

УТВЕРЖДАЮ  
И.о. главного инженера АО «ЧАК»

  
А.В. Лаптев

« 26 » 02 2021 г.

## ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на оказание услуг

<b>1. Сведения о закупке:</b>		
Наименование лота	Оказание услуг по обновлению, обслуживанию и поддержке имеющегося программного обеспечения 1С 7.7 и внедрение 1С 8	
План закупки	ПЗ 2021 года	
Номер закупки	2114	
Номер лота	1	
Источник финансирования	Себестоимость	
Начальная (максимальная) цена Договора (цена лота)	2 072 400,00 рублей с НДС 20%	1 727 000,00 рублей без НДС
Наименование заказчика и место нахождения	Акционерное общество «Чувашская автотранспортная компания» (АО «ЧАК»); 429951 г. Новочебоксарск, ул. Промышленная, д. 21	
Информация о исполнителе заказчика, ответственного за заключение договора	Должность	Ведущий программист ПО №1
	Ф.И.О.	Акимов А.С.
	Контактный телефон	(8352)74-98-84
	Адрес эл. почты	rab@chak.cbх.ru

### 2. Общие сведения.

2.1. В настоящий момент в АО «ЧАК» внедрено и эксплуатируется программное обеспечение фирмы 1С:

"Бухгалтерия 7.7 (сетевая версия)"

"КАМИН 2.0 net"

"Зарплата и Кадры"

"Автопредприятие" (распределенная информационная база, 3 периферийных базы, обмен по электронной почте).

"Управление транспортным предприятием" 8.2 (УТП)

Основными задачами оказания услуг является обеспечение бесперебойного функционирования перечисленного программного обеспечения, выполнение плана миграции с платформы 7.7 на последнюю актуальную платформу 1С 8.\* без нарушения технологических процессов в рамках выделенного бюджета.

### 3. Общие требования.

3.1. Исполнитель должен организовать прием, регистрацию, выполнение заявок, контроль их исполнения, формирование письменных ответов Заказчику, формирование отчетов по проделанным работам.

### 4. Сроки оказания услуг.

4.1. Срок оказания услуг: с момента заключения договора по 31.12.2023 г.

### 5. Требования к содержанию услуг

5.1. В рамках исполнения договора необходимо оказывать следующие услуги:

- Поэтапное осуществление плана миграции на последнюю актуальную платформу 1С 8.\* без нарушения технологических процессов;
- выполнение обновлений конфигураций с учетом специализированных настроек, в соответствии с выпуском новых релизов производителем типовых конфигураций;

- выполнение реконфигурирования. Настройка под индивидуальные требования Заказчика, установка и обновление форм отчетности. Тестирование результатов реконфигурирования;
- обновление справочно–нормативной информации;
- документирование обновлений. Разъяснение и демонстрация пользователям характера внесенных изменений;
- администрирование баз данных, проведение регламентных услуг (тестирование, архивирование, сжатие, и переиндексация баз данных, закрытие периодов и т.д.);
- консультации пользователей по вопросам правильной технологии использования программного продукта и разбор сложных и не типовых ситуаций;
- выезд специалиста Исполнителя к Заказчику для восстановления работоспособности программного продукта при отказах и сбоях, отказах вследствие воздействия вредоносных программ;
- развитие функциональных возможностей конфигурации;
- отслеживание и информирование Заказчика о выходе новых релизов конфигураций и отчетности;
- перенос баз данных, форм отчетов, отчетов из других бухгалтерских программ;
- устранение по заявке Заказчика по присвоенным приоритетам запроса (пункт 7 ТЗ) любых неисправностей, препятствующих пользованию услугами, включая выезд на территорию Заказчика;
- соблюдение строгой конфиденциальности в отношении информации, полученной от Заказчика в связи с исполнением договора.

5.2. При оказании услуг должны быть учтены положения локальных нормативных актов АО «ЧАК».

## **6. Специальные требования к Исполнителю:**

- 6.1. Наличие квалифицированных кадровых ресурсов, а именно: наличие в штате Исполнителя специалистов, прошедших обучение по программам (имеющих сертификаты): «1С: Специалист - консультант. Зарплата и управлением персоналом 8», «1С: Специалист-консультант по внедрению подсистем управленческого учета в 1С: ERP 2», «1С: Специалист-консультант по внедрению подсистемы "Бюджетирование" в 1С: ERP 2», «1С: Специалист. Бухгалтерия 8», «1С: Специалист. Платформа «1С: Предприятие 8».
- 6.2. Наличие материально-технических ресурсов: должен быть зарегистрирован в Чебоксарах (Новочебоксарске) или иметь представительство, филиал, обособленное подразделение в Чебоксарах (Новочебоксарске) для оперативного устранения в течение срока приоритета заявки любых неисправностей.
- 6.3. Наличие за последние 3 года не менее одного завершённого договора по внедрению 1С 8.2 «Управление производственным предприятием»

## **7. Требования к организации оказания услуг.**

- 7.1. Каждому запросу, направляемому Исполнителю, присваивается приоритет в соответствии со следующей классификацией:

<b>Приоритет</b>	<b>Описание приоритета</b>
Низкий	Запрос не влияет напрямую на выполнение основных производственных задач
Средний	Запрос влияет на выполнение основных производственных задач, но не требует немедленного решения
Высокий	Запрос связан со срочными операциями, требующими быстрого решения
Критичный	Запрос поступил от руководителя или связан с обеспечением работоспособности программного обеспечения в целом или срочными операциями, имеющими особую критичность выполнения для Заказчика



7.2. Сроки реакции Исполнителя зависят от приоритета запроса.

Категория запросов	Приоритет/Время реакции		
	Низкий	Средний	Высокий, Критичный
Запрос на поддержку	16 раб. часов	8 раб. часов	4 раб. часа

Запрос на поддержку – запрос, связанный с разьяснением функциональных моментов работы, либо с устранением ошибок функционирования не позднее указанных в таблице сроков; Исполнитель обязан предоставить Заказчику информацию о ходе решения проблемы и сроки ее устранения.

7.3. Срок оказания услуг по запросам не должен превышать:

Приоритет	Срок оказания услуг
Низкий	5 (пять) рабочих дней
Средний	3 (три) рабочих дня
Высокий	2 (два) рабочих дня
Критичный	24 часа

По согласованию с Заказчиком, в отдельных случаях, может быть установлен более длительный срок оказания услуг.

## 8. Определение результатов оказания услуг

Оказание услуг за месяц в рамках договора определяется на основании данных журнала регистрации запросов на сопровождение (Приложение №1 к ТЗ) выполненных за отчетный месяц.

## 9. Требование к отчетности об оказанных услугах

Ежемесячно Исполнитель предоставляет отчет об оказании услуг (Приложение №2 к ТЗ). Отчет согласовывается уполномоченными представителями со стороны Заказчика и Исполнителя.

Отчет должен содержать информацию об услугах, оказанных в рамках обслуживания и услугах по изменению программного обеспечения, оказанных по согласованию с Заказчиком.

Отчет в части обслуживания должен содержать информацию о числе поступивших запросов на сопровождение, количестве запросов, выполненных в срок, количестве запросов, выполненных с задержкой, или не выполненных, а также услугах, оказанных по обслуживанию базы данных для обеспечения работоспособности системы.

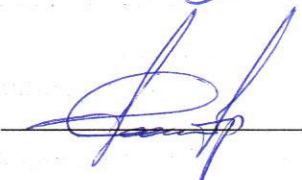
Согласовано:

Начальник ОЗ

 И.Н. Ильин

Техническое задание разработал:

Ведущий программист ПО №1

 А.С. Акимов

Журнал регистрации запросов по обновлению, обслуживанию, поддержке и внедрению программного обеспечения фирмы 1С.

№ п/п	Дата	Должность /ФИО специалиста Заказчика	Номер телефона	Содержание запроса	Отметка об исполнении для запросов по сопровождению	Приоритет	Запрос влияет на изменение конфигурации программного обеспечения (да/нет)*
1							
2							
3							
4							
5							
Итого:							

\* - Определяется Исполнителем.

СОГЛАСОВАНО:

От Исполнителя

От Заказчика

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

ОТЧЕТ за \_\_\_\_\_ 202\_\_ года

Оказание услуг по обновлению, обслуживанию, поддержке и внедрению программного обеспечения фирмы 1С.

Договор № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_\_ года.

№	Содержание услуг	Количество часов	Выполненных в срок	Выполненных с задержкой	Невыполненных	Примечание
1.	Поступило запросов на сопровождение					
В том числе						
Итого						

Итого оказано услуг в количестве \_\_\_\_\_/часов

Настоящий Отчет является приложением к

Акту приемки-сдачи услуг № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_\_ года.

От Исполнителя

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

От Заказчика

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_