|  |
| --- |
| **ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ** |
|

**1. Объект закупки:** Оказание услуг по поддержке и сопровождению программных продуктов: 1С:Бухгалтерия государственного учреждения 8, 1С:Зарплата и кадры бюджетного учреждения 8 и доступ к обновлениям программ и конфигурации 1С:Предприятие

**2. Срок оказания услуг:** 01.01.2025 – 31.12.2025

**3. Место оказания услуг:** 624485, Свердловская область, г. Североуральск, ул. Советская, д. 71.

**4. Цели и виды оказания услуг:**

-Ускорение обработки и регистрации данных в информационных базах ПП 1С: Предприятие 8.3, а также для ускорения процессов подготовки и формирования квартальной и годовой отчетности в программных продуктах «1С: Бухгалтерия государственного учреждения 8.3» и «1С: Зарплата государственного учреждения 8.3».

-Обеспечение бесперебойных работ всех ПП, указанных в пункте 1;

- Обеспечение бесперебойной работы ПП «1С:Предприятие 8.3»

5. **Порядок оплаты:** Заказчик оплачивает фактически оказанные услуги ежемесячно в соответствии с договором единовременным платежом путем перечисления соответствующей суммы на банковский счет Исполнителя в течение 7 (Семи) рабочих дней с даты подписания Заказчиком документа о приемке.

Оплата за 1С:ИТС ПРОФ на 12 мес. единовременная.

**6. Требования к оказываемым услугам**

6.1. Оказание Услуг осуществляется путем выезда представителя Исполнителя по адресу местонахождения Заказчика в рабочее время Заказчика с 08-00 до 16-30;

6.2. Прием заявок осуществляется Исполнителем в телефонном режиме (с 08-30 до 16-30);

6.3. Исполнитель обязан прибыть на место оказания услуг в течение 12 часов, если иное время не согласованно с Заказчиком;

6.4. Подготовительные операции, связанные с доработкой, настройкой и тестированием ПП «1С:Предприятие 8.3», Исполнитель осуществляет на собственных технических ресурсах.

6.5. Исполнитель обеспечивает учет поступивших заявок на оказание услуг в виде электронного и бумажного журналов по форме, согласованной с Заказчиком.

6.6. Факт оказания услуг по заявкам, дата обращения и имя представителя Заказчика фиксируется в таблице учета заявок, доступ к которой Заказчику предоставит Исполнитель.

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование услуг** | **Технические и качественные характеристики объекта, объем услуг** |
| 1С:ИТС ПРОФ на 12 мес. | Обязательный единый договор для получения обновлений, сервисов и комплексной поддержки пользователей 1С |
| Сопровождение и развитие комплекса программных продуктов на платформе «1С:Предприятие 8.3». | Оказание услуг по сопровождению и развитие комплекса программных продуктов на платформе «1С:Предприятие 8.3» осуществляется в соответствии со следующими характеристиками:  1. Сопровождение заключается в оказании набора услуг по технологической и информационной поддержке программ;  2. Сопровождение осуществляется по месту нахождения Заказчика.  Под временем реагирования понимается время от момента получения информации от Заказчика (заявки) о необходимости проведения работ до момента фактического начала производства таких работ.  Время реагирования по заявке на выезд к месту нахождения Заказчика должно быть не более 1-го (одного) рабочего дня, если иное не указано Заказчиком на момент поступления заявки. Исполнитель должен завершить работу по обращению, дать ответ в течение двух часов с момента начала производства работ по обращению (заявке).  Порядок учета часов для расчетов с Исполнителем:  для расчетов по исполненным обязательствам Исполнителем учитывается время, потраченное на одно обращение (заявку) с момента начала производства работ по обращению (заявке) до завершения работ в объеме не более двух часов, даже если фактически работы составят более двух часов. В случае, если работы, завершены менее чем за 2 часа расчет идет поминутный. Округление затраченного времени производится в сторону ближайшей величины кратной минутам.  В случае возникновения сбоя в работе программы, потере или разрушении данных Исполнитель обязан восстановить работоспособность программы в течение суток с момента подачи заявки Заказчиком.  3. Обеспечение следующих видов работ:  3.1. Актуализация ПП «1С:Предприятие 8.3»:  - отслеживание изменений законодательной базы, касающейся ведению бухгалтерского учета и реализация их в учетной системе Заказчика на основе ПП «1С:Предприятие 8.3»;  - Обновление ПП «1С:Предприятие 8.3» и актуализация комплектов регламентированной отчетности;  - выполнение анализа обновлений ПП «1С:Предприятие 8.3» с учетом специализированных настроек, в соответствии с выпуском новых релизов производителем типовых конфигураций - фирмой «1С»;  - консультационная поддержка по работе бухгалтерской информационной системы. Оценка корректности ввода информации и выдача рекомендаций по работе с программой;  - регистрация всех обновлений релизов, всех внесенных изменений в конфигурацию, всех обновлений форм отчетности. Разъяснение пользователям характера внесенных изменений;  3.2. Консультационное обслуживание и поддержка пользователей по ПП «1С:Предприятие 8.3»:  - обучение пользователей Заказчика работе с ПП «1С:Предприятие 8.3»;  - демонстрация корректной технологии работы в ПП «1С:Предприятие 8.3», предотвращение возникновения проблем в информационной базе, связанной с некорректным вводом данных или неквалифицированным использованием программы;  - консультирование пользователей ПП «1С:Предприятие 8.3» по работе с новым функционалом после проведенных обновлений и выполненных доработок типового функционала;  - ежемесячные проведения проверок состояния учета в ПП «1С:Предприятие 8.3», в рамках которых должны быть реализованы следующие этапы:  Проведение комплексного анализа состояния учета в ПП «1С: Предприятие 8.3» на соответствие актуальному законодательству и правилам работы в ПП 1С:Предприятие 8;  Предоставление пользователям ПП «1С:Предприятие 8.3» детализированного отчета в формате MS Word 2010 с результатами проведенного анализа, включающего все выявленные ошибки и отклонения по каждому функциональному блоку учета;  Исправление выявленных в процессе проведения анализа ошибок и отклонений, рекомендации для пользователей ПП «1С:Предприятие 8.3. » по правильному порядку ведения учета;  3.3. Технологическое обслуживание ПП «1С:Предприятие 8»:  - регулярное проведение профилактических работ: проверка корректности ввода информации, резервное копирование баз данных;  - поддержание работоспособности и доработка обмена данными бухгалтерской информационной системы с другими информационными система Заказчика.  - выполнение функционального тестирования ПП «1С: Предприятие 8.3» после внесения изменений.  3.4. Развитие функциональных возможностей ПП «1С: Предприятие 8.3» и адаптации программного обеспечения к изменениям в условиях эксплуатации:  - анализ требований пользователей на доработку типового функционала или разработку новых блоков учета в ПП «1С: Предприятие 8.3»;  - разработка технических заданий на реализацию требований на доработку типового функционала или разработку новых блоков учета в ПП «1С: Предприятие 8.3» и их согласование с ответственными лицами Заказчика;  - доработка типового функционала или разработка нового блока учета в ПП «1С: Предприятие 8.3» на основании согласованных технических заданий;  - тестирование реализованных доработок типового функционала или разработанных блоков учета;  4. Проведение следующих оперативных, регламентных и профилактических работ:  - отслеживание выхода и обновление на компьютерах Заказчика изменений типовых конфигураций системы в ПП «1С: Предприятие 8.3»;  - доработка типовых обновлений, под нетиповые информационные базы Заказчика. В случаях необходимости для обновления конфигурации Заказчика разработка дополнительных утилит и обработок;  - проверка правильности ведения архивных копий информационной базы;  - проведение работ по ускорению работы бухгалтерской информационной системы Заказчика;  - регистрация всех обновлений релизов, всех внесенных изменений в конфигурацию, всех обновлений форм отчетности. Документирование работы всех разработанных дополнительно документов, отчетов, обработок;  - оперативное восстановление работоспособности программных продуктов при отказах, сбоях, ошибках пользователей в процессе эксплуатации, при необходимости с прибытием на рабочее место заказчика;  - проведение регламентных операций: тестирование и исправление базы данных, установка и демонстрация универсальных обработок и отчетов;  - консультационная поддержка по работе в в ПП «1С: Предприятие 8.3» на рабочих местах Заказчика;  - обеспечение Заказчику бесплатных телефонных консультаций по вопросам использования программных продуктов бесплатно в рабочие часы Заказчика (с 08:00 до 16:30) |

**7. Требования к качеству оказываемых услуг:**

7.1 Гарантийный срок на оказанные услуги должен составлять не менее 6-ти месяцев с момента регистрации факта оказания услуги.

7.2 Исполнитель должен иметь статус официального партнера ЗАО 1С, сертифицированного на комплексное обслуживание программного обеспечения фирмы 1С, сертификат «Центра компетенции по бюджетному учету»;

- наличие у сотрудников Исполнителя сертификатов «1С:Профессионал», «1С:Специалист» на базе знаний программных продуктов «1С:Бухгалтерия государственного учреждения 8», «1С:Зарплата и кадры государственного учреждения 8»;

- наличие у сотрудников Исполнителя сертификатов «1С:Профессионал» платформы «1С:Предприятие 8.3»

- наличие у Исполнителя статуса: «Центр компетенции по бюджетному учету»;

- наличие у Исполнителя договора коммерческой концессии с правообладателем «1С» и лицензионного договора с фирмой «1С».

7.3. Исполнитель также обязуется обеспечить сохранность документов и информации, предоставляемых Заказчиком в ходе оказания услуг по настоящему контракту, не разглашать их содержания без письменного согласия Заказчика, за исключением случаев, предусмотренных действующими законодательством РФ.

Деятельность Заказчика предполагает, что в его информационной системе обрабатывается, хранится и транспортируется служебная информация, нарушение целостности, ошибки, потеря конфиденциальности или отсутствие доступа к которой может нанести существенный урон как Заказчику, так и его клиентам. Исполнитель несет ответственность за свои действия (бездействие), приведшие к нарушению целостности, ошибкам, потере конфиденциальности или отсутствию доступа к информации, хранящейся в ПК в размере прямого действительного ущерба и упущенной выгоды Заказчика.

7.8. Исполнитель должен дать ответ по обращению в течении 10 минут с момента обращения.