

РАЗЪЯСНЕНИЯ
запроса положений документации о закупке
«Оказание услуг по сопровождению автоматизированной информационной системы
финансово-хозяйственной деятельности на базе 1С: Предприятие 8»

Номер процедуры: 32616384488

ВОПРОС:

Добрый день!

В рамках подготовки к участию в закупке №32616384488 просим дать разъяснения по следующим вопросам:

1. Количество пользователей. Просим указать количество одновременно работающих пользователей в каждой из систем: 1С: БГУ КОРП 2.0, 1С: ЗКГУ 3.1 и 1С: УТ 11.

2. Статистика обращений. Просим предоставить статистику обращений пользователей за последние 12 месяцев с разбивкой: по месяцам; по системам/конфигурациям; по типам обращений (консультации, ошибки, технические вопросы, методологические вопросы, обмены и т.д.); по количеству срочных обращений.

3. Порядок выполнения обновлений. Просим уточнить, требуется ли устанавливать каждый новый релиз, выпускаемый фирмой «1С», в установленный срок, либо обновление выполняется периодически до актуального рекомендованного релиза (например, один раз в месяц).

4. Очное присутствие. Просим уточнить, предусматривается ли обязательное очное присутствие специалистов Исполнителя на территории Заказчика, и если да — указать требуемое количество специалистов и режим присутствия.

5. Система регистрации обращений. Просим уточнить, каким способом регистрируются и передаются заявки пользователей: используется ли Service Desk/система управления заявками Заказчика, электронная почта либо иной канал.

ОТВЕТ:

1. Согласно п. 4.1.3.3. Технического задания система должна обеспечивать возможность одновременной работы до 150 пользователей.

2. Невозможно предоставить информацию в запрашиваемом формате.

3. Каждый новый релиз устанавливать не требуется, обновления конфигураций производятся по мере необходимости и зависят от потребностей функциональных заказчиков.

4. Согласно п. 6 Технического задания услуги, которые проводятся на рабочих местах пользователей Заказчика с фактическим выездом сотрудников Исполнителя заранее согласовываются с Заказчиком, то есть постоянное очное присутствие не предполагается.

5. Внутренняя система учета заявок (Service Desk).