

Техническое задание
на оказание услуг по программно-техническому сопровождению и
обслуживанию, поддержке в актуальном состоянии баз данных и прикладных
программных средств автоматизированных информационных систем
бухгалтерского и налогового учета, кадрового учета и расчета заработной платы

1. Описание автоматизированных информационных систем

Под системами в данном Техническом задании понимаются и рассматриваются следующие автоматизированные информационные системы бухгалтерского и налогового учета, кадрового учета и расчета заработной платы, созданные на базе программных продуктов «1С: Предприятие»:

- «1С: Бухгалтерия предприятия 8»;
- «1С: Зарплата и управление персоналом 8».

2. Описание и краткие характеристики оказываемых услуг

2.1. В рамках текущего консультационного и программно-технического сопровождения автоматизированных учетных систем хозяйственной деятельности Заказчика (далее Системы), созданных на основе программных продуктов «1С: Предприятие 8», Исполнитель обязан оказывать следующие услуги (при необходимости таких услуг, согласно обращениям пользователей Систем Заказчика, по Заявкам, согласованным с Представителем Заказчика):

2.1.1. Оказывать методические либо технические консультации пользователей Систем Заказчика по использованию Систем по телефону и электронной почте, а также с использованием современных средств коммуникации и мгновенного обмена сообщениями (мессенджеров), не запрещенных в РФ, согласованных Сторонами.

2.1.2. Выполнять техническую поддержку используемых конфигураций Систем: подготовку обновлений конфигураций при очередных выпусках типовых релизов, с учетом сохранения ранее внесенных изменений.

2.1.3. При необходимости (по требованию Заказчика и по согласованию с Заказчиком), проводить исследование ИТ инфраструктуры (программных механизмов обмена информацией, каналов связи, серверного и сетевого оборудования) Заказчика.

2.1.4. На основании результатов исследования по запросу Заказчика давать рекомендации по модернизации ИТ инфраструктуры Заказчика.

2.1.5. Выполнять администрирование сопутствующего программного обеспечения - sql-серверов, 1с-сервера: настраивать регламентные процедуры, проводить оценку производительности, проводить профилактические работы.

2.1.6. Оказывать услуги по анализу требований Заказчика к Системам; формализации задач; разработке бизнес - логики и алгоритмов бизнес-процессов.

2.1.7. Оказывать услуги по составлению технических заданий на модификацию функций систем; созданию инструкций, описывающих работу с механизмами систем; написанию другой необходимой технической документации, касающейся работы систем.

2.1.8. Расширять функционал и бизнес-логику конфигураций Систем путём программной доработки под все изменения законодательства РФ и изменения в учетной политике Заказчика, включая создание дополнительных документов, справочников, регистров, интерфейсов, правил, отчетов, обработок и других информационных объектов.

2.1.9. Создавать или изменять алгоритмы обработки информации, в том числе с помощью встроенного языка.

2.1.10. Своевременно дорабатывать и вносить принятые в учете Заказчика

изменения в регламентированную отчетность, а также специфическую для Заказчика отчетность, формируемую на основании регистров бухгалтерского и налогового учета, а также других вспомогательных данных в сроки, согласованные с Заказчиком и установленные соответствующими Техническими заданиями/Заданиями на разработку/Заявками.

2.1.11. Оказывать услуги по администрированию Систем Заказчика, включая: проверку информационных баз данных Заказчика, устранение ошибок бизнес - логики информационных объектов, восстановление последовательности ввода информационных объектов и пр.

2.1.12. Разрабатывать уникальные первичные формы документов, отчеты, обработки, модули и подсистемы, связанные как с отраслевой спецификой деятельности Заказчика, так и необходимые для нужд Заказчика, в соответствии с требованиями Заказчика и в сроки, согласованные с Заказчиком.

2.1.13. Осуществлять онлайн помощь пользователям систем Заказчика в поиске пользовательских ошибок при ведении учета.

2.1.14. Разрабатывать персональные методики, учитывающие специфику деятельности Заказчика в связи с изменениями бухгалтерского и налогового законодательства.

2.1.15. Оказывать методологическую и консультационную поддержку ведения бухгалтерского и налогового учета всем пользователям Систем Заказчика.

2.1.16. Выполнять анализ данных в системах с целью выявления ошибок учета, влияющих на корректное заполнение регламентированных форм налоговой и бухгалтерской отчетности.

2.1.17. На основании полученных в ходе анализа результатов давать рекомендации по исправлению соответствующих ошибок пользователям систем.

2.1.18. Разрабатывать единые форматы обмена информацией в рамках интеграционного взаимодействия данных Систем с другими смежными системами.

2.1.19. Разрабатывать необходимые права доступа на основе механизма RLS в Системах Заказчика для пользователей, либо групп пользователей Заказчика.

2.1.20. Администрировать учетные записи информационных баз данных систем для всех пользователей Заказчика.

3. Требования к количеству (объему) и качеству оказываемых услуг

3.1. Общие требования:

3.1.1. Исполнитель должен иметь партнерский статус фирмы «1С» не ниже «1С: Франчайзи», сертифицированного на комплексное обслуживание программного обеспечения системы «1С: Предприятие». Подтверждается Договором коммерческой концессии Исполнителя с фирмой «1С», сертификатом Партнера фирмы «1С» и сертификатом «1С-Франчайзинг».

3.1.2. Оказание услуг должно осуществляться квалифицированными специалистами, аттестованными фирмой «1С», уровень подготовки которых соответствует требованиям, предъявляемым к специалистам фирмой «1С». Данное требование подтверждается наличием соответствующих сертификатов: не менее двух сертификатов «1С:Специалист» по внедрению прикладного решения «1С:Бухгалтерия 8», не менее одного сертификата «1С:Эксперт по технологическим вопросам», не менее двух сертификатов «1С:Специалист» по конфигурированию и внедрению подсистем «Расчета зарплаты и управления персоналом» в прикладных решениях «1С:Предприятие 8», не менее двух сертификатов «1С:Специалист-консультант» по внедрению прикладного решения «1С:Зарплата и управление персоналом 8», не менее одного сертификата

«1С:ИТС. Специалист по сопровождению»; не менее четырех сертификатов «1С:Специалист по платформе «1С:Предприятие», не менее одного сертификата «1С:Профессионал» по применению подсистемы «Бюджетирование» в «1С:Управление холдингом 8» и «1С:ERP. Управление холдингом 8», не менее трех сертификатов «1С:Профессионал. 1С:ERP Управление предприятием». Исполнитель до начала оказания услуг должен представить копии сертификатов, выданных Firmой «1С» специалистам Исполнителя, включая скан-копии трудовой книжки или скан-копию трудового договора, подтверждающие наличие заключенного трудового договора между специалистом, на которого выдан сертификат и Исполнителем.

3.2. Оказываемые услуги должны соответствовать: ГОСТ Р ИСО/МЭК 14764-2002 Информационная технология (ИТ). Сопровождение программных средств, ГОСТ ISO 9001-2015. Системы менеджмента качества. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Подтверждается соответствующим сертификатом ГОСТ ISO 9001-2015;

3.3. Требования к модификации конфигураций Систем, на основе программных продуктов «1С:Предприятие 8»:

3.3.1. Конфигурации Систем могут содержать доработки под требования учета Заказчика, которые необходимо учитывать при подготовке обновлений.

3.3.2. Все изменения, расширяющие функциональные возможности конфигураций, должны быть выполнены таким образом, чтобы «типовой» функционал оставался полностью работоспособен. В случаях, когда внесение изменений в « типовые » алгоритмы может частично или полностью изменить их работу, тогда такие изменения должны быть вынесены в пользовательские настройки параметров учета для обеспечения возможности пользователям в любой момент включить использование типовых алгоритмов (когда в связи с какими-либо причинами, выполненные ранее модификации перестают быть актуальными). Все иные изменения в « типовой » функционал согласовываются с Заказчиком отдельно и дополнительно.

3.4. Объемы услуг в рамках настоящего выражается в часах. Максимально допустимый объем услуг составляет не более 500 часов и не может превышать данного значения.

3.5. Фактическое количество отработанных часов указывается в Акте о приемке оказанных услуг или УПД, предоставляемом Заказчику за соответствующий Отчетный период в течение первых 5 (пяти) Рабочих дней, следующих за Отчетным периодом, а также в Ведомости учета рабочего времени.

4. Требования к срокам и режимам оказания услуг

4.1. Сроки оказания услуг по настоящему Договору: один год с даты подписания договора.

4.2. Услуги должны быть оказаны с использованием средств удаленного доступа при наличии действующей лицензии ФСТЭК на деятельность по технической защите конфиденциальной информации, разработку и производство средств защиты конфиденциальной информации (в целях контроля защищенности конфиденциальной информации от несанкционированного доступа и ее модификации в средствах и системах информатизации). Отсутствие у Исполнителя лицензии ФСТЭК влечет отказ Заказчика от обязательств и расторжение Договора в одностороннем порядке по инициативе и решению Заказчика. При этом Исполнитель, не позднее 3 (трёх) рабочих дней с даты заключения Договора, собственными средствами и за свой счет должен обеспечить (письменно уведомив Заказчика об исполнении настоящего требования) организацию защищенного канала передачи данных между АРМ управления Исполнителя и оборудованием

Заказчика, программно-аппаратным комплексом шифрования, сертифицированным на соответствие требованиям ФСБ России к средствам криптографической защиты информации, предназначенным для защиты информации, не содержащей сведений, составляющих государственную тайну, для классов СКЗИ не ниже КСЗ (аппаратно-программный комплекс шифрования Континент 3.9 или ViPNet Coordinator HW версии 4).

В случае удаленного сопровождения специалистам Исполнителя предоставляется удаленный доступ к оборудованию и инфраструктуре Заказчика при применении на своих автоматизированных рабочих местах (АРМ) СКЗИ, совместимые с установленным у Заказчика аппаратно-программным комплексом шифрования (АПКШ). Дистрибутивы и лицензии СКЗИ приобретаются и устанавливаются Исполнителем на АРМ специалистов Исполнителя самостоятельно. Необходимые настройки, параметры и условия удаленного подключения к оборудованию и инфраструктуре Заказчика предоставляются Заказчиком по официальному запросу Исполнителя, в котором Исполнитель указывает список сотрудников, которым необходим доступ к оборудованию Заказчика, в том числе удаленный. В данном списке указывается ФИО сотрудников, должность, номер, идентификатор или указатель на лицензию АПКШ.

4.3. Стороны должны соблюдать следующие правила и параметры оказания услуги:

4.3.1. Оказание услуг производится по обращению Заказчика или его представителя.

4.3.2. Среди специалистов Заказчика должен быть выделен сотрудник, который в период действия настоящего Договора будет являться координатором Заказчика (далее по тексту - Представителем Заказчика), в обязанности которого входит: формирование Заявок на оказание услуг путем подачи запросов и обращений в систему Service Desk – «ПТМП» (подсистема технической и методологической поддержки пользователей), предоставляемой Исполнителем за свой счет; согласования времени оказания услуг; подтверждение факта оказания услуг; получение консультаций.

4.3.3. Среди специалистов Исполнителя выделяется сотрудник, который в период действия Договора будет выполнять обязанности менеджера-координатора по сопровождению Систем (далее по тексту - Менеджер). В обязанности Менеджера входит: прием Заявок на оказание услуг, назначение сотрудника Исполнителя, выполняющего Заявку на оказание услуг, ведение переписки с Представителем Заказчика по порядку выполнения Заявок на оказание услуг, установка и согласование с Представителем Заказчика сроков оказания услуг.

4.3.4. Оказание Услуг иницируется обращением Представителя Заказчика - Заявкой на оказание услуг (далее по тексту – Заявка), которая составляется Заказчиком по мере потребности и согласовывается с Исполнителем. Заявка подается Представителем Заказчика путем подачи запросов и обращений в систему Service Desk – «ПТМП» (подсистема технической и методологической поддержки пользователей), предоставляемой Исполнителем за свой счет. Дальнейшее обсуждение, уточнение требований и детальной информации по Заявке осуществляется в протоколе взаимодействия системы ПТМП к каждой Заявке. В случае временной недоступности системы ПТМП Исполнителя, Заявки (запросы, обращения) могут приниматься по электронной почте, а также с использованием не запрещенных в Российской Федерации мессенджеров, телефонных звонков, но такие Заявки обязательно должны фиксироваться в текстовом формате в электронном виде и направляться на электронную почту Исполнителя не позднее следующего рабочего дня. В Заявке должно содержаться описание требуемой услуги, степень срочности (уровень критичности) оказания услуги, фамилия, имя, отчество и подпись Представителя Заказчика, размещающего Заявку, а

также согласованный с Исполнителем объем услуг, выраженный в человеко-часах.

4.3.5. Прием и обработка Заявок в рамках оказания услуг по Договору выполняется Исполнителем в рабочее время с 10-00 до 18-00 по времени г. Хабаровск по рабочим дням. В периоды подготовки к сдаче ежеквартальной и годовой регламентированной отчетности при необходимости такой потребности у Заказчика и по согласованию с Исполнителем, Исполнитель выполняет обработку Заявок по выходным дням с 11-00 до 16-00 по времени г. Хабаровск в согласованные сторонами дни.

4.3.6. Исполнитель приступает к оказанию услуг по конкретной заявке не позднее следующего рабочего дня с момента получения заявки.

4.3.7. В случае необходимости оказания услуг в срок менее чем 1 (один) рабочий день Заказчик может подать дополнительную Заявку и указать срочность такой Заявки. Данные услуги рассматриваются как срочные, по согласованию с Исполнителем.

4.3.8. Обработка Заявок, связанных с полной потерей работоспособности Систем, или частичной потерей работоспособности, при которых недоступна основная функциональность Систем и невозможна дальнейшая работа пользователей, удаленное консультирование Представителя Заказчика по вопросам восстановления работоспособности Систем должна выполняться в режиме повышенной срочности в течение не более 8 часов рабочего времени с момента регистрации обращения об аварии или сбое в работе Систем.

5. Требования к конфиденциальности и обеспечению информационной безопасности

5.1. Требования к конфиденциальности

Вся информация и материалы, получаемые Исполнителем от Заказчика в рамках оказания Услуг, а также получаемые Исполнителем самостоятельно в ходе оказания Услуг являются конфиденциальной информацией.

Исполнитель не должен разглашать и использовать конфиденциальную информацию, которая может стать ему известной в ходе оказания услуг. Исполнитель несет ответственность за соблюдение этого требования в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Исполнитель обязан использовать доступ к информационным ресурсам Заказчика только в целях оказания услуг, не копировать, не размножать и не распространять в любой форме любые материалы, содержащиеся на рабочих местах, серверах и прочих средствах хранения информации Заказчика в иных целях.

Исполнитель обязуется:

- не проводить противозаконные действия по сбору, использованию и передаче третьей стороне полученной информации;
- не осуществлять несанкционированный доступ к обрабатываемой информации;
- не проводить несанкционированное копирование и распространение информации, доступ к которой получен в рамках оказания услуг;
- не предпринимать манипулирование информацией, доступ к которой получен в рамках оказания услуг (не фальсифицировать, не модифицировать, не подделывать, не блокировать, не уничтожать и не искажать информацию);
- не нарушать технологию сбора, накопления, хранения, обработки, преобразования, отображения и передачи информации, в результате чего может быть осуществлено искажение, потеря или незаконное использование информации;
- не внедрять в систему или на объекты информационных систем Заказчика вредоносное программное обеспечение, а также не проводить иные

мероприятия, которые могут повлечь нарушение целостности, конфиденциальности и доступности информации системы или информационных систем Заказчика;

- не устанавливать программные и аппаратные закладные устройства в технические средства системы или Заказчика, к которым Исполнитель в рамках Договора предоставляется доступ;
- использовать защищенные каналы передачи данных между используемыми в рамках Договора техническими средствами Исполнителя и техническими средствами системы или Заказчика, к которым Исполнителю в рамках Договора предоставляется доступ;
- уведомлять Заказчика о случаях установления факта неправомерной или случайной передачи (предоставления, распространения, доступа) персональных данных, повлекшей нарушение прав субъектов персональных данных.

Нарушение указанных требований влечет за собой гражданско-правовую, административную или уголовную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. Требования к информационной безопасности.

В части обеспечения информационной безопасности Исполнителем должны:

- выполняться все требования Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», иных руководящих документов по защите персональных данных при их обработке в информационных системах;
- выполняться правила информационной безопасности, утверждённые внутренними документами Заказчика и гарантироваться конфиденциальность информации Заказчика, полученной в процессе оказания Услуг. Исполнитель обязуется подписать соответствующее соглашение о неразглашении информации по требованию Заказчика;
- проводится инструктаж работникам, привлекаемым к оказанию Услуг по соблюдению правил информационной безопасности и режима конфиденциальности информации, установленных Заказчиком;
- поддерживаться разграничения прав доступа к информации на уровне пользователей, ролей и действий;
- поддерживаться регистрация действий пользователя с момента начала работы до момента завершения работы.

Любая информация о функционировании информационной инфраструктуры Заказчика, ставшая известной Исполнителю, не должна без разрешения или поручения Заказчика передаваться третьим лицам.

В случае проведения расследования инцидентов ИБ Исполнитель должен обеспечить полное содействие всех привлекаемых к оказанию Услуг в рамках Договора специалистов, представить необходимые пояснения, в том числе при необходимости в письменном и официальном виде.

Исполнитель обязан иметь действующую лицензию ФСТЭК России на деятельность по технической защите конфиденциальной информации, по разработке и производству средств защиты конфиденциальной информации на виды услуг по контролю защищенности конфиденциальной информации от несанкционированного доступа и ее модификации в средствах и системах информатизации.

5.3. Требования к АРМ специалистов Исполнителя.

АРМ специалистов Исполнителя, используемые для оказания Услуг должны соответствовать следующим требованиям:

- на АРМ должно быть установлено антивирусное ПО, включенное в реестр

- российского ПО, с ежедневно обновляемыми антивирусными базами;
- согласно Приказу ФСТЭК №21 от 18.02.2013 на АРМ Исполнителя, предназначенного для удаленного подключения к ресурсам Заказчика, должно быть установлено средство антивирусной защиты, сертифицированное ФСТЭК;
 - используемая ОС должна иметь установленные актуальные обновления безопасности;
 - пароль учётной записи должен состоять не менее чем из 12 символов, включая прописные буквы, цифры и специальные символы;
 - на АРМ не должно быть установленного ПО для организации удаленного доступа к информации или операционной системе (в т.ч. программ типа: TeamViewer, Radmin, AnyDesk, Ammyy Admin).

Главный бухгалтер

Астафьева О.В.