

**ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ,
предъявляемые к услуге по 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», разработанных фирмой «1С» на платформе «1С:Предприятие 8.3». <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;
--------------------------------------	---

		<ul style="list-style-type: none"> – 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 сопровождение указанных в пункте 1 ПП в объеме 30 (тридцати) 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 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 час	4 часа	8 часов	По согласованию с заказчиком
Запрос на обслуживание – внесение изменений (доработка) программы, проведение обновлений, регламентных работ, настройка ПП в соответствии с требованиями Заказчика	8 часов	По согласованию с заказчиком		
Консультация – консультации по работе ПП	0,5 часа	2 часа		

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).