Опросный лист 1С

K2 CLOUD

Вопрос	Варианты ответов	Комментарий
Какие решения/конфигурации 1С используются?	1С:Бухгалтерия	
	1С:ERP	
	1С:ЗУП	
	Другое (укажите ваши конкретные варианты)	
Планируется ли внедрение новых конфигураций в ближайший год ?	Да	
	Нет	
Где размещены базы (локально, облако, гибрид)?	Локально	
	Облако	
	Гибрид	
Объём базы данных и количество информационных баз	<1 ГБ	
	1-10 ГБ	
	10-50 ГБ	
	>50 ГБ	
Есть ли интеграции с другими системами (CRM, BI, сайты, API и т.д.)?	Да	
	Нет	
	Не знаю	
Количество пользователей одновременно	До 10	
	10-50	
	50-200	
	>200, свой вариант	
Планируется ли рост числа пользователей в ближайший год?	Да, <10%	
	Да, 10-30%	
	Да, >30%	
	Нет	
Требуемый режим работы службы поддержки	8x5	
	12x7	
	24x7	
Часовой пояс оказываемой поддержки	Москва GMT+3	
	Другой	
Необходимость дежурств в вечернее и ночное время (On-Call)	Да	
	Нет	
Как часто выполняются обновления 1С?	Ежемесячно	
	Ежеквартально	
	По необходимости	
Кто выполняет обновления: внутренние специалисты или подрядчик ?	Внутренние	

	Подрядчик	
	Не выполняются	
Необходимость оказания услуг в выходные/праздничные и нерабочие дни ? (Например в период закрытия)	Да	
	Нет	
Классификация запросов по приоритетам	Критический / Высокий / Средний / Низкий	
	Своя классификация	
Ожидания по времени выполнения плановых запросов на обслуживание	<1 дня	
	<3 дней	
	<7 дней	
	>7 дней	
Ожидания по времени выполнения запросов на изменение конфигурации	<3 дней	
	<7 дней	
	<14 дней	
	>14 дней	
Типы обращений, которые планируется обрабатывать	Инциденты	
	Консультации	
	Заявки на обслуживание	
	Изменения конфигурации	
	Администрирование	
Были ли выполнены интеграции с 1С ?	Да (Перечислите интеграции)	
	Нет	
Планируется ли интеграция 1С с другими системами?	Да	
	Нет	
	Неизвестно	
Требуется ли администрирование серверной части и базы данных?	Да	
	Нет	
Требуется ли сопровождение обновлений 1С и платформы?	Да	
	Нет	
Предусматривается ли обучение пользователей в рамках поддержки?	Да	
	Нет	
Хотите ли получать регулярные отчёты о работе (ежемесячно, ежеквартально)?	Да	
	Нет	
Какие показатели качества (KPI) критичны для вас?	SLA по времени реакции	
	SLA по времени устранения	
	Удовлетворённость пользователей	
	Количество решённых запросов	
Способ проведения встреч по результатам работы	Онлайн	
	Офлайн	
	По необходимости	

Сколько обращений в среднем поступает в месяц ? (если нет статистики, то планируемое)			До 50 50–200 200+	
Есть ли статистика инцидентов за предыдущие периоды ? (месяц/квартал/год)			Предоставьте, если есть	
Есть ли статистика по распределению обращений по приоритетам?			Предоставьте, если есть	
Нужен ли выделенный специалист поддержки (фиксированный контакт)?			Да Нет	
Есть ли актуальная документация по действующей системе / конфигурациям ?			Да Нет	
Подходит ли базовый SLA или необходим повышенный уровень реакции и решения вопросов?			Да Нет Можно указать свой требуемый SLA	
Приоритет	Время реакции	Время решения		
Критический	2 часа	1 день		
Высокий	1 день	5 дней		
Средний	3 дня	10 дней		
Низкий	1 нед.	15 дней		