

## ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на

### «Техническая поддержка системы Скала»

#### 1.1 . Термины и условные обозначения

- 1.1.1. Продукт: “Программно-технический комплекс по автоматизации бухгалтерского учета на базе программного обеспечения “Scala”
- 1.1.2. Система: Продукт, операционная система Windows 2003 Server, Windows XP Pro, Windows7 Ent, СУБД MS SQL Server 2005
- 1.1.3. Документация: Инструкции и руководства на бумажных и электронных носителях по установке и использованию Продукта
- 1.1.4. Заказчик: Товарищество с ограниченной ответственностью совместного предприятия «Казгермунай»

#### 1.2 . Содержание работ

- 1.2.1 Потенциальный поставщик обязуется предоставить Заказчику Техническую Поддержку на Продукт. Техническая Поддержка включает в себя возможность получения новых версий и новых релизов Продукта, а также коррекцию ошибок, выполненную разработчиками Продукта и внесенную в эти новые релизы. Удаленная помощь и консультации, оказываемые Исполнителем по телефону, должны проводиться бесплатно.
- 1.2.2 Потенциальный поставщик предоставляет Заказчику поддержку Продукта, заключающуюся в Услугах Исправления. Потенциальный поставщик обязуется исследовать любую проблему, встреченную Заказчиком в процессе нормального и разрешенного использования Продукта, для того, чтобы определить неполадку, недостаток или ошибку в функционировании исполняемых кодов Продукта (далее «Ошибки»), которые могут быть воспроизведены Исполнителем по письменному описанию Заказчика, которые либо:
- а) делают невозможным нормальное использование всего (далее «Блокирующая Ошибка») или части (далее «Частично Блокирующая Ошибка») Продукта; или
  - б) приводят к неправильным действиям или служат результатом, несмотря на то, что Продукт использовался Заказчиком в соответствии с Документацией. Потенциальный поставщик предпримет все возможные усилия с тем, чтобы предложить или предоставить Заказчику исправление, и/или обходное решение любой такой Ошибки. Потенциальный поставщик также обязуется при

необходимости поставить Версию или сервис пак Продукта, содержащего исправление Ошибок.

- 1.2.3 По запросу Заказчика и при отсутствии Ошибок, потенциальный поставщик обязуется помогать специально обученному персоналу Заказчика в надлежащем использовании Продукта, обеспечивая объяснением и разъяснением Документации по телефону.
- 1.2.4 Услуги потенциального поставщик и Помощь в Работе с Продуктом будут доступны Заказчику в рабочие часы по запросу Заказчика по телефону или факсимильному сообщению (далее «Горячая Линия»). Потенциальный поставщик обязан сообщить Заказчику соответствующие номера телефонов и факса Горячей линии и своевременно информировать Заказчика об их изменениях с тем, чтобы избежать перерыва в предоставлении Заказчику удаленной помощи. Обязательства Потенциальный поставщик по указанию Удаленной Помощи состоят исключительно в ответном телефоном звонке или факсимильном сообщении и посылке исправлений по установленному между сторонами режиму связи. Заказчик осознает, что потенциальный поставщик может направить любой запрос об Удаленных Услугах уполномоченному партнеру Продавцу и, что такой партнер может предоставить запрошенные Удаленные Услуги от имени Исполнителя.
- 1.2.5 Потенциальный поставщик обязуется дать ответ на запрос об Удаленных Услугах в рабочие часы
- б) в течение четырех (4) часов с момента получения Исполнителем факсимильного сообщения от Заказчика, в подробных деталях описывающего Блокирующую ошибку;
  - с) в течение восьми (8) часов с момента получения Исполнителем факсимильного сообщения от Заказчика, в подробных деталях описывающего Частично Блокирующую Ошибку;
  - д) в течение двух (2) рабочих дней с момента получения Исполнителем факсимильного сообщения от Заказчика, описывающего в деталях Ошибку, которая не блокирует полноценное непрерывное использование Заказчиком Продукта, даже если такое использование осуществляется не при помощи обычных процедур, а иным способом (далее "Не блокирующая Ошибка"). В любом случае потенциальный поставщик предпримет все усилия, чтобы в кратчайший срок предложить путь обхода Ошибки и инструкции по использованию до появления изменений или сервис пака, в которых данная Ошибка будет исправлена. При необходимости, потенциальный поставщик может запросить Заказчика немедленно переслать программные файлы, файл параметров, файлы данных и такие же другие элементы, относящиеся к Продукту, которые могут потребоваться Исполнителю для оказания Удаленных Услуг.
- 1.2.6 Если по обоснованным оценкам, сделанным Исполнителем в ходе оказания Услуг Исправления, Ошибка не может быть выявлена и/или исправлена посредством удаленной помощи, потенциальный поставщик немедленно информирует об этом Заказчика и предоставляет Заказчику предложение по оказанию Услуг Исправления на Утвержденном Рабочем Месте (Местах).

### **1.3. Требования к потенциальному поставщику**

- 1.3.1 Потенциальный поставщик должен предоставить Заказчику документальное подтверждение его права на оказание соответствующих услуг.



## 1.4 Порядок оказания Услуг

- 1.4.1 Все необходимые для выполнения указанных Услуг исходные данные будут предоставлены потенциальному поставщику после заключения Договора.
- 1.4.2 Заказчик определит лицо, имеющее соответствующую квалификацию, ответственное за вопросы, связанные с Продуктом (далее Системный Администратор) и которое должно своевременно информировать о любых изменениях, а также о смене Системного Администратора. Системный Администратор несет ответственность за ведение подробного учета, записывая в деталях:
- а) все вопросы Заказчика к Исполнителю, касающиеся Продукта и его использования;
  - б) все Ошибки;
  - в) ответы Исполнителя Заказчику посредством установленного режима общения между сторонами;
  - г) параметры текущих установок Продукта, которые могут быть изменены только Системным Администратором. За исключением экстренных случаев, только Системный Администратор должен быть уполномочен контактировать с Исполнителем по Горячей Линии.
- 1.4.3 Потенциальный поставщик в течение 30 дней с момента заключения договора должен предоставить информацию о доле местного содержания в закупаемых товарах, работах или услугах. Процент местного содержания рассчитывается согласно «Единой методике расчета организациями местного содержания, утвержденной постановлением Правительства.

## 1.5 Сроки и гарантии

1.5.1 Срок оказания Услуг – с 01.01.2017 до 31.12.2017.

1.5.2 Гарантийные обязательства на оказанные Услуги - 1 год.

Директор департамента финансов \_\_\_\_\_



Прмаганбетов Н.С.