Приложение № 2

 к запросу о предоставлении ценовой информации

Техническое задание на оказание услуг расширенной технической поддержки программных продуктов 1С

Екатеринбург 2021 г.

[Термины, определения и сокращения 3](#_Toc66968087)

[1. Общие положения 4](#_Toc66968088)

[2. Режим работы 4](#_Toc66968089)

[3. Состав услуг расширенной технической поддержки 5](#_Toc66968090)

[4. Порядок подачи обращений 6](#_Toc66968091)

[5. Порядок обработки обращений 7](#_Toc66968092)

[6. Порядок обработки запросов на изменение или обучение групп сотрудников 9](#_Toc66968093)

[7. Квалификация и количество специалистов СТП Исполнителя 10](#_Toc66968094)

[8. Стоимость работ по обслуживанию и лимит трудоемкости 10](#_Toc66968095)

[9. Порядок сдачи и приемки услуг 10](#_Toc66968096)

[10. Ответственность сторон 11](#_Toc66968097)

[Приложение №1 12](#_Toc66968098)

[Приложение №2 13](#_Toc66968099)

[Приложение №3 14](#_Toc66968100)

**Термины, определения и сокращения**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| БД |  | база данных |
| БТП |  | базовая техническая поддержка |
| Время реакции |  | время от момента получения обращения на электронную почту Исполнителя до отправки пользователю подтверждения, что его заявка принята к обслуживанию |
| Время решения |  | время фактического предоставления решения определяется временем отправки оповещения с электронной почты Исполнителя о завершении работ по инциденту/обращению с момента получения необходимой для решения информации |
| Запрос на изменение (ЗНИ) |  | обращение от пользователя, связанное с добавлением, изменением или удалением одной, или нескольких функций/компонентов или настроек конфигурации и не вызванное прекращением или ухудшением качества предоставления ИТ-услуг |
| Инцидент |  | обращение пользователя, вызванное либо событием, которое привело или может привести к прекращению предоставления или понижению качества предоставления ИТ-услуги, либо потребностью в консультации, изменении состава или повышении качества предоставления ИТ-услуги. |
| Исполнитель |  | Компания, оказывающая услуги по технической поддержке ПП 1С  |
| Клиент |  | ГАУ СО Фармация |
| Обращение |  | запрос Пользователя, поступивший на электронную почту СТП Исполнителя |
| Отчетный период |  | в соответствии с Договором РТП – период, равный календарному месяцу, в течение которого Исполнитель оказывает Услуги по РТП |
| Ошибка |  | категория инцидента, связанного со сбоем в работе одной или нескольких функций Платформы |
| Платформа |  | программные продукты 1С для ЭВМ обеспечивающие автоматизацию деятельности ГАУ СО Фармация |
| Пользователь |  | сотрудник ГАУ СО Фармация |
| Рабочее время |  | промежуток времени, за исключением выходных и праздничных дней согласно законодательству Российской Федерации, в течение которого Исполнитель выполняет работы |
| РТП |  | расширенная техническая поддержка |
| Сервис-менеджер |  | специалист Исполнителя, наделенный функциями координатора взаимодействия между Клиентом и подразделениями Исполнителя, вовлеченными в процесс оказания услуг по расширенной технической поддержке Платформы в рамках отдельного договора с Клиентом. Сервис-менеджер отвечает за обеспечение качественного и своевременного предоставления ИТ-услуг, оказываемых в рамках договора РТП. |
| Специалист СТП Исполнителя |  | специалист СТП Исполнителя, имеющий необходимые знания и обладающий соответствующей квалификацией для оказания услуг технической поддержки в соответствие с требуемыми сроками обработки обращений. |
| СТП |  | служба технической поддержки Исполнителя |
| МДЛП |  | Мониторинг движения лекарственных препаратов |

1. **Общие положения**
	1. Настоящий регламент устанавливает порядок предоставления услуг технической поддержки пользователям программных продуктов (далее – Платформа), оказываемых Службой технической поддержки Исполнителя (далее – СТП).
	2. Техническая поддержка пользователей платформы осуществляется в режиме Расширенной технической поддержки (далее – РТП) и включает в себя не только мероприятия по обеспечению бесперебойного функционирования платформы Клиента, но и доработку (внесение изменений) в ПП 1С Клиента
	3. В рамках технической поддержки Исполнитель оказывает услуги по обслуживанию следующих программных продуктов 1С:
* 1С:Управление предприятием 8 (ERP)
* 1С:Розница 8. Аптека
* 1С:Бухгалтерия государственного учреждения
* 1С:Зарплата и управление персоналом государственного учреждения
* 1С:Документооборот КОРП
* 1C:Бухгалтерия предприятия КОРП
* 1С:Зарплата и управление персоналом
* 1С:Предприятие 8. ITIL Управление информационными технологиями предприятия ПРОФ (USB)
	1. Количество рабочих мест пользователей Клиента, работающий с ПП 1С – 260,
	из них:
* В центральном офисе (Екатерибург) – 130
* В аптеках и аптечных пунктах (Екатеринбург и Сверловская обл) - 130
1. **Режим работы**
	1. Платформа Клиента функционирует в режиме 24\*7\*365, с запланированными выводами из эксплуатации (технологическими окнами) для технического обслуживания. Технологическое обслуживание, преимущественно, выполняется в нерабочие часы.
	2. Обособленные подразделения Клиента работают с понедельника по пятницу с 8:00 до 21:00 , в субботу и воскресенье с 09:00 до 20:00
	3. Служба технической поддержки работает по рабочим дням с 08:00 до 21:00 часов, в выходные дни с09:00 до 20:00 . Клиент может обратиться напрямую к выделенному Сервис-менеджеру по его мобильному телефону.
	4. Обращения в службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления. Обращения Клиента, по договору на РТП Платформы, или обращения, требующие экстренного вмешательства и связанные с целостностью и работоспособностью Платформы для всех пользователей, имеют более высокий приоритет обработки.
2. **Состав услуг расширенной технической поддержки**
	1. Расширенная техническая поддержка (РТП) включает:
	* администрирование и поддержку работоспособности Платформы;
	* приоритетную обработку запросов пользователей на устранение ошибок, обнаруженных в Платформе, направленных по электронной почте со временем обработки обращений для РТП;
	* назначение персонального сервис-менеджера для приема обращений Клиента;
	* разъяснение функционала Платформы по телефону, электронной почте, в формате web-конференции или очно при нахождении сервис-менеджера в городе расположения Клиента;
	* консультирование Клиента по применению функционала Платформы для реализации бизнес-процессов Клиента;
	* консультирование по настройке интерфейса Платформы,
	* настройка технического оборудования, совместимого с Платформой (сканеры штрихкода, терминалы сбора данных, контрольно-кассовая техника, эквайринговое оборудование и т.п.) по заявке пользователя;
	* настройка и контроль обмена данными для взаимодействия Платформы с внешними информационными системами: МДЛП Честный знак, Смарт-Бюджет Свердловской обл, сайт ФСС, ФНС, с информационной системой М-Аптека (Асулон) и т.п. Загрузка, выгрузка данных и справочников;
	* настройка мобильных приложений Платформы;
	* настройка взаимодействия с информационными системами контрагентов Клиента (обмен прайсами, электронными накладными и т.п.), при условии оказании содействия Клиента и предоставления полного описания протокола обмена данными;
	* прием запросов на изменения Платформы (далее - ЗНИ) для создания нового функционала под нужды Клиента, согласование объемов доработок в рамках лимитов договора на РТП, выполнение доработок;
	* проведение тренингов по работе с Платформой в виде web-конференций или очно (при наличии возможности) для групп сотрудников Клиента;
	* техническая поддержка и сопровождение разработанного для Клиента функционала Платформы;
	* Регулярное обновление конфигураций 1С с поддержкой изменений и обменов с остальными конфигурациями программных продуктов 1С Клиента
	* оказание консалтинговых услуг по анализу бизнес-процессов клиента и выдача рекомендаций в письменном виде.
	1. Расширенная техническая поддержка не включает:
	* выполнение ЗНИ вне лимитов договора РТП.
3. **Порядок подачи обращений**
	1. Перед подачей обращения в службу технической поддержки пользователям Платформы необходимо изучить руководство пользователя и информационные материалы на официальном сайте Исполнителя (при их наличии).
	2. Устное консультирование Клиентов осуществляется по телефону Сервис-менеджера.
	3. Служба технической поддержки Исполнителя обрабатывает письменные обращения Клиентов, направленные на электронную почту (пример адреса электронной почты - support@domain.ru) и по номеру телефона Сервис-менеджера, если уровень заявки Критический.
	4. Техническая поддержка не принимает заявки по другим каналам, кроме электронной почты и телефона Сервис-менеджера. Переписка и/или обращения по иным каналам связи не является официальным обращением и не регистрируются СТП Исполнителя.
	5. При переписке по электронной почте, вследствие возможных проблем связанных с работой сторонних почтовых сервисов или спам-фильтров временем изменения статуса обращения признается время получения и отправки писем сервером Исполнителя.
	6. В обращении должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения. Для более оперативного решения вопросов, обращение должно включать следующую информацию:
	* Описание проблемы и пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы (по возможности).
	* Скриншот экрана, содержащего строку адреса web-страницы и нижнюю строку web-страницы, где указана версия Платформы, а также статусную строку операционной системы с системной датой и временем (панель задач в Windows).
	* Дополнительно, службой технической поддержки может быть запрошена информация по настройкам компьютера, браузера, сетевых экранов, компьютерной сети.
	1. В обращении Клиент указывает приоритет, который может быть изменен СТП Исполнителя в ходе обработки обращения. Классификация приоритетов Обращения приведена в таблице 1.

**Таблица 1. Приоритет Обращений пользователей**

|  |  |
| --- | --- |
| **Приоритет** | **Описание** |
| **1 – Критический** | Проблема влечёт за собой остановку или полную потерю работоспособности Платформы. Становятся недоступны основные функции Платформы и ситуация является критической. Проблемы данного приоритета обычно имеют одну или несколько характеристик:* повреждение и/или отсутствие данных, отображаемых Платформой;
* недоступны основные функции Платформы;
* web-доступ к Платформе отсутствует.
 |
| **2 – Обычный** | Проблема влечет за собой несущественную потерю работоспособности Платформы, следствием чего является неудобство в работе или необходимость использовать альтернативные или обходные пути решения. |
| **3 – Низкий** | Данная проблема не влечет потери работоспособности Платформы. Это незначительная ошибка или неудобство, ошибка в документации и т.п., которые не препятствуют проведению операций в Платформе. |

* 1. Приоритет определяет очерёдность обработки обращений. В рамках одного приоритета обращения обрабатываются в порядке их регистрации.
	2. При изменении приоритета обращения, оно перемещается в очереди на позицию, следующую за последним инцидентом с аналогичным приоритетом.
1. **Порядок обработки обращений**
	1. Основанием для выполнения работ по технической поддержке является:
	* обращение зарегистрированного пользователя, направленное на электронный адрес СТП Исполнителя и содержащее все необходимые реквизиты для точной идентификации Клиента и его просьбы;
	* наличие действующего договора с Исполнителем;
	* отсутствие задолженностей по договору с Исполнителем.
	1. Каждое письмо или обращение, принятое службой технической поддержки, регистрируется в системе Исполнителя и на адрес пользователя высыпается письмо с подтверждением о принятии обращения, содержащее уникальный идентификатор (ID) обращения, который необходимо сохранять в последующей переписке.
	2. Время реакции на обращение пользователя начинает отсчитываться с момента получения запроса на адрес электронной почты СТП Исполнителя и до отправки пользователю подтверждения, что его заявка принята к обслуживанию.
	3. Время решения отсчитывается по окончанию времени реакции (с момента отправки пользователю подтверждения), что его заявка принята к обслуживанию или со времени получения Исполнителем дополнительной, достаточной для обработки информации (при необходимости) и до момента отправки электронного письма с пометкой «Решение предложено/Выполнено».
	4. Исполнитель вправе приостановить работы по обращению, отправив электронное письмо с указанием статуса «Приостановлено» и описанием причины:
	* в поступившем обращении от пользователя недостаточно данных для начала выполнения обращения/требуется запрос дополнительной информации;
	* при необходимости привлечения к выполнению специалистов Клиента.
	1. Срок приостановки обращения, при необходимости, согласовывается с представителем Клиента, направившим обращение по электронной почте.
	2. Обращения по электронной почте принимаются круглосуточно. Обработка обращений и направление ответов на поступившие вопросы отправляются Клиенту в письменном виде с использованием электронной почты в Рабочее время СТП. Время реакции на обращения включает в себя только рабочее время. Время решения проблем в обращении может зависеть от критичности обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса в отдел разработки, а также от приоритета обращения.
	3. Обращения в службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления. Исходный приоритет обращения выставляется Клиентом в зависимости от срочности проблемы, но может быть скорректирован СТП Исполнителя по результатам анализа. Сроки обработки обращений приведены в таблице 2.

Таблица 2. Сроки обработки обращений

|  |  |
| --- | --- |
| **Показатель ИТ-услуги** | **Значение показателя в часах по приоритетам РТП** |
| **Критический** | **Обычный** | **Низкий** |
| Время реакции  | 0,5 | 3 | 24 |
| Время решения\* | 2 | 5 | 48 |
| Время оценки запроса на изменение (в части доработки Платформы) | 72 |
| Время реализации изменения (в части доработки Платформы) | Обговаривается, зависит от сложности реализации ЗНИ (доработки) |

\* За исключением проблем, которые невозможно смоделировать на тестовом сервере (плавающая ошибка). Время решения таких проблем согласовывается Исполнителем с Клиентом отдельно.

* 1. Ежемесячное предоставление информации о запросах пользователей, на основании анализа запросов пользователей совместно с Заказчиком делаются выводы и проводятся мероприятия по сокращению повторяющихся запросов (создаются инструкции для пользователей, принимаются решения о необходимости доработки в ПП, проводится обучение)
	2. Для проведения работ, которые могут оказать существенное негативное влияние на работу Платформы или привести к её остановке более чем на 15 минут, а также в случае необходимости восстановления работоспособности Платформы (обращения с приоритетом «Критический»), предусматривается проведение работ во внерабочее время (ночное время, выходные и праздничные дни). О проведении таких работ Исполнитель уведомляет Клиента отдельно или в ответе на обращение.
1. **Порядок обработки запросов на изменение или обучение групп сотрудников**
	1. Реализация запроса на изменение (далее - ЗНИ) или проведение персонального консультирования/обучения организованных групп сотрудников Клиента работе с Платформой выполняется в рамках согласованного в договоре РТП лимита трудоемкости в человеко-часах. Использование всего объема человеко-часов возможно в любой период действия Договора.
	2. Процесс инициируется посредством оформления запроса на изменение или консультирование по типовой форме, приведенной в Приложении №1 к настоящему Регламенту, подписывает и передает Исполнителю. В случае если объем трудозатрат необходимый для реализации запроса на изменение или консультирование превышает лимит по договору, то стороны вправе увеличить лимит человеко-часов посредством подписания дополнительного соглашения к договору, либо скорректировать объем изменений или консультирования для эффективного использования человеко-часов.
	3. Реализация ЗНИ обеспечивается Исполнителем посредством разработки и/или настройки новых версий программного обеспечения Платформы, содержащих новые элементы/модули. ЗНИ выполняется с целью повышения удобства использования и применимости Платформы Клиентами. При реализации ЗНИ изменению не может подвергаться общий стиль Платформы, критически перерабатываться функционал.
	4. Исполнитель в течение 3 (трех) рабочих дней после получения запроса на изменение или консультирование/обучение уточняет детали и готовит расчет трудоемкости и сроки реализации по типовой форме, приведенной в Приложении №2 к настоящему Регламенту, либо готовит ответ о невозможности реализации ЗНИ или консультирования/обучения с указанием причин.
	5. Исполнитель приступает к реализации ЗНИ или консультированию/обучению только на основании подписанного сторонами Расчета трудоемкости по форме приложения №2 к настоящему Регламенту.
	6. По результатам реализации ЗНИ Исполнитель производит обновление Платформы и сообщает об этом Клиенту, который после проверки доработок и при отсутствии не устраненных замечаний подписывает технический акт приемки работ. По окончанию консультирования Клиент также подписывает технический акт приемки работ. Типовая форма акта приемки работ приведена в Приложении №3 к настоящему Регламенту.
	7. В соответствие с договором РТП по окончанию отчетного периода Исполнитель выставляет Клиенту финансовый акт на оказанные Услуги с отчетом содержащим сведения по составу и времени обработки обращений (за отчетный период).
2. **Квалификация и количество специалистов СТП Исполнителя**
	1. Для оказания Услуг Исполнитель привлекает квалифицированных специалистов, имеющих необходимые знания и обладающих соответствующей квалификацией.
	2. Количество специалистов Исполнителя, привлекаемых к оказанию Услуг, должно быть достаточным для обеспечения надлежащего качества услуг и выполнения нормативов оказания Услуг.
	3. Компетенция специалистов Исполнителя, привлекаемых к оказанию Услуг, должна быть полной в области всех обслуживаемых ПП Заказчика. В части ПП 1С Розница Аптека в компетенцию должны входить : возврат денежных средств покупателю, пробитие чека коррекции и т.п.
	4. Расчет трудоемкости ЗНИ и обучение выполняется по форме, приведенной в Приложении №2 к настоящему Регламенту.
3. **Стоимость работ по обслуживанию и лимит трудоемкости**
	1. Стоимость работ по обслуживанию обращений пользователей Клиентов (п.5) за исключением ЗНИ и обучение организованных групп сотрудников Заказчика является фиксированной.
	2. Работы по ЗНИ и Обучению организованных групп сотрудников (п.6) обговариваются отдельно, через запрос оформленный по форме Приложение №1 и выполняются в рамках согласованного в договоре лимита трудоемкости в человеко-часах. Использование всего объема человеко-часов возможно в любой период действия.
	3. Планируемый лимит объема человеко-часов по ЗНИ в месяц – 40 часов. Общий объем человеко-часов по договору составляет 40 часов умноженное на число месяцев действия договора.
	4. В случае, если за месяц использовано менее 40 человеко-часов, стоимость оплаты за месяц уменьшается на число неиспользованных человеко-часов умноженное на стоимость одного человека-часа на ЗНИ и/или групповое обучение, если использовано более 40 человеко-часов, то стоимость оплаты за месяц увеличивается на число использованных человеко-часов минус 40 и затем умноженное на стоимость одного человека-часа.
4. **Порядок сдачи и приемки услуг**
	1. Исполнитель ежемесячно, по факту выполнения работ передает аналитический отчет о запросах пользователей с показателями: время реакции, время решения, статус «решено/ не решено». На основании анализа запросов пользователей совместно с Заказчиком делаются выводы и проводятся мероприятия по сокращению повторяющихся запросов (создаются инструкции для пользователей, принимаются решения по доработке в ПП, проводится обучение)
	2. По результатам реализации каждого ЗНИ Исполнитель после проверки доработок и при отсутствии не устраненных замечаний выставляет акт приемки работ в двух экземплярах по форме указанной в Приложении №3.
	3. Исполнитель ежемесячно, по факту выполнения работ передает Заказчику 2 экземпляра Акта сдачи-приемки оказанных услуг
	4. Заказчик в течение 5-х рабочих дней с даты получения Акта сдачи-приемки оказанных услуг обязан провести приемку оказанных услуг.
5. **Ответственность сторон**
	1. Клиент должен соблюдать требования руководства по эксплуатации Платформы. Несоблюдение Клиентом этих требований снимает с Исполнителя ответственность за возможные проблемы, связанные с исправностью Платформы.
	2. Исполнитель не несет ответственности за отказы Платформы, связанные с работой программно-аппаратного комплекса Клиента.

**Приложение №1**

**Форма**

**Запрос на изменение или обучение**

**№ \_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_\_г.**

1. **Наименование информационной системы**

*Наименование модернизируемой информационной системы.*

1. **Причины и цели внесения изменений или проведение обучения**

*Указываются причины и цели внесения изменений в ИС, причины необходимости обучения.*

1. **Описание запроса на изменение или обучения**

*Описывается содержание запроса на изменение. Если запрос касается изменения функциональности информационной системы, то в этом случае приводятся требования к новой функциональности, описание требуемых функций, области применения (распространения) функциональных изменений, требования по взаимосвязи (интеграции) с другими системами, требования по информационной безопасности, критерии достижения результата и др. При необходимости, дополнительная информация к запросу оформляется в виде приложений (образцы отчетных форм, экранных форм и др.). Если запрос касается проведение консультаций по работе с Платформой, то Клиент указывает разделы Платформы, по которым необходимо провести консультации или обучение.*

1. **Плановые сроки окончания работ (указывается при необходимости)**

*Приводятся желаемые сроки выполнения запроса на изменение (внедрения новой функциональности , обучения и др.).*

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК:**Должность\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_И.О. Фамилия“\_\_\_”\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_\_г. | **ИСПОЛНИТЕЛЬ:**Должность\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_И.О. Фамилия“\_\_\_”\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_\_г. |

**Приложение №2**

**Форма**

**Расчет трудоемкости и сроков реализации работ (услуг)**

**ЗНИ № \_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_\_г.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование работ (услуг)** | **Общая трудоёмкость, человеко-часы** | **Трудозатраты, человеко-часы** |
| **специалист 1** | **специалист 2** | **…** | **специалист N** |
| 1 |  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 |  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 |  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  | Трудоемкость ИТОГО, человеко-часы |  | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  | Трудоемкость ИТОГО, дни |  | Дата начала: дд.мм.гггг | Дата окончания: дд.мм.гггг |

**ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК:**Должность\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_И.О. Фамилия“\_\_\_”\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_\_г. | **ИСПОЛНИТЕЛЬ:**Должность\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_И.О. Фамилия“\_\_\_”\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_\_г. |

**Приложение №3**

**Форма**

**Технический акт приемки работ № \_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_г.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Основание выполнения работ:** | Запрос на изменение или консультирование/обучение№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по Договору № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. |
|  |  |
| **Наименование Платформы:** | *Наименование модернизируемой информационной системы* |
|  |  |
| **Краткое описание выполненных работ:** | Приводится описание выполненных работ в соответствии с Запросом на изменение или консультирование/обучение, с указанием результата и соблюдения сроков. |
|  |  |

**ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК:**Должность\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_И.О. Фамилия“\_\_\_”\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_\_г. | **ИСПОЛНИТЕЛЬ:**Должность\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_И.О. Фамилия“\_\_\_”\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_\_г. |