

ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ

на оказание услуг по техническому сопровождению конфигурации
«1С-Рейтинг: Комплексное управление финансами и бюджетирование для Казахстана» в
ТОО «Ойл Транспорт Корпорейшэн» на 2018 год.

1.1 Перечень используемых терминов и понятий

Термин	Определение/Расшифровка/Пояснение
Заказчик	Наименование заказчика ТОО «Ойл Транспорт Корпорейшэн» (далее по тексту ОТК)
Поставщик	Компания, которая предоставляет полное техническое обслуживание и поддержку информационных систем
Платформа программного обеспечения	Программные продукты системы программ «1С:Предприятие» (ПО)
Учетные системы	- Учетная система «1С-Рейтинг: Комплексное управление финансами и бюджетирование для Казахстана» далее КУФИБ, реализованный на платформе ПО «1С: Предприятие», и предназначено для бухгалтерского, кадрового, управленческого 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.
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 2018 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 по следующим модулям:

1. Модуль «Бухгалтерия для Казахстана»:

- Учет товарно-материальных запасов (ТМЗ) и 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 работоспособности оборудования по учету ТМЗ и основных средств в части программного обеспечения.
- «Электронные счета-фактуры»
Внедрение, Настройка и Сопровождение учетной системы включает в себя: Внедрение и Настройка; Получение оперативной, своевременной и достоверной информации для принятия управленческих решений;
- Автоматизация метода начисления.

2. Модуль «Зарплата и управление персоналом»:

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

3. Модуль «Управление затратами на автотранспорте»:

- Разработка и тех.поддержка методов получения данных из сервисов ARGUS и Wialon для целей GPS мониторинга подвижных объектов транспорта;
- Получение информации с различных датчиков;
- Выписка и обработка путевых листов;
- Учет остатков и движения ГСМ в баках транспортных средств (Выдача, Слив, Списание);
- Расчет нормы расхода ГСМ с использованием произвольных формул, настраиваемых пользователем;
- Списание ГСМ в бухгалтерском учете, формирование Акта на списание ГСМ по результатам расчета нормы расхода ГСМ;
- Учет результатов работы транспортных средств (пробег, тонно-километры, время работы и т.д.);
- Учет результатов работы водителей (отработано времени, ночные часы, время в ремонте и т.д);
- Расчет зарплаты водителей с учетом тарифов, которые могут быть заданы как для работника, так и для транспортного средства. Алгоритм расчета и правила подстановки тарифов определяются формулами, которые пользователь может изменить по своему усмотрению;
- Учет шин и аккумуляторов;

- Автоматическое отражение затрат на заработную плату водителей и расход ГСМ в бухгалтерском учете.

4. Модуль «Управление закупками»

- Создать документы: Заявка на тендер, Допуск на тендер, Итого на тендер, Регистрация договоров.
- Создать отчеты: Отчет по заявкам на тендер, Отчет по допускам на тендер, Отчет по итогам на тендер, Отчеты по согласованию договоров.

5. Прочие доработки:

1. Доработать отчет по движению кадров;
2. Доработать отчет по резерву отпусков;
3. Доработать отчет сведения о временной нетрудоспособности работников;
4. Доработать отчет комплектации ОС;
5. Доработать акт для МангистауМунайГаз;
6. Обновить модуль ЭСФ 2018
7. Доработать штатное расписание и штатную расстановку согласно требованиям заказчика;
8. Доработать автоматическое формирование в системе 1С реестра платежей поставщикам;
9. После закрытия месяца закрыть доступ к редактированию путевых листов (отработанные, ремонтные, то-2, стажировочные, праздничные и сверхурочные часы).
10. Доработать отчет по ремонтным часам;
11. Добавить окошко в ремонтном листе для праздничных часов;
12. Доработать функции Перемещение НМА в части добавления «подбор» для выбора МОЛ-а;
13. Создать отчет забалансового учета ОС;
14. Ведомость амортизации исправить ошибку: добавить основные средства со стоимостью «0»;
15. Доработать оборотно-сальдовой ведомости незавершенного строительства с учетом обесценения;

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.
- Резервное копирование и восстановление Системы в целях обеспечения безопасности и сохранности данных.
- Администрирование системы учета и консультации пользователей.
- Документирование процессов поддержки системы учета.

В рамках сопровождения подсистемы Поставщик обязан выполнить следующие работы:

- Оформить подписку на ИТС на 2018 год ПРОФ.
- Доработать и разработать иные отчеты по требованию Заказчика, при условии, что это не повлечет существенных изменений в учетной системе более чем на 10%.
- поставить клиентские лицензий на 5 р.м для работы пользователей с инсталляцией на основной сервер;
- провести работы по настройке межсетевого экрана между учетной системой и основным сервером;
- провести работы по настройке межсетевого экрана между удаленным рабочим столом на месторождении и основным сервером.
- провести работы по вычищению дублированных элементов в НСИ.

2.1 Описание предоставляемых услуг.

Поддержка системы учета:

Группа Пользователей	Пользователи ДБУ
Временные интервалы предоставления Услуг	Рабочие дни с 9-00 до 18-30. (время г.Астаны) 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. Актау (удаленная связь посредством RDP, Team viewer 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	Mix	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 бумажном и электронном носителе с подписью руководителя и печатью Поставщика в конце каждого месяца с актом об оказании услуг.

5. Соглашение уровня поддержки (SLA)

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

Требования к потенциальному Поставщику:

1. Обладать профессиональной компетенцией, иметь необходимые финансовые, материальные и трудовые ресурсы для исполнения обязательств в соответствии с договором. Копия письма заверенная первым руководителем.
2. Иметь действующий статус не ниже кандидат «1С:ЦентрERP» подтверждающий что качественно и профессионально выполняет работы, включающие в себя консультационные услуги в области управления, бухгалтерского учета и налогообложения в совокупности с услугами по автоматизации управленческих и учетных задач на базе систем программ «1С:Предприятие 8». Копия письма заверенная первым руководителем с указанием ссылки.
3. 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).
4. В соответствие Законом Республики Казахстан “Об авторском праве и смежных правах” потенциальный поставщик должен обладать подтвержденным представительством правообладателям ПО в РК правом на распространение (поставка обновлений) и переработку (обновление, настройка, конфигурирование) программного обеспечения 1С:Предприятие, в том числе лицензионных ключей. Потенциальный поставщик должен предоставить копию авторизационного письма от представительства производителя на имя Заказчика;
5. Уровень профессиональной подготовленности специалистов/консультантов должен быть подтвержден соответствующими квалификационными сертификатами (предоставить копии на каждого специалиста/консультанта потенциального Исполнителя):
 - -не менее 5 – ти: 1С: Профессионал на знание особенностей и применение программы «1С: Бухгалтерия 8» для Казахстана;
 - -не менее 4-х: 1С: Профессионал на знание особенностей и применение программы «1С: Зарплата и управление персоналом 8 для Казахстана»;
 - -не менее 5-ти: 1С: Профессионал на знание основных механизмов платформы «1С: Предприятие»;
 - -не менее 1-го: 1С: Специалист по конфигурированию и внедрению подсистем расчета ЗУП в прикладных решениях «1С:Предприятие 8» для Казахстана;
 - не менее 3-х: 1С: Специалист по разработке и модификации прикладных решений на технологической платформе системы программ «1С: Предприятие»;
 - не менее 1-го: Преподаватель ЦСО «1С: Предприятие 8». Использование конфигурации «Бухгалтерия предприятия»;
 - не менее 1-го: Преподаватель ЦСО «1С: Предприятие 8. Бухгалтерия для Казахстана». Практическое применение типовой конфигурации;

- не менее 1-го: «1С:Специалист-консультант» по внедрению прикладного решения «1С:Бухгалтерия 8» для Казахстана;
 - не менее 1-го сертификата «Технический специалист по системе хранения данных» (Storage system technical solution);
 - не менее 1-го сертификата «Специалист технологии системы X» (System X technical fundamentals);
6. Исполнитель должен оказывать услуги по месту нахождения Заказчика;
7. Исполнитель должен подтвердить опыт работы по закупаемым услугам не менее 4 лет с предоставлением копии актов выполненных работ;
8. Потенциальный Исполнитель должен предоставить:
- описание единой точки контактов для обращений пользователей;
 - описание не менее двух видов доставки обращений пользователей;
 - шаблон бланка Заявки на поддержку;
 - бланк журнала регистрации Заявок на обслуживание;
 - описание платформы автоматизированной системы приема, учета, хранения, обработки и мониторинга Заявок на обслуживание;

Ведущий инженер IT



Темиркасов Ш.

**Согласовано:
Главный бухгалтер**



Джанахметова М.Г.

Старший экономист ОБП и ЭА



Нурманова М.

Начальник ООТ



Алтыбаева Г.Ш.