**Техническая спецификация**

**на оказание услуг сопровождения системы 1С:Предприятие**

Описание работ:

Заказчику требуются услуги информационно-технологического сопровождения (ИТС) системы 1С:Предприятие в виде комплексной и оперативной поддержки. Целью работ является актуализация программного обеспечения, получения своевременного и качественного обновления при каждом изменении законодательных требований в области бухгалтерского, налогового учета.

Описание и требуемые функциональные, технические, качественные и эксплуатационные характеристики:

1. **Консультации** - наличие линии консультации для решения оперативных задач по выделенному телефону, по электронной почте, 1С-Коннекту или другому ресурсу с возможностью доступа к данным и записями разговоров.
2. **Обучение** – наличие ресурса с обучающими мастер-классами и вебинарами
3. **Кастомизация системы -** доработка системы под индивидуальные особенности учета должна проводиться квалифицированными специалистами, с опытом работы в компании не менее 2х лет. Прием заявок на услуги производится Поставщиком по электронной почте или телефонной линии. Время оказания услуг с 09.00 – 13.00, 14.00 - 18.00 по времени г. Астана. Специалисты Поставщика должны быть доступны по требованию Заказчика, что означает возможность Поставщика своевременно предоставить трудовые ресурсы для оказания услуг в соответствии с требованиями настоящей технической спецификации. У Поставщика в обязательном порядке должны быть инструменты для удаленного доступа и поддержки через Интернет.
4. **Доступ к Личному кабинету пользователя** с данными о программных продуктах и ИТС по текущему договору, по взаиморасчетам, по услугам оказанным, запланированным
5. **Доступ к обновлениям** прикладных, типовых конфигураций и технологической платформы, информации о планируемых релизах на портале разработчика 1С:Предприятие.
6. **Подключение платформы** **для технической поддержки и взаимодействия** сотрудников в едином окне с наличием контакт – центра, сервис деска и удалённого доступа.
7. Подключение и консультирование по работе с профессиональной информационной системой 1С:ИТС. Доступ к электронным сувенирам в Личном кабинете пользователя на портале разработчика 1С:Предприятие.
8. **Ежемесячные регламентные услуги с обязательным видом работ**:
9. Обновление конфигурации основной информационной базы (если есть распределенной информационной базы)
10. Установка внеочередных релизов в течение 2х рабочих дней с момента выхода
11. Обновление встраиваемых конфигурации
12. Тестирование и исправление информационной базы
13. Проверка лицензионности платформы 1С:Предприятие и СЛК отраслевых конфигураций информационной базы
14. Обновление платформы 1С:Предприятие, в том числе на сервере в клиент-серверном режиме (SQL, Postgre, и т.п.)
15. Обеспечение сохранности информационной базы
    1. Автоархиватор Effector saver - установка / проверка работоспособности
    2. Проверка антивирусной защиты рабочей станции Заказчика с предоставленной информационной базы
16. Проверка работоспособности Журнал регистрации в системе 1С:Предприятие
17. Прочие технические работы (чистка кэш, исправление ошибок ИБ, СЛК, настройки пользователя)
18. Диагностика критичных проблем пользователей и предоставление рекомендаций на их устранение.
19. Предоставление отчета о выполненных регламентных работах

Требования к ресурсам потенциального Поставщика

В целях качественного оказания услуг, потенциальный Поставщик должен иметь подтвержденную компетенцию выполнения подобного рода услуг в Республике Казахстан. Данное требование подтверждается следующим:

1. **Индустриальный сертификат**: Поставщик должен являться отечественным производителем товара, работ, услуг по наименованию, указанному в Реестре отечественных производителей товаров, работ, услуг
2. **Сертификат «1С:Франчайзи»**: компания Поставщика услуг должна быть официальным партнером фирмы 1С и иметь статус не ниже 1С-Франчайзи.
3. **Привлечение субподрядчиков не допускается**.
4. Сертификат соответствия системы менеджмента качества ISO 9001:2015 на предоставление комплексных услуг по автоматизации управления и учета на предприятии Заказчика, включая консультационные услуги, помощь в выборе программного продукта, его продажу, обучение персонала, проектирование, разработку, ввод в эксплуатацию и сопровождение информационных систем на основе программных продуктов фирмы 1С.
5. Статус «Центр Реальной автоматизации» (подтверждается фирмой «1С» на сайте https://1c.ru/rus/partners/cra.jsp): Поставщик должен иметь успешный опыт в автоматизации учетных систем подтвержденный не менее 3 отзывами компаний.
6. Иметь в штате:
   1. не менее 3-х сертифицированных специалистов (сертификат «1С:Профессионал» ) по решению «1С:Предприятие 8. Бухгалтерский учет для государственных учреждений Казахстана»
   2. не менее 3-х сертифицированных специалистов (сертификат «1С:Профессионал» ) по решению «Госсектор:Бухгалтерия государственного учреждения для Казахстана»
   3. не менее 4-х сертифицированных консультантов (сертификат «1С:Специалист-консультант») по прикладному решению «1С:Бухгалтерия 8 для Казахстана».
   4. не менее 3-х сертифицированных специалистов (сертификат «1С:Специалист») по прикладному решению «1С:Бухгалтерия 8 для Казахстана».
   5. не менее 3-х положительных отзывов компаний по проектам запуска и сопровождения «1С:Бухгалтерия 8 для Казахстана» на предприятиях РК.
7. Доступность администраторов и программистов означает возможность Поставщика своевременно предоставить трудовые ресурсы (выезд к Заказчику, либо посредством предоставления удаленного доступа к 1С) для оказания услуг в соответствии с требованиями настоящей технической спецификации.

Требования к режимам функционирования системы

Система должна функционировать круглосуточно в бесперебойном режиме, за исключением случаев проведения профилактических или других работ, связанных с обеспечением функционирования системы. Общий простой системы в год, за исключением профилактических работ, не должен превышать 24 часов. Количество пользователей Заказчика должно ограничиваться только техническими характеристиками серверов и коммуникационного оборудования, а также количеством лицензионного программного обеспечения. Добавление новых пользователей в рамках указанного требования не должно влиять на работоспособность или производительность системы.

Поставщик несет полную ответственность перед Заказчиком за работоспособность системы, сопровождение которой является предметом Договора.

Общие требования

1. Услуги Поставщика, по сопровождению лицензионного программного продукта системы программ «1С:Предприятие», которые состоят из прикладного решения (конфигурации), указанного технической спецификации (см таблицу ниже), и [технологической платформ](https://its.1c.kz/db/v8devgloss/content/10/hdoc" \t "_top)ы 1С (далее ПП), состоят из комплекта Сервисов, предоставляемых фирмой «1С», регламентных Услуг Поставщика, которые **предоставляются Заказчику без возможности приостановки на весь срок действия Договора, являются неделимыми и фактом их выполнения является получение Заказчиком доступа к обновлениям на портале разработчика 1С:Предприятие на весь срок действия договора** и дополнительных (*которые оказываются на основании заявки Заказчика*) Услуг, в том числе по обновлению доработанных (не типовых) конфигурации ПП, Консультационная поддержка, Сопровождение 1С:Предприятия, Техническое сопровождение.
2. Стороны согласились и принимают, что результатом оказания Услуг по Договору будет сопровождение ПП, принадлежащего Заказчику на праве собственности, в объеме и порядке, предусмотренным настоящим Договором.
3. Стороны согласились, что в рамках настоящего Договора Услуги могут оказываться Поставщиком как удаленно, так и с выездом в офис Заказчика. Транспортные расходы по городу Усть-Каменогорску, если время проезда до офиса на общественном транспорте не превышает одного часа несет Поставщик. Если время проезда до офиса на общественном транспорте превышает один часа, то объем Услуг будет увеличен на количество времени Поставщика в пути свыше одного часа.
4. Недостижение результатов оказания Услуг, наступившее по вине Заказчика либо в связи с обстоятельствами не зависящих от Поставщика, не может быть основанием для отказа от оплаты стоимости фактически оказанных Услуг.
5. Недостижение результатов оказания Услуг, наступившее по вине Заказчика либо в связи с обстоятельствами не зависящих от Поставщика, не может быть основанием для требования о возврате оплаченных сумм по Договору.
6. Стороны согласились и принимают, что:
   1. Поставщик не несет ответственности за недостижение результатов оказания Услуг, наступившее по вине Заказчика либо в связи с обстоятельствами не зависящих от Поставщика;
   2. за корректность работы ПП и исполнение обязательств по настоящему договору в целом, если Заказчик во время действия настоящего Договора, привлекал к оказанию услуг лиц, не оговоренных Договором, изменял и/или доукомплектовывал программный продукт самостоятельно или с привлечением третьих лиц;
   3. Поставщик не несет ответственности за сбой в работе ПП в части не подвергавшейся настройке Исполнителем, либо элементов ПП, не подвергавшихся настройке. В данном случае все работы по диагностике и восстановлению работоспособности ПП выполняются за счет Заказчика.
7. Поставщик не несет ответственности за ошибки типового функционала программного продукта. Исправление ошибок производится Правообладателем программного продукта в последующих обновлениях (релизах), размещаемых на официальных ресурсах Правообладателя программного продукта:
   1. в случае типовой конфигурации и предоставления Правообладателем программного продукта исправления ошибки типового функционала программного продукта, Поставщик вносит исправления в рамках оказания регламентных работ по Договору;
   2. в случае нетиповой конфигурации программного продукта и предоставления Правообладателем программного продукта исправления ошибки типового функционала программного продукта, Поставщик вносит исправления в рамках услуг сверх тарифа по Договору;
   3. в случае типовой и нетиповой конфигурации программного продукта и получения заявки от Заказчика на исправление ошибки типового функционала программного продукта до предоставления Правообладателем программного продукта обновления (релиза) с исправлением ошибки, Поставщик собственными силами производит исправление ошибки типового функционала программного продукта и вносит исправление в рамках оказания услуг сверх тарифа по Договору. Способ исправления ошибок типового функционала программного продукта может быть оговорен Сторонами индивидуально.
8. В стоимость Услуг, оказываемых по настоящему Договору, не включены командировочные расходы. Заказчик при выезде Поставщика в офис Заказчика за пределы города Усть-Каменогорска производит оплату командировочных расходов отдельным договором, предварительно согласовав все условия с Поставщиком.
9. Моментом оплаты Услуг по настоящему Договору является дата поступления денежных средств на расчетный счет Поставщика
10. Настоящий Договор может быть расторгнут Поставщиком в одностороннем порядке:
    1. без предъявления каких-либо претензий со стороны Заказчика, при отсутствии мотивированного отказа и письменного уведомления сроком более 30 календарных дней с момента выписки Акта выполненных работ или при наличии задолженности по оплате Услуг сроком более 30 календарных дней, с правом последующего взыскания неоплаченной суммы в судебном порядке;
    2. если Заказчик во время действия настоящего Договора, привлекал к оказанию Услуг лиц, не оговоренных настоящим Договором. В этом случае Поставщик не несет ответственности за корректность работы ПП и выполнение обязательств по настоящему Договору в целом.
11. Приемка оказанных Услуг (каждого этапа Услуг) производится Заказчиком по выписанному Акту выполненных работ, по которому Заказчик вправе указать на выявленные при приемке недостатки по Услугам. По результатам изучения выявленных недостатков и подтверждения относимости указанных недостатков к недостаткам, Поставщик обязан исправить недостатки за свой счет в срок, оговоренный с Заказчиком.
12. Заказчик, в случае возражений по полученному Акту выполненных работ, обязан письменно уведомить по электронной почте Поставщика в срок не более трех рабочих дней с момента выписки Акта выполненных работ. Если по истечении вышеуказанного срока Поставщик не получил от Заказчика каких-либо возражений, то Акт выполненных работ подлежит подтверждению на портале goszakup.gov.kz и соответственно оказанные Поставщиком Услуги считаются принятыми без возражений и подлежат оплате со стороны Заказчика.
13. Заказчик, принявший Услуги Поставщика без проверки, лишается права ссылаться на недостатки Услуг, которые могли и должны были быть установлены при обычных условиях приемки Услуг по настоящему Договору (явные недостатки).
14. Подтвержденные Заказчиком Акты выполненных работ являются документами, подтверждающими приемку оказанных Услуг, подлежащих оплате. Акт выполненных работ подлежат отражению в бухгалтерском и налоговом учете Заказчика и Поставщика.
15. При немотивированном уклонении Заказчика от принятия оказанных Услуг, датой перехода к Заказчику риска повреждения результатов оказанных Услуг, считается дата выписки АВР Поставщика на портал goszakup.gov.kz.
16. При уклонении Заказчика от подтверждения Акта выполненных работ согласно пункту 1.11 или от принятия оказанных по настоящему Договору Услуг, если такое уклонение повлекло за собой просрочку Поставщиком сдачи оказанных по Договору Услуг, риск случайного повреждения результатов оказанных Услуг признается перешедшим к Заказчику с момента, когда сдача-приемка Услуг по условиям настоящего Договора должна была состояться.
17. При уклонении Заказчика от подтверждения Акта выполненных работ или от оплаты Услуг, согласно Договора, если такое уклонение повлекло за собой просрочку Поставщиком сдачи оказанных по Договору Услуг, Поставщик оставляет за собой право принятия решения о приостановлении оказания дальнейших Услуг по Договору с последующей корректировкой сроков выполнения Услуг по Договору в целом без согласования с Заказчиком.
18. Поставщик имеет право приостановить обслуживание по данному Договору при обнаружении нелицензионного ПП до устранения нелицензионного ПП на компьютерах Заказчика и предоставления Заказчиком документов, подтверждающих лицензионность программ.
19. Используя ПП, по настоящему Договору, назначить администратора. Администратор должен иметь свой логин и пароль на вход в ПП с правами Администратора.
20. Назначить ответственных лиц со стороны Заказчика для взаимодействия в рамках сопровождения ПП. В период срока действия договора допускается замена, в случае необходимости, с обязательным уведомлением Поставщика.
21. Представлять по запросу Поставщика необходимые для оказания Услуг по настоящему Договору данные, документы и информацию в срок не более 5 (пяти) рабочих дней от поступления письменного запроса по электронной почте и в объеме в соответствии с запросом. Все запросы Поставщика дублируются ответственному лицу Заказчика с уведомлением о получении. Не предоставление данных и информации влечет за собой изменение сроков оказания Услуг по настоящему Договору по вине Заказчика и может служить основанием для изменения сроков и стоимости Услуг, выполняемых в соответствии с настоящим Договором.
22. В случае если Заказчику требуется больше времени на подготовку данных и сбор информации, Заказчик уведомляет об этом Поставщика и согласовывает срок с Поставщиком. Если подготовка данной информации Заказчиком приводит к задержке оказания Услуг Поставщиком, то это влечет за собой изменение сроков оказания Услуг без изменения суммы Договора при условии отсутствия дополнительных затрат у Поставщика.
23. Заказчик должен обеспечить работоспособность технического оборудования, задействованного для работы с ПП, сеансы удаленной связи для удаленного оказания Услуг Поставщиком.
24. Заказчик должен обеспечить информационную безопасность для компьютеров, имеющих доступ к ПП для исключения кражи или повреждения файлов информационной базы.
25. Заказчик должен обеспечить предотвращение неправомерного доступа к информации через назначение и регулярную смену паролей на вход в информационные базы 1С:Предприятие для всех пользователей.
26. Информировать Поставщика:
    1. не менее чем за 4 рабочих часа о переносе или отмене Услуг, ранее согласованных сторонами и запланированных на территории Заказчика в г. Усть-Каменогорске.
    2. не менее чем за 4 рабочих дня о переносе или отмене Услуг, ранее согласованных сторонами и запланированных на территории Заказчика вне г. Усть-Каменогорска.
27. Заказчик должен по окончании оказания Услуг проверять и принимать оказанные Услуги Поставщика.
28. Заказчик должен уведомить Поставщика об изменении реквизитов компании, местонахождения, электронного адреса или номера телефона контактного лица не позднее семи рабочих дней с момента изменений.
29. Заказчик должен использовать на компьютерах, на которых проводятся работы Поставщиком, лицензионные ПП, не нарушая авторских и смежных прав третьих лиц. ПП должны быть зарегистрированы на Заказчика и использоваться в соответствии с Лицензионными соглашениями, поставляемыми с ПП.
30. В случае сбоя в работе ПП, происшедшего по вине Заказчика, все работы по диагностике и восстановлению работоспособности настройки выполнить за свой счет.
31. При передаче Заказчиком права на внедрение или сопровождение ПП третьей стороне, Заказчик обязан уведомить об этом Поставщика, при этом условия Договора могут быть пересмотрены или прекращены.
32. Перечень услуг оказывается для программных продуктов:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Название конфигурации ПП | Кол-во РИБ | Режим работы ИБ | Количество информационных баз на обслуживании | |
| типовых | измененных |
| 1 | 1С-Рейтинг: Бухгалтерия государственного предприятия | нет | клиент - серверный | 1 | нет |

**Перечень услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Услуги/тариф** | **Тариф (12 меся- цев)** |
| **1.1.** | **Персональная команда обслуживания** | **-** |
| **1. 2.** | **Регламентные работы** | **+** |
| 1.2.1. | Доступ к обновлениям прикладных, типовых конфигураций и технологической платформы, информации о планируемых релизах на сайте http: // portal.1c.ru | + |
| 1.2.2. | Ежемесячные регламентные работы | 12 в год |
| 1.2.2.1. | Обновление платформы 1С:Предприятие | кол-во рабочих мест не ограничено |
| 1.2.2.2 | Установка обновлений для информационных баз с типовой (не измененной) конфигурацией | в течение 8-10 дней |
| 1.2.2.3. | Обновление основной информационной базы с типовой (не измененной) конфигурацией | Не более 2-х релизов в месяц |
| 1.2.2.4 | Для основной информационной базы: 1. настройка автоматического резервного копирования на локальный компьютер с помощью "Eflector saver" (бесплатная версия); 2. тестирование и исправление ошибок по запросу от Заказчика | + |
| 1.2.3. | 1С-Рейтинг: Технологическая поддержка ТОР отраслевой конфигурации | + |
| 1.2.3.1 | Линия консультаций по электронной почте ([sol@1c-rating.kz](mailto:sol@1c-rating.kz)) |  |
| 1.2.3.2 | Доступ к актуальным электронным руководствам пользователя |  |
| 1.2.3.3 | Участие в обучающих онлайн-семинарах (вебинарах) по работе с отраслевыми и специализированными решениями (для 1 и 2 категории) |  |
| 1.2.3.4 | Доступ к материалам по отраслевым решениям в разделе «Практика учёта» на информационно-аналитическом портале PRO1C |  |
| **1. 3.** | **Предоставление сервисов от фирмы 1С: Казахстан согласно условиям оговоренным на портале https://portal.lc.ru/** |  |
| 1.3.1. | Подключение сервиса «1С-Коннект» |  |
| 1.3.2. | Подклчение и консультирование по работе с профессиональной информационной системой 1С ИТС https: //its.lc.kz/ |  |
| 1.3.3. | Электронный сувенир в Личном кабинете пользователя на сайте ИТС https: //its.lс.kz/ |  |
| **2.** | **Дополнительно по тарифу** |  |
| 2.1. | Консультационная поддержка | 4 часов |
| 2.2. | Доступ к Личному кабинету пользователя |  |

**Деректер тізімі**

**1С: Кәсіпорын жүйесін қолдау қызметтерін көрсету үшін**

ЖҰМЫСТАРДЫҢ СИПАТТАМАСЫ:

Тұтынушыға кешенді және операциялық қолдау көрсету түріндегі 1С:Кәсіпорын жүйесінің ақпараттық технологияларды қолдау (ITS) қызметтері қажет. Жұмыстың мақсаты – бағдарламалық қамтамасыз етуді жаңарту, бухгалтерлік есеп және салықтық есеп саласындағы заң талаптарының әрбір өзгеруімен уақытылы және сапалы жаңартуларды алу.

СИПАТТАМАСЫ ЖӘНЕ ҚАЖЕТТІ ФУНКЦИЯЛЫҚ, ТЕХНИКАЛЫҚ, САПА ЖӘНЕ ӨНІМДІЛІК СИПАТТАМАСЫ:

1. **Консультациялар** – арнайы телефон, электрондық пошта, 1С-Connect немесе деректер мен сөйлесу жазбаларына қол жеткізу мүмкіндігі бар басқа ресурс арқылы операциялық мәселелерді шешу үшін кеңес беру желісінің болуы.
2. **Тренинг** – оқу семинарлары мен вебинарлары бар ресурстың болуы
3. Жүйені теңшеу – жеке есепке алу ерекшеліктері үшін жүйені пысықтауды кәсіпорында кемінде 2 жыл тәжірибесі бар білікті мамандар жүзеге асыруы керек. Қызметтерге өтінімдерді Жеткізуші электрондық пошта немесе телефон желісі арқылы қабылдайды. Қызмет көрсету уақыты Астана уақыты бойынша сағат 09.00-ден 13.00-ге дейін, 14.00-ден 18.00-ге дейін. Жеткізушінің мамандары Тапсырыс берушінің өтініші бойынша қолжетімді болуы керек, бұл Жеткізушінің осы техникалық ерекшеліктің талаптарына сәйкес қызметтерді көрсету үшін еңбек ресурстарын уақтылы қамтамасыз ету мүмкіндігін білдіреді. Жеткізушіде Интернет арқылы қашықтан қол жеткізу және қолдау құралдары болуы керек.
4. Қолданушының жеке кабинетіне бағдарламалық өнімдер мен Ағымдағы келісім-шарт бойынша ITS (АТҚ) деректерімен, өзара есеп айырысулар үшін, көрсетілген, жоспарланған қызметтер үшін қол жеткізу.
5. Қолданба жаңартуларына, стандартты конфигурацияларға және технологиялық платформаға, 1С: Enterprise әзірлеуші ​​порталындағы жоспарланған шығарылымдар туралы ақпаратқа қол жеткізу.
6. Байланыс орталығымен, қызмет көрсету үстелімен және қашықтан қол жеткізумен бір терезеде қызметкерлерді техникалық қолдау және өзара әрекеттесу платформасын қосу.
7. 1С: ITS (АТҚ) кәсіби ақпараттық жүйесімен жұмыс істеу бойынша қосылу және кеңес беру. 1С: Enterprise әзірлеуші ​​порталындағы Пайдаланушының жеке кабинетіндегі электрондық сыйларға қол жеткізу.
8. Міндетті жұмыс түрі бар ай сайынғы жоспарлы қызметтер:
9. Негізгі ақпараттық базаның конфигурациясын жаңарту (үлестірілген инфобаза болса)
10. Шығарылған күннен бастап 2 жұмыс күні ішінде кезектен тыс шығарылымдарды орнату
11. Енгізілген конфигурацияны жаңарту
12. Ақпараттық базаны тестілеу және бекіту
13. Ақпараттық базаның салалық конфигурацияларының 1C:Кәсіпорын платформасы мен SLK лицензиялануын тексеру
14. 1C:Кәсүіпорын платформасын жаңарту, оның ішінде серверде клиент-сервер режимінде (SQL, Postgre және т.б.)
15. Ақпараттық базаның сақталуын қамтамасыз ету
    1. Эффекторларды сақтаушы авто архиватор - орнату / өнімділікті тексеру
    2. Берілген ақпараттық базадан Тұтынушының жұмыс станциясының антивирустық қорғанысын тексеру
16. 1С:Кәсіпорын жүйесінде Тіркеу журналының жұмысын тексеру
17. Басқа да техникалық жұмыстар (кэшті тазалау, ақпараттық қауіпсіздіктегі қателерді түзету, SLK, пайдаланушы параметрлері)
18. Пайдаланушының маңызды мәселелерін диагностикалау және оларды жою бойынша ұсыныстар беру.
19. Орындалған регламенттік жұмыстар туралы есеп беру

БОЛАШАҚ ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУШІНІҢ РЕСУРСТАРЫНА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР

Сапалы қызметтерді көрсету үшін болашақ Қызмет көрсетушінің Қазақстан Республикасында осындай қызметтерді орындауға дәлелденген құзыреті болуы керек. Бұл талап келесілермен расталады:

1. Өндірістік сертификат: Өнім беруші Тауарларды, жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді отандық өндірушілердің тізілімінде көрсетілген атаумен тауарларды, жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді отандық өндіруші болуы тиіс.
2. «1С: Франчайзи» сертификаты: Қызмет көрсетуші компаниясы 1С ресми серіктесі болуы және кем дегенде 1С-Франчайзи мәртебесіне ие болуы керек.
3. Қосалқы мердігерлерді тартуға жол берілмейді.
4. Тапсырыс беруші кәсіпорында менеджмент пен бухгалтерлік есепті автоматтандыру бойынша кешенді қызметтерді көрсету, оның ішінде кеңестік қызметтерді көрсету, бағдарламалық өнімді таңдауда көмек көрсету, оны сату, персоналды оқыту, жобалау бойынша ISO 9001:2015 сапа менеджменті жүйесінің сәйкестік сертификаты , 1С бағдарламалық өнімдері негізінде ақпараттық жүйелерді әзірлеу, іске қосу және техникалық қызмет көрсету.
5. «Нақты автоматтандыру орталығы» статусы (https://1c.ru/rus/partners/cra.jsp сайтында 1С растаған): Жеткізушінің бухгалтерлік есеп жүйесін автоматтандыруда табысты тәжірибесі болуы керек, кем дегенде 3 компания растаған пікірлер.
6. Штатта болуы шарт:
   1. «1С: Кәсіпорын 8. Қазақстанның мемлекеттік мекемелеріндегі бухгалтерлік есеп» шешімі бойынша кемінде 3 сертификатталған маман («1С: Кәсіби» сертификаты).
   2. «Мемлекеттік сектор: Қазақстан бойынша мемлекеттік мекеменің бухгалтерлік есебі» шешімі бойынша кемінде 3 сертификатталған маман («1С: Кәсіби» сертификаты)
   3. «1С: Қазақстан үшін бухгалтерлік есеп 8» қолданбалы шешімі бойынша кемінде 4 сертификатталған кеңесші («1С: Маман-кеңесші» сертификаты).
   4. «Қазақстан үшін 1С: Бухгалтерия 8» қолданбалы шешімі бойынша кемінде 3 сертификатталған маман («1С: Маман» сертификаты).
   5. Қазақстан Республикасының кәсіпорындарында «1С: Бухгалтерия 8 Қазақстан үшін» іске қосу және жүргізу жобалары бойынша компаниялардың кемінде 3 оң пікірі.
7. Әкімшілер мен бағдарламашылардың болуы Жеткізушінің осы техникалық ерекшеліктің талаптарына сәйкес қызметтерді көрсету үшін еңбек ресурстарын уақтылы (Тапсырыс берушіге кету немесе 1С-ге қашықтықтан қол жеткізуді қамтамасыз ету) қамтамасыз ету мүмкіндігін білдіреді.

ЖҮЙЕНІҢ ЖҰМЫС РЕЖИМІНЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР

Жүйенің жұмыс істеуін қамтамасыз етуге байланысты профилактикалық немесе басқа жұмыстарды қоспағанда, жүйе тәулік бойы үздіксіз режимде жұмыс істеуі керек. Профилактикалық қызмет көрсетуді қоспағанда, бір жылда жүйенің жалпы тоқтап қалу уақыты 24 сағаттан аспауы керек. Тапсырыс берушінің пайдаланушыларының саны тек серверлер мен байланыс құралдарының техникалық сипаттамаларымен, сондай-ақ лицензияланған бағдарламалық қамтамасыз етудің көлемімен шектелуі керек. Көрсетілген талап шегінде жаңа пайдаланушыларды қосу жүйенің денсаулығына немесе өнімділігіне әсер етпеуі керек.

Жеткізуші Тапсырыс берушінің алдында қызмет көрсетуі Шарттың мәні болып табылатын жүйенің жұмыс істеуіне толық жауап береді.

ЖАЛПЫ ТАЛАПТАР

1. Қолданбалы шешімнен (конфигурациядан), көрсетілген техникалық ерекшеліктен (төмендегі кестені қараңыз) және 1С технологиялық платформасынан (бұдан әрі-БӨ) тұратын "1С:Кәсіпорын" бағдарламалар жүйесінің лицензиялық бағдарламалық өнімін сүйемелдеу бойынша өнім берушінің қызметтері "1С" фирмасы ұсынатын Сервистер жиынтығынан, Қызмет көрсетушінің регламенттік қызметтерінен тұрады, **Шарттың бүкіл қолданылу мерзімін тоқтата тұру мүмкіндігінсіз Тапсырыс берушіге ұсынылатын тауарлар бөлінбейтін болып табылады және оларды орындау фактісі Тапсырыс берушінің ресурсқа қол жеткізуі болып табылады,**Шарттың және қосымша қызметтердің (Тапсырыс берушінің өтінімі негізінде көрсетілетін) барлық қолданылу мерзіміне, оның ішінде өзгертілген (типтік емес) бағдарламалық өнім(БӨ) конфигурациясын жаңарту бойынша консультациялық қолдау, 1С:кәсіпорынды сүйемелдеу, техникалық сүйемелдеу.
2. Тараптар Шарт бойынша Қызметтерді көрсетудің нәтижесі осы Шартта көзделген көлемде және тәртіпте меншік құқығында Тұтынушыға тиесілі Бағдарламалық қамтамасыз етуге техникалық қызмет көрсету болатынымен келісті және қабылдайды.
3. Тараптар осы Шарт шеңберінде қызметтерді Қызмет көрсетуші қашықтан да, тапсырыс берушінің кеңсесіне барып та көрсете алады деп келісті. Егер қоғамдық көлікте кеңсеге дейін жол жүру уақыты бір сағаттан аспаса, Өскемен қаласы бойынша көлік шығындарын Қызмет көрсетуші көтереді. Егер қоғамдық көлікте кеңсеге дейінгі жол жүру уақыты бір сағаттан асатын болса, онда қызметтер көлемі Қызмет көрсетушінің жол жүру уақытынан бір сағаттан асатын уақытқа көбейтіледі.
4. Тапсырыс берушінің кінәсінен не Қызмет көрсетушіге байланысты емес мән-жайларға байланысты қызметтер көрсету нәтижелерінің атқаруылмауы іс жүзінде көрсетілген қызметтердің құнын төлеуден бас тарту үшін негіз бола алмайды.
5. Тапсырыс берушінің кінәсінен не Қызмет көрсетушіге байланысты емес мән-жайларға байланысты қызметтер көрсету нәтижелеріне қол жеткізбеу шарт бойынша төленген қаражатты қайтару туралы талап қою үшін негіз бола алмайды.
6. Тараптар келісті және қабылдайды:
   1. Жеткізуші Тапсырыс берушінің кінәсінен немесе Жеткізушіге байланысты емес жағдайларға байланысты туындаған Қызметтерді көрсету нәтижелеріне қол жеткізбеу үшін жауапты емес;
   2. БӨ жұмысының дұрыстығы және осы Шарт бойынша міндеттемелердің тұтастай орындалуы үшін, егер Тапсырыс беруші осы Шарттың қолданылуы кезінде шартта көзделмеген тұлғаларды қызмет көрсетуге тартса, бағдарламалық өнімді өз бетінше немесе үшінші тұлғаларды тарта отырып өзгертсе және/немесе толықтырса.
   3. Жеткізуші Орындаушы конфигурацияламаған бөліктегі бағдарламалық жасақтаманың немесе конфигурацияланбаған бағдарламалық құралдың элементтерінің істен шығуына жауапты емес. Бұл жағдайда бағдарламалық қамтамасыз етудің жұмыс қабілеттілігін диагностикалау және қалпына келтіру бойынша барлық жұмыстар Тапсырыс берушінің есебінен жүзеге асырылады.
7. Жеткізуші бағдарламалық құрал өнімінің типтік функционалдығындағы қателер үшін жауапты емес. Қателерді бағдарламалық өнімнің Авторлық құқық иеленушісі бағдарламалық өнімнің авторлық құқық иесінің ресми ресурстарында орналастырылған кейінгі жаңартуларда (шығарылымдарда) жүргізеді:
   1. типтік конфигурация және бағдарламалық өнімнің Құқық иеленушісі бағдарламалық өнімнің типтік функционалдығында қатені түзетуді қамтамасыз еткен жағдайда, Жеткізуші Шарт бойынша ағымдағы техникалық қызмет көрсетуді қамтамасыз ету бөлігі ретінде түзетулер енгізеді;
   2. бағдарламалық өнімнің типтік емес конфигурациясы және бағдарламалық өнімнің құқық иеленушісі бағдарламалық өнімнің типтік функционалының қатесін түзетуді ұсынған жағдайда, Қызмет көрсетуші қызметтер шеңберінде шарт бойынша тарифтен тыс түзетулер енгізеді;
   3. бағдарламалық өнімнің типтік және типтік емес конфигурациясы және бағдарламалық өнімнің типтік функционалының қатесін түзетуге Тапсырыс берушіден қатені түзете отырып, бағдарламалық өнімнің авторлық құқық иесі жаңартуды (шығарылымды) ұсынғанға дейін өтінім алған жағдайда, өнім беруші өз күшімен бағдарламалық өнімнің типтік функционалының қатесін түзетуді жүргізеді және шарт бойынша тарифтен тыс қызметтер көрсету шеңберінде түзетуді енгізеді. Бағдарламалық өнімнің типтік функционалындағы қателерді түзету әдісін Тараптар жеке-жеке келісімге келе алады.
8. Осы Шарт бойынша көрсетілетін Қызметтердің құнына іссапар шығындары кірмейді. Тапсырыс беруші Өскемен қаласынан тысқары жерде Тапсырыс берушінің кеңсесіне кеткен кезде, Жеткізушімен барлық шарттарды алдын ала келісіп, бөлек келісім бойынша іссапар шығындарын төлейді.
9. Осы Шарт бойынша Қызметтерге ақы төлеу сәті Жеткізушінің есеп айырысу шотына қаражаттың түскен күні болып табылады.
10. Осы Келісімшартты Жеткізуші біржақты тәртіппен бұзуы мүмкін:
    1. Тапсырыс берушінің талаптарын ұсынбай, дәлелді бас тарту және жазбаша хабарлама болмаған жағдайда жұмыстардың аяқталуы туралы акт берілген күннен бастап 30 күнтізбелік күннен астам уақыт ішінде немесе Қызметтер үшін төлем бойынша берешек болған жағдайда 30 күнтізбелік күннен астам мерзімге төленбеген қаржыны кейіннен сот тәртібімен өндіріп алу құқығымен;
    2. егер Тапсырыс беруші осы Шарттың қолданылуы кезінде қызметтер көрсетуге осы шартта айтылмаған адамдарды тартса. Бұл жағдайда Қызмет көрсетуші өз жұмысының дұрыстығына және жалпы осы Шарт бойынша міндеттемелердің орындалуына жауапты болмайды..
11. Көрсетілетін Қызметтерді қабылдауды (Қызмет көрсетудің әрбір кезеңі) Тапсырыс беруші берілген Жұмыстың аяқталуы туралы куәлікке сәйкес жүзеге асырады, оған сәйкес Тапсырыс беруші қабылдау кезінде анықталған Қызметтердегі кемшіліктерді көрсетуге құқылы. Анықталған кемшіліктерді зерделеу және осы кемшіліктердің кемшіліктерге қатыстылығын растау нәтижелері бойынша Жеткізуші Тапсырыс берушімен келісілген мерзімде өз қаражаты есебінен кемшіліктерді жоюға міндетті.
12. Тапсырыс беруші алынған орындалған жұмыстар актісі бойынша қарсылықтар болған жағдайда, орындалған жұмыстар актісі жазып берілген кезден бастап үш жұмыс күнінен аспайтын мерзімде Қызмет көрсетушіні электрондық пошта арқылы жазбаша хабардар етуге міндетті. Егер жоғарыда көрсетілген мерзім өткеннен кейін Қызмет көрсетуші Тапсырыс берушіден қандай да бір қарсылық алмаса, онда орындалған жұмыстар актісі goszakup.gov.kz порталда расталуға тиіс және тиісінше Қызмет көрсетуші көрсеткен қызметтер қарсылықсыз қабылданды деп есептеледі және Тапсырыс беруші тарапынан төленуге жатады.
13. Қызмет көрсетушінің көрсетілетін қызметтерін тексерусіз қабылдаған Тапсырыс беруші осы Шарт бойынша көрсетілетін қызметтерді қабылдаудың әдеттегі жағдайларында белгіленуі мүмкін және белгіленуі тиіс көрсетілетін қызметтердің кемшіліктеріне (айқын кемшіліктер) сілтеме жасау құқығынан айырылады.
14. Тапсырыс беруші растаған орындалған жұмыс туралы анықтамалар төлемге жататын көрсетілген Қызметтерді қабылдауды растайтын құжаттар болып табылады. Аяқталған жұмыс актісі Тапсырыс беруші мен Жеткізушінің бухгалтерлік және салықтық есебінде көрсетілуге ​​жатады.
15. Тапсырыс беруші көрсетілген Қызметтерді қабылдаудан негізсіз жалтарған жағдайда, Тапсырыс берушіге көрсетілген Қызметтердің нәтижелерінің бүліну қаупін беру күні Жеткізушінің goszakup.gov kz порталында ОЖА берген күн болып табылады.
16. Тапсырыс беруші 1.11-тармаққа сәйкес орындалған жұмыстар актісін растаудан немесе осы Шарт бойынша көрсетілген қызметтерді қабылдаудан жалтарған кезде, егер мұндай жалтару Қызмет көрсетушінің Шарт бойынша көрсетілген қызметтерді тапсыруды кешіктіруіне әкеп соқса, көрсетілген қызметтер нәтижелерінің кездейсоқ бүліну тәуекелі осы Шарттың талаптары бойынша қызметтерді тапсыру-қабылдау болуға тиіс болған кезден бастап Тапсырыс берушіге өтті деп танылады.
17. Егер Тапсырыс беруші Шартқа сәйкес Жұмыстардың орындалғаны туралы сертификатты растаудан немесе Қызметтерге ақы төлеуден жалтарса, егер мұндай жалтару Жеткізушінің Шарт бойынша көрсетілген Қызметтерді жеткізуді кешіктіруіне әкеп соқтырса, Жеткізуші Шарт бойынша көрсетілген қызметтерді жеткізуді кейінге қалдыруға құқылы. Тұтынушымен келісімсіз тұтастай Шарт бойынша Қызметтерді орындау шарттарын кейіннен түзете отырып, Шарт бойынша одан әрі Қызметтерді көрсетуді тоқтата тұру туралы шешім қабылдауға құқылы.
18. Жеткізуші лицензияланбаған бағдарламалық қамтамасыз етуді анықтаған кезде Тапсырыс берушінің компьютерлерінде лицензияланбаған бағдарламалық қамтамасыз ету жойылғанға дейін және Тапсырыс беруші лицензияланған бағдарламаларды растайтын құжаттарды ұсынғанға дейін осы Шарт бойынша қызмет көрсетуді тоқтатуға құқылы.
19. Бағдарламалық өнімді пайдаланып, осы Келісімге сәйкес әкімшіні тағайындау. Әкімші құқығы бар БӨ-ге кіру үшін әкімшінің жеке логині мен құпия сөзі болуы керек.
20. Бағдарламалық қамтамасыз етуді қолдау шеңберінде өзара әрекеттесу үшін Тапсырыс беруші тарапынан жауапты тұлғаларды тағайындау. Шарттың қолданылу мерзімі ішінде, қажет болған жағдайда, Өнім берушіні міндетті түрде хабардар ете отырып, ауыстыруға жол беріледі.
21. Жеткізушінің сұрау салуы бойынша осы Шарт бойынша Қызметтерді көрсету үшін қажетті деректерді, құжаттарды және ақпаратты электрондық пошта арқылы жазбаша сұрау салуды алған күннен бастап 5 (бес) жұмыс күнінен аспайтын мерзімде және сұранысқа сәйкес көлемде. Жеткізушінің барлық сұраулары алынғаны туралы хабарламамен Тапсырыс берушінің жауапты тұлғасына көшіріледі. Мәліметтер мен ақпаратты ұсынбау Тапсырыс берушінің кінәсінен осы Шарт бойынша Қызметтерді көрсету шарттарын өзгертуге әкеп соғады және осы Шартқа сәйкес орындалатын Қызметтердің шарттары мен құнын өзгертуге негіз бола алады.
22. Егер Тапсырыс берушіге деректерді дайындауға және ақпарат жинауға көбірек уақыт қажет болған жағдайда,Тапсырыс беруші бұл туралы Қызмет көрсетушіні хабардар етеді және мерзімді Қызмет көрсетушімен келіседі. Егер Тапсырыс берушінің осы ақпаратты дайындауы Қызмет көрсетушінің қызметтер көрсетуін кешіктіруіне әкеп соқтырса, онда бұл өнім берушіде қосымша шығындар болмаған жағдайда шарт қаражатын өзгертпей қызметтер көрсету мерзімдерін өзгертуге әкеп соғады.
23. Тапсырыс беруші бағдарламалық қамтамасыз етумен жұмыс істеу үшін пайдаланылатын техникалық жабдықтың жұмыс қабілеттілігін, Өнім берушінің Қызметтерді қашықтықтан көрсетуі үшін қашықтан байланыс сеанстарын қамтамасыз етуге міндетті.
24. Тұтынушы ақпараттық база файлдарының ұрлануын немесе бүлінуін болдырмау үшін бағдарламалық қамтамасыз етуге рұқсаты бар компьютерлердің ақпараттық қауіпсіздігін қамтамасыз етуге міндетті.
25. Тұтынушы барлық пайдаланушылар үшін 1С:Кәсіпорын ақпараттық базаларына кіру үшін парольдерді тағайындау және үнемі өзгерту арқылы ақпаратқа рұқсатсыз қол жеткізудің алдын алуды қамтамасыз етуі тиіс.
26. Қызмет көрсетушіге:
    1. Тапсырыс берушінің Өскемен қаласы аумағында бұрын тараптармен келісілген және жоспарланған Қызметтерді беру немесе жою туралы 4 жұмыс сағатынан кем емес алдын ала хабарлау.
    2. Тараптармен бұрын келісілген және Өскемен қаласынан тысқары жерде Тапсырыс берушінің аумағында жоспарланған Қызметтерді беру немесе жою туралы кемінде 4 жұмыс күні бұрын.
27. Қызметтерді көрсету аяқталғаннан кейін Тапсырыс беруші Жеткізушінің көрсетілген Қызметтерін тексеруі және қабылдауы қажет.
28. Тапсырыс беруші компанияның деректемелері, орналасқан жері, электрондық пошта мекенжайы немесе байланыс тұлғасының телефон нөмірі өзгергені туралы өзгеріс енгізілген күннен бастап жеті жұмыс күнінен кешіктірмей Қызмет көрсетушіге хабарлауға міндетті.
29. Тапсырыс беруші жұмыстарды Қызмет көрсетуші жүзеге асыратын компьютерлерде үшінші тұлғалардың авторлық және сабақтас құқықтарын бұзбай лицензияланған бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалануға міндетті. Бағдарламалық өнім Тұтынушыға тіркелуі және Бағдарламамен бірге берілген Лицензиялық келісімдерге сәйкес пайдаланылуы керек.
30. Тапсырыс берушінің кінәсінен туындаған бағдарламалық қамтамасыз етудің жұмысында ақаулық орын алған жағдайда, барлық диагностикалау және параметрлерді қалпына келтіру өз қаражаты есебінен жүзеге асырылуы тиіс.
31. Тұтынушы бағдарламалық қамтамасыз етуді енгізу немесе техникалық қызмет көрсету құқығын үшінші тұлғаға берген кезде Тапсырыс беруші бұл туралы Қызмет көрсетушуге хабарлауға міндетті, ал Шарттың талаптары қайта қаралуы немесе бұзылуы мүмкін.
32. Көрсетілетін қызметтердің тізбесі бағдарламалық өнімдерге арналған:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | БӨ конфигурациясының атауы | ТАБ саны | АБ жұмыс режимі | Қызмет көрсетудегі ақпараттық базалардың саны | |
| типтік | өзгертілген |
| 1 | 1С-Рейтинг: Бухгалтерия государственного предприятия | жоқ | клиент - серверлік | 1 | жоқ |

ҚЫЗМЕТТЕР ТІЗІМІ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Қызметтер / тариф** | **Тарифі (12 ай)** |
| **1.1.** | Қызмет көрсететін жеке команда |  |
| **1. 2.** | Регламенттік жұмыстар |  |
| 1.2.1. | Қолданбалы, типтік конфигурациялар мен технологиялық платформаның жаңартуларына, http: //portal.1c.ru сайтында жоспарланған шығарылымдар туралы ақпаратқа қол жеткізу |  |
| 1.2.2. | Ай сайынғы регламенттік жұмыстар | Жылына 12 |
| 1.2.2.1. | 1С:Кәсіпорын платформасын жаңарту | жұмыс орындарының саны шектелмеген |
| 1.2.2.2 | Типтік (өзгертілмеген) конфигурациясы бар ақпараттық базалар үшін жаңартуларды орнату | 8-10 күн ішінде |
| 1.2.2.3. | Типтік (өзгертілмеген) конфигурациясы бар негізгі ақпараттық базаны жаңарту | Айына 2 релизден артық емес |
| 1.2.2.4 | Негізгі ақпараттық база үшін: 1. "Eflector saver" көмегімен жергілікті компьютерге автоматты резервтік көшірмені баптау (тегін нұсқа); 2. Тапсырыс берушінің сұранысы бойынша тестілеу және қателерді түзету |  |
| 1.2.3. | 1С-Рейтинг: 2-санаттағы салалық конфигурацияның технологиялық қолдауы |  |
| 1.2.3.1 | Электрондық пошта бойынша кеңес беру желісі ([sol@1c-rating.kz](mailto:sol@1c-rating.kz)) |  |
| 1.2.3.2 | Пайдаланушының өзекті электрондық нұсқаулықтарына қол жеткізу |  |
| 1.2.3.3 | Салалық және мамандандырылған шешімдермен жұмыс жөніндегі оқыту онлайн-семинарларына (вебинарларға) қатысу (1 және 2-санаттар үшін) |  |
| 1.2.3.4 | PRO1C ақпараттық-аналитикалық порталындағы «Бухгалтерлік есеп тәжірибесі» бөліміндегі салалық шешімдер туралы материалдарға қол жеткізу |  |
| **1. 3.** | **1С фирмасынан сервистер ұсыну: 1С:Қазақстан порталында <https://portal.lc.ru/> келісілген шарттарға сәйкес** |  |
| 1.3.1. | "1С-Коннект"қызметін қосу |  |
| 1.3.2. | https: //its.lc.kz/ 1С ИТС(АТҚ) кәсіби ақпараттық жүйесімен жұмыс бойынша қосылу және кеңес беру |  |
| 1.3.3. | Электрондық сыйлық АТҚ сайтында пайдаланушының жеке кабинетінде https: / / its.1с.kz/ |  |
| **2.** | Тариф бойынша қосымша |  |
| 2.1. | Консультациялық қолдау | 4 сағат |
| 2.2. | Пайдаланушының жеке кабинетіне кіру |  |