

Приложение № 3
к Извещению об осуществлении закупки
при проведении электронного конкурса
на оказание услуг по сервисному сопровождению,
технической поддержке и развитию программного
обеспечения автоматизации финансово-хозяйственной
деятельности ИПУ РАН

ОПИСАНИЕ ОБЪЕКТА ЗАКУПКИ (ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ)

**на оказание услуг по сервисному сопровождению, технической поддержке и развитию
программного обеспечения автоматизации финансово-хозяйственной деятельности
ИПУ РАН**

Заказчик: Федеральное государственное бюджетное учреждение науки Институт проблем управления им. В.А. Трапезникова Российской академии наук (ИПУ РАН)

Место оказания услуг: Г. МОСКВА, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ КОНЬКОВО,
УЛ. ПРОФСОЮЗНАЯ, Д. 65, СТ. 2 ИПУ РАН.

1. Объект закупки.

Оказание услуг по сервисному сопровождению, технической поддержке программного обеспечения автоматизации финансово-хозяйственной деятельности ИПУ РАН (далее – Услуги).

2. Цели оказания услуг.

Целью оказания Услуг является повышение эффективности процессов ведения финансово-хозяйственной деятельности Федерального государственного бюджетного учреждения науки Института проблем управления им. В.А. Трапезникова Российской академии наук (далее - ФХД), приведение функционала программного обеспечения автоматизации ФХД в соответствие действующим нормативно-правовым требованиям, обеспечения надежной бесперебойной работы и поддержания его в актуальном состоянии.

Код ОКПД 2: 62.02.30.000 – Услуги по технической поддержке информационных технологий.

3. Назначение услуг.

Услуги предназначены для обеспечения:

- устойчивого и бесперебойного функционирования программного обеспечения автоматизации финансово-хозяйственной деятельности, установленного у Заказчика (далее – ПО ФХД);
- поддержки, актуализации и оптимизации ПО ФХД и учетно-аналитических данных о текущей ФХД, в т.ч. соответствующих форм, справочников и классификаторов с учетом действующих правовых и нормативных актов, устанавливающих порядок функционирования и использования ПО ФХД;
- целостности, сохранности и восстанавливаемости данных ПО ФХД;
- эффективной работы пользователей с ПО ФХД;
- автоматизации электронной инвентаризации на базе программного продукта «1С: Бухгалтерия государственного учреждения 8».

4. Перечень и количество (объем) оказываемых Услуг.

Количество (объем) оказываемых Услуг в соответствии Контрактом и Техническим заданием указан в приложении 1 к настоящему ТЗ. Количество (объем) оказываемых Услуг определяется из фактической потребности Заказчика из перечня Услуг, указанных в п. 7.1 Технического задания.

Услуги оказываются по заявкам Заказчика в течение срока действия Контракта.

5. Срок оказания услуг.

Срок оказания услуг – в течение 12 месяцев с даты заключения Контракта.

6. Описание возможностей текущего оборудования и программного обеспечения, установленного у Заказчика.

ПО ФХД функционирует на основе:

Платформы: 1С: Предприятие 8.3 (8.3.22.1709) (или более актуальная на момент начала работ); сервер БД PostgreSQL 10.10-1.1С (64-бит).

Текущее оборудование:

Сервер 1с и сервер БД находятся на одной физической машине

- Сервер 1С:

ОС: Windows Server 2016 Standart (SP 2, 64-bit).

Процессор: Intel Xenon Silver 4110 2.10 GHz (2 процессора).

Оперативная память: 128 Gb.

- Сервер БД:

- ОС: Windows Server 2016 Standart (SP 2, 64-bit).

- Процессор: Intel Xenon Silver 4110 2.10 GHz (2 процессора).

- Оперативная память: 128 Gb.

Жесткие диски: 3 диска -500 Гб, 2Тб и 8,64 ТБ

Сервер «Документооборот 1С»:

ОС: Windows Server 2016 Standart (SP 2, 64-bit).

Процессор: Intel Xeon Silver 2.30 GHz (2 процессора).

Оперативная память: 256 Gb.

8 HDD – 2Тб, 2 SSD – 240 Gb

Сервер «Аренда»:

ОС: Windows Server 2008

Процессор: Intel Xeon E5405 2.00 GHz (8 ядер).

Оперативная память: 16 Gb.

Версии конфигураций: ПО ФХД состоит из подсистем: «Бухгалтерский учет», «Расчет заработной платы», «Кадры», разработанных на основе конфигураций: «1С:Бухгалтерия государственного учреждения», редакция 2.0 (2.0.109.59) (или более актуальная на момент начала работ), «1С:Зарплата и кадры государственного учреждения» редакция 3.1 (3.1.36.75) (или актуальная на момент начала работ), «1С:Документооборот государственного учреждения 8» 2.1 (2.1.29.18), а также «1С:Документооборот государственного учреждения 8» 3.1

Подсистема «Бухгалтерский учет» содержит комплекс реализованных решений по автоматизации ведения бухгалтерского учета:

- ведение учета нефинансовых активов: основных средств, нематериальных активов, непроизведенных активов, материальных запасов, в разрезе номенклатуры, мест хранения, материально ответственных лиц; учет начисленной амортизации;
- ведение учета финансовых активов;
- учет наличия и движения денежных документов и наличных денежных средств в кассе, в том числе в иностранной валюте;
- учет движения денежных средств на счетах, открытых в кредитных организациях, в том числе в иностранной валюте;
- учет операций по лицевым счетам, открытым в органах казначейства, электронный обмен данными с казначейскими системами;
- ведение учета расчетов с поставщиками и подрядчиками по выданным авансам в разрезе контрагентов и оснований расчетов;
- ведение учета расчетов с подотчетными лицами в разрезе выданных авансов;
- ведение учета расчетов по доходам, в том числе учет расчетов по изготовлению продукции, выполнению работ (в т.ч. по источникам);

- ведение учета расчетов по аренде федерального (муниципального) имущества и других доходов от собственности;
- ведение учета в разрезе КБК, КПС, КОСГУ, доходных договоров, КЭК, ИФО;
- учет доходов и расходов будущих периодов;
- учет затрат на выполнение услуг;
- учет возмещения эксплуатационных и прочих услуг;
- внутриведомственные расчеты;
- ведение учета расчетов по ущербу имуществу;
- ведение учета обязательств;
- учет расчетов с поставщиками и подрядчиками;
- учет расчетов с работниками;
- учет расчетов по платежам в бюджеты;
- учет расчетов по средствам, полученным во временное распоряжение;
- учет расчетов с другими кредиторами;
- ведение учета финансового результата деятельности учреждения;
- ведение учета санкционирования расходов бюджетов;
- учет сметных (плановых) назначений;
- учет и контроль исполнения принятых обязательств;
- ведение учета НДС, счетов-фактур, формирование книг покупок и продаж, журнала учета полученных, выставленных счетов-фактур;
- ведение налогового учета по налогу на прибыль в соответствии с гл. 25 НК РФ;
- ведение учета банковских гарантий;
- ведение учета расходов будущих периодов (возможность начисления и расчета сумм для списания на финансовый результат);
- ведение забалансового учета;
- формирование аналитических, бухгалтерский и финансовых отчетов;
- формирование и ведение электронных первичных документов и регистров бухгалтерского учета, применяемых при ведении бухгалтерского учета Института;

ПО ФХД, предназначенное для ведения бухгалтерского и налогового учета, автоматически формирует печатные формы первичных учетных документов, регистры бухгалтерского и налогового учета, регламентированную отчетность, в соответствии с действующим бухгалтерским и налоговым законодательством.

Основной особенностью конфигурации является сквозная доработка, связанная с ведением доходных договоров, которая во всей системе формирует дублирующий контур учета. Существует доработка, состоящая из блока документов, предназначенных для распределения затрат и определения себестоимости работ. Алгоритмы распределения работают на основе второго контура учета. Также, для учета информации по заявкам на закупку реализован раздел «Планирование закупок», позволяющий оперативно получать информацию об исполнении поступивших документов «Заявка на закупку ТРУ» и «Заявка на закупку».

Подсистема «Расчет заработной платы» обеспечивает решение следующих задач:

- ведение учета информации об организационно-штатной структуре ИПУ РАН (Организационно-штатная структура);
- ведение учета информации о должностях ИПУ РАН в иерархическом виде в соответствии с подчиненностью должностей в подразделениях ИПУ РАН (Должности);
- ведение учета информации о сотрудниках в объеме, необходимом для расчета заработной платы и формирования отчетности (Сотрудники);
- ведение справочной информации (Справочники);
- ведение выполнения расчетов начислений (Расчеты);
- ведение формирования документов на выплату заработной платы и иных выплат на основании расчетов начислений с возможностью включения в документ на выплату данных расчетов по различным видам начислений на заданный период и с отражением в документе

по каждому сотруднику вида начисления и кода КОСГУ из расчетов начислений (К выплате);

- ведение формирования расчетно-платежных и платежных ведомостей (Ведомости);
- ведение формирования сводов проводок по оплате труда (Проводки);
- ведение депонирования и перечисления начисленных сумм (Выплаты);
- ведение формирования отчетности по персонифицированному учету, по удержанным суммам налога на доходы физических лиц (НДФЛ) и иной единовременной и периодической отчетности для органов Федеральной налоговой службы России (ФНС России), Социального фонда России (СФР) и Росстата (Обязательная (регламентированная) отчетность);
- ведение выгрузки данных в электронном виде для ФНС России и СФР (Выгрузка);
- ведение формирования документов на перечисление заработной платы (Перечисление зарплаты);
- ведение формирования и печати документов, справок и аналитических отчетов по начислению и выплате сотрудникам заработной платы и иных выплат (Отчеты);
- ведение «Организационно-штатной структуры» для обеспечения выполнения функций по формированию, изменению и контролю штатного расписания;
- ведение «Должностей» для обеспечения выполнения функций по учету информации о должностях Института, включая иерархический справочник должностей;
- ведение «Сотрудников» для обеспечения выполнения функций по вводу и хранению информации о сотрудниках в объеме, необходимом для расчета заработной платы и формирования отчетности;
- ведение «Справочников» для обеспечения выполнения функций по настройке видов начислений, удержаний, отчислений и перечислений;
- ведение «Расчетов» для обеспечения выполнения функций по расчету и перерасчету заработной платы, налогов, удержаний и страховых взносов, а также подготовку данных для осуществления межрасчетных выплат и выплат заработной платы, включая аванс заработной платы;
- ведение «К выплате» для обеспечения выполнения функций по формированию документов на выплату заработной платы и иных выплат на основании расчетов начислений с возможностью включения в документ на выплату данных расчетов по различным видам начислений на заданный период и с отражением в документе по каждому сотруднику вида начисления и кода КОСГУ из расчетов начислений;
- ведение «Формирования резервов отпусков»;
- ведение «Ведомостей»;
- ведение «Расчетно-платежных ведомостей» для обеспечения выполнения функций по формированию расчетно-платежных и платежных ведомостей;
- ведение «Проводок» для обеспечения выполнения функций по формированию журнала проводок по оплате труда для передачи в подсистему «Бухгалтерский учет»;
- ведение «Выплат» для обеспечения выполнения функций по депонированию и перечислению сумм, причитающихся к выплате сотрудникам организации;
- ведение «Обязательной отчетности» для обеспечения выполнения функций по формированию отчетности по персонифицированному учету, по удержанным суммам налога на доходы физических лиц (НДФЛ) и иной единовременной и периодической отчетности для органов Федеральной налоговой службы России (ФНС России), Социальный фонд России (СФР) и Росстата;
- ведение «Выгрузки» для обеспечения выполнения функций по выгрузке данных в электронном виде для ФНС России и СФР;
- ведение «Перечисления зарплаты» для обеспечения выполнения функций по формированию документов на перечисление заработной платы в кредитную организацию, осуществляющую обслуживание Заказчика, включая обеспечение требований кредитной организации (ПАО Сбербанк), осуществляющей обслуживание Заказчика;
- ведение «Отчетов» для обеспечения выполнения функций по формированию и печати документов, справок и аналитических отчетов по начислению и выплате сотрудникам заработной

платы и иных выплат с возможностью поиска и отбора данных по различным параметрам, вывода и сортировки в отчетах списков сотрудников в соответствии с иерархией должностей или по алфавиту;

Основной особенностью конфигурации является сквозная доработка, связанная с ведением доходных договоров, и связанной с этим дополнительной бюджетной классификации. Эта доработка была выполнена в связи с особенностью ведения финансово-хозяйственной деятельности и необходимостью распределения затрат по источникам доходов для определения себестоимости работ.

Подсистема «Кадры» обеспечивает решение следующих задач:

- ведение учета информации об организационно-штатной структуре ИПУ РАН (Организационно-штатная структура) для обеспечения выполнения функций по формированию, изменению и контролю штатного расписания;
- ведение учета информации о должностях ИПУ РАН в иерархическом виде в соответствии с подчиненностью должностей в подразделениях ИПУ РАН (Должности) для обеспечения выполнения функций по учету информации о должностях ИПУ РАН, включая иерархический справочник должностей;
- ведение «Справочников» для обеспечения актуализации разделов, содержащих:
- нормативно-справочную информацию, в соответствии с требованиями законодательства;
- справочную информацию по направлению деятельности организации;
- ведение учета информации о сотрудниках в объеме, необходимом для формирования отчетности (Сотрудники) для обеспечения выполнения функций по вводу и хранению информации о сотрудниках;
- ведение «Приказов» для обеспечения выполнения функций по учету и изменению организационно-штатной структуры и данных по сотрудникам организации;
- ведение «Формирования резервов отпусков»;
- ведение «Обязательной (регламентированной) отчетности» для обеспечения выполнения функций по формированию отчетности:
- по персонифицированному учету;
- по направлению Росстата;
- по организации воинского учета;
- ведение «Отчетов» для обеспечения выполнения функций по формированию и печати документов, справок и аналитических отчетов с возможностью поиска, и отбора данных по различным параметрам, вывода и сортировки в отчетах списков сотрудников в соответствии с иерархией должностей (алфавиту, структурным подразделениям).

Информационное взаимодействие подсистемы «Кадры» с подсистемами ПО ФХД и другими информационными системами ИПУ РАН.

Подсистема функционирует во взаимодействии со следующими смежными подсистемами ИПУ РАН:

- подсистема «Расчет заработной платы» - в части использования персональных данных сотрудников, документов кадрового учета и штатного расписания;
- подсистема подсчета индивидуальных показателей результатов научной деятельности - в части использования персональных данных сотрудников.

Основной особенностью конфигурации является сквозная доработка, связанная с ведением доходных договоров. Эта доработка была выполнена в связи с особенностью ведения финансово-хозяйственной деятельности и необходимостью распределения затрат по источникам доходов для определения себестоимости работ.

Подсистема «Документационное обеспечение» позволяет решать следующие задачи:

- Регистрация входящих и исходящих документов;
- учет и регистрация входящей и исходящей корреспонденции. Генерация сквозных регистрационных номеров по настроенным правилам осуществляется автоматически;
- при учете поступивших документов - сканирование бумажных документов, печать штрихкодов и регистрационных штампов;

- автоматизация процедуры рассмотрения документов, отправки на исполнение и постановки на контроль;
- поддержка регламентированных сроков исполнения документов;
- ведение номенклатуры дел, формирование дел, передача закрытых дел на архивное хранение или уничтожение;
- формирование отчетов по поступлению и исполнению документов, по просроченным документам;
- автоматический обмен электронными документами между различными предприятиями и учреждениями в соответствии с ГОСТ Р 53898-2010 и ГОСТ Р 53898-2013:
- обмен входящими и исходящими документами,
- учет поступающих документов в журналах,
- увязывание входящих и исходящих документов в цепочки,
- отслеживание состояния отправленных документов;
- возможность загружать входящие, исходящие, внутренние документы и файлы со сканеров любых типов, поддерживающих интерфейс TWAIN. Сканирование осуществляется в форматы jpg, pdf и tif, в том числе и многостраничный;
- потоковое сканирование с автоматическим распознаванием штрихкодов документов и формирование многостраничных tif или pdf файлов;
- автоматическое распознавание отсканированных изображений и полнотекстовый поиск по распознанным документам;
- внутриорганизационная электронная почта;
- возможность работать с письмами непосредственно в программе при помощи полноценного почтового клиента. При этом письма являются такими же учетными единицами, как и входящие и исходящие документы;
- возможность отправить по электронной почте непосредственно из программы любой документ или файл;
- загрузка входящих и внутренних документов из электронной почты. При использовании ЭЦП можно отправлять и принимать подписанные и зашифрованные файлы;
- имеется дополнительная возможность отправки и получения почтовых сообщений с помощью внешних почтовых клиентов. Поддерживаются почтовые клиенты Microsoft Outlook, The Bat, Mozilla Thunderbird и другие клиенты, работающие по протоколу MAPI;
- просмотр, редактирование и контроль версий документов;
- использование соответствующих приложений, установленных на локальных компьютерах пользователей для просмотра и редактирования документов подсистемы «Документационное обеспечение»;
- возможность просматривать и редактировать текстовые файлы во встроенном текстовом редакторе непосредственно в программе;
- возможность повседневной работы с документами и файлами непосредственно на рабочем столе; пользователь видит список редактируемых документов и список невыполненных задач;
- доступ сотрудников к файлам как для просмотра, так и для редактирования. Конфликты при одновременном редактировании документов исключаются благодаря механизму блокировки файлов;
- автоматическое создание новой версии файла при сохранении изменений в информационной базе с указанием автора, даты и времени создания;
- возможность из карточки файла посмотреть список версий, удалить ненужные, сменить активную (текущую) версию. Для файлов популярных форматов (doc, rtf, html, txt, odt) поддерживается сравнение версий;
- шаблоны документов и файлов;
- возможность настраивать и использовать автоматически заполняемые шаблоны файлов и документов пользователем, без привлечения программиста. При создании нового файла из шаблона поля шаблона автоматически заполняются учетными данными, например,

наименование, автор, дата создания, сумма договора, реквизиты контрагента;

- заполнение по шаблону реквизитов сразу при создании нового документа из шаблона, и автоматическое присоединение к документу всех указанных в шаблоне файлов, которые, в свою очередь, тоже автоматически заполняются на основании реквизитов документа;
- штрихкодирование документов;
- присвоение автоматически всем документам штрихкода, который можно:
- распечатать на отдельном листе;
- распечатать поверх титульного листа бумажного документа;
- распечатать на наклейке;
- вставить в электронный документ как изображение;
- штрихкоды используются для быстрого поиска учетных карточек документов и для автоматического прикрепления файлов к документам при потоковом сканировании;
- электронная подпись;
- поддерживается возможность использовать сертифицированные механизмы ЭП для подписания и шифрования документов и файлов. Электронная подпись позволяет установить отсутствие искажения информации в электронном документе;
- печать регистрационных штампов документов;
- возможность выводить на печать регистрационный штамп документа, который содержит название организации, регистрационный номер и дату регистрации, штрихкод. Регистрационный штамп может печататься как на отдельном листе, так и поверх титульного листа бумажного документа;
- формирование дел;
- ведение номенклатуры дел учреждения, отражать списание документов в дела, формирование регистрационного номера документа с использованием индекса по номенклатуре дел, отражение передачи дел в архив и уничтожение дел;
- поддержка печати разнообразных делопроизводственных отчетов и печатных форм, таких как обложка дела, внутренняя опись документов дела, итоговая запись о категориях и количестве дел и т. п.;
- несколько резолюций в документах;
- возможность указать несколько резолюций в карточке документа. Резолюции автоматически формируются бизнес-процессом «Рассмотрение» или могут быть введены вручную. При этом в качестве авторов резолюций могут выступать не только сотрудники ИПУ РАН, но и должностные лица сторонних учреждений;
- визы согласования;
- для отражения результатов согласования в карточке документа используются визы согласования. Визы согласования представляют собой записи о фактах согласования документов и позволяют:
- из карточки документа узнать, согласован документ или нет; если согласован, то кем и когда, если не согласован, то почему;
- в процессе согласования увидеть замечания других сотрудников, в том числе высказанные ранее;
- отразить согласование, если согласующие лица не работают в системе;
- распечатать лист согласования документа;
- контроль переданных документов;
- учет передачи документов должностным лицам и контроль сроков возврата переданных документов. Ведение автоматизированного журнала передачи, который позволяет отразить передачу документа как сотруднику внутри учреждения, так и внешним корреспондентам. Отчеты по журналу передачи позволяют узнать, у кого находится документ в настоящий момент, а также сигнализирует о нарушении срока возврата;
- связи между документами;
- использование стандартных связей между документами, которые автоматически устанавливаются, например, при регистрации ответных документов. Программа позволяет

настроить дополнительные связи между документами и указать правила использования этих связей для видов документов. Поддержка единичных, множественных, односторонних и двухсторонних связей;

- учет договоров;
- автоматизирован полный жизненный цикл договорных документов;
- подготовка проекта договора;
- согласование проекта договора, как внешнее, так и внутреннее;
- учет всех связанных с договором документов, например, акты, дополнительные соглашения;
- учет и контроль сроков действия договоров;
- автоматическое продление сроков действия по правилам, указанным в договоре;
- учет и контроль исполнения финансовых обязательств по договору;
- контроль наличия сопроводительных документов по договору, например, счетов-фактур;
- контроль возврата переданных экземпляров документов по договору;
- расторжение договора;
- переадресация входящих документов;
- возможность учитывать переадресацию входящих документов в сторонние организации, а также получение переадресованных входящих документов от сторонних организаций. При этом программа позволяет контролировать сроки исполнения переадресованных документов;
- возможность объединять документы в комплекты;
- поиск документов;
- реализован полнотекстовый поиск любых данных (документов, файлов) не только по всем полям карточек, но и по содержимому версий файлов популярных форматов с учетом морфологии русского, украинского и английского языков;
- при помощи расширенного полнотекстового поиска можно выбрать метод, а также ограничить область поиска выбранным разделом или разделами. Чтобы начать поиск, достаточно ввести лишь часть искомого слова или фразы. Реализована возможность поиска документов по реквизитам с возможностью настройки и сохранения сложных условий поиска;
- хранение файлов;
- непосредственно файлы могут храниться как в информационной базе, так и в томах на диске. Тома служат для размещения файлов на различных носителях, например, сетевых дисках. Имеется возможность настроить размещение файлов в томах по условиям (размер, расширение, дата и т. п.);
- процессы и совместная работа пользователей;
- в подсистеме реализована коллективная работа с документами при помощи следующих бизнес-процессов:
- рассмотрение: документ попадает на рассмотрение к руководителю и с его резолюцией возвращается к автору документа. При этом непосредственно в процессе рассмотрения должностное лицо может вынести текстовую резолюцию или отправить документ на исполнение или ознакомление;
- исполнение: документ передается на исполнение всем пользователям по списку и контролеру для соблюдения исполнительской дисциплины. Один из пользователей может быть назначен ответственным исполнителем;
- согласование: приложенные к такому бизнес-процессу документы попадают на согласование указанным респондентам и потом возвращаются к автору этого бизнес-процесса для ознакомления с результатами согласования или отправки на повторное согласование. Поддерживаются такие варианты согласования, как:
- параллельное;
- последовательное;
- смешанное (параллельное и последовательное), в том числе и с учетом условий маршрутизации;
- утверждение: документ попадает на утверждение к ответственному лицу и возвращается к

автору документа для ознакомления с результатом утверждения;

- регистрация: документ попадает к секретарю для присвоения регистрационного номера, проставления печати организации и отправки корреспонденту;
- ознакомление: с помощью этого бизнес-процесса нужный документ рассылается всем пользователям по списку для ознакомления;
- поручение: с помощью этого бизнес-процесса можно выдавать поручения сотрудникам и проверять их исполнение;
- приглашение: с помощью этого процесса можно направить приглашения участникам совещания и получить их ответы;
- обработка входящего документа: этот бизнес-процесс автоматизирует полный цикл обработки входящего документа — рассмотрение, исполнение, списание в дело;
- обработка исходящего документа: этот бизнес-процесс автоматизирует полный цикл обработки исходящего документа — согласование, утверждение, регистрация;
- обработка внутреннего документа: этот бизнес-процесс автоматизирует полный цикл обработки исходящего документа — согласование, утверждение, регистрация, рассмотрение, исполнение, списание в дело;
- комплексный процесс: позволяет настроить произвольный маршрут обработки документа, состоящий из отдельных этапов;
- при создании процесса используется помощник, в котором можно выбрать подходящий под нужды шаблон;
- имеется возможность назначать задачи не только конкретным исполнителям, но и ролям;
- реализована возможность настроить шаблоны маршрутов бизнес-процессов по каждому виду документов с учетом условной маршрутизации. Условия маршрутизации могут настраиваться в режиме конструктора или на встроенном языке. Сроки исполнения бизнес-процессов контролируются с учетом графиков работ сотрудников и могут исчисляться не только в днях, но и в часах и даже минутах;
- автоматический запуск бизнес-процессов по расписанию;
- иерархия подчиненности бизнес-процессов и их задач. При создании бизнес-процесса можно указать, что он является подчиненным по отношению к задаче другого бизнес-процесса. Таким образом, выстраивается иерархия бизнес-процессов и задач, которую могут видеть все участники этих бизнес-процессов с учетом прав доступа;
- возможность временной остановки бизнес-процессов, которая распространяется на все подчиненные бизнес-процессы и их задачи;
- при создании процесса автор определяет срок, до которого должны быть выполнены задачи по процессу. Если по каким-то причинам исполнитель не может выполнить задачу вовремя, он может воспользоваться механизмом переноса сроков;
- возможность задать вопрос автору процесса;
- можно указывать дополнительные реквизиты для процессов и задач, чтобы отразить требования специфики конкретного процесса. Если стандартных реквизитов, имеющихся в типовом наборе программы, оказывается недостаточно, у пользователя есть возможность добавить к ним свои собственные. Они будут соответствовать насущным требованиям конкретного учреждения и принятого в нем порядка делопроизводства;
- комплексный процесс — это сложный процесс, состоящий из одного или нескольких подпроцессов, порядок и условия перехода, между которыми могут быть настроены пользователем. Комплексные процессы используются, когда необходимо автоматизировать сложную последовательность действий, состоящую из более простых процессов. Комплексный процесс позволяет настроить произвольный маршрут обработки документа;
- механизм «Управления мероприятиями» позволяет организовывать, учитывать и анализировать мероприятия, которые проводятся в организации. Под мероприятиями понимаются совещания, собрания, обсуждения, заседания и проч. Поддерживается ведение протокола мероприятия и исполнение решений протокола;

- протоколирование работы пользователей ведется для анализа и сбора сведений о работе над различными объектами системы. Протокол дает возможность узнать, кто, когда и какое действие совершил в системе. Таким образом легко выяснять спорные ситуации;
- учет рабочего времени и контроль исполнения;
- возможность контроля учета рабочего времени для обеспечения руководителя информацией для принятия управленческих решений и оптимизации работы сотрудников;
- ежедневная отчетность сотрудников, которая включает в себя данные о времени, проекте, содержании работы. Построение различных отчетов о затратах времени сотрудников в разрезе видов работ, подразделений или периодов.

Подсистема «Управление недвижимостью» позволяет решать следующие задачи:

- Управление реестром объектов недвижимости:
- Ведение иерархического справочника объектов недвижимости с широким набором характеристик и возможностью добавления произвольных характеристик;
- Привязка к объектам недвижимости любых электронных файлов (фотографий, скан-копий документов и т.п.);
- Привязка объектов недвижимости к графическому плану размещения, оперативный просмотр размещения объекта на плане;
- Автоматическое создание объектов недвижимости в базе данных на основе графических планов размещения;
- Регистрация произвольных статусов объектов недвижимости на заданный период - свободен, в резерве, на ремонте, арендуется и т.п.;
- Формирование реестра объектов недвижимости с возможностью гибкой группировки и отборов по различным характеристикам;
- Формирование графической отчетности с цветовым выделением объектов недвижимости в зависимости от статуса и возможностью произвольного отбора (по свободным площадям, по площадям в ремонте, резерве и т.п.);
- Возможность привязки объектов недвижимости к ценовым категориям, регистрация цен на услуги с привязкой к ценовым категориям, хранение истории цен.
- Управление договорами аренды;
- Учет первичных документов по договорам аренды (Заключение договора аренды, Дополнительное соглашение, Расторжение договора аренды, Акт приема-передачи арендуемых помещений, Акт приема-возврата арендуемых помещений);
- Возможность разделения арендной платы на постоянную и переменную части;
- Гибкое управление способами начисления, ставками и тарифами на услуги, хранение истории изменения ставок и тарифов;
- Автоматический расчет величины арендной платы на основе кадастровой стоимости объекта и коэффициента, соответствующего виду функционального использования;
- Печать документов с использованием произвольных шаблонов формата Microsoft Word;
- Учет аренды федерального имущества для учреждений, являющихся и не являющихся администраторами дохода;
- Учет положений п. 3 ст. 161 НК РФ о признании арендатора налоговым агентом по НДС;
- Печать графических планов с выделением сдаваемых в аренду объектов в качестве приложений к договорам;
- Хранение списка телефонных номеров и их привязка к договорам арендаторов;
- Возможность управления договорами субаренды;
- Формирование графической отчетности, содержащей планы размещения объектов, с цветовым выделением объектов в зависимости от их статуса и возможностью настройки состава выводимой информации (по арендаторам, условиям договоров, характеристикам объектов и т.п.);
- Проверка занятости и контроль превышения общей площади объекта при создании нового договора аренды;
- Формирование реестра договоров аренды с возможностью гибкой группировки и отбора

по различным характеристикам.

- Управление эксплуатацией объектов недвижимости:

- Учет конструктивных элементов и инженерных систем объектов недвижимости;
- Планирование мероприятий по техническому обслуживанию объектов недвижимости (плановый и текущий ремонт, регламентные работы и т.п.)
- Оформление и контроль заявок на обслуживание объектов недвижимости;
- Хранение смет по материалам и работам на проведение мероприятий по техническому обслуживанию;
- Планирование затрат на эксплуатацию, проведение план-фактного анализа.
- Создание напоминаний и заметок (как произвольных, так и привязанных к объектам базы данных).
- Версионирование (хранение истории изменения) справочников и документов.

7. Характеристика, состав, содержание и объем Услуг, требования к порядку их оказания и документирования.

7.1. Характеристика Услуг, требования к составу и содержанию Услуг.

Услуги должны оказываться Исполнителем в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ и на условиях Контракта, при изменениях в законодательстве ПО ФХД должно быть адаптировано Исполнителем к данным изменениям.

Исполнитель оказывает Услуги в соответствии с условиями настоящего Технического задания в который входят:

- бесперебойная поддержка и настройка существующих форм автоматизации анализа финансового состояния ИПУ РАН, в том числе формы наличия свободных денежных средств (по форме Заказчика);
- настройка резервного копирования баз данных, контроль и модификация процедур автоматического копирования баз данных. Резервные копии должны храниться Заказчиком на носителе, отличном от носителя хранения рабочих баз данных;
- восстановление работы ПО ФХД и Базы данных при сбоях и/или отказах из резервных копий;
- проведение повторного резервного копирования при аварийном завершении предыдущего;
- клиентское сопровождение пользователей Заказчика;
- подготовка и актуализация инструкций пользователей по работе с ПО ФХД;
- консультирование пользователей ИПУ РАН по работе с ПО ФХД в части ее эксплуатации на рабочем месте и/или по телефону;
- настройка интерфейсов и прав доступа ПО ФХД;
- передача практических навыков работы в подсистемах ПО ФХД новым пользователям Заказчика;
- обеспечение устойчивости работы всех функциональных модулей системы;
- обновление релиза подсистемы ПО ФХД на сервере по обращению Заказчика (без конвертации и/или с конвертацией баз данных);
- установка типовых форм отчетности для подсистем ПО ФХД;
- оптимизация настроек кластера 1С: Предприятия и СУБД Postgre; обеспечение оперативной реакции на все неисправности и сбои в работе программного обеспечения системы;
- адаптация системы к изменениям особенностей деятельности Заказчика;
- разработка и/или модификация дополнительных отчетов по заявкам Заказчика;
- доработка и/или модификация имеющихся отчетов в соответствии с требованиями пользователей;
- тестирование ПО ФХД (функциональное, нагрузочное);
- поддержка функционирования сводного отчета по исполнительской дисциплине;
- поддержка выгрузки из подсистемы «Кадры» структуры организации и справочников (подразделения, должности, графики работы, научные секции ученого совета, категории должностей, ученые степени сотрудников), а также сотрудников и кадровой истории

сотрудников;

- поддержка выгрузки/загрузки данных из подсистем «Кадры» и «Расчет заработной платы» в файлы, по предварительно согласованным форматам xml. и xls. или в других форматах;
- поддержка пользователей (по обращению Заказчика) при загрузке данных, содержащих показатели иной деятельности сотрудников из файлов, сформированных в согласованных форматах xml. и xls.;
- поддержка пользователей при ежемесячном формировании аналитического отчета в разрезе физических лиц с указанием последней занимаемой должности, стажа работы в организации, полученного дохода в разрезе категорий дохода (гранты, матпомощь, оклад, надбавки и т.п.), результатов научной и иной деятельности сотрудников, аналитический отчет должен формировать данные за любой период времени для анализа руководством с момента первоначальной загрузки данных – с января 2010 г.
- сохранение аналитического отчета в формате Excel для дальнейшей обработки и анализа
- подключение и администрирование учетных записей пользователей (по обращению: регистрация пользователей в системе, назначение прав доступа);
- установка и настройка ПО ФХД на рабочих станциях пользователей;
- предоставление статистики и анализ работы пользователя в системе;
- поддержка существующей возможности ведения в системе обособленного учета ИПУ РАН по источникам финансового обеспечения и вывод обособленной отчетности;

Услуги оказываются на основании заявок Пользователей Заказчика и распределяются в соответствии с видами услуг, которые приведены в таблице (Приложение 1 к Техническому заданию).

Исполнитель вправе по своей инициативе, своими силами, за свой счет и под свою ответственность осуществлять дополнительные действия и мероприятия, направленные на более полную реализацию целевого предназначения Услуг, не налагая при этом никаких дополнительных (не предусмотренных контрактом/договором и настоящим техническим заданием) обязательств и ответственности пользователей и Заказчика в отношении, как Исполнителя, так и третьих лиц. В противном случае такие действия и мероприятия должны быть заранее письменно согласованы Исполнителем с Заказчиком.

7.2. Объем услуг:

Оказание услуг по сервисному сопровождению, технической поддержке и развитию программного обеспечения автоматизации финансово-хозяйственной деятельности ИПУ РАН осуществляется Исполнителем строго в пределах согласованного сторонами объема трудозатрат (услуг), выраженного в часах (код ОКЕИ 356).

Под часом (ч.) понимается единица объема услуг, равная одному часу (60 минут) непрерывной работы одного квалифицированного специалиста Исполнителя.

Общий плановый объем услуг и распределение объема по видам услуг, указанным в пункте 7.1 Технического задания, указан в (Приложение 1) к настоящему ТЗ.

7.3. Требования к порядку оказания услуг и их документированию.

При оказании Услуг Исполнитель обязан обеспечить выполнение следующих требований:

7.3.1. услуги оказываются Исполнителем очно по рабочим дням с 9 часов 30 минут до 18 часов 15 минут, за исключением услуг по восстановлению работоспособности ПО ФХД;

7.3.2. Исполнитель обеспечивает регистрацию обращений и клиентскую поддержку пользователей ПО ФХД в режиме «Горячей линии» с использованием Системы технической поддержки принадлежащей Исполнителю и непосредственно по месту оказания Услуг, по рабочим дням с 9 часов 30 минут до 18 часов 15 минут;

7.3.3. Исполнитель обязан для оказания Услуг обеспечить присутствие сотрудника(ов) во время, указанное в п. 7.3.1, по требованию Заказчика;

7.3.4. Исполнитель должен обеспечить прием обращений, направленных ему в Систему технической поддержки принадлежащей Исполнителю;

7.3.5. для обеспечения взаимодействия Заказчик и Исполнитель определяют ответственных сотрудников, уполномоченных принимать решения оперативного характера о порядке и способе

оказания Услуг в рамках настоящего Технического Задания, а также по вопросам организации сдачи и приемки результатов оказания Услуг;

7.3.6. контактная информация ответственного сотрудника Исполнителя: _____, телефон _____, электронная почта _____;

7.3.7. контактная информация ответственного сотрудника Заказчика: _____, телефон _____, электронная почта _____; (Приложение 4)

7.3.8. о любых изменениях в контактной информации своего ответственного сотрудника Стороны должен уведомить друг друга в течение 1 (одного) рабочего дня со дня возникновения таких изменений;

7.3.9. плановые и регламентные работы Исполнитель обязан проводить с согласия представителей Заказчика, причем выполнение этих работ не должно нарушать бесперебойную работоспособность ПО ФХД. В случае необходимости проведения работ, связанных с остановкой либо уменьшением производительности работы ПО ФХД, время и срок выполнения таких работ согласовывается с Заказчиком и с уведомлением его пользователей;

7.3.10. по требованию Заказчика в целях недопущения остановки работы ПО ФХД в период интенсивной работы с ними пользователей отдельные работы могут проводиться по специальному графику (в нерабочее время Заказчика);

7.3.11. любые перерывы и перебои в работоспособности и функционировании ПО ФХД, связанные с проведением Исполнителем плановых и регламентных работ, должны быть согласованы с Заказчиком не позднее чем за 2 (два) рабочих дней до их проведения;

7.3.12. при возникновении сбоев или ошибок в работе ПО ФХД (некорректное выполнение функций, заявленных в действующей версии технической документации) они должны быть устранены Исполнителем в установленный настоящими требованиями сроки;

7.3.13. Исполнитель обязан обеспечить оказание Услуг в соответствии с параметрами, указанными в таблице № 2:

Таблица 2. Параметры оказания Услуг

Параметр	Значение
Время регистрации обращения (Временной интервал, прошедший с момента получения обращения, то момента как инициатор обращения будет проинформирован о присвоенном уникальном номере данной заявке)	Не более 10 минут при обращении в Систему технической поддержки
Время реагирования (Время Реагирования определяется как временной интервал с момента регистрации обращения до момента, когда на работу по данной заявке определен конкретный специалист Исполнителя и он осуществит либо первичный контакт с инициатором данного обращения, либо любым другим образом оповестит его о начале работы по заявке)	Не более 10 минут для обращений, связанных с недоступностью/неработоспособностью Системы в целом. Не более 30 минут в остальных случаях
Время решения (Время решения определяется как временной интервал с момента начала работы по заявке до момента, когда инициатору обращения предоставлено приемлемое решение/запрошенная информация либо выполнены запрошенные действия, и у инициатора обращения запрошено подтверждение в закрытии заявки)	Не более 2-х рабочих дней В отдельных случаях и при условии, что Исполнитель обоснует перед Заказчиком объективную невозможность выполнить заявку в указанный срок, Время решения может быть увеличено по письменному согласованию с инициатором обращения или Заказчиком. Допускается согласование посредством Системы технической поддержки

Параметр	Значение
Выезд специалиста (временной интервал, прошедший с момента установления необходимости выезда либо невозможности разрешить обращения, либо устранить неполадку без выезда специалиста Исполнителя, до прибытия специалиста Исполнителя на соответствующее место проведения работ)	Не более 4-х часов
Время восстановления работоспособности ПО ФХД и Базы данных (Время восстановления ПО ФХД определяется как интервал времени, прошедший с момента установления факта наличия ошибки/сбоя в работе ПО ФХД (в том числе на основании соответствующего обращения пользователя, Заказчика) либо недоступности ПО ФХД в целом* до момента, когда работоспособность/доступность ПО ФХД, обеспечивающая нормальную работу пользователей, восстановлена.)	- не более 8 часов в случае нарушения работоспособности ПО ФХД, вызванного сбоями в работе прикладного программного обеспечения и/или СУБД. - не более 14 часов в случае нарушения работоспособности ПО ФХД, вызванной неисправностью оборудования (без учета времени устранения неисправностей оборудования)

*- под ошибкой/сбоем или недоступностью ПО ФХД в целом понимается такое состояние ПО ФХД, при котором возникшей ошибкой/неполадкой в ПО ФХД (либо ее отдельных компонентах) полностью, либо частично нарушена работа (явно, либо потенциально) определенной группы пользователей ПО ФХД.

** - под системной ошибкой понимается длящееся либо повторяющееся во времени отклонение состояния и параметров ПО ФХД (либо ее отдельных компонентов) от нормального, которое не может быть устранено штатными средствами администрирования ПО ФХД и/или ее отдельных компонентов.

7.3.14. обо всех фактах нештатной работы или ошибок/неполадок в работе ПО ФХД, выявленных Исполнителем самостоятельно при проведении им контрольно-диагностических процедур и/или регламентно-профилактических работ, Исполнитель должен оповестить Заказчика в срок не позднее одного рабочего дня с момента выявления;

7.3.15. должна обеспечиваться сохранность баз данных ПО ФХД, включая находящуюся в них информацию, на протяжении всего периода оказания Услуг по сопровождению ПО ФХД посредством настройки резервного копирования. Сохранность резервных копий обеспечивается Заказчиком.

7.4. Требования к консультированию сотрудников Заказчика и решению вопросов, связанных со сбором обращений от пользователей ПО ФХД

Исполнитель, должен обеспечить выполнение следующего состава услуг и требований к консультированию сотрудников Заказчика по решению вопросов, связанных со сбором обращений от пользователей ПО ФХД:

7.4.1. услуги по консультированию сотрудников Заказчика должны оказываться на территории подразделений Заказчика в течение рабочего дня, по согласованию с Заказчиком и в соответствии с его графиком работы и отражены в Системе технической поддержки принадлежащей Исполнителю, функционирующей в круглосуточном режиме;

7.4.2. с Заказчиком должен быть согласован алгоритм работы в Системе технической поддержки, фиксирующей сбор обращений от ответственных пользователей ПО ФХД и предоставлена инструкция по работе с заявками в Системе технической поддержки;

7.4.3. поступившие обращения должны делиться по видам:

- консультация по использованию подсистем ПО ФХД;
- замечания по работе подсистем ПО ФХД;
- предложения и пожелания по оптимизации работы, дополнительной настройке и доработке (модернизации), существующей ПО ФХД;
- обращение, связанное с недоступностью подсистем ПО ФХД (критические ошибки или сбои).

7.5. Требования к консультированию сотрудников Заказчика и решению вопросов, связанных с обработкой и анализом полученной информации от пользователей ПО ФХД

Исполнитель, должен обеспечить выполнение следующего состава услуг и требований к консультированию сотрудников Заказчика по решению вопросов, связанных с обработкой и анализом полученной информации от пользователей ПО ФХД:

- 7.5.1. согласовать с ответственными представителями Заказчика приоритеты и сроки исполнения поступивших заявок по доработке (модернизации) от пользователей ПО ФХД;
- 7.5.2. согласовать с ответственными представителями Заказчика временные трудозатраты по решению поступившей задачи, если срок выполнения задачи более 8-х часов.

7.6. Требования к консультированию сотрудников Заказчика и решению вопросов, связанных с подготовкой предложений по повышению эффективности работы ПО ФХД в области планирования, бухгалтерского учета, налогового учета, кадрового учета, расчета заработной платы, документационного обеспечения.

Исполнитель, должен обеспечить выполнение состава услуг и требований к консультированию сотрудников Заказчика по решению вопросов, связанных с подготовкой предложений по повышению эффективности работы ПО ФХД в области планирования, бухгалтерского учета, налогового учета, кадрового учета, расчета заработной платы.

В соответствии с согласованным с Заказчиком способом исполнения заявок пользователей ПО ФХД Исполнитель должен:

- 7.6.1. подготавливать ответы на вопросы, поступившие от пользователей ПО ФХД;
- 7.6.2. подготовить предложения по настройке ПП «1С» с учетом изменений действующего законодательства в сфере планирования, бухгалтерского учета, налогового учета, кадрового учета, расчета заработной платы;
- 7.6.3. консультировать сотрудников Заказчика по решению вопросов работы в ПО ФХД, связанных с:
 - соответствием действующему законодательству и внутриведомственным особенностям учетных данных;
 - отражением изменений нормативно-правовой базы;
 - организацией планирования ФХД с учетом специфики работы Заказчика
 - организацией ведения учета отдельных бухгалтерских операций с учетом специфики работы Заказчика;
 - организацией ведения налогового учета с учетом специфики работы Заказчика;
 - организацией ведения кадрового учета с учетом специфики работы Заказчика;
 - организацией расчета заработной платы с учетом специфики работы Заказчика;
 - консультированием сотрудников Заказчика при корректировке учетных данных в информационных базах при обнаружении ошибок;
 - консультированием по принципам формирования регламентированной, внутриведомственной и статистической отчетности в соответствии с объемом и сроками ее представления;
- 7.6.4. подготавливать предложения по повышению эффективности отражения учетных данных в ПО ФХД;

- 7.6.5. подготавливать предложения по дополнительной настройке и доработке ПО ФХД;
- 7.6.6. подготавливать предложения по автоматизации новых участков учета ФХД;
- 7.6.7. подготавливать предложения по разработке новых алгоритмов расчетов, дополнительному анализу учетных данных в области планирования, бухгалтерского учета, налогового учета, кадрового учета и расчета заработной платы, связанных с изменениями законодательства, внутриведомственными особенностями и внутренними потребностями Заказчика;
- 7.6.8. подготавливать рекомендации по работе в ПО ФХД по часто возникающим вопросам пользователей и отдельным участкам учета (по требованию Заказчика);
- 7.6.9. подготавливать описание постановки задач на разработку и согласовывать предварительную трудооценку для реализации обращений, поступивших от пользователей ПО ФХД.

7.7. Решение технических вопросов при работе ПО ФХД

Исполнитель, должен обеспечить выполнение состава услуг и требований к решению технических вопросов, связанных с повышением эффективности работы ПО ФХД в области планирования, бухгалтерского учета, налогового учета, кадрового учета, расчета заработной платы. В соответствии с согласованным с Заказчиком способом исполнения обращений пользователей ПО ФХД Исполнитель должен:

- 7.7.1. обеспечить решение вопросов, поступивших от пользователей ПО ФХД;
- 7.7.2. обеспечить решение технических вопросов при оптимизации настроек ПО ФХД, связанных с изменениями действующего законодательства и внутриведомственными особенностями при отражении учетных данных в подсистемах бухгалтерского учета, расчета заработной платы, кадрового учета, разработанных на базе платформы 1С Предприятие 8;
- 7.7.3. регистрация, классификация, анализ и решение инцидентов при сбоях в работе ПО ФХД;
- 7.7.4. обеспечить решение технических вопросов работы ПО ФХД, связанных с:
 - соответствием действующему законодательству и внутриведомственным особенностям учетных данных;
 - отражением изменений и обновления нормативно-правовой базы;
 - организацией планирования ФХД с учетом специфики работы Заказчика;
 - организацией ведения учета отдельных бухгалтерских операций с учетом специфики работы Заказчика;
 - организацией ведения налогового учета с учетом специфики работы Заказчика;
 - формированием регламентированной и внутриведомственной отчетности в установленные законодательством и вышестоящими организациями сроки в ПО ФХД;
 - формированием аналитической отчетности в ПО ФХД в установленные Заказчиком сроки;
 - оптимизацией настроек ПО ФХД, связанных с изменениями действующего законодательства и внутриведомственными особенностями при отражении учетных данных в подсистемах бухгалтерского учета, расчета заработной платы, кадрового учета, разработанных на базе платформы 1С Предприятие 8;
 - обеспечить решение технических вопросов при переводе ПО ФХД на актуальные версии ПП «1С»;
 - организация защиты баз данных средствами SQL для резервного копирования и санкционированного восстановления в случае необходимости, дублирования копий баз (dt.) и организации их соответствующего хранения.

7.8. Требования по обеспечению мер информационной безопасности

При выполнении услуг Исполнитель должен руководствоваться требованиями

законодательства Российской Федерации по защите данных, в том числе, но не ограничиваясь:

- Федеральный закон РФ от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон РФ от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»; Постановление Правительства Российской Федерации от 01.11.2012 № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных».
- Федеральный закон РФ от 04.05.2011 г. № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» и Закона Российской Федерации от 21.07.1993 г. № 5485-1 «О государственной тайне».

Применяемые меры информационной безопасности Исполнителем должны обеспечивать минимизацию рисков, связанных с возможным нарушением конфиденциальности, целостности и доступности к персонифицированной информации, в ходе оказания Услуг. Они включают практические правила управления безопасностью (организационно–административные, программные, физические меры защиты), в том числе:

- управление доступом к ПО ФХД, Базам данных и резервным копиям путем разграничения прав доступа и ведения списков персонала, обладающего правами;
- выдача любому из сотрудников Исполнителя прав и атрибутов доступа к ПО ФХД должна осуществляться в письменном виде и сопровождаться письменным согласием данного сотрудника с персональной ответственностью за все действия, совершенные с использованием данных атрибутов доступа, по запросу Заказчика Исполнитель предоставляет заверенные копии указанных документов;
- идентификация и аутентификация пользователей для доступа к информационным ресурсам средствами ОС и СУБД;
- предотвращение несанкционированного доступа извне по каналам связи;
- организация защиты данных средствами резервного копирования и санкционированного восстановления, дублирования копий и организации их соответствующего хранения;
- организация бесперебойного функционирования ПО ФХД и регламентация действий при форс-мажорных обстоятельствах, связанных с внешними причинами, такими как нарушение электропитания.
- Исполнитель проводит разработку и отладку решений по устранению ошибок и неполадок в работе подсистем ПО ФХД на собственных тестовых технических средствах в пределах контролируемой зоны, в помещении Заказчика, предназначенных для обработки ПДн.

7.9. Требования к порядку регистрации обращений и учета заявок Заказчика.

Исполнитель осуществляет обязательную регистрацию обращений и учета всех заявок, поступивших к Исполнителю от Заказчика в рамках оказания настоящих Услуг.

Для этого Исполнитель ведет и поддерживает в актуальном состоянии Систему технической поддержки (далее - СТП), содержащий следующую информацию:

- присвоенный номер заявки;
- дата и время регистрации заявки;
- ФИО инициатора заявки;
- способ обращения (телефон, СТП);
- тема заявки;
- суть описание заявки (указывается в том виде, в каком оно сформулировано в исходном обращении инициатором, без обобщений и домысливания);
- наименование подсистемы ПО ФХД (указывается вид конфигурации ПО ФХД, в отношении которого обращается инициатор);

- категория обращения (согласно нижеприведенным правилам определения Категории обращения);
- текущий Статус обращения (согласно нижеприведенным правилам определения Статуса обращения);
- ФИО ответственного за исполнение обращения сотрудника Исполнителя. Под ответственным сотрудником Исполнителя подразумевается сотрудник, который на данный момент непосредственно занимается либо занимался (в случае если обращение уже выполнено) работой по данному обращению;
- решение:
 - заполняется для обращений, имеющих статус «Направлен ответ» или «Завершена»;
 - содержит краткое описание результата выполненных Исполнителем работ по обращению;
- для обращений категории «Критические ошибки или сбои», имеющих статус выполнения «Направлен ответ» или «Завершена» - описываются выявленные причины возникшей ошибки/неполадки и результаты выполненных Исполнителем работ по их устранению (либо описание принятых мер, позволивших компенсировать негативный эффект, в случае если причины не были установлены либо не были устранены);
- примечание;
- в случае приостановки работы по обращению (обращение находится в статусе «Направлен ответ»), указываются причины, по которым работы по обращению приостановлены с указанием перечня действий/информации, запрошенных у пользователя/инициатора обращения, а также даты, формы и адресата такого запроса;
- в случае отклонения обращения (заполняется в случае, если обращение стало не актуальным, проблема повторно не воспроизводится или заведено ошибочно, заявке присваивается статус «Отклонена») указываются подробно причины такого отклонения, а также дата и форма выполненного Исполнителем оповещения инициатора обращения о факте и причинах такого отклонения. В случае, если обращение отклонено (отменено) самим Инициатором, то указывается дата и причина отклонения.

7.10. Категории обращения

Категория	Примеры
Замечания по работе подсистем ПО ФХД	«Не получается сделать, создать...», «Зависло», «Ошибка (появляется сообщение об ошибке)»... и пр.
Критические ошибки или сбои	Обращение, связанное с недоступностью подсистем ПО ФХД: «Не работает», «Пропал доступ (раньше был)»
Консультация по использованию подсистем ПО ФХД	«Где взять/куда обратиться...?», «Как сделать / выполнить...?», «Смена пароля», «Ввод нового элемента в справочник», «Создание нового АРМ», «Создание ЭП»... и пр.
Предложения и пожелания по оптимизации работы, дополнительной настройке и доработке (модернизации), существующей ПО ФХД	«Разработка нового отчёта/доработка существующего отчета», «Разработка печатной формы/внесение изменений в текущую печатную форму», «Доработка функционала», «Медленно работает (стало медленнее работать)»... и пр.

7.11. Статусы обращения

Статус	Краткое описание	Последующий статус
Новая	Поступила заявка	Зарегистрирована, Назначен исполнитель, Взята в работу
Зарегистрирована	Заявка принята и зарегистрирована	Назначен исполнитель, Взята в работу, Направлен ответ, Завершена
Назначен исполнитель	Назначен конкретный специалист Исполнителя по исполнению заявки	Взята в работу, Направлен ответ, Завершена
Взята в работу	Заявка принята к исполнению конкретным специалистом Исполнителя и действия по сути выполнения заявки уже начаты	Направлен ответ, Завершена
Направлен ответ	1. Обращение выполнено. Необходимо получить подтверждение у Инициатора. 2. Работы по заявке приостановлены, так как со стороны Инициатора требуются дополнительные действия/информация.	Вернуть на исполнение, Взята в работу, Направлен ответ, Завершена
Отклонена	Заявка отклонена с обязательным обоснованием причины отклонения	Завершена
Завершена	Подтверждение Инициатора о выполнении работ по обращению получено. Обращение закрыты	

Под регистрацией обращения подразумевается создание Инициатором или Исполнителем новой заявки в Системе технической поддержки с присвоением поступившему обращению (новой заявки) уникального номера и фиксацией даты\времени создания заявки.

Результатом регистрации обращения является:

- создана новая заявка в Системе технической поддержки;
- инициатор обращения видит номер, дату и время создания заявки, присвоенным данному обращению.

Назначение обращению статуса «Завершена» осуществляется только после получения от инициатора обращения подтверждения о его исполнении. В случае если Исполнитель обоснует Заказчику объективную невозможность получить от инициатора обращения соответствующее подтверждение, то назначение обращению статуса «Завершена» может быть сделано по соответствующему указанию Заказчика. Если заявка после завершения работы в Системе технической поддержки не закрывается Инициатором больше 5 рабочих дней без обоснования причин не закрытия заявки – такая заявка считается принятой инициатором и закрывается автоматически Системой технической поддержки.

Актуализация Системы технической поддержки осуществляется Исполнителем ежедневно.

8. Порядок приемки результатов оказанных услуг и прочие условия.

По исполнении обращений в течение дня инициатору обращения, предоставляется «Лист выполненных работ» (приложение 2 к настоящему ТЗ) с описанием задачи и указанием времени, затраченного на её постановку, выполнение и сдачу работы. Инициатор обращения от Заказчика выполняет проверку, и, если замечаний нет, ставит свою подпись напротив описания обращения. Если замечания есть, и они могут быть устранены на месте, они устраняются, если нет – согласуется время на устранение. Перечень замечаний описывается в листе выполненных работ. Если в процессе сдачи-приемки выявляются пожелания и замечания, которых не было в первоначальной постановке задачи (в уточняющей переписке по данному обращению) то фиксируется новое обращение.

Если специалист Заказчика не подписывает лист сдачи-приемки в течение 5 рабочих дней и/или не возвращает с замечаниями заявку в работу исполнителю (функция «Вернуть на исполнение»), задача считается выполненной и автоматически закрывается. Инициатор заявки имеет право создать новое обращение, если заявка вновь становится актуальной или были выявлены дополнительные требования по обращению. Если по заявке есть замечания, по которым невозможно понять суть обращения, например, «Отчет работает не корректно», специалист Исполнителя задает уточняющие вопросы в переписке по заявке или очно. Если по замечанию Исполнителем был направлен запрос в переписке по обращению, но ответ не получен в течение 5 рабочих дней, заявка считается выполненной и завершается автоматически.

По окончании каждого месяца Исполнитель предоставляет Заказчику Технический отчет, в том числе в электронном виде (приложение 3 к настоящему ТЗ), содержащий в себе информацию о полученных обращениях и фактически оказанных Исполнителем Услугах за прошедший месяц (включая описание результатов либо сам результат оказания данных Услуг).

Технический отчет предоставляется ответственному лицу от Заказчика, который проверяет соответствие отчета и подписанных листов выполненных работ и визирует отчет.

В случае, если при рассмотрении Технического отчета Заказчик обнаружит явное противоречие, недостоверность либо неполноту предоставленных сведений, Заказчик вправе запросить у Исполнителя документальные подтверждения представленных сведений и иную информацию, касающуюся оказания Исполнителем настоящих Услуг, отложив при этом приемку Услуг до момента предоставления Исполнителем запрошенных сведений.

Приемка и оплата оказанных Услуг осуществляются в соответствии с условиями Контракта.

9. Требования к предоставлению гарантий качества услуг

Срок предоставления гарантии качества услуг Исполнителя должен составлять не менее 12 месяцев с даты подписания Документа о приемке. В течение указанного срока Исполнитель должен оказывать услуги по устранению выявляемых технических ошибок (дефектов), устранению нештатных ситуаций (сбоев и отказов).

После завершения Контракта в течение срока действия гарантии качества Исполнитель должен обеспечить по обращению Заказчика прибытие своих специалистов для устранения причин нарушения функционирования ПО ФХД, являющихся следствием некачественного оказания услуг в рамках настоящего Технического Задания.

10. Требования к Исполнителю.

Сотрудники Исполнителя, допускаемые к работе у Заказчика, должны быть аттестованы производителем программного обеспечения 1С и иметь сертификаты, подтверждающие их знания и иметь допуски на право проведения работ.

Таблица с плановым объемом услуг по часам

Виды услуг		Плановый объем услуг на исполнение заявок, час*
1	Обучение сотрудников Заказчика работе с ПО ФХД	80
2	Консультирование сотрудников Заказчика по вопросам работы ПО ФХД на рабочих местах, по телефону	200
3	Подготовка обновлений нетиповых конфигураций ПО ФХД с тестированием	300
4	Внесение изменений по заявке Заказчика в используемые Заказчиком конфигурации ПО ФХД	340
5	Установка и настройка ПО ФХД на рабочих станциях пользователей	60
6	Подключение и администрирование учетных записей пользователей	100
7	Восстановление работы ПО ФХД и Базы данных при сбоях и/или отказах из резервных копий	20
8	Доработка и/или модификация имеющихся отчетов в соответствии с требованиями пользователей	50
9	Разработка/доработка и/или модификация дополнительных отчетов по заявкам Заказчика	50
Итого		1200

* 1 час равен работе одного специалиста Исполнителя в течении 1 часа (60 мин),

** Заказчик оставляет за собой право перераспределять часы между видами услуг, уведомляя Исполнителя посредством письма на электронную почту.

ФОРМА

Лист выполненных работ

№ _____ дата _____ 202__ г.

Заказчик ИПУ РАН

Исполнитель ФИО сотрудника

Дата _____ 202__ г. Время с-по Часов к оплате _____

Перечень работ

Задание	Тестирование на функциональность произвел (ФИО сотрудника)	Отметка о принятии работ

Работы сданы _____ ФИО сотрудника _____ / Подпись _____ /

Работы приняты _____ ФИО ответственного _____ / Подпись _____ /

Замечания Заказчика

ТЕХНИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

За _____ месяц 202_ г.

Контракт «_____» от __ _____ 202_ г.

Лист согласования

№ п/п	Подсистема(ы)/ Подразделение	Ответственный. Должность, ФИО	Подпись
1			
2			
3			

Дата, время заявки	Номер заявки	Подсистема(ы)	Инициатор заявки	Описание оказанных услуг	Состояние заявки	Объем трудозатрат (часы)
Итого трудозатрат:						

Информация по ответственным лицам

№пп	ФИО	№ телефона	email
1			
2			
3			