



ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

по закупке 525187
способом Открытый тендер на понижение

Лот № (32 У, 1852526) Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы

Заказчик: Товарищество с ограниченной ответственностью "KMG Systems & Services"

Организатор: Товарищество с ограниченной ответственностью "KMG Systems & Services"

1. Краткое описание ТРУ

Наименование	Значение
Номер строки	32 У
Наименование и краткая характеристика	Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы, Услуги по сопровождению и технической поддержке информационной системы
Дополнительная характеристика	Сопровождение 1С Бухгалтерия
Количество	1.000
Единица измерения	-
Место поставки	КАЗАХСТАН, г.Нур-Султан, 710000000, г.Нур-Султан, 710000000, г.Нур-Султан, ул. Кунаева,2
Условия поставки	-
Срок поставки	С даты подписания договора по 12.2021
Условия оплаты	Предоплата - 0%, Промежуточный платеж - 100%, Окончательный платеж - 0%

2. Описание и требуемые функциональные, технические, качественные и эксплуатационные характеристики

I. Техническая спецификация на сопровождение информационных систем «Бухгалтерия для Казахстана», «Зарплата и Управление Персоналом для Казахстана», на платформе «1С: Предприятие 8» в ТОО «KMG System & Services».

1. Сопровождение бухгалтерского учета:

1.1 Перечень используемых терминов и понятий

Термин Определение/Расшифровка/Пояснение

Заказчик Наименование заказчика ТОО «KMG System & Services»

Поставщик Компания, которая предоставляет полное техническое обслуживание и поддержку информационных систем

Платформа программного обеспечения Программные продукты системы программ «1С:Предприятие» (ПО)

Учетные системы - модуль «Бухгалтерия для Казахстана» далее БК, реализованный на платформе ПО «1С: Предприятие», и предназначено для автоматизации бухгалтерского и налогового учета на предприятиях Республики Казахстан, в соответствии с действующим законодательством, а также для подготовки форм обязательной (регламентированной) отчетности в организациях, осуществляющих любые виды коммерческой деятельности: оптовую и розничную торговлю, оказание услуг, производство и т.д.

- модуль «Зарплата и управление персоналом» далее ЗУП, реализованный на платформе ПО «1С: Предприятие», и предназначено для автоматизации бухгалтерского, налогового учета и кадрового учета на предприятиях Республики Казахстан, в соответствии с действующим законодательством, а также для подготовки форм обязательной (регламентированной) отчетности в организациях, осуществляющих любые виды коммерческой деятельности: оптовую и розничную торговлю, оказание услуг, производство и т.д.

Заявка Письменный (электронный) документ в виде служебной записки за подписью руководителя структурного подразделения, содержащий четкую постановку задачи

Изменения Выполнение определенных пассивных инструкций компьютерной программы на процессоре ЭВМ, преобразующих входящие данные в исходящие

План резервного копирования Процесс создания копии базы данных на внешнем носителе с соблюдением целостности данных, предназначенном для восстановления данных в оригинальном месте их расположения в случае их повреждения или разрушения

План восстановления системы Процесс восстановления информационной системы из резервных копий с соблюдением целостности данных

1.2. Основные требования

1.2.1 Настоящая техническая спецификация описывает требования к составу и качеству услуг по сопровождению учетной системы со дня заключения договора по 31 декабря 2021 года.

1.2.2 Сопровождение учетной системы определяется как процесс модификации учетной системы или ее компонентов, проводимый с целью устранения отказов учетной системы, повышения производительности, улучшения характеристик учетной системы, адаптации к изменившемуся программному окружению и требованиям Заказчика.

1.3 Требования по предметным областям сопровождения:

Сопровождение Системы осуществляется следующим модулям:





1. Модуль «Бухгалтерия для Казахстана»:

- Учет товарно-материальных запасов (ТМЗ)
- Складской учет;
- Учет торговых операций;
- Учет денежных средств и расчетов с контрагентами;
- Учет со связанными сторонами;
- Учет основных средств и нематериальных активов;
- Учет забалансовых счетов;
- Налоговый учет;
- Завершающие операции месяца, типовые операции;
- Отчетность (финансовая, статистическая, налоговая, управленческая);
- Метод быстрого закрытия периода;
- Обеспечение выгрузки группы отчетов в систему СИКФО НК КазМунайГаз.
- Обеспечение работоспособности оборудования по учету ТМЗ и основных средств в части программного обеспечения.

2. Модуль «Зарплата и управление персоналом»:

- Расчет заработной платы;
- Расчет отчисления и удержаний;
- Кадровый учет организации;
- Управление персоналом.
- Отчетность (финансовая, статистическая, налоговая);

2. Функциональные требования по сопровождению Системы.

Сопровождение Системы включает в себя:

- Процесс постоянного, регулярного и оперативного обслуживания Системы с целью обеспечения бесперебойной работы.
- Отслеживание изменений в законодательстве Республики Казахстан и внесение соответствующих изменений в Систему, по согласованию с Заказчиком.
- Настройка резервного копирования и восстановление Системы в целях обеспечения безопасности и сохранности данных с помощью специализированного программного обеспечения на серверах IBM.
- Администрирование системы учета и консультации пользователей.
- Документирование процессов поддержки системы учета.
- Обучение сотрудников Заказчика по использованию ИС «Бухгалтерия для Казахстана» и «Зарплата и Управление Персоналом для Казахстана» на базе 1С и конфигурации «Бухгалтерия предприятия»

В рамках сопровождения подсистемы Поставщик обязан выполнить следующие работы:

Оформить подписку на ИТС на 2021 год ПРОФ.

1. Доработать и разработать иные отчеты по требованию Заказчика, при условии, что это не повлечет существенных изменений в учетной системе более чем на 10%.

2. Доработать отчет по складскому учету;

3. Доработать отчет по расчету и отражению заработной платы;

4. Доработать отчет резерв по отпускам;

5. Обновить модуль ЭСФ 2021;

6. Доработать экспорт, импорт электронных АВР из ИС ЭСФ, (электронный акт выполненных работ из ИС ЭСФ).

7. Доработать отчеты по Дебиторам и Кредиторам по срокам (30 дней, 60 дней, 90 дней)

8. При формировании инвентаризационной описи по НМА доработать актуальную утверждённую форму

9. Доработать отчет «Материальная ведомость»

10. Доработать документ и печатную формы «Начисление по больничному листу» по индексации;

11. Доработать отчет «Сравнительная таблица ЗУП и 1С: Бухгалтерия по регистрам» по расшифровке по виду расчета «Прочие доходы, облагаемые у источника» по физическим лицам ГПХ;

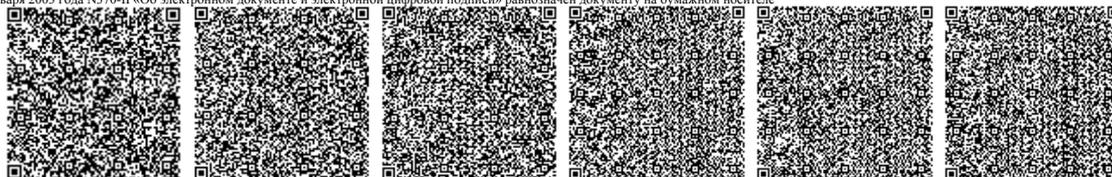
12. Доработать налоговый регистр «Учет расходов по приобретенным ТМЦ» для декларации по корпоративному подоходному налогу по форме 100.00;

13. Доработать налоговый регистр «Учет расходов по приобретенным работам, услугам» для декларации по корпоративному подоходному налогу по форме 100.00;

14. Доработать налоговый регистр «Учет расходов по начисленным доходам работникам и иным выплатам физическим лицам» для декларации по корпоративному подоходному налогу по форме 100.00;

15. Доработать налоговый регистр «Амортизационные отчисления и другие вычеты по фиксированным активам» для декларации по корпоративному подоходному налогу по форме 100.00;

16. Доработать налоговый регистр «Учет расходов по прочим вычетам» для декларации по корпоративному подоходному налогу по форме 100.00;





17. Доработать налоговый регистр «Учет вычетов сумм компенсаций при служебных командировках» для декларации по корпоративному подоходному налогу по форме 100.00;
18. Доработать налоговый регистр «Учет доходов физических лиц, облагаемых у источника выплаты, налоговых обязательств по таким доходам, обязательств по учету ОПВ и социальных отчислений включая все налоги и отчисления» по индивидуальному подоходному налогу для декларации по форме 200.00
19. Доработать налоговый регистр «Регистр расчета налога на имущество» для декларации по налогу на имущество по форме 700.00;
20. Доработать автоматическое заполнение налоговых деклараций по форме 100.00 200.00, 300.00, 700.00
21. Доработать отчет по доходам организации, по счетам 6000 и по статьям доходов.
22. Обновить план счетов по МСФО (группировка)
23. Согласовать план резервного копирования и восстановление ИС
24. Доработать отчеты по казначейским операциям в соответствии с требованиями Заказчика.

2.1 Описание предоставляемых услуг.

Поддержка системы учета:

Группа Пользователей Пользователи ДБУ

Временные интервалы предоставления Услуг Рабочие дни с 9-00 до 18-30.

Обеденный перерыв с 13-00 до 14-30.

В отчетный период компания по обслуживанию может быть задействована в не рабочее время, после 18:30 часов до 22.00 часов.

Количество часов оказания услуг в не рабочее время не должно превышать 12 часов в год.

При необходимости возможно согласование изменений интервала времени оказания услуг, которое осуществляется до 17-00 предыдущего дня

Место оказания услуг г. Нур-Султан, (удаленная связь посредством RDP, Any desk и телефона), либо в офисе заказчика

2.2 Обслуживание систем учета.

№ п/п Наименование услуги

- 1 Редактирование и модификация существующих форм отчетов
- 2 Тестирование и исправление баз данных (архитектуры продукта, отвечающей за работоспособность системы)
- 3 Доработка печатных форм документов
- 4 Создание новых документов (что это не влечет за собой изменение схем документооборота или структуры бизнес-процессов)
- 5 Выявление ошибок в расчетах и формулах системы либо пользователя

2.3 Отслеживание изменений в законодательстве РК и внесение соответствующих изменений в систему учета.

№ п/п Наименование услуги

- 1 Отслеживание изменений в типовых конфигурациях, уведомление об этом Заказчика (по телефону, факсу, электронной почте)
- 2 Обновление конфигурации
- 3 Обновление регламентированной отчетности

2.4 Резервное копирование и восстановление учетной системы в целях обеспечения безопасности и сохранности данных.

№ п/п Наименование услуги

- 1 Установка дополнительных баз, перенос баз
- 2 Восстановление резервной копии базы при наличии базы

2.5 Администрирование системы учета и консультации пользователей.

№ п/п Наименование услуги

- 1 Настройка интерфейсов и прав доступа
- 2 Установка дополнительных рабочих мест
- 3 Консультации по ведению учета в учетной системе, разбор сложных нетиповых ситуаций
- 4 Телефонные консультации Заказчика

3.Регламент предусматривает следующие уровни обслуживания, которые должны быть определены для каждого вида услуг:

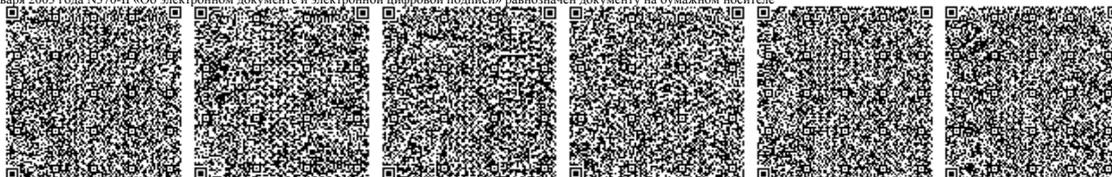
Уровень обслуживания Характеристика Уровня обслуживания

Standard Восьми часовая поддержка Пользователей системы в рабочие дни недели («8 x 5»)

Silver Восьми часовая поддержка Пользователей системы на ежедневной основе («8 x 7»)

Gold Круглосуточная поддержка Пользователей системы на ежедневной основе («24 x 7»)

Mix Смешанный график предполагающий сочетание уровня Standart в течение основного периода и уровня Gold в период закрытия отчетности.





3.1 В рамках настоящей технической спецификации уровень обслуживания Mix означает сочетание уровня Standart в период с 10 по 25 число и уровня Silver в период закрытия отчетности с 25 по 10 число месяца следующего за отчетным.

В рамках настоящей технической спецификации определены следующие Приоритеты, которые предполагает разделение по первоочередности:

Наивысший,
Высокий,
Средний,
Низкий,
Нулевой.

№ п/п	Наименование услуги	Уровень обслуживания	Приоритет	Время оказания услуг
1	Редактирование и модификация существующих форм отчетов	Standard	Средний	40 - 64 часов (5 - 8 раб дней)
2	Тестирование и исправление баз данных (архитектуры продукта, отвечающей за работоспособность системы)	Mix	Высокий	8 часов (1 раб день)
3	Создание новых отчетов и обработок	Standard	Высокий	24 -48 часов (3-6 раб дней)
4	Доработка печатных форм документов	Standard	Низкий	16 часов (2 раб дня)
5	Создание новых документов (что это не влечет за собой изменение схем документооборота или структуры бизнес-процессов)	Standard	Низкий	40 - 64 часов (5 - 8 раб дней)
6	Сопровождение формирования финансовой отчетности в учетной системе	Mix	Высокий	8-16 часов (1-2 раб дня)
7	Сопровождение формирования финансовой отчетности в учетной системе СИКФО (Система индивидуальной, консолидированной финансовой отчетности)	Mix	Высокий	8-16 часов (1-2 раб дня)
8	Выявление ошибок в расчетах и формулах системы либо пользователя	Mix	Высокий	16 часов (2 раб дня)

3.2 Отслеживание изменений в законодательстве РК и внесение соответствующих изменений в систему учета.

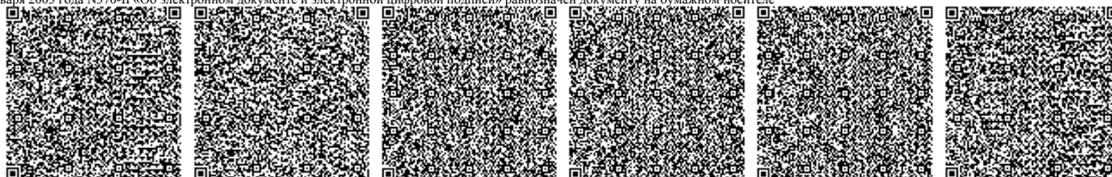
№ п/п	Наименование услуги	Уровень обслуживания	Приоритет	Время оказания услуг
1	Отслеживание изменений в типовых конфигурациях, уведомление об этом Заказчика (по телефону, факсу, электронной почте)	Standard	Низкий	8 часов (1 раб день)
2	Обновление конфигурации	Standard	Низкий	24 часов (3 раб день)
3	Обновление регламентированной отчетности	Mix	Средний	8 -24 часов (1 - 3 раб дня)
4	Обновление программного обеспечения и форматов отчетностей для сдачи налоговой отчетности СОНО	Mix	Средний	8 часов (1 раб день)
5	Консультации по работе с программным обеспечением СОНО	Mix	Средний	8 часов (1 раб день)

3.3 Резервное копирование и восстановление учетной системы в целях обеспечения безопасности и сохранности данных

№ п/п	Наименование услуги	Уровень обслуживания	Приоритет	Время оказания услуг
1	Установка дополнительных баз, перенос баз	Standard	Средний	8 часов (1 раб день)
2	Восстановление резервной копии базы при наличии базы	Standard	Средний	8 часов (1 раб день)

3.4 Администрирование системы учета и консультации пользователей

№ п/п	Наименование услуги	Уровень обслуживания	Приоритет	Время оказания услуг
1	Настройка интерфейсов и прав доступа	Standard	Средний	8 часов (1 раб день)
2	Установка дополнительных рабочих мест	Standard	Низкий	8 часов (1 раб день)
3	Консультации по ведению учета в учетной системе, разбор сложных нетиповых ситуаций	Mix	Средний	8 часов (1 раб день)
4	Телефонные консультации Заказчика	Mix	Средний	8 часов





(1 раб день)

5 Консультации по вопросам налогового учета в базе Мiх Средний 8 - 32 часа

(1-4 раб дня)

4. Документирование процессов поддержки системы учета.

4.1 Поставщик должен обеспечить и гарантировать документирование процессов поддержки системы учета;

4.2 Документирование процессов поддержки системы учета необходимо с целью:

4.2.1 Обеспечения правильной эксплуатации пользователями системы учета;

4.2.2 Обеспечения преемственности обслуживания систем учета;

4.2.3 Наличия необходимой и подробной технической информации о системе учета;

4.2.4 Обеспечения прозрачности работы в сфере обслуживания системы учета;

4.3 Поставщик должен подготовить и поддерживать в актуальном состоянии следующие документы:

4.3.1 Инструкция по резервному копированию и восстановлению информации существующей системы учета (каждая информационная база данных отдельный документ);

4.3.2 Инструкция администратора системы учета (сведения, необходимые для установки программных модулей, входящих в состав программного продукта, а также их интеграции друг с другом и внешним программным обеспечением, могут быть описаны программные интерфейсы, реализуемые алгоритмы, структура базы данных, форматы экспортируемых и импортируемых файлов);

4.3.3 План восстановления при аварийных ситуациях, с учетом доработанных изменений системы;

4.3.4 Формуляры, фиксирующие отметки о ходе эксплуатации и обслуживания системы учета (сведения о сбоях, ремонтах, доработках, дополнениях, изменениях). Формат формуляра определяется по согласованию сторон.

4.3.5 Формуляры должны представляться Поставщиком Заказчику на электронном носителе в конце каждого месяца с актом об оказании услуг.

5. Соглашение уровня поддержки.

5.1 Обязательные условия поддержки:

Предоставление единой точки контактов для обращений пользователей. Не менее двух видов доставки обращений пользователей.

5.2 Все обращения пользователей должны поступать координатору проекта со стороны Поставщика в виде заявок, которые обрабатываются, и фиксируется время подачи, вид приоритета, исполнения, изменений статусов выполнения, время обработки заявки по исполнителям.

5.3 Статусы выполнения заявки должны иметь следующий вид: зарегистрирован, исполнен, на согласовании, закрыт.

Зарегистрирован - время подачи заявки, исполнен - время выполнения заявки без подтверждения от Заказчика, на согласовании - время тестирования и подтверждения непосредственно с Заказчиком, закрыт - заявка выполнена и подтверждена Заказчиком.

5.4 Поставщик должен уведомлять пользователя о выполнении заявки и автоматизировать процесс подтверждения выполнения.

5.5 Выделение единого координатора по всем областям (менеджера проекта) со стороны Поставщика, отвечающего за качество обработки всех заявок.

5.6 Все заявки должны консолидироваться строго по областям (область управления изменениями, область управления инцидентами, область обработки запросов на обслуживание).

5.7 При решении задач, связанных с поддержкой пользователей необходимо ранжирование первоочередности выполнения задач в отношении всех видов поддержки пользователей. Для каждого вида поддержки пользователей в разрезе приоритетов задаются сроки устранения инцидентов, обработки запросов на обслуживание и заявок на изменение. Для определения каждого из приоритетов исходными условиями являются мера влияния и срочности, соответственно, инцидентов, запросов на обслуживание и заявок на изменение:

Наивысший уровень Высокий уровень Средний уровень Обычный уровень Минимальный уровень

Время, выделенное на решение инцидента 4 часа 8 часов 1 день 8 дней 5 дней

II. Техническая спецификация на сопровождение модуля «Централизованное Казначейство», на платформе «1С: Предприятие 8» в ТОО «KMG System & Services».

6. Сопровождению подсистемы «Казначейство»

6.1 Перечень используемых терминов и понятий

Термин Определение/Расшифровка/Пояснение

Заказчик ТОО «KMG System & Services»

Поставщик Организация, которая предоставляет полное техническое обслуживание и поддержку информационных систем

Платформа программного обеспечения Программные продукты системы программ «1С: Предприятие» (ПО)

Система Подсистема «Казначейство», реализованная в транзакционной системе «1С: Бухгалтерия 8 для Казахстана» на платформе «1С:Предприятие 8»

модуль Модуль «Казначейство» - предназначен для ведения оперативного учета реестра платежей, согласования и формирования заявок на расходование денежных средств, а так же учета денежных средств размещенных на депозитных счетах в БВУ.

Заявка Письменный (электронный) документ в виде служебной записки, содержащий четкую постановку задачи

Изменения Выполнение определенных пассивных инструкций компьютерной программы на процессоре ЭВМ, преобразующих входящие данные в исходящие





План резервного копирования Процесс создания копии базы данных на внешнем носителе с соблюдением целостности данных, предназначенном для восстановления данных в оригинальном месте их расположения в случае их повреждения или разрушения
План восстановления системы Процесс восстановления информационной системы из резервных копий с соблюдением целостности данных

Инцидент Нештатная ситуация, требующая вмешательства в Программное обеспечение

Координатор проекта Уполномоченный представитель Поставщика для оперативного решения вопросов, возникающих при исполнении Договора

Пользователь Контактное лицо из персонала Заказчика, обладающего правом наблюдения за ходом оказания Услуг, приемки выполненных услуг, подписи документов и Актов приема-сдачи

6.2 Основные требования

Настоящая техническая спецификация описывает требования к составу и качеству услуг по сопровождению подсистемы «Казначейство» со дня заключения договора на оказание услуг по 31 декабря 2021 года.

Сопровождение Системы определяется как процесс модификации учетной системы или ее компонентов, проводимый с целью устранения отказов учетной системы, повышения производительности, улучшения характеристик учетной системы, адаптации к изменившемуся программному окружению и требованиям Заказчика, а также консультации пользователей.

7. Требования по предметным областям сопровождения

Сопровождение Системы должно осуществляться по следующим модулям:

- прогнозирование платежей;
- согласование платежей;
- проведение платежей;
- обмен данными между учетной системой «1С:Бухгалтерия» и Системой;
- отчетность.

8. Функциональные требования по сопровождению Системы.

Сопровождение Системы должно включать в себя:

- 8.1 Процесс постоянного, регулярного и оперативного обслуживания Системы с целью обеспечения бесперебойной работы.
- 8.2 Отслеживание изменений в законодательстве Республики Казахстан и внесение соответствующих изменений в Систему, по согласованию с Заказчиком.
- 8.3 Резервное копирование и восстановление Системы в целях обеспечения безопасности и сохранности данных.
- 8.4 Администрирование системы учета и консультации пользователей.
- 8.5 Документирование процессов поддержки системы учета.
- 8.6 Настройка резервного копирования и восстановление Системы в целях обеспечения безопасности и сохранности данных с помощью специализированного программного обеспечения.
- 8.7 Обучение сотрудников Заказчика по модулю «Казначейство»

8.8. В рамках сопровождения подсистемы Поставщик обязуется выполнить следующие работы:

- Доработать отчет по ДДС.
- Доработать механизм обмена данными между Системой и Учетными системами Заказчика с целью двухстороннего обмена элементов следующих справочников: контрагенты, договора, банки, банковские счета; валюта.
- Доработка интеграции по миграции данных в систему КМГ централизованное казначейство;
- Доработать отчет по «Депозитам»
- Доработка и разработка иных отчетов по требованию Заказчика.

9. Регламент предусматривает следующие уровни обслуживания, которые должны быть определены для каждого вида услуг:

Уровень обслуживания Характеристика Уровня обслуживания

Standard Восемь часовая поддержка Пользователей системы в рабочие дни недели («8 x 5»)

Silver Восемь часовая поддержка Пользователей системы на ежедневной основе («8 x 7»)

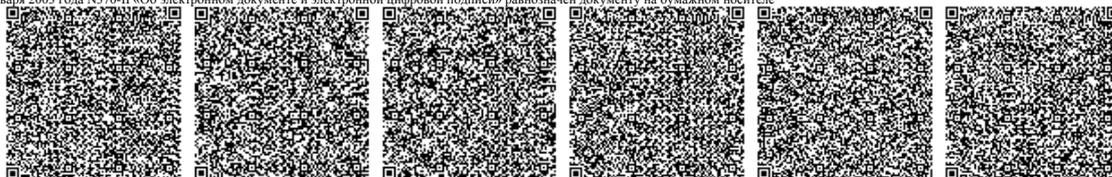
Gold Круглосуточная поддержка Пользователей системы на ежедневной основе («24 x 7»)

Mix Смешанный график предполагающий сочетание уровня Standart в течение основного периода и уровня Gold в период закрытия отчетности.

В рамках настоящей технической спецификации уровень обслуживания Mix означает сочетание уровня Standart в период с 10 по 25 число и уровня Silver в период закрытия отчетности с 25 по 10 число месяца следующего за отчетным.

В рамках настоящей технической спецификации определены следующие Приоритеты, которые предполагает разделение по первоочередности:

- Наивысший,
- Высокий,
- Средний,
- Низкий,
- Нулевой.





9.1 Описание предоставляемых услуг:

9.2 Поддержка системы учета

Группа Пользователей

Временные интервалы предоставления услуг Рабочие дни с 9-00 до 18-30

Обеденный перерыв с 13-00 до 14-30

При необходимости возможно согласование изменений интервала времени оказания услуг, которое осуществляется до 16-00 предыдущего дня

Место оказания услуг г.Нур-Султан (удаленная связь посредством RDP, Team viewer, Any desk, Skype и телефона) либо в офисе заказчика

№ п/п Наименование услуги Уровень обслуживания Приоритет Минимальное время оказания услуг

1 Редактирование и модификация существующих форм отчетов Standard Средний 40 - 64 часов

(5 - 8 раб дней)

2 Тестирование и исправление баз данных (архитектуры продукта, отвечающей за работоспособность системы) Mix Высокий 8 часов

(1 раб день)

3 Создание новых отчетов и обработок Standard Высокий 24 -48 часов

(3-6 раб дней)

4 Доработка печатных форм документов Standard Низкий 16 часов

(2 раб дня)

5 Создание новых документов (что это не влечет за собой изменение схем документооборота или структуры бизнес-процессов) Standard Низкий 40 - 64 часов

(5 - 8 раб дней)

6 Сопровождение формирования финансовой отчетности в учетной системе Mix Высокий 8-16 часов

(1-2 раб дня)

7 Выявление ошибок в расчетах и формулах системы либо пользователя Mix Высокий 16 часов

(2 раб дня)

9.3 Отслеживание изменений в законодательстве РК и внесение соответствующих изменений в систему учета.

№ п/п Наименование услуги Уровень обслуживания Приоритет Минимальное время оказания услуг

1 Отслеживание изменений в типовых конфигурациях, уведомление об этом Заказчика (по телефону, факсу, электронной почте) Standard Низкий 8 часов

(1 раб день)

2 Обновление конфигурации Standard Низкий 8 часов

(1 раб день)

3 Обновление регламентированной отчетности Mix Средний 8 -24 часов

(1 - 3 раб дня)

4 Обновление программного обеспечения и форматов отчетностей для сдачи налоговой отчетности СОНО Mix Средний 8 часов

(1 раб день)

5 Консультации по работе с программным обеспечением СОНО Mix Средний 8 часов

(1 раб день)

9.4 Резервное копирование и восстановление учетной системы в целях обеспечения безопасности и сохранности данных

№ п/п Наименование услуги Уровень обслуживания Приоритет Минимальное время оказания услуг

1 Установка дополнительных баз, перенос баз Standard Средний 8 часов

(1 раб день)

2 Восстановление резервной копии базы при наличии базы Standard Средний 8 часов

(1 раб день)

9.5 Администрирование системы учета и консультации пользователей

№ п/п Наименование услуги Уровень обслуживания Приоритет Минимальное время оказания услуг

1 Настройка интерфейсов и прав доступа Standard Средний 8 часов

(1 раб день)

2 Установка дополнительных рабочих мест Standard Низкий 8 часов

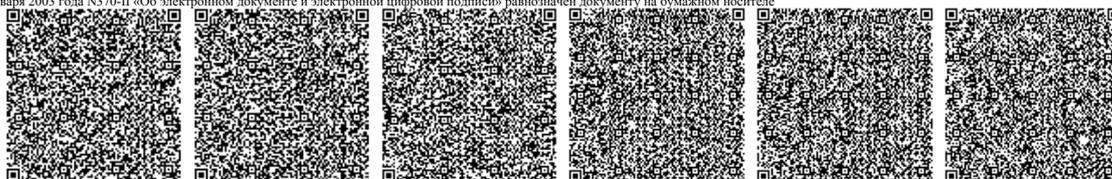
(1 раб день)

3 Консультации по ведению учета в учетной системе, разбор сложных нетиповых ситуаций Mix Средний

4 Телефонные консультации Заказчика Mix Средний

5 Консультации по вопросам налогового учета в базе Mix Средний 8 - 32 часа

(1-5 раб дня)





10. Документирование процессов поддержки системы учета.

10.1. Поставщик должен обеспечить и гарантировать документирование процессов поддержки системы учета;

10.2. Документирование процессов поддержки системы учета необходимо с целью:

10.2.1. Обеспечения правильной эксплуатации пользователями системы учета;

10.2.2. Обеспечения преемственности обслуживания систем учета;

10.2.3. Наличия необходимой и подробной технической информации о системе учета;

10.2.4. Обеспечения прозрачности работы в сфере обслуживания системы учета;

10.3. Поставщик должен подготовить и поддерживать в актуальном состоянии следующие документы:

10.3.1. Инструкция по резервному копированию и восстановлению информации существующей системы учета (каждая информационная база данных отдельный документ);

10.3.2. Инструкция администратора системы учета (сведения, необходимые для установки программных модулей, входящих в состав программного продукта, а также их интеграции друг с другом и внешним программным обеспечением, могут быть описаны программные интерфейсы, реализуемые алгоритмы, структура базы данных, форматы экспортируемых и импортируемых файлов);

10.3.4. План восстановления при аварийных ситуациях, с учетом доработанных изменений системы;

10.4. Формуляры, фиксирующие отметки о ходе эксплуатации и обслуживания системы учета (сведения о сбоях, ремонтах, доработках, дополнениях, изменениях). Формат формуляра определяется по согласованию сторон.

10.4.1. Формуляры должны представляться Поставщиком Заказчику на бумажном и электронном носителе с подписью руководителя и печатью Поставщика в конце каждого месяца с актом об оказании услуг.

11. Соглашение уровня поддержки

11.1. Обязательные условия поддержки:

Предоставление единой точки контактов для обращений пользователей. Не менее двух видов доставки обращений пользователей.

11.2. Все обращения пользователей должны поступать координатору проекта со стороны Поставщика в виде заявок, которые обрабатываются, и фиксируется время подачи, вид приоритета, исполнения, изменений статусов выполнения, время обработки заявки по исполнителям.

11.3. Статусы выполнения заявки должны иметь следующий вид: зарегистрирован, исполнен, на согласовании, закрыт.

Зарегистрирован - время подачи заявки, исполнен - время выполнения заявки без подтверждения от Заказчика, на согласовании - время тестирования и подтверждения непосредственно с Заказчиком, закрыт - заявка выполнена и подтверждена Заказчиком.

11.4. Поставщик должен уведомлять пользователя о выполнении заявки и автоматизировать процесс подтверждения выполнения.

11.5. Выделение единого координатора по всем областям (менеджера проекта) со стороны Поставщика, отвечающего за качество обработки всех заявок.

11.6. Все заявки должны консолидироваться строго по областям (область управления изменениями, область управления инцидентами, область обработки запросов на обслуживание).

11.7. При решении задач, связанных с поддержкой пользователей необходимо ранжирование первоочередности выполнения задач в отношении всех видов поддержки пользователей. Для каждого вида поддержки пользователей в разрезе приоритетов задаются сроки устранения инцидентов, обработки запросов на обслуживание и заявок на изменение. Для определения каждого из приоритетов исходными условиями являются мера влияния и срочности, соответственно, инцидентов, запросов на обслуживание и заявок на изменение:

Наивысший уровень срочности Высокий уровень срочности Средний уровень срочности Низкий уровень срочности Минимальный уровень срочности

Время, выделенное на решение инцидента 4 часа 8 часов 1 день 5 дней 10 дней

III. Техническая спецификация на сопровождение модуля «Управление материальными запасами», на платформе «1С: Предприятие 8» в ТОО «KMG System & Services».

12. Сопровождение модуля «Управление материальными запасами»:

12.1. Перечень используемых терминов и понятий

Термин Определение/Расшифровка/Пояснение

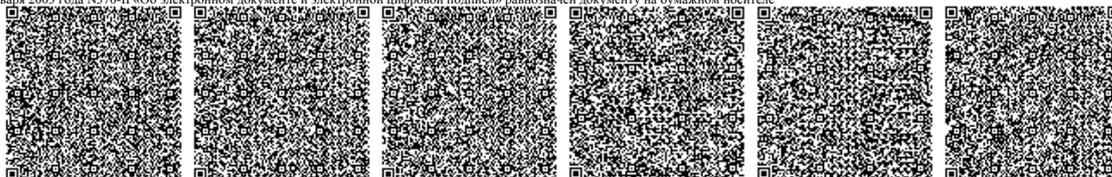
Заказчик Наименование заказчика ТОО «KMG System & Services»

Поставщик Компания, которая предоставляет полное техническое обслуживание и поддержку информационных систем

Платформа программного обеспечения Программные продукты системы программ «1С:Предприятие» (ПО)

Модули в учетной системе Модуль «Управление материальными запасами» далее «складской учет», реализованный на платформе ПО «1С: Предприятие 8», и предназначено для ведения оперативного учета по складскому учету в организации Заказчика.

Заявка Письменный (электронный) документ в виде служебной записки за подписью руководителя структурного подразделения,





содержащий четкую постановку задачи

Изменения Выполнение определенных пассивных инструкций компьютерной программы на процессоре ЭВМ, преобразующих входящие данные в исходящие

План резервного копирования Процесс создания копии базы данных на внешнем носителе с соблюдением целостности данных, предназначенном для восстановления данных в оригинальном месте их расположения в случае их повреждения или разрушения

План восстановления системы Процесс восстановления информационной системы из резервных копий с соблюдением целостности данных

13. Основные требования

13.1. Настоящая техническая спецификация описывает требования к составу и качеству услуг по сопровождению модулей в системе со дня заключения договора по 31 декабря 2021 года.

13.2. Сопровождение учетной системы определяется как процесс модификации учетной системы или ее компонентов, проводимый с целью устранения отказов учетной системы, повышения производительности, улучшения характеристик учетной системы, адаптации к изменившемуся программному окружению и требованиям Заказчика.

14. Требования по предметным областям сопровождения:

Сопровождение Системы осуществляется следующим модулям:

14.1. Модуль «Управление материальными затратами»:

- Управление остатками ТМЗ, ОС в различных единицах измерения на множестве складов;
- Раздельный учет собственных товаров, товаров, принятых и переданных на реализацию, возвратной тары;
- Контроль и учет серий и сроков годности;
- Произвольные характеристики партии (цвет, размер и т.д.) и вести партионный учет в разрезе складов;
- Комплектация и разукрупнять номенклатурные позиции;
- Осуществление функции ордерного учета и резервирования ТМЗ;
- Доступность информации по состоянию складских запасов в любых аналитических разрезах с высокой детализацией до уровня характеристик товаров (цвет, размер, габариты и т.д.).
- Получение стоимостных оценок складских запасов по себестоимости и потенциального объема продаж в отпускных ценах.

15. Функциональные требования по сопровождению Системы.

15.1. Сопровождение Системы включает в себя:

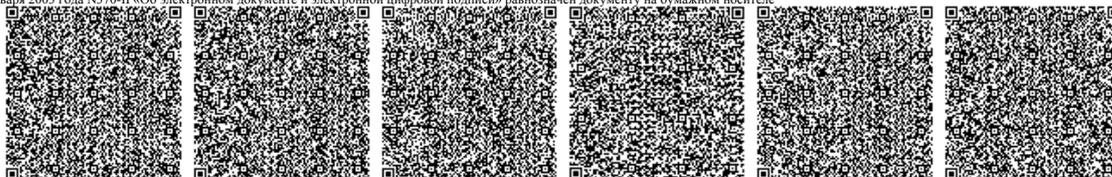
- Процесс постоянного, регулярного и оперативного обслуживания Системы с целью обеспечения бесперебойной работы.
- Отслеживание изменений в законодательстве Республики Казахстан и внесение соответствующих изменений в Систему, по согласованию с Заказчиком.
- Настройка резервного копирования и восстановление Системы в целях обеспечения безопасности и сохранности данных с помощью специализированного программного обеспечения.
- Администрирование системы учета и консультации пользователей.
- Документирование процессов поддержки системы учета.
- Обучение сотрудников Заказчика.

15.2. В рамках сопровождения подсистемы Поставщик обязан выполнить следующие работы:

- Доработать и разработать иные отчеты по требованию Заказчика, при условии, что это не повлечет существенных изменений в учетной системе более чем на 10%.
- Доработать печатные формы отчетов;
- Доработать справочник «Номенклатура»;
- Обновить отчет - Перемещение;
- Обновить отчет - Списание на производство;
- Обновить отчет - Реализация ТМЦ и ОС;
- Обновить отчет - Перевод с карточки на карточку;
- Доработать отчет - Комплектация (сборка/разборка);
- Обновить отчет - Передача товаров на ответ. хранение;
- Доработать отчет - Передача ТМЦ и ОС в эксплуатацию;
- Доработать отчет - Начисление износа по ТМЦ и ОС в эксплуатации;
- Доработать отчет - Возврат ТМЦ и ОС из эксплуатации;
- Доработать отчет - писание ТМЦ и ОС в эксплуатации;
- Доработать отчет - Инвентаризация ТМЦ и ОС.

16. Описание предоставляемых услуг.

16.1. Поддержка системы учета:





Группа Пользователей Пользователи ДБУ

Временные интервалы предоставления Услуг Рабочие дни с 9-00 до 18-30.

Обеденный перерыв с 13-00 до 14-30.

При необходимости возможно согласование изменений интервала времени оказания услуг, которое осуществляется до 17-00 предыдущего дня

Место оказания услуг г. Нур-Султан (удаленная связь посредством RDP, Team viewer, Any desk, и телефона), либо в офисе заказчика

16.2 Обслуживание систем учета.

№ п/п Наименование услуги

- 1 Редактирование и модификация существующих форм отчетов
- 2 Тестирование и исправление баз данных (архитектуры продукта, отвечающей за работоспособность системы)
- 3 Доработка печатных форм документов
- 4 Создание новых документов (что это не влечет за собой изменение схем документооборота или структуры бизнес-процессов)
- 5 Выявление ошибок в расчетах и формулах системы либо пользователя

16.3 Отслеживание изменений в законодательстве РК и внесение соответствующих изменений в систему учета.

№ п/п Наименование услуги

- 1 Отслеживание изменений в типовых конфигурациях, уведомление об этом Заказчика (по телефону, факсу, электронной почте)
- 2 Обновление конфигурации
- 3 Обновление регламентированной отчетности

16.4 Резервное копирование и восстановление учетной системы в целях обеспечения безопасности и сохранности данных.

№ п/п Наименование услуги

- 1 Установка дополнительных баз, перенос баз
- 2 Восстановление резервной копии базы при наличии базы

16.5 Администрирование системы учета и консультации пользователей.

№ п/п Наименование услуги

- 1 Настройка интерфейсов и прав доступа
- 2 Установка дополнительных рабочих мест
- 3 Консультации по ведению учета в учетной системе, разбор сложных нетиповых ситуаций
- 4 Телефонные консультации Заказчика

17.Регламент предусматривает следующие уровни обслуживания, которые должны быть определены для каждого вида услуг:

Уровень обслуживания Характеристика Уровня обслуживания

Standard Восемь часовая поддержка Пользователей системы в рабочие дни недели («8 x 5»)

Silver Восемь часовая поддержка Пользователей системы на ежедневной основе («8 x 7»)

Gold Круглосуточная поддержка Пользователей системы на ежедневной основе («24 x 7»)

Mix Смешанный график предполагающий сочетание уровня Standart в течение основного периода и уровня Gold в период закрытия отчетности.

17.1 В рамках настоящей технической спецификации уровень обслуживания Mix означает сочетание уровня Standart в период с 10 по 25 число и уровня Silver в период закрытия отчетности с 25 по 10 число месяца следующего за отчетным.

В рамках настоящей технической спецификации определены следующие Приоритеты, которые предполагает разделение по первоочередности:

Наивысший,

Высокий,

Средний,

Низкий,

Нулевой.

№ п/п Наименование услуги Уровень обслуживания Приоритет Время оказания услуг

1 Редактирование и модификация существующих форм отчетов Standard Средний 40 - 64 часов (5 - 8 раб дней)

2 Тестирование и исправление баз данных (архитектуры продукта, отвечающей за работоспособность системы) Mix Высокий 8 часов





- (1 раб день)
- 3 Создание новых отчетов и обработок Standard Высокий 24 -48 часов
(3-6 раб дней)
- 4 Доработка печатных форм документов Standard Низкий 16 часов
(2 раб дня)
- 5 Создание новых документов (что это не влечет за собой изменение схем документооборота или структуры бизнес-процессов)
Standard Низкий 40 - 64 часов
(5 - 8 раб дней)
- 6 Сопровождение формирования финансовой отчетности в учетной системе Мiх Высокий 8-16 часов
(1-2 раб дня)
- 7 Сопровождение формирования финансовой отчетности в учетной системе СИКФО (Система индивидуальной, консолидированной финансовой отчетности) Мiх Высокий 8-16 часов
(1-2 раб дня)
- 8 Выявление ошибок в расчетах и формулах системы либо пользователя Мiх Высокий 16 часов
(2 раб дня)

17.2 Отслеживание изменений в законодательстве РК и внесение соответствующих изменений в систему учета.

- | № п/п | Наименование услуги | Уровень обслуживания | Приоритет | Время оказания услуг |
|-------|---|----------------------|-----------|--------------------------------|
| 1 | Отслеживание изменений в типовых конфигурациях, уведомление об этом Заказчика (по телефону, факсу, электронной почте) | Standard | Низкий | 8 часов
(1 раб день) |
| 2 | Обновление конфигурации | Standard | Низкий | 24 часов
(3 раб день) |
| 3 | Обновление регламентированной отчетности | Мiх | Средний | 8 -24 часов
(1 - 3 раб дня) |
| 4 | Обновление программного обеспечения и форматов отчетностей для сдачи налоговой отчетности СОНО | Мiх | Средний | 8 часов
(1 раб день) |
| 5 | Консультации по работе с программным обеспечением СОНО | Мiх | Средний | 8 часов
(1 раб день) |

17.3 Резервное копирование и восстановление учетной системы в целях обеспечения безопасности и сохранности данных

- | № п/п | Наименование услуги | Уровень обслуживания | Приоритет | Время оказания услуг |
|-------|--|----------------------|-----------|-------------------------|
| 1 | Установка дополнительных баз, перенос баз | Standard | Средний | 8 часов
(1 раб день) |
| 2 | Восстановление резервной копии базы при наличии базы | Standard | Средний | 8 часов
(1 раб день) |

17.4 Администрирование системы учета и консультации пользователей

- | № п/п | Наименование услуги | Уровень обслуживания | Приоритет | Время оказания услуг |
|-------|--|----------------------|-----------|------------------------------|
| 1 | Настройка интерфейсов и прав доступа | Standard | Средний | 8 часов
(1 раб день) |
| 2 | Установка дополнительных рабочих мест | Standard | Низкий | 8 часов
(1 раб день) |
| 3 | Консультации по ведению учета в учетной системе, разбор сложных нетиповых ситуаций | Мiх | Средний | 8 часов
(1 раб день) |
| 4 | Телефонные консультации Заказчика | Мiх | Средний | 8 часов
(1 раб день) |
| 5 | Консультации по вопросам налогового учета в базе | Мiх | Средний | 8 - 32 часа
(1-6 раб дня) |

18. Документирование процессов поддержки системы учета.

- 18.1 Поставщик должен обеспечить и гарантировать документирование процессов поддержки системы учета;
- 18.2 Документирование процессов поддержки системы учета необходимо с целью:
 - 18.2.1 Обеспечения правильной эксплуатации пользователями системы учета;
 - 18.2.2 Обеспечения преемственности обслуживания систем учета;
 - 18.2.3 Наличия необходимой и подробной технической информации о системе учета;
 - 18.2.4 Обеспечения прозрачности работы в сфере обслуживания системы учета;
- 18.3 Поставщик должен подготовить и поддерживать в актуальном состоянии следующие документы:
 - 18.3.1 Инструкция по резервному копированию и восстановлению информации существующей системы учета (каждая информационная база данных отдельный документ);





- 18.3.2 Инструкция администратора системы учета (сведения, необходимые для установки программных модулей, входящих в состав программного продукта, а также их интеграции друг с другом и внешним программным обеспечением, могут быть описаны программные интерфейсы, реализуемые алгоритмы, структура базы данных, форматы экспортируемых и импортируемых файлов);
- 18.3.3 План восстановления при аварийных ситуациях, с учетом доработанных изменений системы;
- 18.3.4 Формуляры, фиксирующие отметки о ходе эксплуатации и обслуживания системы учета (сведения о сбоях, ремонтах, доработках, дополнениях, изменениях). Формат формуляра определяется по согласованию сторон.
- 18.3.5 Формуляры должны представляться Поставщиком Заказчику на бумажном и электронном носителе с подписью руководителя и печатью Поставщика в конце каждого месяца с актом об оказании услуг.

19. Соглашение уровня поддержки.

19.1 Обязательные условия поддержки:

Предоставление единой точки контактов для обращений пользователей. Не менее двух видов доставки обращений пользователей.

19.2 Все обращения пользователей должны поступать координатору проекта со стороны Поставщика в виде заявок, которые обрабатываются, и фиксируется время подачи, вид приоритета, исполнения, изменений статусов выполнения, время обработки заявки по исполнителям.

19.3 Статусы выполнения заявки должны иметь следующий вид: зарегистрирован, исполнен, на согласовании, закрыт.

Зарегистрирован - время подачи заявки, исполнен - время выполнения заявки без подтверждения от Заказчика, на согласовании - время тестирования и подтверждения непосредственно с Заказчиком, закрыт - заявка выполнена и подтверждена Заказчиком.

19.4 Поставщик должен уведомлять пользователя о выполнении заявки и автоматизировать процесс подтверждения выполнения.

19.5 Выделение единого координатора по всем областям (менеджера проекта) со стороны Поставщика, отвечающего за качество обработки всех заявок.

19.6 Все заявки должны консолидироваться строго по областям (область управления изменениями, область управления инцидентами, область обработки запросов на обслуживание).

19.7 При решении задач, связанных с поддержкой пользователей необходимо ранжирование первоочередности выполнения задач в отношении всех видов поддержки пользователей. Для каждого вида поддержки пользователей в разрезе приоритетов задаются сроки устранения инцидентов, обработки запросов на обслуживание и заявок на изменение. Для определения каждого из приоритетов исходными условиями являются мера влияния и срочности, соответственно, инцидентов, запросов на обслуживание и заявок на изменение:

Наивысший уровень	Высокий уровень	Средний уровень	Обычный уровень	Минимальный уровень	
Время, выделенное на решение инцидента	4 часа	8 часов	2 день	8 дней	6 дней

20. Требования к потенциальному Поставщику:

20.1. При оказании услуг исполнитель должен подтвердить статус партнера с производителем Платформы программного обеспечения. (Приложить копию сертификата или иные документы, подтверждающие наличие действующих прав на сопровождение и техническую поддержку лицензионного программного обеспечения от правообладателя исключительных прав интеллектуальной собственности в Республике Казахстан по предмету проводимых закупок).

20.2 Уровень профессиональной подготовленности специалистов/консультантов должен быть подтвержден соответствующими квалификационными сертификатами (предоставить копии на каждого специалиста/консультанта потенциального Исполнителя):

- -не менее 2-х: 1С: Профессионал на знание особенностей и применение программы «1С: Бухгалтерия 8» для Казахстана;
- -не менее 1-го: 1С: Профессионал на знание особенностей и применение программы «1С: Зарплата и управление персоналом 8 для Казахстана»;
- -не менее 2-х: 1С: Профессионал на знание основных механизмов платформы «1С: Предприятие»;

Подписал
Дата подписания

АХМЕТЖАНОВ АЗАМАТ САЛАМАТОВИЧ
06.01.2021

