

ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ
предъявляемые к услуге по техническому и консультационному
сопровождению программных продуктов на платформе 1С

Таблица 1

1.	Состав и содержание услуг (работ)	<p>Развитие и сопровождение доработанных информационных баз с адаптацией функционала типовых программных продуктов (далее – ПП):</p> <ul style="list-style-type: none"> – «1С:Предприятие 8 Бухгалтерия для Беларуси» в редакции 2.1; – «1С:Предприятие 8 Зарплата и управление персоналом для Беларуси» в редакции 3.0; – «1С:ERP Управление предприятием 2 для Беларуси»; – «1С:Предприятие 8 Зарплата и управление персоналом КОРП», <p>разработанных фирмой «1С» на платформе «1С:Предприятие 8.3».</p> <p>В состав услуг (работ) должны входить ежемесячные услуги (работы) по техническому и консультационному сопровождению, которые включают:</p> <ul style="list-style-type: none"> – закрепление выделенного специалиста (ов); – работу с обращениями Заказчика; – внесение изменений (доработку) программного продукта по требованиям Заказчика; – внесение изменений (доработку) программного продукта в соответствии с требованиями законодательства Республики Беларусь; – проведение необходимых настроек (изменений) программы под потребности пользователей; – адаптацию программы и связанные с этим консультации; – консультации по работе с сервисами в программе; – исправление коллизий, возникающих из-за некорректной работы пользователей; – подготовку файлов обновлений для нетиповых (доработанных) программ; – проведение работ по обновлению программы; – проведение регламентных работ по обеспечению работоспособности программы; – тестирование и исправление информационной базы; – консультации по работе с нетиповой (доработанной) программой.
2.	Объем услуг (работ)	<p>Требуется техническое и консультационное сопровождение указанных в пункте 1 ПП в объеме 40 (сорок)</p>

		<p>часов в месяц суммарно для всех программных продуктов. Исходя из данного объема рассчитывается абонентская плата, которую уплачивает Заказчик Исполнителю ежемесячно.</p> <p>При выполнении заявок Заказчика может потребоваться дополнительный объем услуг сверх объема, предусмотренного абонентской платой. Данный объем услуг должен быть согласован с Заказчиком. Дополнительный объем услуг сверх объема, предусмотренного абонентской платой, не может превышать 500 (пятьсот) часов за весь период действия договора.</p> <p>Объем услуг в отчетном периоде определяется, как суммарный объем фактически оказанных услуг (работ) в отчетный период.</p>
3.	Порядок оказания услуг (работ)	<p>Услуги (работы) по техническому и консультационному сопровождению оказываются путем направления в службу технической поддержки Исполнителя обращений. Предусматривается оказание услуг (работ) на территории Заказчика.</p> <p>Для оказания услуг (работ) Исполнитель организует службу поддержки.</p> <p>Заказчик назначает не более 3 (трех) ответственных лиц для поддержания контактов с представителями Исполнителя, а также определяет Куратора (-ов) работ по каждому программному продукту.</p> <p>Заказчик размещает обращения в специализированной информационной системе Исполнителя. Допускается направлять обращения Исполнителю по телефонной связи и электронной почте</p> <p>Исполнитель определяет время и срок обработки обращения в зависимости от его уровня критичности (Таблицы 2 и 3) и сообщает Заказчику. Исполнитель имеет право изменить уровень критичности обращения только по согласованию с Заказчиком.</p> <p>После выполнения Исполнителем работ по обращению Исполнитель информирует Заказчика о выполнении работ</p> <p>Исполнитель обеспечивает время работы службы поддержки по рабочим дням с 08.30 до 17.30 по производственному календарю Республики Беларусь.</p> <p>Исполнитель и Заказчик могут согласовать иное время работы службы поддержки</p>
4.	Требования к порядку контроля и сдачи-приемке услуг.	<p>Для каждого обращения Исполнитель указывает фактические трудозатраты. Под фактическими трудозатратами понимается суммарное время, затраченное сотрудниками Исполнителя на оказание услуг, связанных с обработкой, анализом, решением обращения, диагностикой причин возникновения сбоев, ответом на вопросы Заказчика и т.д.</p>

		<p>Для обращений по изменению (доработке) программы в соответствии с требованиями Заказчика Исполнитель также указывает плановые трудозатраты и согласовывает их с Заказчиком.</p> <p>Фактические трудозатраты по обращению указываются с кратностью в 15 (пятнадцать) минут, при этом, округление трудозатрат всегда происходит в меньшую сторону от ближайшей кратной 15 (пятнадцати) минутам величины</p> <p>После выполнения работ по обращению Заказчик оценивает качество выполнения работ.</p> <p>Обращение считается выполненным после подтверждения Заказчиком.</p> <p>Допускается превышение фактических трудозатрат по обращению над плановыми не более чем на 25%.</p> <p>Если при тестировании выявлены недостатки, Исполнитель устраняет их. Если функционал не доработан в соответствии с требованиями Заказчика или выявлены ошибки, то дополнительное время, потраченное Исполнителем на устранение ошибок или доработку функционала, не фиксируется Исполнителем и не оплачивается Заказчиком</p>
5.	Требования к качеству	<p>Требования к уровню оказываемых услуг (работ) приведены в Таблицах 2 и 3.</p> <p>Исполнитель и Заказчик могут согласовать иные уровни критичности и время реакции на обращения</p>
6.	Определение результатов оказания услуг	<p>Отчетным периодом является 1 (один) календарный месяц, с первого по последний рабочий день месяца.</p> <p>Общая стоимости услуг (работ) в отчетный период определяется исходя из стоимости одного часа рабочего времени Исполнителя и объема фактически оказанных услуг (работ), подтвержденных Заказчиком.</p> <p>По результатам оказания услуг (работ) в отчетный период Исполнитель предоставляет Заказчику Акт сдачи-приемки оказанных услуг (работ) и Отчет об оказанных услугах (работах). В Акте и Отчете указываются только выполненные обращения</p>
7.	Порядок расчета за оказанные услуги (работы)	<p>Услуги (работы) оплачиваются Заказчиком ежемесячно в соответствии с представленным Исполнителем Актом сдачи-приемки оказанных услуг (работ) и Отчетом об оказанных услугах (работах). В акт сдачи-приемки оказанных услуг (работ) включаются услуги (работы), оказанные Исполнителем в рамках абонентской платы, и фактически оказанные услуги, превышающие объем, предусмотренный абонентской платой. Если объем услуг (работ) за отчетный период, оказанных в рамках абонентской платы, не превышает трудоемкости, предусмотренные абонентской платой, абонентская плата оплачивается в полном объеме.</p>

Таблица 2

Тип обращения	Время реакции (принятие в работу)	Время устранения в зависимости от приоритета обращения (описание приоритетов приведено в таблице 3)		
		Критический	Высокий	Средний, низкий
Инцидент – обращение, связанное с полной или частичной неработоспособностью ПП или отдельного функционала	1 ч	4 ч	8 ч	По согласованию с Заказчиком
Запрос на обслуживание – внесение изменений (доработка) программы, проведение обновлений, регламентных работ, настройка ПП в соответствии с требованиями Заказчика	8 ч	По согласованию с Заказчиком		
Консультация – консультации по работе ПП	0,5 часа	2 ч		

Таблица 3

Приоритет	Описание
Критический	Частичная или полная неработоспособность ПП
Высокий	Функционирование ПП в целом не прекращается, но отдельный функционал не может быть использован.
Средний, низкий	Единичный сбой в функционировании ПП, проблемы с производительностью ПП или вопрос по корректности его функционирования (проектное поведение или нет).