

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

Таблица 1

1.	Состав и содержание услуг (работ)	Развитие и сопровождение доработанных информационных баз с адаптацией функционала типовых программных продуктов (далее – ПП): – «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». В состав услуг (работ) должны входить ежемесячные услуги (работы) по техническому и консультационному сопровождению, которые включают: – закрепление выделенного специалиста (ов); – работу с обращениями Заказчика; – внесение изменений (доработку) программного продукта по требованиям Заказчика; – 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)	Требуется техническое и консультационное сопровождение указанных в пункте 1 ПП в объеме 50 (пятьдесят) часов в месяц суммарно для всех программных продуктов. Исходя из данного объема рассчитывается абонентская плата, которую уплачивает Заказчик Исполнителю ежемесячно. При превышении в отчетный период указанного объема, объем услуг определяется, как суммарный объем фактически оказанных услуг (работ) в отчетный период
3.	Порядок оказания услуг (работ)	Услуги (работы) по техническому и консультационному сопровождению оказываются путем направления в службу технической поддержки Исполнителя обращений. Предусматривается оказание услуг (работ) на территории Заказчика. Для оказания услуг (работ) Исполнитель организует службу поддержки. Заказчик назначает не более 3 (трех) ответственных лиц для поддержания контактов с представителями Исполнителя, а также определяет Куратора (-ов) работ по каждому программному продукту. Заказчик размещает обращения в специализированной информационной системе Исполнителя. Допускается направлять обращения Исполнителю по телефонной связи и электронной почте

		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. После выполнения Исполнителем работ по обращению Исполнитель информирует Заказчика о выполнении работ Исполнитель обеспечивает время работы службы поддержки по рабочим дням с 08.30 до 17.30 по производственному календарю Республики Беларусь. Исполнитель и Заказчик могут согласовать иное время работы службы поддержки
4.	Требования к порядку контроля и сдачи-приемке услуг.	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. Для обращений по изменению (доработке) программы в соответствии с требованиями Заказчика Исполнитель также указывает плановые трудозатраты и согласовывает их с Заказчиков. 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 После выполнения работ по обращению Заказчик оценивает качество выполнения работ. Обращение считается выполненным после подтверждения Заказчиком. Допускается превышение фактических трудозатрат по обращению над плановыми не более чем на 25%.

		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
5.	Требования к качеству	Требования к уровню оказываемых услуг (работ) приведены в Таблицах 2 и 3. Исполнитель и Заказчик могут согласовать иные уровни критичности и время реакции на обращения
6.	Определение результатов оказания услуг	Отчетным периодом является 1 (один) календарный месяц, с первого по последний рабочий день месяца. Общая стоимости услуг (работ) в отчетный период определяется исходя из стоимости одного часа рабочего времени Исполнителя и объема фактически оказанных услуг (работ), подтвержденных Заказчиком. 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
7.	Порядок расчета за оказанные услуги (работы)	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 Общая стоимость услуг (работ) за весь срок оказания услуг (работ) не может превысить 80 000 рублей

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).