


**УТВЕРЖДАЮ**  
Первый Заместитель  
Директора – Генерального конструктора

 /М.Н. Михайлов/

## Техническое задание на техническую поддержку системы Галактика ERP

1. Спецификация программных модулей системы Галактика ERP (далее – Система) у Заказчика.

Наименование модуля	Кол-во лицензий
<b>Контур бухгалтерского учета</b>	
Объединенная лицензия «Бухгалтерский учет», включает модули: Касса, ФРО, учет спецоборудования и спецоснастки, Учет матценностей, Учет ОС, Учет НМА, Хозоперации, Бухгалтерская отчетность	5
<b>Отдельные модули:</b>	
Касса	2
Финансово-расчетные операции (ФРО)	12
Учет ОС, учет НМА	2
Хозоперации	5
Клиент-банк	1
Налоговый учет	2
Ведение налоговых расчетов	1
Векселя и кредиты	1
Спецодежда	1
<b>Контур логистики</b>	
Объединенная лицензия «Логистика», включает модули: Складской учет, Управление сбытом, Управление снабжением, Расчеты с поставщиками и получателями	5
<b>Отдельные модули:</b>	
Складской учет	4
Управление сбытом	4
Управление снабжением	10
Расчеты с поставщиками и получателями	2
Управление производственной логистикой - базовая конфигурация	3
Управление договорами - базовая конфигурация	16
Целевой учет запасов	1
<b>Контур планирования и управления финансами</b>	
Платежный календарь	2
Управление бюджетом	1
<b>Контур планирования и управления производством</b>	
Управление материально-техническим обеспечением (МТО)	6
Контроллинг	1
<b>Контур управления персоналом</b>	
Управление персоналом (100 карточек сотрудников)-базовая конфигурация	1
100 дополнительных карточек сотрудников - базовая конфигурация	33
Заработная плата (100 лицевых счетов сотрудников) –базовая конфигурация	1
100 дополнительных лицевых счетов сотрудников - базовая конфигурация	31



<b>Контур специализированных решений</b>	
Управление НИОКР	16
Управление транспортом	3
<b>Контур администрирования Системы Галактика ERP 8.1</b>	
<b>Объединенная лицензия «Пакет администратора», включает модули: Редактор отчетов FCOM, SQL-доступ к БД, Права доступа, Журнализация, Консоль управления. Управление репозитарием, Генератор отчетов FastReport</b>	2
Консоль администратора	1
Восстановление БД	1
Компилятор интерфейсов	1

2. Порядок оказания и срок предоставления услуг технической поддержки и обновления лицензий.

2.1. Услуги технической поддержки должны оказываться собственной службой технической поддержки правообладателя Системы и включать:

- Информирование Заказчика о выходе обновлений или документации к ней для сопровождаемых версий, в том числе при изменениях федерального законодательства РФ, затрагивающих реализованный в функционал, а также выпущенные дополнения к документации или новую документацию (в случае ее изменения);

- Предоставление Заказчику (по его запросу) обновлений и/или документации к ней;

- Замену дистрибутива Системы в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения письменного уведомления Заказчика, если носители, на которых он записан, будут содержать дефекты;

- Замену вышедших из строя устройств защиты Системы;

- Проведение консультаций (в рабочие дни с 10.00 до 18.00 по московскому времени) по многоканальному телефону горячей линии, по электронной почте, через веб-сайт или через систему он-лайн обращений в техническую поддержку «INFOSYSTEM».

2.2. В случае обнаружения Заказчиком проблем в работе ПК FV Заказчик должен:

2.2.1. Присвоить им один из следующих уровней критичности:

**"Ошибка 1 уровня критичности"**

- ошибки, приводящие к нарушению работоспособности Системы в целом, включая Runtime, нарушение защиты, зависания, отсутствие ресурса (интерфейса), ошибки инсталлятора, препятствующие установке Системы, устойчиво воспроизводимых в конкретных условиях;

- ошибки, исключающие использование модулей или функций, включая ошибки в расчетах, при выборке/записи данных (включая экспорт/импорт), ошибки в выходных формах основных первичных документов, представляемых в другие организации (включая отсутствие установленных реквизитов, нарушения форматирования и т.п.).

**"Ошибка 2 уровня критичности"**

- ошибки, при которых нарушается работа подразделений Пользователя, связанная с заполнением первичных документов, некорректная работа функций по обработке введенной информации, невозможность формирования отчетов, необходимых для оперативной работы, информация из которых может быть получена из других выходных форм.

- ошибки, существенно затрудняющие использование отдельных функций или реализацию бизнес-процессов, включая ошибки в расчетах, при округлении, отсутствие или неверные данные в основных отчетах, ошибки в группировке и фильтрации, нарушения форматирования.

- ошибки, связанные с потерей функциональности, за исключением случаев, когда в Системе взамен утраченной функциональности реализована новая функциональность, заменяющая утраченную.

- изменения эргономических свойств, затрудняющих эксплуатацию Системы.



### "Ошибка 3 уровня критичности"

- Все прочие виды ошибок, не влияющие или мало влияющие на реализацию бизнес-процессов или выполнение других функций (кроме ошибок правописания).

### "Поддержка законодательства"

- Все виды доработок по поддержанию законодательства в Системе.

### "Предложения по функциональности"

- Все виды предложений по улучшению и развитию функциональных возможностей Системы.

Присвоение уровня критичности Заказчиком осуществляется в первоначальной письменной формулировке описания проблемы. В случае если Заказчиком не присвоен уровень критичности проблемы, Исполнитель устанавливает его самостоятельно. Заказчик или Исполнитель могут произвести изменение уровня критичности проблемы только при наличии обязательного письменного обоснования изменения. После локализации проблемы и присвоения ей уровня критичности его изменение может производиться только по согласованию сторон.

2.2.2. Выполнить действия по устранению обнаруженных проблем в сроки, определяемые с даты их локализации (обнаружения и достижения повторяемости проблемы на данных Заказчика, подтвержденной сотрудниками службы технической поддержки Исполнителя) должны осуществляться в соответствии со следующим регламентом:

- **Ошибка 1 уровня критичности** – Исполнитель, в течение 1 (одного) рабочего дня назначает ответственного со своей стороны за решение проблемы и в срок не более 5 (пяти) рабочих дней, в письменном виде предлагает схему использования Системы, предусматривающую переходный вариант решения проблемы до исправления ошибки. Исполнитель обязан предоставить обновление программного обеспечения Системы с устраненной ошибкой в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты локализации ошибки. Допускается предоставление предварительной версии компонента с последующим выпуском в виде стандартного обновления.

- **Ошибка 2 уровня критичности** - Исполнитель, в срок не более 10 (десяти) рабочих дней, предлагает схему использования Системы, предусматривающую переходный вариант решения проблемы до исправления ошибки. Переходный вариант может предусматривать изменение схемы использования без изменения программных решений до устранения ошибки. Исполнитель обязан предоставить обновление программного обеспечения Системы с устраненной ошибкой в срок не более 1 (одного) календарного месяца с даты локализации ошибки.

В случае изменения эргономических свойств, существенно затрудняющих эксплуатацию Системы, стороны в течение 5 (пяти) рабочих дней определяют и согласовывают сроки и способ предоставления обновлений.

- **Ошибки 3 уровня критичности** - Исполнитель обязан предоставить обновление программного обеспечения Системы с устраненной ошибкой в срок не более 3 (трех) календарных месяцев с даты локализации ошибки.

- **Поддержка законодательства** – Исполнитель обязан завершить работы по изменению реализованного в Системе функционала и представить его Заказчику с целью поддержки изменений в федеральном законодательстве РФ, затрагивающих реализованный в Системе функционал, в срок не позднее 10 (десяти) рабочих дней до законодательно определенного срока начала действия таких изменений, за исключением тех случаев, когда:

- действие нормативных актов установлено до даты их официального опубликования;
- отсутствуют методические указания или разъяснения по применению нормативных актов, что исключает адекватную реализацию. В этом случае стороны согласуют порядок реализации на основе методики, предложенной Заказчиком, что оформляется как техническое задание;



- временной интервал между опубликованием нормативного акта и вступлением его в силу составляет менее 1 (одного) месяца (в этом случае Исполнитель совместно с Заказчиком разрабатывает переходный вариант до предоставления полноценного решения).

В вышеперечисленных случаях сроки завершения работ устанавливаются по согласованию между Заказчиком и Исполнителем. Согласование оформляется путем обмена Сторонами письмами. При этом срок завершения работ не может превышать 3 (трех) месяцев.

• **Предложения по функциональности** – реализация осуществляется по усмотрению Исполнителя или такая функциональность может быть разработана по отдельному Договору.

2.3. После локализации проблемы её устранение должно производиться только по согласованию между Исполнителем и Заказчиком.

2.4. Порядок и сроки предоставления обновлений на Систему.

Обновление Системы включает разработанные и выпущенные Исполнителем релизы и обновления компонентов для сопровождаемых версий, в том числе при изменениях федерального законодательства РФ, затрагивающих реализованный в Системе функционал, а также выпущенные дополнения к документации к Системе или новую документацию (в случае ее изменения).

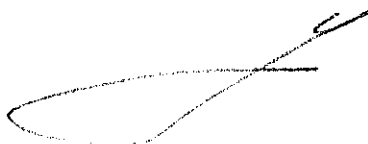
Исполнитель обязан предоставить Заказчику, в том числе и по его запросу, обновления Системы и/или документации в рамках числа лицензий, клиентской и серверной платформы, функционала, реализованного в закупленных Заказчиком компонентах Системы и описанного в документации к Системе.

Исполнитель обязан выполнить конвертацию данных Заказчика при переходе на новую версию Системы (релиз, обновление компонента) на территории Исполнителя при предварительном согласовании сроков.

2.5. По окончании каждого этапа Договора Исполнитель должен вместе с Актом приёма-передачи услуг передать Заказчику согласованный с ним сервисный отчёт, содержащий перечень и описание услуг, оказанных Исполнителем в рамках настоящего Договора.

2.6. Срок оказания технической поддержки Системы – с даты заключения договора по 10.12.2015 включительно.

Начальник ОИТТиС



А.Г. Будницкий

