

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

Оказание услуг по прикладному и информационно-сервисному сопровождению системы расчета заработной платы и бухгалтерского учета.

1. Наименование Заказчика:

Федеральное государственное бюджетное учреждение науки Институт славяноведения Российской академии наук (ИСл РАН).

2. Предмет закупки:

Оказание услуг по сервисному сопровождению системы расчета заработной платы и системы бухгалтерского учета.

3. Объект закупки:

ОКПД2: 62.02.30.000 - Услуги по технической поддержке информационных технологий.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Описание предмета размещаемого заказа

1.1.1. Настоящее техническое задание подразумевает под собой проведение организационно-технических мероприятий, направленных на сопровождение и техническую поддержку комплексной автоматизированной системы управления финансовой и хозяйственной деятельностью организации.

1.1.2. Изменение настоящего технического задания не предусмотрено.

1.1.3. Исполнение настоящего контракта субподрядчиками не предусмотрено.

1.1.4. При нарушении сроков оказания услуг либо невыполнении, поставленных задач, в рамках настоящего Технического Задания Заказчик вправе в одностороннем порядке расторгнуть контракт вследствие существенного нарушения контракта, т.к. Заказчик лишается того, на что вправе был рассчитывать при его заключении (абз. 2 п. 2 ст. 450 ГК РФ). Федеральная антимонопольная служба России включает в Реестр недобросовестных поставщиков (подрядчиков, исполнителей) (44-ФЗ) (<https://zakupki.gov.ru/epz/dishonestsupplier/>) информацию об Исполнителе, который существенно нарушил условия контракта, в результате чего Заказчик в одностороннем порядке отказался от исполнения контракта (ч. 1 ст. 104 Закона № 44-ФЗ).

1.1.5. Основопологающим критерием консультанта является квалификация высокого уровня в области бухгалтерского консалтинга (желательно аттестованный «Специалист»).

1.1.6. Основания расторжения контракта: систематическое – более одного раза:

- Не прибытие по графику/ несвоевременное прибытие на рабочее место Заказчика
- Не решение вопроса на рабочем месте Заказчика
- Не предоставление ответа более 2-х часов рабочего времени с использованием приложения для обмена мгновенными сообщениями
- Не предоставление ответа более 2-х часов рабочего времени по телефону «Горячей линии»
- Не предоставление ответа более 2-х часов рабочего времени по электронной почте

1.1.7. Если консультант не решил вопросы Заказчика на месте, а только записал их содержание с обещанием «разобраться в офисе», то такая консультация не считается оказанной на рабочем месте Заказчика и график не подписывается.

1.1.8. Исполнитель должен обладать необходимой материально-технической базой и квалифицированным персоналом для оказания указанных услуг

1.2. Плановые сроки начала и окончания оказания услуг

Срок оказания услуг: с даты подписания контракта по 30 декабря 2026 г.

1.3. Место исполнения обязательств:

1.3.1. Все работы, согласно Технических требований, выполняется специалистом Исполнителя только в помещении Заказчика. Удаленный доступ к компьютерам, серверам и прочим сетевым

ресурсам Заказчика исключается из соображений безопасности локальных вычислительных сетей и безопасности персональных данных сотрудников.

1.3.2. Услуги должны быть оказаны по адресу: г. Москва, Ленинский пр-т, д. 32А, 8 этаж / г. Москва, улица Профсоюзная, д. 84/32, строение 14 (по выбору Заказчика). Все услуги проводятся только в помещениях Заказчика.

1.3.3. Оказание услуг Исполнителем по заявке Заказчика осуществляется в рабочие дни (с понедельника по пятницу) с 10:00 до 19:00, при необходимости с 19:00 до 22:00 часов. В период сдачи отчетности, в выходные и праздничные дни с 10:00 до 22:00.

1.3.4. Время прибытия специалиста на место оказания услуг - не более 30 (тридцать) минут с момента получения заявки Исполнителем. Здесь и далее по тексту Технического задания моментом получения (поступления) заявки (обращения) считается время начала телефонного звонка представителя Заказчика на номер контактного телефона Исполнителя или время отправки сообщения по контактному адресу электронной почты Исполнителя.

1.3.5. Специалисты Исполнителя, прибывающие для выполнения заявки, должны обладать необходимыми профессиональными знаниями, умениями и навыками, располагать необходимыми программными средствами и оборудованием для оперативного качественного выполнения всего комплекса необходимых услуг по каждой конкретной заявке.

2. ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКИМ ХАРАКТЕРИСТИКАМ РАЗМЕЩАЕМОГО ЗАКАЗА

2.1. Консультационное сопровождение Системы управления финансовой и хозяйственной деятельностью Заказчика

Цели:

Обеспечение автоматизированной сдачи бухгалтерской бюджетной отчетности. Сопровождение и техническая поддержка Системы управления финансовой и хозяйственной деятельности Заказчика.

Состав Системы:

Система состоит из следующих автоматизированных подсистем:

- «Бюджетный учёт и отчётность»;
- «Расчёт заработной платы и кадровый учёт».

Перечень задач:

№ п/п	Наименование
I.	Сопровождение Системы управления финансовой и хозяйственной деятельностью под специфику и Заказчика в составе подсистем: - «Бюджетный учёт и отчётность»; - «Ведение кадрового учета и расчёт заработной платы».
II.	Техническая поддержка Системы управления финансовой и хозяйственной деятельностью

Содержание обязательств:

Для достижения поставленных целей Исполнитель, должен решить следующие задачи:

- Оказание услуг по консультационной поддержке порядка ведения бухгалтерского учета.
- Сервисное сопровождение комплексной информационной системы на базе программного комплекса бухгалтерской отчётности.
- Обеспечение работы автоматизированных подсистем в едином информационном пространстве.
- Техническая поддержка Системы управления финансовой и хозяйственной деятельности.

Сопровождение и развитие Системы в составе автоматизированных подсистем заключается в оказании следующих видов услуг:

– Обновление и доработка автоматизированных подсистем: «Бюджетный учёт и отчётность», «Расчёт заработной платы»;

- Модификация и доработка типовых конфигураций под специфику деятельности предприятия "

-Настройка или создание дополнительных форм документов по образцу клиента (платежные документы, авансовый отчет, доверенность, счет и пр.)

-Исправление ошибок в ведомостях дебиторов-кредиторов, в базах данных, сводных ведомостях и т.д.

-Обновление констант, типовых операций и документов, кодов экономической классификации в образцах правил отработки в соответствии с изменением законодательства на рабочем месте пользователя штатными средствами, с применением встроенных макросов;

- Создание дополнительных пользовательских расширений, учитывающих специфику бюджетного учета в учреждении, с разработкой частного регламента на каждый отчет (пользовательскую процедуру) с использованием средств разработки;

-Создание дополнительных пользовательских расширений программного обеспечения, учитывающих специфику бюджетного учета в учреждении, с разработкой частного регламента на каждый отчет (пользовательскую процедуру) с использованием средств разработки;

Исполнитель должен гарантировать, что обладает всеми правами на оказание услуг, не нарушает авторских и патентных прав, прав на использование товарных знаков, торговых марок и наименования товаров, а также гарантирует, что оказываемые услуги, свободны от любых прав и притязаний третьих лиц.

- Начать оказание услуг в соответствии с предъявляемыми к ним требованиями, не позднее 0,5 часа с момента поступления заявки от заказчика, если заказчик не указал более длительный период.

Для оказания услуг Исполнитель осуществляет выезд к Заказчику.

Сопровождение и развитие автоматизированной подсистемы «Расчёт заработной платы и кадровый учёт»:

– ведение лицевых карточек сотрудников с указанием хронологии присвоения званий;

– автоматический расчет сумм компенсаций, удержаний;

– формирование и печать необходимых выходных документов;

– формирование и ведение нормативно-справочной информации, необходимой для расчета заработной платы (размер минимальной заработной платы, видов оплат и т.д.);

– формирование и ведение информационных справочников по работникам (льготы по подоходному налогу, постоянно действующие виды оплат и т.д.);

– ведение табельного учета (в пределах необходимых для расчета зарплаты);

– расчет аванса, заработной платы, отпусков и больничных, межрасчетных выплат;

– перерасчет заработной платы за прошлые периоды;

– расчет налогов и отчислений в государственные фонды;

– формирование документов на выплату заработной платы и депонентов;

– формирование сводов и проводок по оплате труда.

II. Техническое обслуживание заключается в оказании следующих Услуг:

• Диагностика и настройка вычислительной техники, оргтехники;

• Диагностика и настройка системного и прикладного программного обеспечения;

• Диагностика и настройка параметров локальной вычислительной сети;

• Консультация по замене и интеграции дополнительного оборудования и комплектующих для вычислительной техники;

- Установка, настройка и контроль работы системы лицензированного антивирусного программного обеспечения;
- Организация системы защиты от несанкционированного доступа к локальной сети организации из сети Интернет;
- Выполнение регулярного профилактического обслуживания аппаратной части персональных компьютеров;
- Восстановление работоспособности аппаратной части персональных компьютеров в случае сбоев или поломок;
- Выполнение профилактического обслуживания периферийного оборудования (один раз в месяц), если оборудование не находится на гарантийном обслуживании. Ремонт оборудования, находящегося на гарантийном обслуживании, осуществляется в фирменном сервисном центре;
- Восстановление работоспособности периферийного оборудования в случае сбоев или поломок;
- Регулярный контроль состояния операционной системы и системного программного обеспечения (1 раз в неделю);
- Восстановление лицензированного системного и прикладного программного обеспечения в случае сбоев;
- Плановое обновление необходимого системного и прикладного программного обеспечения, установленного на персональных компьютерах Заказчика;
- Диагностика и устранение ошибок, возникающих в процессе использования системного и прикладного программного обеспечения;
- Плановый перевыпуск ЭЦП, регистрация обновленных сертификатов в ГИС;
- Контроль создания резервных копий баз данных 1 раз в неделю;
- Проверка на наличие известных вирусов, действующими версиями антивирусных программ
- Оптимизация работы аппаратно-программного комплекса в том числе:
- Проверка поверхности жесткого диска;
- Дефрагментация жесткого диска;
- Информационная чистка жесткого диска;
- Оптимизация настройки операционной системы;
- Прогон тестовых программ для аппаратной части.
- Модернизация компьютерной техники.
- Подготовка к работе, подключение и настройка приобретенного компьютерного и офисного оборудования Заказчика (установка операционной системы, антивируса, архиватора).
- Настройка сетевого и локального доступа к ресурсам рабочей станции;
- Подключение компьютеров к общей сети организации;
- Подключение нового оборудования (сканер, принтер, модем и др.);
- Выезд к Заказчику для устранения неисправностей в работе персональных компьютеров, локальной сети и оборудования в течение 30 минут с момента обращения Заказчика;
- Консультирование Заказчика по телефону по вопросам работоспособности вычислительной техники, системного и прикладного программного обеспечения.

Требования к качеству выполненных работ (оказываемых услуг):

- Высокий уровень консультационных услуг по работе с оборудованием и программным обеспечением.
- Эффективность действий Исполнителя по поиску и исправлению ошибок.
- При несоответствии оказанных Услуг требованиям Заказчика доработка производится Исполнителем без взимания дополнительной оплаты в согласованные Заказчиком сроки.
- Исполнитель обязан соблюдать требования режима входа, выхода и нахождения на объектах обслуживания, правил перемещения материальных ценностей, правил техники безопасности и противопожарной безопасности.
- Исполнитель обязан соблюдать требования Федерального закона от 27.07.2006 N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федерального закона от 27.07.2006 №

152-ФЗ «О персональных данных» и не разглашать сведения и информацию о Заказчике или других лицах, а также иную конфиденциальную информацию, полученные в ходе оказания Услуг.

Техническое обслуживание включает:

- Неограниченное количество консультаций по телефону и электронной почте;
- 4 плановых выезда — выезд специалиста для оказания вышеперечисленных Услуг;
- срочные выезды (по требованию) — выезд специалиста для устранения неисправности на оборудовании и программном обеспечении, перечисленных в пункте II., в течение 30 минут с момента обращения Заказчика.

2.2. Общие требования к программному обеспечению

Вся функциональность прикладного программного обеспечения должна быть реализована путем настройки и доработки коммерчески доступных, серийно производимых коммерческим способом и обеспеченных технической поддержкой программных продуктов. Все прикладное программное обеспечение должно иметь лицензию.

2.3. Требования к качеству

Система должна эксплуатироваться в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, а также быть быстро адаптируемой к его изменениям.

Система должна обеспечить функционирование в едином информационном пространстве управления финансовой и хозяйственной деятельностью Заказчика, использовать единые спецификации и интерфейсы, общие информационные и системно-технические ресурсы, единые средства управления и администрирования, интегрированные средства обеспечения защиты информации и персональных данных.

Система должна обеспечивать архитектурную открытость, простоту функционального расширения и модификации.

Масштабирование Системы должно обеспечиваться средствами администрирования и настройки. Система в целом и каждая из автоматизированных подсистем должны поддерживать то количество пользователей, которое требуется для корректного выполнения функций. Система должна позволять работать с каждой из автоматизированных подсистем различным категориям пользователей (сотрудникам любых подразделений).

Система должна быть надежно защищена, обеспечивать бесперебойную работу, получение достоверных результатов и защиту от несанкционированных действий. Защита информации от несанкционированного доступа в Системе должна обеспечивать сохранность конфиденциальной информации (персональных данных); исключение последствий неправильного функционирования Системы из-за искажения (потери) информации; разграничение доступа к системе в соответствии с установленными полномочиями пользователя.

Надежность функционирования Системы и защита от потери данных должна быть достигнута встроенными штатными средствами операционной системы и системы управления базой данных, открытостью и документированностью проектирования приложений; реализацией встроенных средств дублирования и/или архивирования данных.

Отказ технических средств (в том числе при отключении электропитания и физическое разрушение жестких дисков сервера), а также нарушения в функционировании программных не должны приводить к потере информации, нарушениям целостности и полноты данных, при условии регулярного сохранения данных на внешних носителях.

2.4. Требования условий конфиденциальности.

—Вся информация (в том числе информация о персональных данных физических лиц) по Контракту и информация, полученная в результате действия сторон по Контракту, является конфиденциальной.

–Исполнитель обязуется использовать персональные данные физических лиц только для целей исполнения настоящего Контракта.

–Стороны обязуются не распространять, не разглашать и не использовать полученную во время действия Контракта информацию для передачи третьим лицам, равно как не использовать ее в коммерческих целях без письменного согласия всех участвующих в договоре сторон.

–Безопасность персональных данных физических лиц достигается Исполнителем путем исключения несанкционированного, в том числе случайного, доступа к персональным данным, результатом которого может стать уничтожение, изменение, блокирование, копирование, распространение персональных данных, а также иные несанкционированные действия.

–Исполнитель обязан обеспечить безопасность персональных данных при их обработке с использованием средств защиты информации (в том числе, шифровальных (криптографических) средств, средств предотвращения несанкционированного доступа, утечки информации по техническим каналам и т.п.).

–При оказании услуг необходимо соблюдать правила работы с конфиденциальной информацией.

–Качество услуг должно соответствовать требованиям ГОСТ, ТУ, СанПин, тех.регламентов, а также требованиям иных нормативных актов, установленным действующим законодательством РФ к качеству услуг по организационно-техническому сопровождению Автоматизированной информационной системы.

–Все услуги должны быть оказаны в соответствии с действующим законодательством РФ, регламентирующим данный вид деятельности.

2.5. Требования к надежности

Система управления финансовой и хозяйственной деятельностью должна обеспечивать следующие показатели надёжности:

–восстановление из резервной копии не медленнее чем за 8 часов после обнаружения и диагностики отказа;

–автоматическое резервное копирование данных и настроек раз в неделю;

–длительность простоя по причине системных отказов, не вызванных действиями 3-х лиц не более 0.5% времени (4 часа в месяц).

Устойчивое функционирование Системы должно обеспечиваться возможностью сохранения массивов информации и программ при нарушении электропитания.

2.6. Требования к масштабируемости

Архитектура и применяемые технологические решения для автоматизированной системы «Расчёт заработной платы и кадровый учёт» должны учитывать возможность расширение ее функциональных возможностей, в том числе изменение количества и качества предоставляемых сервисов и повышение производительности обработки внешних пользовательских запросов. Указанные свойства системы должны в основном обеспечиваться за счет использования более эффективных платформенных решений, а не на основе существенной модификации используемого (ранее разработанного) программного обеспечения.

Поэтому все предлагаемые программные решения должны обладать высокой степенью масштабируемости во всех измерениях, в частности по количеству пользователей, объему хранимых данных, интенсивности обмена данными, скорости обработки данных, набору предоставляемых услуг, способам обеспечения доступа и т. д.

2.7. Требования к языковой поддержке

Все поставляемые информационные технологии (программное обеспечение) должны поддерживать работу с кириллицей (кодировки: CP-1251, UTF-8, UTF-16, KOI8-R).

2.8. Требования по защите информации от несанкционированного доступа

Оказание консультационных услуг, связанных с техническим и сервисным обслуживанием системы, не должно нарушать работоспособности и обеспечивать работу в соответствии с методическими рекомендациями (требованиями) по защите открытых информационных систем от возможных внешних воздействий, направленных на блокирование, уничтожение или искажение информации.

В целях обеспечения информационной безопасности при оказании консультационных услуг должны быть обеспечены соответствующие функции:

- идентификация, аутентификация и авторизация доступа пользователей и администраторов к данным и функциям подсистем программного продукта;
- определение уровней и схем доступа к информации;
- расширенное протоколирование действий пользователей и администраторов при работе в системе;
- предотвращение несанкционированного доступа к данным и (или) передачи их лицам, не имеющим права доступа к такой информации;
- своевременное обнаружение фактов несанкционированного доступа к данным;
- недопущение воздействия на технические средства автоматизированной обработки данных, в результате которого может быть нарушено их функционирование;
- возможность незамедлительного восстановления данных, модифицированных или уничтоженных вследствие несанкционированного доступа к ним;
- постоянный контроль над обеспечением уровня защищенности данных.

Защита конфиденциальной информации при оказании консультационных услуг должна осуществляться в соответствии с действующими нормативными документами по защите информации:

- Федеральный закон № 152-ФЗ от 27.07.2006 г. «О персональных данных».
- Постановление Правительства РФ № 687 от 15 сентября 2008 г. «Об утверждении положения об особенностях обработки персональных данных, осуществляемой без использования средств автоматизации».

2.9. Требования, предъявляемые к Исполнителю:

- Обязательное знание плана счетов в соответствии требованиям инструкции по применению плана счетов бюджетного учета;
- Обязательное знание бюджетной классификации, порядка и правил ведения бухгалтерского учета финансовых и нефинансовых активов, расчетов с контрагентами, санкционирования бюджетных данных в соответствии с текущими изменениями законодательства;
- Обязательное знание порядка и правил расчета заработной платы в казенных, бюджетных и автономных учреждениях;
- Обязательное знание правил составления и представления отчетности казенными, бюджетными и автономными учреждениями в соответствии с текущим законодательством.

2.10. Основные обязанности Заказчика

Заказчик должен обеспечить:

- доступ персонала Исполнителя в помещения Заказчика для проведения работ, связанных с оказанием услуг;
- предоставить имеющуюся техническую и эксплуатационную документации на используемые информационные системы, для оказания услуг по сопровождению систем;

–персонал для участия в приёмо-сдаточных испытаниях.

3. Перечень оказываемых услуг

3.1. Технологическая, методологическая поддержка информационной автоматизированной системы и модернизация расчета заработной платы.

3.1.1. Состав услуг по технологической, методологической поддержке и модернизации информационной автоматизированной системы расчета заработной платы, включает:

№ п/п	Содержание оказываемых услуг	Требования/основания для оказания услуг	Срок (период) оказания услуг
1.	Контроль штатного функционирования подсистем, входящих в информационную автоматизированную систему расчета заработной платы	Услуги оказываются на регулярной основе в согласованное с Заказчиком время	Не реже 4 раз в месяц
2.	Консультации в режиме «горячей линии» по телефону или по электронной почте по вопросам использования подсистем, их функций и возможностей, в том числе рекомендации по устранению неисправностей в работе программного обеспечения.	Обращение представителей Заказчика по телефону «горячей линии» или по электронной почте в рабочее время. Количество обращений не ограничено.	Услуги оказываются с 10:00 до 22:00 по рабочим дням. Время реакции оператора «горячей линии»: - на звонок – в течение 5 минут; - на запрос по электронной почте – в течение 4-х часов
3.	Настройка/ переконфигурирование отчетов в соответствии с требованиями Заказчика	Письменная заявка представителей Заказчика с указанием шаблона формы и правил заполнения	В течение 10 рабочих дней (в зависимости от сложности формы)
4.	Консультации пользователей по порядку работы с программным обеспечением, входящим в состав информационной автоматизированной системы расчета заработной платы. Консультации пользователей специалистами Исполнителя осуществляется по телефону или с выездом к Заказчику.	Устное обращение представителей Заказчика при личном посещении специалистов Исполнителя или по телефону. Количество обращений не ограничено.	В течение 1 рабочего дня в период 1-2 рабочих дней с момента поступления заявки.
5.	Оказание услуг по локализации сбоев и восстановлению работоспособности программного обеспечения. Устранение программных ошибок, возникших в ходе эксплуатации	Устное обращение представителей Заказчика лично к представителям Исполнителя или по телефону «горячей линии». Количество обращений не ограничено.	В течение 1 рабочего дня с момента поступления заявки.

№ п/п	Содержание оказываемых услуг	Требования/основания для оказания услуг	Срок (период) оказания услуг
6.	Обеспечение сохранности программного обеспечения и баз данных, входящих в информационную автоматизированную систему расчета заработной платы	На регулярной основе	Ежедневно
7.	Восстановление данных, утраченных из-за сбоев оборудования или неверных действий персонала Заказчика, из электронных архивов.	Устное обращение представителей Заказчика лично к представителям Исполнителя или по телефону. Количество обращений не ограничено.	В течение 24 часов с момента поступления заявки от Заказчика
8.	Обновление версий подсистем, эксплуатируемых у Заказчика, при выпуске (публикации) новой версии на официальном сайте разработчика	По мере выхода новых версий	Обновления устанавливаются в суточный срок с момента публикации новой версии на официальном сайте разработчика
9.	Документирование обновлений. Разъяснение пользователям характера внесенных изменений.	По мере выхода новых версий	В течение 3 рабочих дней после установки новой версии
10.	Оперативное формирование аналитических материалов в произвольных форматах по данным учета (по запросам служб Заказчика, по всем программам, включенным в состав комплекса).	Письменная заявка Заказчика	В течение 1 рабочего дня
11.	Обеспечение возможности выезда группы специалистов-экспертов, в случае возникновения вопроса/проблемы, носящей комплексный характер, и требующей всестороннего анализа.	Письменная заявка Заказчика	В течение 1 рабочего дня
12.	Время прибытия специалиста на место оказания услуг	По заявке Заказчика. Вызов специалиста может быть произведён в период с 08:00 до 22:00.	В течение 30 минут с момента поступления заявки.
14.	Создание нетиповых отчетов для необходимости отражения искомой Заказчиком информации в нужном порядке	Письменная заявка Заказчика	В течение 1 рабочего дня
15.	Модификация и доработка программного обеспечения в соответствии с изменениями законодательства РФ и требованиями Заказчика	Письменная заявка Заказчика	Постоянно
16.	Модификация и доработка программного обеспечения, с учетом задач, возникающих исходя из специфики учета	Письменная заявка Заказчика	Постоянно

№ п/п	Содержание оказываемых услуг	Требования/основания для оказания услуг	Срок (период) оказания услуг
17.	Оперативное изменение алгоритмов обмена с внешними потребителями информации в случае изменений форматов передачи данных	Письменная заявка Заказчика	Постоянно
20.	Анализ и рекомендации по составлению отчетности в СФР, ФНС, ФСС, Росстат, ГИС Работа России Федеральной службы по труду и занятости, Центр занятости населения города Москвы «Моя работа», Госуслуги с использованием конфигурации	Устное обращение Заказчика	Постоянно
21.	Программный аудит базы данных и оказание помощи при составлении отчетности в фонды на рабочих местах пользователей Заказчика	Устное обращение Заказчика	По мере необходимости
22.	Проверка правильности ведения учета в текущей конфигурации информационной базы; Разъяснение пользователям причин возникновения найденных ошибок с целью недопущения их возникновения при дальнейшей эксплуатации;	Устное обращение Заказчика	По мере необходимости
23.	Обеспечение совместимости программных продуктов с общероссийскими и специализированными классификаторами, словарями и справочниками	Устное обращение Заказчика	Постоянно

4. Объем услуг по технологической, методологической поддержке автоматизированной системы финансового учета должен составлять не менее 130 часов работ специалистов Исполнителя непосредственно на объектах Заказчика.

5. Требования к программным технологиям

5.1. Программные комплексы не должны предоставлять пользователям возможность изменения системных конфигурационных файлов, выгрузки информационных баз данных.

6. Требования к службе технической поддержки

6.1. В соответствии с характером услуг, являющихся предметом размещаемого заказа, Исполнитель должен иметь оснащенную специальными техническими и программными средствами службу поддержки, работающую в режиме 5 рабочих дней в неделю с 09:00 до 22:00 часов по московскому времени.

7. Требования к информационной безопасности

7.1. Исполнителю запрещено разглашать и использовать сведения, составляющие персональные данные работников ИСл РАН, конфиденциальную информацию о Заказчике, которая может стать ему известной в ходе оказания услуг. Исполнитель несет ответственность за соблюдение этого требования в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.2. Исполнителю запрещено предпринимать действия, направленные на изучение структуры служебных программ, паролей, клиентского программного кода, а также производить скачивание баз данных.

8. Методика и качество обслуживания

8.1. Модификация в рамках работ и услуг по сопровождению не должна привести к потере информации, ранее размещенной в системе, или потере ее доступных функциональных возможностей.

В случае если действия по обновлению, либо любое другое действие привело к сбою в программах, то Исполнитель обязан устранить все последствия и недостатки, вызванные сбоем в программах, своими силами и за свой счет.

8.2. Оказание услуг осуществляется в рабочие дни с 09:00 и до решения принятых заявок на обслуживание, но не позднее 22:00 по местному времени и в пределах выделенных человеко-часов.

8.3. На время выполнения заявок по информационному оказанию услуг Исполнитель обеспечивает присутствие лица, являющегося сотрудником Исполнителя по месту оказания услуг. В зависимости от поставленных задач Исполнитель имеет право направлять нескольких сотрудников для выполнения заявок по информационному оказанию услуг, менять сотрудников.

По месту оказания услуг Заказчик предоставляет специалистам Исполнителя автоматизированные рабочие места с телефоном.

8.4. Услуги должны оказываться в максимальные сроки, указанные в таблице.

Нормы времени оказания услуг

Категория	Описание задачи	Максимальные сроки оказания услуг по заявкам
Авария	Система полностью неработоспособна. Сбой при запуске или зависание системы, угроза сохранности данных. Большинство функций не выполняется.	2 часа
Сбой	Ограничение функциональности или снижение производительности системы, ограничение доступа части пользователей.	5 часа
Ошибка	Проблемы или дефекты, снижение производительности. Всплывающие сообщения об ошибках или ошибки в логах. Неработоспособность отдельного элемента системы.	36 часов
Текущие услуги	Плановое оказание услуг и услуги по заявкам.	2 рабочих дня
Вопрос	Вопросы по эксплуатации программ, не оказывающие влияния на основную деятельность учреждения.	3 рабочих дня
Прочее	Разработка отчетов, обучение персонала заказчика, внесение изменений в документацию.	5 рабочих дней

По заявкам категории «Авария», «Сбой» и «Ошибка» срок выполнения отсчитывается с момента поступления звонка ответственному сотруднику Исполнителя и отправки заявки по электронной почте в адрес ответственного сотрудника Исполнителя.

По заявкам категории «Текущие услуги», «Вопрос» и «Прочее» срок выполнения отсчитывается со следующего рабочего дня от даты отправки заявки по электронной почте в адрес ответственного сотрудника Исполнителя. Заявка должна быть продублирована звонком ответственному сотруднику Исполнителя.

За выполненные Заявки на обслуживание сверх максимального срока оказания услуг по заявкам на Исполнителя накладываются штрафные санкции.

Нарушение срока выполнения заявки определяется фактическим количеством рабочих дней (суток), включая день окончания оказания услуг по Заявке на обслуживание.

8.5. В случае если задача вызвана перебоями в предоставлении внешней услуги Заказчику, Исполнитель обязан уведомить об этом ответственных лиц Заказчика в течение 30 минут. Сроки оказания услуг при этом отсчитываются с момента возобновления предоставления внешней услуги.

8.6. В случае, если задача вызвана сбоем или поломкой оборудования, Исполнитель обязан уведомить об этом ответственных лиц Заказчика в течение 30 минут. Сроки оказания услуг отсчитываются с момента предоставления Заказчиком резервных ресурсов для разворачивания системы из резервной копии.

8.7. В случае необходимости Исполнитель инициирует обращения к производителям программного обеспечения и устройств защиты информации для привлечения их к оказанию услуги (выполнению заявки).

8.8. Используемое в ходе сервисного сопровождения системы программное обеспечение, должно быть лицензировано и сертифицировано в соответствии с действующим законодательством РФ.