

ЧАСТЬ 3 «ТЕХНИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ»

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на оказание услуг по сопровождению комплекса программ для ЭВМ «Система Alfa» и базы данных «Система Alfa»

Термины и определения

ПО – Программа для ЭВМ «Система Alfa» и База данных «Система Alfa».

Программа для ЭВМ «Система Alfa» – копия программы для электронных вычислительных машин (ЭВМ) «Система Alfa» (Свидетельство об официальной регистрации программы для ЭВМ № 2006613520 зарегистрировано в Реестре программ для ЭВМ 11 октября 2006 года), включая документацию, которая является объектом гражданского права и охраняется законом.

База данных «Система Alfa» – копия базы данных «Система Alfa» (Свидетельство об официальной регистрации базы данных № 2006620314 зарегистрировано в Реестре баз данных 11 октября 2006 года), включая описание структуры базы данных, которая является объектом гражданского права и охраняется законом.

Версия ПО – редакция ПО, содержащая концептуальные технологические изменения.

Подверсия ПО – редакция ПО, содержащая значительные функциональные изменения и доработки, в рамках текущей версии ПО.

Релиз ПО – редакция ПО в рамках соответствующей подверсии ПО, содержащая незначительные функциональные изменения и исправления большинства ошибок, допущенных в предыдущих релизах ПО.

Сборка ПО (билд) – редакция ПО в рамках соответствующего релиза ПО, содержащая исправления незначительных ошибок, допущенных в текущем релизе ПО.

Инцидент – любое событие, не являющееся частью нормального функционирования ПО и при этом влияющее на снижение работоспособности ПО.

Ошибка – несоответствие работы ПО заявленному алгоритму (функциональности), носящее повторяемый (регулярный) характер.

Решение Инцидента – выданный анализ и рекомендации Исполнителя по возможным путям устранения причин и последствий Инцидента.

Консультации по вопросам функциональных возможностей ПО – предоставление информации справочного характера о функциональных возможностях ПО и способах осуществления операций, предусмотренных в документации к ПО.

Формат – правила заполнения, оформления и передачи какого-либо документа в электронной или бумажной форме.

Комплекс программ для ЭВМ «Система Alfa» и базы данных «Система Alfa» (далее – ПО Alfa), эксплуатируемого на предприятии Заказчика состоит из следующих компонент:

Наименование компоненты	Версия	Краткое описание
Alfa-HRM	4.XX	Управление кадрами
Alfa-Salary	4.XX	Учет труда и заработной платы
Alfa-TimeManagement	4.XX	Табельный учет на местах

1. Перечень оказываемых услуг:

№	Наименование услуги	Место оказания	Период оказания	Порядок оказания (срок реагирования)
1	Базовые услуги – послегарантийное сопровождение (техническая поддержка) ПО			
1.1	Обслуживание заявок, связанных с Инцидентами ПО: анализ Инцидентов, выявление причин, предложение путей решения	На территории Исполнителя	с момента заключения договора – до 31.12.2013 г.	Согласно п.3.1 настоящего ТЗ
1.2	Обработка пожеланий Заказчика по работе ПО: изменение ПО в соответствии с запросами на изменение (предложениями) в плановом порядке	На территории Исполнителя		Согласно п.3.2 настоящего ТЗ

№	Наименование услуги	Место оказания	Период оказания	Порядок оказания (срок реагирования)
1.3	Поддержка актуальности ПО законодательству РФ: предоставление новых релизов ПО, учитывающих изменения федерального законодательства	На территории Исполнителя		Согласно п.3.3 настоящего ТЗ
1.4	Обновление ПО: предоставление выпущенных релизов ПО (изменения интерфейса, объекты, объекты БД, алгоритмы, стандартные отчеты, устраненные проблемы)	На территории Исполнителя		Согласно п.3.4 настоящего ТЗ
1.5	Консультации по вопросам функциональных возможностей ПО	На территории Исполнителя		Согласно п.3.5 настоящего ТЗ
2	Дополнительные услуги			
2.1	Оказание услуг по переходу на новый релиз ПО на объекте Заказчика	На территории Заказчика	192 часа в течение 6 мес.	192 часа одного специалиста Исполнителя по согласованному Сторонами графику.
2.2	Поддержка сотрудников Заказчика по вопросам настройки и эксплуатации ПО в ходе его эксплуатации (вторая линия поддержки)	На территории Заказчика		
2.3	Анализ нештатных ситуаций (инцидентов), возникших при эксплуатации ПО Заказчиком, с формированием рекомендаций по их устранению	На территории Заказчика		
2.4	Участие специалистов Исполнителя в устранении критических инцидентов, не позволяющих осуществлять текущую эксплуатацию ПО	На территории Заказчика		

2. Требования к порядку оказания услуг

- 2.1. Исполнитель осуществляет обслуживание заявок, связанных с Инцидентами ПО в следующем порядке:
- 2.1.1. Ответственный со стороны Заказчика извещает Службу Поддержки Пользователей Исполнителя об Инциденте по телефону или электронной почте в соответствующем Формате.
- 2.1.2. Заявки, поступившие Исполнителю в нерабочее время, считаются поступившими в 10.00 часов ближайшего рабочего дня Исполнителя. При получении заявки Исполнитель уведомляет Заказчика о ее поступлении. В случае если Заказчик не получил информацию о поступлении заявки Исполнителю, Заказчик обязан повторить заявку до момента получения такой информации.
- 2.1.3. В течение 5 (пяти) рабочих дней после поступления заявки, Исполнитель проводит анализ и выдает Заказчику рекомендации по возможным путям устранения причин и последствий Инцидента посредством электронного письма на адрес Ответственного со стороны Заказчика либо по телефону.
- 2.1.4. В случае если Инцидент связан с ошибкой в ПО и при имеющейся возможности ее исправления, Исполнитель обязуется устранить ошибку в следующих релизах ПО в срок не более 2-х дней, о чем уведомляет Заказчика с указанием ориентировочных сроков устранения. Предоставление релизов ПО осуществляется в соответствии с пунктом 2.4.
- 2.2. Исполнитель осуществляет обработку пожеланий Заказчика по работе ПО в следующем порядке:
- 2.2.1. Заказчик вправе предоставлять Исполнителю пожелания по работе ПО. Передача пожеланий осуществляется посредством предоставления файлов в соответствующем Формате.
- 2.2.2. Исполнитель регистрирует все пожелания, поступившие от Заказчика, рассматривает их и в течение 7 (семи) рабочих дней, дает ответ о необходимости уточнения пожеланий, возможности и условиях их реализации, объяснения, в случае отказа от реализации пожеланий. Заказчик получает ответ посредством электронной почты или в офисе у Исполнителя в файлах соответствующего Формата.
- 2.2.3. Сроки и другие условия реализации пожеланий, указанные в предоставляемых Заказчику материалах, являются ориентировочными и не рассматриваются Сторонами как договорные.
- 2.2.4. Заказчик вправе ежемесячно получать информацию о доработках ПО, осуществляемых или планируемых Исполнителем. Данная информация предоставляется в течение 7 (семи) рабочих дней после получения Исполнителем соответствующего запроса Заказчика.
- 2.3. Исполнитель осуществляет поддержку актуальности ПО законодательству РФ в следующем порядке:
- 2.3.1. В случае изменения законодательства и невозможности настройки под измененное законодательство штатными средствами в действующем релизе ПО, Исполнитель выпускает релиз ПО, поддерживающий возможность настройки под действующее законодательство. Релиз ПО предоставляется Заказчику не

позднее 7 (семи) рабочих дней со дня начала применения нового законодательства.

2.4. Исполнитель предоставляет обновления ПО в следующем порядке:

2.4.1. Предоставление новых релизов ПО осуществляется после их разработки и выхода для установки. ПО предоставляется в офисе Исполнителя, посредством передачи по электронной почте, либо на сайте (ресурсе) технической поддержки Исполнителя, если иной порядок передачи не согласован Сторонами.

2.4.2. Бланки унифицированных форм отчетности предоставляются с настройками, соответствующими базовой конфигурации ПО.

2.5. Исполнитель осуществляет консультации по вопросам функциональных возможностей ПО в следующем порядке:

2.5.1. Ответственный со стороны Заказчика направляет в Службу Поддержки Пользователей Исполнителя заявку на получение консультации по функциональным возможностям ПО по телефону, факсу или электронной почте в соответствующем Формате.

2.5.2. В заявке Заказчик должен указать перечень вопросов, по которым требуется информация. Исполнитель вправе потребовать предоставления дополнительной информации по вопросам, направленным Заказчиком.

2.5.3. Консультации оказываются Исполнителем в соответствии с графиком работы Исполнителя, но не позднее 16 (шестнадцати) часов рабочего времени с начала рабочего дня следующего за днем получения Исполнителем всей необходимой для оказания консультации информации.

2.5.4. Консультации оказываются по телефону, либо по электронной почте. Ответственный со стороны Заказчика при обращении за консультацией согласовывает с Исполнителем форму, в которой будет проведена консультация (телефон или электронная почта).