

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор
АО «КОНСИСТ – ОС»



М.Н. Лысачев

15.06.2020

Техническое задание

по информационно-технологическому сопровождению программных продуктов
на базе платформы "1С:Предприятие 8"

Москва
2020

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

Оказание услуг по информационно-технологическому сопровождению программного продукта БИТ.ФИНАНС: Управленческий учет для «1С:Бухгалтерия 8 КОРП» в рамках информационно-технологического сопровождения программного обеспечения 1С (далее – ПО) на базе платформы "1С:Предприятие 8".

РАЗДЕЛ 2. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Подраздел 2.1 Состав (перечень) оказываемых услуг.		
2.1.1. Информационно-технологическое сопровождение программного продукта БИТ.ФИНАНС: Управленческий учет для «1С:Бухгалтерия 8 КОРП».		
2.1.2. Информационно-технологическое сопровождение типовых программных продуктов 1С на базе платформы "1С:Предприятие 8":		
Название программы 1С	Регистрационный номер	Количество информационных баз
1С:Бухгалтерия 8 КОРП (программная защита)	9901276	1
1С:Зарплата и Управление Персоналом 8 (USB)	9787287	1
БИТ.ФИНАНС: Управленческий учет для «1С:Бухгалтерия 8 КОРП»	8880632	1
1С:Предприятие 8. Клиентская лицензия на 100 рабочих мест (программная защита)	8100471298	1
1С:Предприятие 8. Клиентская лицензия на 100 рабочих мест (USB)	8966509	1
Подраздел 2.2 Описание оказываемых услуг		
В рамках сопровождения программных продуктов, указанных в п. 2.1., Исполнителем осуществляется оказание следующих услуг:		
	Наименование услуг	Периодичность
1	Предоставление доступа через сеть интернет к обновлениям платформы 1С и официальным обновлениям от разработчиков программных продуктов, указанных в п. 2.1.	Неограниченно в течение срока оказания услуг
2	Консультирование по работе с программными продуктами, указанными в п. 2.1., на рабочем месте пользователя Заказчика	По запросу пользователя Заказчика – специалист Исполнителя в течение 3 рабочих дней должен прибыть по адресу места оказания услуг для предоставления консультаций

3	Консультирование по телефону, e-mail по работе с программными продуктами, указанными в п. 2.1., а также с базами данных и сервисами 1С	По запросу пользователя Заказчика – неограниченно с 9.00 до 18.00 по рабочим дням в течение срока оказания услуг
4	Доставка DVD-носителей ИТС ПРОФ с обновлением программных продуктов и платформы 1С, а также журнала БУХ.1С с новыми материалами о программном обеспечении 1С	1 раз в месяц – по адресу места указания услуг
5	Предоставление доступа к сервисам: <ul style="list-style-type: none"> • «Онлайн помощник» - моментальная связь с менеджером и специалистом 1С Исполнителя; • Интернет-версия ИТС ПРОФ; • Интернет-ресурс; • "Задать вопрос на ЛК 1С" (y8@1c.ru) • "Задать вопрос аудитору" (itsprof@1c.ru). 	По запросу пользователя Заказчика – неограниченно с 9.00 до 18.00 по рабочим дням в течение срока оказания услуг
6	Предоставление доступа к сервису «1С:Лекторий»/посещение пользователями Заказчика лекций по вопросам изменения законодательства, бухгалтерском учету и налогообложению (доступ к видеоматериалам)	По запросу пользователя Заказчика – в соответствии с расписанием http://its.1c.ru/lector/

Место оказания услуг - г. Москва, Проектируемый проезд №4062, д.6, стр.25.

Период оказания услуг - один год с момента подписания договора.

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

Доля/объем отдельных услуг в общем объеме закупок не определена.

РАЗДЕЛ 3. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ

Подраздел 3.1 Общие требования
<p>Целью оказания услуг является своевременное и качественное выполнение услуг, указанных в разделе 2.</p> <p>Оказание услуг, указанных в п. 2.1., осуществляется в рабочие дни с 9.00 до 18.00 в течение всего срока действия договора (под рабочими днями понимаются рабочие дни исходя из пятидневной рабочей недели (все дни недели, кроме субботы и воскресенья), не являющиеся праздничными нерабочими днями в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации).</p>
Подраздел 3.2 Требования к качеству оказываемых услуг
Услуги должны быть оказаны своевременно, с надлежащим качеством и в

соответствии с настоящим Техническим заданием и условиями договора.

В случае возникновения инцидента в работе ПО услуги по устранению последнего должны быть оказаны максимально оперативно, в зависимости от степени критичности возникшего инцидента ПО.

Критерии определения степени критичности инцидента указаны в Табл.1.

Табл.1. Степень критичности инцидента

Тип инцидента по степени критичности	Описание инцидента/проблемы
Стандартный	<p>Не имеет большого влияния на работоспособность ПО, не задействует или минимально задействует функциональность основных бизнес-процессов.</p> <p>Ошибка проявляется только после определенной последовательности действий.</p> <p>Не оказывает влияния на формирование отчетности, предоставляемой в налоговые органы/другие государственные организации.</p> <p>Ошибка проявляется на отдельных рабочих станциях.</p>
Высокий	<p>Имеет высокое влияние на работоспособность ПО и выполнение бизнес-процессов. Выполнение бизнес-процессов возможно каким-либо другим путем.</p> <p>Проблема носит массовый характер (выявлена более чем у двух пользователей).</p> <p>Может оказать влияние на формирование отчетной информации, предоставляемой в налоговые органы/ другие государственные организации, в последующие отчетные периоды.</p>
Критичный	<p>Заявка требует немедленной реакции и имеет критичное влияние на работоспособность ПО и выполнение бизнес-процессов. ПО не работоспособно, либо невозможно выполнение бизнес-процессов пользователем ни при каких условиях.</p> <p>Отказ ПО или потеря данных, требующая восстановления из резервной копии.</p> <p>Оказывает влияние на формирование отчетной информации, предоставляемой в налоговые органы/ другие государственные организации, за текущий отчетный период.</p>

Время реакции Исполнителя на устранение инцидента указано в Табл.2.

Табл.2. Время устранения инцидента

Вид услуги	Степень критичности инцидента	Время реакции Исполнителя	Максимальное время решения инцидента
Устранение инцидента (ошибка программного обеспечения)	Критичный	Сразу после информирования Исполнителя	2 часа. По согласованию сторон время устранения инцидента может быть увеличено.
	Высокий	4 часа после информирования Исполнителя	Не более 1 рабочего дня. По согласованию сторон время устранения инцидента может быть увеличено.
	Стандартный	8 часов после информирования	Не более 3 рабочих дней. По согласованию сторон время

		Исполнителя	устранения инцидента может быть увеличено.
Консультация	Стандартный	2 часа после информирования Исполнителя	Не более 3 рабочих дней. По согласованию сторон время устранения инцидента может быть увеличено.

Исполнитель не несет ответственности за нарушение времени реакции или времени устранения инцидента, если таковое нарушение обусловлено нарушением времени реакции или времени устранения инцидента Заказчиком.

Исполнитель гарантирует:

- Планирование и выделение специалистов Заказчику для оказания услуг.
- Предоставление квалифицированных специалистов для решения возникших задач у Заказчика.
- Управление уровнем и качеством сервиса.

Подраздел 3.3 Требования к гарантийным обязательствам оказываемых услуг

Не предъявляются.

Подраздел 3.4 Требования к конфиденциальности

Исполнитель должен обеспечить конфиденциальность сведений, передаваемых ему в целях оказания услуг по договору, а также в части полученных результатов оказания услуг.

Детальные требования к конфиденциальности устанавливаются Договором между Заказчиком и Исполнителем.

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

В соответствии с условиями договора.

Подраздел 3.6 Требования по обучению персонала Заказчика

Дополнительные требования не предъявляются.

Подраздел 3.7 Требования к составу технического предложения участника

Не требуется.

Подраздел 3.8 Специальные требования

Исполнитель обязан:

Располагать квалифицированным персоналом для оказания услуг.

Обладать всеми необходимыми и достаточными* правами для надлежащего оказания услуг по договору.

РАЗДЕЛ 4. РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

Подраздел 4.1 Описание конечного результата оказанных услуг

Конечным результатом оказания услуг является исполнение Исполнителем услуг в объеме, описанном в разделе 2, в соответствии с требованиями согласно разделу 3 данного технического задания.

Подраздел 4.2 Требования по приемке услуг

В соответствии с условиями договора.

Подраздел 4.3 Требования по передаче Заказчику технических и иных документов

(оформление результатов оказанных услуг)
По окончании отчетного периода (квартала) Исполнитель предоставляет Заказчику Акт сдачи-приемки услуг с указанием перечня и объема оказанных услуг за отчетный период (квартал).

РАЗДЕЛ 5. ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБУЧЕНИЮ ПЕРСОНАЛА ЗАКАЗЧИКА

Обучение не требуется.

РАЗДЕЛ 6. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИНЯТЫХ СОКРАЩЕНИЙ

№ п/п	Сокращение	Расшифровка сокращения

РАЗДЕЛ 7. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИЛОЖЕНИЙ

Номер приложения	Наименование приложения	Номер страницы

Начальник отдела поддержки сбытовых систем



А.В. Ревякин