

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
на оказание услуг по сопровождению автоматизированной системы финансового учета и отчетности.

1. Общие данные:

В настоящем техническом задании описаны требования к услугам по сопровождению автоматизированной системы финансового учета и отчетности (далее - Система)

Под Системой понимаются программные продукты «1С: Предприятие 8.3», следующих конфигураций: «Бухгалтерия государственного учреждения, редакция 2.0», «Зарплата и кадры государственного учреждения, редакция 3.1 на базе «1С!Фреш»

При оказании услуг необходимо обеспечить полную сохранность всех ранее внесённых доработок и кастомизаций в конфигурациях.

В штатном режиме серверные программные комплексы у Исполнителя должны функционировать 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, в течение календарного года с заданными показателями надежности с плановыми перерывами для проведения регламентного или разового обслуживания.

Исполнитель предоставляет Заказчику контактные телефоны "горячей линии" сервисной поддержки и адрес электронной почты сервисной поддержки для размещения заявок на оказание услуг.

Оказание услуг по сопровождению Системы осуществляется лицами, являющимися сотрудниками Исполнителя.

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.

Все услуги по заявкам Заказчика проводятся преимущественно на территории Заказчика по адресу: **г. Москва, Ленинградский проспект, д.25**. Это является основным требованием для обеспечения безопасности локальных вычислительных сетей и защиты персональных данных.

Удаленный доступ к компьютерам, серверам и прочим сетевым ресурсам Заказчика по общему правилу исключается. Однако, в случае возникновения критических сбоев, аварийных ситуаций или иных форс-мажорных обстоятельств, делающих очное присутствие специалиста невозможным или нецелесообразным, допускается предоставление временного удаленного доступа. Такое решение принимается уполномоченным представителем Заказчика в индивидуальном порядке для решения конкретной экстренной задачи. По итогам устранения проблемы должен быть подготовлен отчет об оказанных услугах.

2. Требования к режиму оказания услуг:

- рабочий режим – в рабочие дни с 10:00 и до решения принятых заявок на обслуживание, но не позднее 18:30 по местному времени (перечень рабочих дней определяется в соответствии с Трудовым Кодексом РФ и постановлениями Правительства РФ).
- линия консультации в отчетный период с 8-00 до 21-00
- линия консультации в не отчетный период с 10-00 до 19-00
- срочный выезд по заявке в течение 30 мин.
- количество рабочих мест – 15.

На время выполнения заявок по сопровождению Системы исполнитель обеспечивает присутствие лица, являющегося сотрудником 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.

Услуги должны оказываться в максимальные сроки, указанные в таблице 1, и отсчитываются с момента прибытия специалиста по месту оказания услуг.

2.1. 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.

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

Перечень оказываемых услуг

№ п/п	Качественные и технические характеристики (функциональные требования)
1	2
1	Взаимодействие с ответственными за программные продукты 1С: Предприятие 8.3, следующих конфигураций: «Бухгалтерия государственного учреждения, редакция 2.0», «Зарплата и кадры государственного учреждения, редакция 3.1»: (далее - Программные продукты 1С: Предприятие 8.3) 24 часа в сутки, 7 дней в неделю
2	Сопровождение копирования файловых баз Программных продуктов 1С: Предприятие 8.3
3	При переходе заказчика на использование SQL и 1С серверов исполнителю надлежит выполнить настройку серверов SQL и 1С и синхронизацию всех баз 1С:Предприятие на SQL сервер с последующим объединением всех баз 1С:Предприятие на SQL сервере в одну базу с разграничением прав доступа;
4	Осуществление мониторинга выхода официальных обновлений для программных продуктов на платформе «1С:Предприятие». Установка обновлений на конфигурации: «Бухгалтерия государственного учреждения», редакция 2.0; «Зарплата и кадры государственного учреждения», редакция 3.1. Услуги включают обновление как самих конфигураций, так и технологической платформы. Все услуги должны оказываться с обязательным учётом существующих нетиповых доработок.
5	Настройка и сопровождение перевода на новую версию баз данных системы ретроспективного финансового и кадрового учета
6	Переустановка и настройка новых версий Программных продуктов 1С:Предприятие локально на серверах.
7	Оказание услуг по заявкам заказчика в административной консоли программы 1С:Предприятие 8.3, в том числе внесение изменений в список учетных записей в информационных базах
8	Оказание услуг по заявкам заказчика в административных консолях SQL и 1С серверов
10	Обеспечение пользователей методическими материалами, учитывающими изменения в функционале Программных продуктов 1С:Предприятие
11	Консультирование работников по вопросам обновления и функционирования Программных продуктов 1С:Предприятие, непосредственно на рабочих местах и через управление групповой политикой.
14	Оказание пользователям программы помощи в подготовке данных регламентированной отчетности (месячной, квартальной, полугодовой, 9-ти месячной, годовой), в том числе решение технических проблем, связанных с заполнением форм отчетности средствами программного продукта и выгрузкой данных
15	Обновление релизов конфигураций и программных файлов по мере их выпуска фирмой «1С». Обновление производится с учетом специализированных настроек, сделанных ранее в используемой конфигурации
16	Обновление форм регламентированной отчетности

17	Настройка интерфейсов и прав доступа сотрудников средствами программного обеспечения «1С: Предприятие»
18	Исправление ошибок ведения учета в программе «Бухгалтерия государственного учреждения, редакция 2.0», «Зарплата и кадры государственного учреждения, редакция 3.1»:
20	Адаптация программы под конкретные условия Заказчика в пределах возможностей, заложенных разработчиком программы – фирмой «1С», не нарушая логики работы программы
25	Проверка правильности ведения учета в текущей конфигурации информационной базы. Разъяснение пользователям причин возникновения найденных ошибок с целью недопущения их возникновения при дальнейшей эксплуатации программы. Выполняется еженедельно.

3. Нормы времени оказания услуг

3.1. Таблица 1.

Категория	Описание задачи	Максимальный срок оказания услуг и предъявления результата оказания услуг по заявке Заказчика*
Авария**	Система полностью неработоспособна. Сбой при запуске или зависание системы, угроза сохранности данных. Большинство функций не выполняется.	1 час
Сбой**	Ограничение функциональности или снижение производительности системы, ограничение доступа части пользователей.	2 часа
Ошибка	Проблемы или дефекты, снижение производительности. Всплывающие сообщения об ошибках или ошибки в логах. Неработоспособность отдельного элемента системы.	24 часа
Текущие работы	Плановые работы и услуги по заявкам	1 рабочий день
Вопрос	Вопросы по эксплуатации программ, не оказывающие влияния на основную деятельность учреждения.	1 рабочий день

3.2. 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.

3.3. 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.

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

Подписи Сторон