|  |  |
| --- | --- |
|  | Документ сформирован с использованием системы автоматизации закупок «МАРС» (+7 3452 57-45-00)  Текст документа является результатом интеллектуальной деятельности ООО «ЦОП «ЮРИС» (+73452 215-100)  (ОГРН 1157232011892; ИНН 7203338119). Использование текста настоящего документа, равно как и его  графических составляющих, третьими лицами, включая копирование, распространение или модификацию,  без согласия правообладателя не допускается, и будет рассматриваться как нарушение его исключительных прав в  соответствии с законодательством. При размещении документа в общедоступных источниках ссылка на правообладателя обязательна. |

**Правовое сопровождение закупок**

С гарантией юридической безопасности

Приложение № 1 к извещению (техническое задание)

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Предмет договора (закупки):** | | **Оказание услуг (информационное обслуживание, информационно-технологическое сопровождение программных продуктов 1С: Зарплата и кадры бюджетного учреждения, 1С: Бухгалтерия государственного учреждения) (далее – услуги).** |
| **Место оказания услуги:** | | 625016, Российская Федерация, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Пермякова, д. 54Б  625016, Российская Федерация, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Широтная, д. 37  625016, Российская Федерация, Тюменская область, г. Тюмень, ул. А. Логунова, д. 14 |
| **Срок (период) оказания услуги:** | | с 01.01.2025 по 31.12.2026 |
|  | | |
| **Описание предмета закупки, требования к безопасности, качеству, техническим характеристикам,**  **функциональным характеристикам (потребительским свойствам) товара, работы, услуги, к размерам, упаковке, отгрузке товара, к результатам работы, услуги, установленные заказчиком и предусмотренные техническими регламентами в соответствии с законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, документами, разрабатываемыми и применяемыми  в национальной системе стандартизации, принятыми в соответствии с законодательством Российской Федерации  о стандартизации, иные требования, связанные с определением соответствия поставляемого товара, выполняемой работы, оказываемой услуги потребностям заказчика** | | |
| **1.** | **Нормативные требования к оказанию услуги:** | Отсутствуют |
| **2.** | **Обоснование необходимости использования иных требований, связанных с определением соответствия товара, работы, услуги потребностям заказчика:** | Использование иных требований (показатели и их значения) обусловлено (связано) с потребностями заказчика и необходимостью определения соответствия услуги данным потребностям.  Для целей учета заявок на работы от Заказчика к Исполнителю должна применятся Система Электронных Заявок (далее СЭЗ). Исполнитель проводит работы по подключению ответственных специалистов Заказчика к СЭЗ и обеспечивает доступ ответственных специалистов Заказчика к СЭЗ в течение срока оказания услуг.  Доступ к СЭЗ осуществляется в режиме реального времени с любого ПК, подключенного к сети интернет.   1. Заказчик в режиме реального времени, может отслеживать список поставленных задач, просмотреть этапы выполнения задач, а также собрать статистику по выполненным задачам. 2. Исполнитель принимает посредством СЭЗ заявки Заказчика в неограниченном количестве и приступает к исполнению принятых заявок в порядке общей очереди. 3. Срок выполнения заявки зависит от ее сложности и определяется Исполнителем и доводится до Заказчика до начала выполнения заявки.   Виды работ, производимые Исполнителем для решения заявок от Заказчика, могут быть следующих видов:   1. Перевыпуск сертификатов и ЭЦП за счет исполнителя. 2. Наличие узкопрофильных специалистов. 3. Работа в выходные и праздничные дни, а также в вечернее время. 4. Наличие системных администраторов 1С, для настройки 1CServerlinux, PostgreSQLLinux. 5. Консультирование пользователей ПП Заказчика правильному порядку работы в ПП. 6. Поиск и устранение ошибок ведения учёта в ПП. 7. Настройка типового функционала ПП под специфику ведения учета в учреждении. 8. Обновления ПП, предоставляемые разработчиком – фирмой «1С» минимум один раз в месяц, а также по требованию заказчика. (в тех случаях, когда они выпущены разработчиком). 9. Доработка уже существующего типового функционала ПП. 10. Если Исполнитель не может решить задачу Заказчика консультированием, то дорабатывает существующие типовые механизмы ПП.   11. Экспертное решение руководителя отдела сопровождения Исполнителя является определяющим при отнесении задачи Заказчика к определенному виду услуг.  12. Осуществление индивидуальных консультаций аудиторов и экспертов фирмы 1С по налоговому, бухгалтерскому и кадровому учету.  Стороны соглашаются в том, что все права на воспроизведение и распространение выполненных Исполнителем настроек ПП, принадлежат Исполнителю без ограничения сроков и территории.  Заказчику выделяется персональный куратор, консультирующий по изменениям учета и законодательства, обеспечивающий замену специалистов и исполнение заявок Заказчика в установленный срок. Сотрудник Исполнителя должен отвечать на заявки 7 дней в неделю, в том числе в праздничные и выходные дни, ночное время.  В рамках контракта исполнитель предоставляет в безвозмездное пользование доступ к ИТС Бюджет ПРОФ.  Поставщик имеет возможность оформления документов для поставки программных продуктов (бухгалтерия государственного учреждения, зарплата и кадры государственного учреждения, лицензии на рабочие места, лицензии на сервер) в короткие сроки (1-2 дня).  Наличие специалистов, которые могут проводить аудит поиска ошибок в учете, способных производить сборку форм отчетности с нуля в других программах: СВОД-смарт, Веб-консолидация, Кристо, в том числе в выходные и праздничные дни, ночное время без дополнительных оплат.  Наличие специалистов, способных производить настройку и обслуживание кассового оборудования, настройку и обслуживание внутреннего ЭДО, в том числе в выходные и праздничные дни, ночное время без дополнительных оплат.  Наличие специалистов, способных производить разработку отдельных модулей учета, доработок типового функционала 1С, обслуживающих обмен между 1С с любыми программами по требованию заказчика без дополнительных оплат.  Наличие специалистов, способных производить настройку и круглосуточное обслуживание сервера, удаленное подключение сотрудников к базам данных, повышение быстродействия персональных компьютеров заказчика.  Наличие специалистов, способных исправлять ошибки в конфигурации 1С по требованию заказчика, в выходные дни и ночное время без дополнительных оплат.  Также необходимо наличие следующих аттестованных специалистов в учреждении:   1. 1С: Эксплуататор – не менее 5 человек. 2. 1С: Специалист по Зарплата и кадры бюджетного учреждения – не менее 70 человек.   1С: Специалист по Бухгалтерия бюджетного учреждения – не менее 100 человек. |
| **3.** | **Описание предмета закупки (услуги):** | 3.1. Информационное обслуживание, информационно-технологическое сопровождение - обеспечение бесперебойного функционирования программных продуктов (далее – ПП, Система).  3.2. Услуга включает:  1) настройку интерфейсов и прав доступа;  2) тестирование информационных баз;  3) консультирование по работе с ПП;  4) устранение ошибок и сбоев в информационных базах;  5) обновление конфигураций подсистем;  6) обучение различным участкам в соответствии с выходящими изменениями в законодательстве и программе;  7) оптимизация справочников;  8) изменение плана счетов, при условии работы стандартных форм и отчетов;  9) создание новых отчетов и обработок, расширяющих функциональность системы;  10) изменения в модулях, не влияющие на принципы работы основных алгоритмов настройки (проведение документов и глобальный модуль);  11) помощь в составлении, формировании и отправке отчетности из конфигураций программ в финансовые органы, ФНС, ПФР с использованием сервиса 1С: Отчетность;  12) информирование о выходе новых релизов через web-ресурсы.  3.3. Перечень и характеристики ПП установлены в спецификации (приложение к настоящему техническому заданию). |
| **4.** | **Требования к услуге:** | 4.1. Исполнитель обязан обеспечить оказание услуг с учетом:  • особенностей построения информационных систем заказчика;  • принятой у заказчика практики использования типовых и нетиповых функциональных возможностей прикладных модулей ПО.  4.2. Исполнитель обязан обеспечить конфиденциальность информации, предоставленной заказчиком в ходе исполнения обязательств по договору, за исключением случаев, когда исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации обязан предоставлять информацию третьим лицам.  4.3. Для целей учета заявок на работы от Заказчика к Исполнителю должна применятся Система Электронных Заявок (далее СЭЗ). Исполнитель проводит работы по подключению ответственных специалистов Заказчика к СЭЗ и обеспечивает доступ ответственных специалистов Заказчика к СЭЗ в течение срока оказания услуг.  Доступ к СЭЗ осуществляется в режиме реального времени с любого ПК, подключенного к сети интернет.  1) Заказчик в режиме реального времени, может отслеживать список поставленных задач, просмотреть этапы выполнения задач, а также собрать статистику по выполненным задачам.  2) Исполнитель принимает посредством СЭЗ заявки Заказчика в неограниченном количестве и приступает к исполнению принятых заявок в порядке общей очереди.  3) Срок выполнения заявки зависит от ее сложности и определяется Исполнителем и доводится до Заказчика до начала выполнения заявки. |
| **5.** | **Требования к исполнителю, персоналу исполнителя:** | **Требования к исполнителю:**  1) наличие квалифицированного персонала в соответствии с требованиями, установленными регулирующими нормативными документами, уровень подготовки которых соответствует требованиям, предъявляемым к специалистам фирмой «1С», аттестованными фирмой «1С» и имеющими сертификаты уровня не ниже «1С: Специалист», 1С Профессионал, «1С: Специалист-консультант».  2) наличие необходимой материально-технической базы для оказания услуг;  3) наличие (при необходимости) действующих допусков, разрешений, свидетельств, лицензий, аккредитации, сертификатов и иных аналогичных документов, предусмотренных действующим законодательством РФ для оказания предусмотренным договором услуг. Срок указанных документов не должен истекать ранее окончания срока исполнения договора;  4) наличие специалистов, которые могут проводить аудит поиска ошибок в учете, способных производить сборку форм отчетности с нуля в других программах: СВОД-смарт, Веб-консолидация, Кристо, в том числе в выходные и праздничные дни, ночное время без дополнительных оплат.  Наличие специалистов, способных производить настройку и обслуживание кассового оборудования, настройку и обслуживание внутреннего ЭДО, в том числе в выходные и праздничные дни, ночное время без дополнительных оплат;  5) наличие специалистов, способных производить разработку отдельных модулей учета, доработок типового функционала 1С, обслуживающих обмен между 1С с любыми программами по требованию заказчика без дополнительных оплат;  6) наличие специалистов, способных производить настройку и круглосуточное обслуживание сервера, удаленное подключение сотрудников к базам данных, повышение быстродействия персональных компьютеров заказчика;  7) наличие специалистов, способных исправлять ошибки в конфигурации 1С по требованию заказчика, в выходные дни и ночное время без дополнительных оплат;  Также необходимо наличие следующих аттестованных специалистов в учреждении:  - 1С: Эксплуататор – не менее 5 человек.  - 1С: Специалист по Зарплата и кадры бюджетного учреждения – не менее 70 человек.  - 1С: Специалист по Бухгалтерия бюджетного учреждения – не менее 100 человек. |
| **6.** | **Порядок доступа на объекты заказчика:** | Услуга предоставляется в режиме удаленного сопровождения (подключения) к оборудованию заказчика. |
| **7.** | **Оборудование, инвентарь, расходные материалы, используемые при оказании услуги:** | Не требуются. |
| **8.** | **Порядок оказания услуги:** | 8.1. Услуги оказываются в объеме и на условиях, установленных договором, настоящим техническим заданием, спецификацией.  8.2. Не позднее дня начала оказания услуги исполнитель направляет заказчику сведения об ответственных лицах для взаимодействия с заказчиком в рамках исполнения договора (ФИО, телефон, электронная почта), контактные данные технической поддержки («горячей линии») (телефон, адрес электронной почты). Исходящие звонки и обращения в техническую поддержку (на «горячую линию») исполнителя должны быть бесплатными для заказчика.  8.3. Функционирование ПП должно осуществляться в круглосуточном режиме без выходных дней, за исключением времени проведения регламентных (технических) работ.  8.4. Количество принимаемых звонков по вопросам обслуживания в техническую поддержку (на «горячую линию») исполнителя - не ограничено.  8.5. Для обеспечения необходимого уровня качества сервиса и оказываемых услуг исполнитель обязан:  1) фиксировать принятие в работу задач заказчика в течении 10-ти минут с момента обращения, согласовывать с заказчиком срок исполнения задач и фиксировать согласованный срок, комментировать ход выполнения и фиксировать завершения работ по задачам в системе технической поддержки (все задачи, принятые в работу исполнителем, должны быть учтены и отображать историю взаимоотношений);  2) указывать, для каждой задачи заказчика ориентировочное количество времени, которое требуется для ее решения.  Для целей учета заявок на работы от Заказчика к Исполнителю должна применятся Система Электронных Заявок (далее СЭЗ). Исполнитель проводит работы по подключению ответственных специалистов Заказчика к СЭЗ и обеспечивает доступ ответственных специалистов Заказчика к СЭЗ в течение срока оказания услуг.  Доступ к СЭЗ осуществляется в режиме реального времени с любого ПК, подключенного к сети интернет.   1. Заказчик в режиме реального времени, может отслеживать список поставленных задач, просмотреть этапы выполнения задач, а также собрать статистику по выполненным задачам. 2. Исполнитель принимает посредством СЭЗ заявки Заказчика в неограниченном количестве и приступает к исполнению принятых заявок в порядке общей очереди. 3. Срок выполнения заявки зависит от ее сложности и определяется Исполнителем и доводится до Заказчика до начала выполнения заявки.   8.6. Заказчик устанавливает степень приоритета (срочности) задачи в момент обращения (фиксации в системе технической поддержки):  «высокий» приоритет (задачи консультационного характера) - исполнитель приступает к выполнению сразу после уточнения и согласования деталей задачи, но не позднее 30 минут после обращения;  «средний» приоритет - исполнитель приступает к выполнению задачи в течении 40 минут после обращения или после завершения задач более высокого приоритета;  «низкий» приоритет - исполнитель приступает к выполнению задачи в течении 60 минут после обращения или после завершения задач более высокого приоритета.  8.7. Исполнитель должен незамедлительно информировать заказчика при возникновении сбоев, имеющих массовый характер.  8.8. Исполнитель должен осуществлять поддержку проведения регламентных и профилактических работ, установку обновлений. Проведение таких работ должно учитывать непрерывность рабочего процесса и согласовывается с заказчиком. При установке обновлений исполнитель должен учитываться фактор доработок и не типовых конфигураций ПП. |
| **9.** | **Приложение:** | Спецификация услуги. |