**РАЗЪЯСНЕНИЕ**

положений документации о запросе предложений в электронной форме

**Тема запроса:** Проект договора с Приложениями (извещение № 31604026977).

**Текст запроса:**

В таблице технического задания указано, что работы выполняются "по заявке"

В Приложении №1 к договору "Порядок взаимодействия между Сторонами в ходе выполнения работ по п.1.3 " указано, что работы производятся по Запросу консультаций" . Можно дать разъяснение по следующим вопросам:

1. По какому документу проводятся работы по договору по п.1.3 Предмета договора

2. От кого Исполнитель согласно п.3 Приложения №1 получает Заявку/Запрос консультаций ?

3. Нужен список сотрудников, кто может обращаться по запросу к Исполнителю. ( см.п.п. 3.2. Инициатор запроса – любой сотрудник Заказчика или Исполнителя, подавший обратившийся с инцидентом, проблемой, риском.)

4. Кто инициирует проведение совещаний для выполнения п.п.2.5. Договора ?

5. По п.п. 7.1.3. Приложения №1 "Если плановая оценка исполнения Запроса на консультацию превышает 8 часов, то Исполнитель согласовывает данную оценку с Руководителем поддержки со стороны Заказчика" - какие действия должны произойти в случае, если объем работ не согласовали. Что является основанием для определения трудоемкости запрошенных работ?

6. В договоре нигде не сказано об обязанности Заказчика назначить приказом Владельца сервиса и Руководителя поддержки со стороны Заказчика.

7. Нет расшифровки "Проведение обязательных работ на сервере 1С"

8. Нет расшифровки "Проведение обязательных работ баз данных УТС и ЗУП"

**Ответ:**

По существу заданных вопросов Заказчик разъясняет следующее:

1. Работы по договору должны проводиться по Заявке согласно п. 1.3 Договора, пп. 1-5, 8-11 п. 2 Технического задания, п. 2.3 Приложения к Договору. В случае если Заказчику потребуется получение дополнительной информации, ответ на который позволит ему лучше ориентироваться в предоставленном Сервисе, Исполнителю должна быть направлена Заявка в форме Запроса консультации.Согласно п. 7.7 Приложения 1 Договора на выполнение работ по комплексному сопровождению системы программ «1С:Предприятие»: «Ежемесячно на основании обработанных Запросов на консультацию, обязательных работ по обслуживанию, листов учета рабочего времени Исполнитель передает Заказчику документ «Реестр выполненных работ» по форме, приведенной в Приложении №3 к настоящему Договору, на основании которого Стороны подписывают документ «Акт сдачи-приемки работ». «Реестр выполненных работ» не требует скрепления печатями, но в обязательном порядке визируется ответственными представителями Заказчика и Исполнителя».
2. Перечень ответственных лиц, подающих Заявку /Запрос консультаций Исполнителю будет оформлен приказом по предприятию после заключения договора на выполнение работ по комплексному сопровождению системы программ «1С:Предприятие».
3. Список сотрудников, кто может обращаться по запросу к Исполнителю будет утвержден руководителями подразделений предприятия после заключения Договора на выполнение работ по комплексному сопровождению системы программ «1С:Предприятие».
4. Инициирует проведение совещаний для выполнения п. 2.5. Договора руководитель подразделения предприятия, который инициировал работы по п. 1.2, 1.3 Договора.
5. Если объем работ на исполнение Запроса на консультацию не согласовали и временные затраты превышают 8 часов, то работы, произведенные свыше 8 часов оплачены не будут. Критерием для определения трудоемкости запрошенных работ является объем и сложность запроса Заказчика: данные работы могут быть выполнены более чем за 8 часов силами одного сертифицированного специалиста либо требуется привлечение двух и более сертифицированных специалистов в течение 8 часов).
6. В п. 2.2 Договора «По каждому факту выполнения работ по п. 1.2 настоящего Договора Исполнитель обязан назначить Руководителя проекта со своей стороны.»
7. Под проведением обязательных работ на сервере 1С подразумевается следующее:

7.1. Резервное копирование:

7.1.1. Проверка наличия резервных копий;

7.1.2. Проверка свободного места для создания будущих резервных копий;

7.1.3. Тестирование последнего файла резервной копии на работоспособность (распаковка файла в тестовую информационную базу).

7.2. Проверка свободного пространства дисковой подсистемы, накопителей информации для корректной работы ОС и СУБД.

7.3. Оптимизация на уровне СУБД:

7.4 Подбор и установка оптимальных настроек на основе данных статистики работы СУБД для эффективной работы с платформой 1С:Предприятие.

7.5. Поиск в журналах работы программного обеспечения важных эксплуатационных ошибок:

7.5.1. Системный журнал операционной системы (серверного программного обеспечения);

7.5.2. Журнал регистрации 1С;

7.5.3. Журнал работы и ошибок СУБД.

7.6. Развёртывание тестовой информационной базы для нужд тестирования обновлений, изменений, доработок и т.п.

7.7. Анализ статистики запросов, оптимизация структуры рабочих таблиц в соответствии с показателями статистики использования запросов (для повышения скорости работы 1С-отчётов, запросов, проведения 1С-документов).

7.8. Анализ вложенности запросов, оптимизация логики построения планов запросов (для повышения скорости работы 1С-отчётов, запросов, проведения 1С-документов);

7.9. Прочие оптимизации по факту обнаружения.

1. Под проведением обязательных работ баз банных УТС и ЗУП подразумевается следующее:

8.1. Работа с механизмами проверки информационной базы (для каждой информационной базы выполняется отдельно):

8.1.1. Сжатие таблиц (освобождение не занятого данными, но когда-то используемого пространства);

8.1.2. Реструктуризация таблиц (упорядочивание и сортировка расположения данных);

8.1.3. Пересчет итогов (пересчет значений виртуальных таблиц, регистры бухгалтерии и накопления).

8.2. Работа с механизмами проверки информационной базы (для каждой информационной базы выполняется отдельно):

8.2.1. Ре-индексация таблиц (внутренний механизм построения);

8.2.2. Проверка логической структуры данных (соответствие данных структуре метаданных конфигурации) с формированием отчета по выявленным расхождениям и рекомендациями по их устранению;

8.2.3. Проверка ссылочной информации в данных (наличие объектов по ссылкам) с формированием отчета по выявленным расхождениям и рекомендациями по их устранению.