

Утверждаю:

Товарищество с ограниченной  
ответственностью «Энергосервис»

КОЛОДЮК ПЕТР ПЕТРОВИЧ



### Техническая спецификация

**Услуги по сопровождению программы 1С включают в себя следующие виды услуг:**

**ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО ВЫЕЗДУ В ТЕЧЕНИИ 20 МИНУТ ПОСЛЕ ЗВОНКА**

Иметь официальную техническую поддержку для работников и предоставить доступ к ресурсам бухгалтерам

- 1) Оповещение Заказчика о необходимости обновлений конфигурации (платформа, релизы, классификаторы, справочники и т.д. в соответствии с изменениями, вносимыми в Законодательство РК и регламентирующими порядок ведения бухгалтерского, налогового, кадрового учета, регламентированной финансовой и налоговой отчетности для организаций, содержащихся за счет республиканского и местного бюджетов) посредством уведомлений на электронный адрес почты, предоставленный Исполнителю и в согласованное с Заказчиком дату и время;
- 2) Настройка механизма резервного копирования системной программой;
- 3) Производить профилактические работы, а также восстанавливать работоспособность ИС, в таких случаях как перепад электричества, или перенос ИБ в случае переустановки ОС;
- 4) Вносить после соответствующих обращений и согласования изменения в ИС, связанные с изменением внешних факторов;
- 5) Настройка интерфейсов и прав доступа пользователей, ввод новых пользователей;
- 6) Настройка распределения прав доступа к информации в программе по должностным единицам (при необходимости);
- 7) Восстановление разрушенных баз (при наличии технической возможности восстановления) как на оборудовании Заказчика, так и (при необходимости) на оборудовании Исполнителя;
- 8) Исполнитель обязуется в течение 24 (двадцать четыре) часов полностью восстановить работоспособность конфигурации Заказчика, если причиной нарушения нормального режима работы явилась некорректная работа программного обеспечения;
- 9) Оказывать консультации и практическую помощь в эксплуатации ИС;
- 10) Разбор спорных ситуаций, возникших в автоматизированном учете, и максимально быстрое и безболезненное их разрешение;
- 11) Рекомендации по организации и настройке кадрового (прием/увольнение, перемещение, табель учета рабочего времени), бухгалтерского (по всем счетам

баланса), налогового учета, а также регламентированной финансовой и налоговой отчетности в системной программе Заказчика, согласно применяемой учетной политике;

12) Исполнитель обязан устранять ошибки, возникшие по его вине, **за свой счет.**

13) Услуги по администрированию системы «1С:Предприятие 8» должны проводиться организацией, имеющей статус 1С:Франчайзи, являющейся официальным партнером фирмы «1С.

14) срок реагирования специалиста после получения заявки на проведение работ – не более 48 часов.

15) Выезд на установку обновлений по мере выхода, при отсутствии удаленного доступа к информационной базе Заказчика

16) Наличие многоканальной телефонной линии консультации.

17) закрепленный обслуживающий специалист.

18) проведение тестирования ИБ средствами 1С.

19) переустановка программного обеспечения 1С.

Исполнитель обязуется не совершать действия, вследствие которых, может произойти: повреждение операционных систем, установленных на оборудовании

Исполнитель несет ответственность за распространение информации о Заказчике, ставшей ему известной при оказании услуг, в соответствии с действующим Законодательством РК.

По итогам за календарный месяц Исполнитель обязан предоставить Заказчику расшифровку оказанных услуг по использованному времени на оказанные услуги по требованию Заказчика.

Срок оказания услуги – 1 календарный год (с момента подписания Договора)



**«Энергосервис» ограниченной  
жауапкершілігі шектеулі серіктестік**

**ҚОЛЫ**



## Техникалық ерекшелігі

ҚОҢЫРАУДАН КЕЙІН 20 МИНУТ ІШІНДЕ ШЫҒУ БОЙЫНША  
ҚЫЗМЕТТЕР КӨРСЕТУ

1) Тапсырыс берушіні Қазақстан Республикасының заңнамасына енгізілетін және республикалық және жергілікті бюджеттер есебінен ұсталатын ұйымдар үшін бухгалтерлік, салықтық, кадрлық есепке алуды, регламенттелген қаржылық және салық есептілігін жүргізу тәртібін регламенттейтін өзгерістерге сәйкес конфигурацияны (платформа, релиздер, жіктеуіштер, анықтамалықтар және т. б.) электрондық пошта мекенжайына хабарламалар арқылы жаңарту қажеттілігі туралы хабардар ету, Орындаушыға және Тапсырыс берушімен келісілген күні мен уақытында берілген;

3) профилактикалық жұмыстар жүргізуге, сондай-ақ электр энергиясының айырмашылығы немесе ОЖ қайта орнатылған жағдайда АҚ-ның ауысуы сияқты жағдайларда АЖ-ның жұмыс қабілеттілігін қалпына келтіруге;

5) пайдаланушы интерфейстері мен кіру құқықтарын теңшеу, жаңа пайдаланушыларды енгізу;

б) бағдарламада ақпаратқа қол жеткізу құқықтарын лауазымдық бірліктер бойынша бөлуді баптау (қажет болған жағдайда);

7) Тапсырыс берушінің жабдығында да, (қажет болған жағдайда) Орындаушының жабдығында да бұзылған базаларды (қалпына келтірудің техникалық мүмкіндігі болған кезде) қалпына келтіру;

8) Егер қалыпты жұмыс режимін бұзудың себебі бағдарламалық қамтамасыз етудің дұрыс жұмыс істемеуі болып табылса, Орындаушы 24 (жиырма төрт)

сағат ішінде Тапсырыс берушінің конфигурациясының жұмыс қабілеттілігін толық қалпына келтіруге міндеттенеді;

9) АЖ пайдалануға консультациялар және практикалық көмек көрсету;

10) автоматтандырылған есепте туындаған даулы жағдайларды талдау және оларды мүмкіндігінше тез және ауыртпалықсыз шешу;

11) қолданылатын есеп саясатына сәйкес Тапсырыс берушінің жүйелік бағдарламасында Кадрлық (қабылдау/жұмыстан шығару, орнын ауыстыру, жұмыс уақытын есепке алу табелі), бухгалтерлік (баланстың барлық шоттары бойынша), салықтық есепке алуды, сондай-ақ регламенттелген қаржылық және салықтық есептілікті ұйымдастыру және баптау жөніндегі ұсынымдар;

12) орындаушы өзінің кінәсінен туындаған қателерді өз есебінен жоюға міндетті.

13) "1С:Кәсіпорын 8" жүйесін әкімшілендіру жөніндегі қызметтерді "1С" фирмасының ресми серіктесі болып табылатын 1С:Франчайзи мәртебесі бар ұйым жүргізуі тиіс.

14) жұмыс жүргізуге өтінім алғаннан кейін маманның ден қою мерзімі-48 сағаттан аспайды.

15) Тапсырыс берушінің ақпараттық базасына қашықтан қол жеткізу болмаған кезде шығуына қарай жаңартуларды орнатуға шығу

16) консультацияның көп арналы телефон желісінің болуы.

17) бекітілген қызмет көрсетуші маман.

18) 1С құралдарымен ақ тестілеуді өткізу.

19) 1С бағдарламалық жасақтамаңы қайта орнату.

Орындаушы мынадай әрекеттер жасамауға міндеттенеді: жабдықта орнатылған операциялық жүйелердің зақымдануы

Орындаушы қызмет көрсету кезінде өзіне белгілі болған Тапсырыс беруші туралы ақпаратты ҚР қолданыстағы заңнамасына сәйкес таратуға жауапты болады.

Күнтізбелік айдың қорытындысы бойынша Орындаушы Тапсырыс берушінің талабы бойынша көрсетілген қызметтерге пайдаланылған уақыт бойынша көрсетілген қызметтердің толық жазылуын Тапсырысшыға ұсынуға міндетті.

Қызмет көрсету мерзімі - 1 күнтізбелік жыл (шартқа қол қойылған сәттен бастап)