуск УНЭП;

### **Количество кадровых работников** системы, т.е. работников, которые могут организовывать правила и порядок документооборота в системе (\_\_\_\_\_\_\_\_ работника), включая выпуск ЭП.

## В стоимость договора включается весь перечень услуг, предусмотренных данным техническим заданием.

## Поставка ПО осуществляется путем отправки Бланка лицензии на ПО в срок не более 5 (пяти) рабочих дней с момента подписания договора.

## Приемка ПО осуществляется подписанием Акта о передаче прав на ПО в сроки согласно договору.

## Оплата лицензионного вознаграждения осуществляется единовременным платежом на основании выставленного Исполнителем счета в течение 10 (десяти) рабочих дней после подписания акта о предоставлении доступа к ПО.

## Срок предоставления Заказчику права использования ПО по договору составляет 12 месяцев, и начинает исчисляться с даты предоставления Заказчику доступа для использования ПО.

# РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ/ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ

## Описание конечного результата оказанных услуг/выполненных работ

### В рамках поставки лицензий Исполнитель должен:

* Предоставить Заказчику шаблоны документов по переходу на ЭКД;
* Проконсультировать кадровых работников Заказчика;
* Провести обучающий вебинар в удаленном режиме по вопросам установки, администрирования и работы с Системой ЭКД.
* Провести обучение всех работников по использованию ПО.
* Предоставить Заказчику и работникам Заказчика доступ к системе, предоставить электронные подписи для работы в системе.
* Настроить маршруты формирования, согласования, утверждения документов, ознакомления с документами.

## В течение срока действия лицензий необходимо обеспечить поддержку пользователей:

### Первая линия поддержки (для работников);

### Вторая линия поддержки (для администраторов, работников кадровой службы);

### Режим работы поддержки 02:00 до 18:00 по московскому времени.

### Техническая поддержка персонала Заказчика и пользователей системы осуществляется без дополнительной платы.

## Требования по приемке ПО.

### Поставка лицензий (Бланка лицензий) осуществляется в электронном формате (путем отправки файла в формате \*.pdf по электронной почте) с предоставлением подтверждающих документов на бумажном носителе путем отправки экспресс-почтой. Срок поставки лицензий – не более 5 (пяти) рабочих дней с момента подписания договора. В случае замечаний Исполнитель в срок не более 3 (трех) рабочих дней обязуется устранить указанные замечания.

# ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

## Состав технической поддержки.

### Обеспечение консультирования специалистов по вопросам технической эксплуатации Программного обеспечения в рабочие дни с 9-00 до 18-00 часов Московского времени по телефону, а также посредством обмена письмами по электронной почте.

### Использование средств программной диагностики и сбора информации о сбоях, предоставляемых Заказчиком.

### Обновление ПО на протяжении срока гарантийной технической поддержки ПО.

### Решение неограниченного количества дефектов - несоответствий функционала ПО документации.

### Описание услуг, оказываемых специалистами технической поддержки:

* Квалификация инцидентов;
* Консультирование ключевых пользователей по функциям системы;
* Консультирование новых пользователей системы;
* Помощь в устранении пользовательских ошибок;
* Объяснение полученных результатов работы системы;
* Диагностика и оперативное устранение инцидентов;
* Постоянный мониторинг критических параметров производительности и работоспособности систем;
* Устранение текущих и потенциальных проблем, выявленных в процессе мониторинга;
* Диагностика и оперативное устранение инцидентов в системе;
* Выполнение регламентных работ по технологии обслуживания системы;

## Техническая поддержка ПО оказывается Исполнителем в течение срока, на который передано право использования ПО. Техническая поддержка начинает оказываться с даты подписания Сторонами Акта.

## Техническая поддержка осуществляется Исполнителем за свой счет и не подлежит дополнительной оплате Заказчиком.

## Запрос/заявка Заказчика на техническую поддержку направляется Заказчиком в свободной форме по электронной почте, телефону, рассматривается и выполняется Исполнителем в сроки, указанные в заявке, но не позднее сроков, обозначенных в SLA (см. ниже раздел «Описание деталей работы технической поддержки»).

## Описание деталей работы технической поддержки

### SLA (Service Level Agreement) – перечень обязательств с регламентом уровня обслуживания, которое Исполнитель обязуется предоставить Заказчику. В SLA устанавливается уровень доступности сервиса, дополнительно указывается время реакции на инциденты.

### Доступность считается по формуле Доступность = (потенциальное время использования услуги на пользователя – время простоя на пользователя)/ потенциальное время использования услуги на пользователя \*100%

### Приоритет обращений в техническую поддержку определяется на основании 2-х параметров:

* Масштаба влияния;
* Степень критичности бизнес-операции.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Критичность операции** | | | |
| **Масштаб влияния** | **1 - критическая** | **2 - высокая** | **3 - средняя** | **4 - низкая** |
| **1 - всеохватывающее/ широкое** | **Критичный** | **Критичный** | Высокий | **Средний** |
| **2 - значительное/большое** | **Критичный** | Высокий | **Средний** | **Средний** |
| **3 - умеренное/ограниченное** | Высокий | **Средний** | **Средний** | Низкий |
| **4 - малое/локализованное** | Высокий | **Средний** | Низкий | Низкий |

### Время решения обращения: каждому обращению присваивается один из четырех приоритетов, в зависимости от критичности обращения Заказчика. От приоритета зависит значение гарантированного максимального времени, в течение которого обращение будет решено. Конкретная скорость решения обращения является максимальной и представлена в таблице.

|  |  |
| --- | --- |
| **Приоритет** | **Время решения** |
| Критичный | 8 рабочих часов |
| Высокий | 12 рабочих часов |
| Средний | 24 рабочих часа |
| Низкий | 48 рабочих часов |

### Способ определения степени критичности бизнес-операций

* Критичность инцидента определяется Исполнителем в зависимости от изложенной ниже критичности операции, к которой относится сбой.

|  |  |
| --- | --- |
| **Бизнес – операция** | **Критичность операции** |
| **Загрузка документов** | |
| Загрузка документов из web интерфейса | Высокая |
| Загрузка документов из ЗУП | Средняя |
| Загрузка документов по API | Средняя |
| **Загрузка работников** | |
| Загрузка работников из web интерфейса | Высокая |
| Загрузка работников из ЗУП | Средняя |
| Загрузка работников по API | Средняя |
| **Подписание документов** | |
| Подписание/отклонение документа с применением УНЭП | Высокая |
| Подписание/отклонение документа с применением УКЭП | Высокая |
| Подписание/отклонение документа с применением ПЭП ЕСИА | Высокая |
| Выбор порядка подписания документа Руководитель первый | Средняя |
| Выбор порядка подписания документа работник первый | Средняя |
| Выбор порядка подписания документа Параллельное подписание | Средняя |
| **Каналы уведомлений** | |
| Уведомление работника по e-mail | Низкая |
| Уведомление работника по sms | Низкая |
| **Выдача ЭЦП** | |
| Оформление/переоформление подписи УНЭП работнику | Высокая |
| Привязка/обновление привязки ПЭП ЕСИА работнику | Высокая |
| **Архив** | |
| Поиск по параметрам | Средняя |
| Фильтрация по параметрам | Средняя |
| Сортировка по параметрам | Средняя |
| Просмотр документов | Высокая |
| Редактирование документа | Высокая |
| **Иные процессы** | |
| Иные темы обращения (не включая пожелания по доработкам системы) | Низкая |

### Масштаб влияния

#### Влияние определяет служба поддержки Исполнителя, основываясь на информации, предоставленной инициатором заявки (Заказчиком).

#### По обоюдному согласованию Сторон Масштаб влияния для конкретного обращения может быть изменён.

|  |  |
| --- | --- |
| **Масштаб влияния** | **Описание** |
| **1 – Всеохватывающее / широкое** | Полная остановка работы системы |
| **2 – Значительное / большое** | Массовые ошибки или полностью блокирована работа ключевого пользователя (Кадровик/Руководитель) |
| 3 – Умеренное / ограниченное | Массовые ошибки у пользователей, работа затруднена, но продолжается/есть обходной путь |
| 4 – Малое / локализованное | Текущие обращения, не останавливающие процесс |

### Тестирование нового функционала, а также в рамках исправления выявленных ошибок выполняется силами Исполнителя.

### Нормативы SLA по технической поддержке:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Параметр сервиса** | **Норматив** | **Комментарий** |
| Время предоставления Бизнес – сервиса | Ежедневно 0-24 | Период времени, с учетом часового пояса клиента, в течение которого возможно использование сервиса.  Не включает время и длительность очередного планового простоя, определяемого в ежегодном согласованном графике выполнения релизов.  Не включает время и длительность очередного планового простоя, связанного с проведением согласованных регламентных работ. |
| Время поддержки | «9х5» (9:00 – 18:00, рабочие дни) | Период времени **по рабочим дням, согласно производственному календарю и по московскому времени**, в который осуществляется поддержка |
| Время реакции (с уровнем критичный, высокий) | 1 раб.час | Время, в течение которого обращение пользователя будет зарегистрировано и принято в работу. |
| Время реакции (с уровнем средний, низкий) | 2 раб.часа | Время, в течение которого обращение пользователя будет зарегистрировано и передано в работу. |
| Время реакции на запросы на консультацию | 4 раб.часа | Время, в течение которого обращение пользователя будет зарегистрировано и передано в работу. |
| Доступность системы | 99% | По оценке за месяц |
| Целевой уровень SLA обслуживания | 95% | По оценке за месяц.  Уровень SLA рассчитывается по формуле SLA = A / (A + B + C), где  A - общее количество обращений, решенных в срок, с фактической датой закрытия, попадающей в отчетный период;  B - количество обращений, у которых просрочена дата решения и закрытых в отчетном периоде;  C - количество обращений, у которых просрочена дата решения и открытые на момент окончания отчетного периода; |

### Иные значимые условия

* Работа по всем заявкам по инцидентам должна осуществляться в системе Исполнителя.
* Доступ к данным Заказчика предоставляется только тем работникам Исполнителя, перечень которых согласован Заказчиком.
* Изменение/удаление данных Заказчика производится работниками Исполнителя только по согласованию с Заказчиком, на основании зафиксированного обращения.
* Каждому обращению Исполнитель может самостоятельно присвоить приоритет и тип в соответствии с классификацией Обращений (после консультации с Заказчиком). При поступлении обращения Исполнитель имеет право обосновано изменить приоритет и тип обращения, уведомив об этом Заказчика через систему регистрации обращений.
* В случае временной неработоспособности системы обращения могут регистрироваться с помощью e-mail уведомления.
* Если функционирование системы кадрового электронного документооборота нарушено из-за проблем на стороне третьих лиц, время решения может быть увеличено.
* При необходимости подключения к инфраструктуре заказчика, время решения может быть увеличено.

# СПОСОБЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

## Предоставляемое Исполнителем право использования ПО должно включать в себя следующие способы использования

### воспроизведение ПО, которое также предусматривает возможность осуществлять любые действия, связанные с функционированием системы ЭКД в соответствие с её назначением,

### право на создание резервных копий ПО, используемых исключительно в архивных и тестовых целях,

### право управления (смены) цифровых процессов в соответствии с главой 5 Технического задания;

### возможность дальнейшего развития ПО в следующих направлениях (расширение прикладных функций; интеграция с другими информационными системами и ресурсами; увеличение ресурсов программно-аппаратного комплекса в соответствии с ростом потоков информации в ПО).

# ПОРЯДОК ПЕРЕДАЧИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

## Право использования ПО считается предоставленным Заказчику с даты предоставления доступа к ПО. Дата акта предоставления права, соответствует дате предоставления доступа к ПО.

## В течение 5 (пяти) рабочих дней с даты предоставления ПО Исполнитель направляет с использованием средств почтовой/курьерской доставки Заказчику Акт предоставления прав в двух экземплярах, подписанный со стороны Исполнителя.

## Заказчик подписывает Акт в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента его получения и направляет один экземпляр Исполнителю, в случае выявления Заказчиком неработоспособности предоставленных Исполнителем учетных записей, регистрационных ссылок, иные недостатки, Заказчик в этот же срок направляет Исполнителю мотивированное возражение от подписания Акта с указанием на неработоспособность учетных записей и/или ПО, и иные недостатки.

## Исполнитель обязан в таком случае предоставить Заказчику работоспособные учетные записи, регистрационные ссылки в течение 1 (Одного) рабочего дня с момента получения мотивированного отказа Заказчика и/или устранить иные недостатки в тот же срок, если иной срок не установлен Заказчиком.

## С момента получения Заказчик Акта и учетных записей и до подписания Акта, Заказчик передается право использования ПО, в объеме, необходимом для проверки учетных записей и регистрационных ссылок. Стоимость указанных прав включена в стоимость предоставления права использования и отдельно не оплачивается.

# СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

## Срок предоставления Заказчику права использования программного обеспечения по договору составляет 12 месяцев и начинает исчисляться с даты предоставления Заказчику доступа для использования ПО (подписания сторонами Акта предоставления прав).

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |