

ТЕХНИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Техническое задание
на оказание услуги по сопровождению автоматизированной системы единого
казначейства и автоматизированной системы финансового планирования
Государственной компании «Российские автомобильные дороги»

Содержание

1. Термины и определения.....	2
2. Место, объемы и сроки оказания услуги.....	5
3. Требования к составу услуги.....	6
4. Условия предоставления услуги.	9
5. Требования к уровню обслуживания.....	11
6. Качество оказания услуг.....	13
7. Порядок оказания услуг.....	14

1. Термины и определения.

- 1.1. 1-я линия технической поддержки – группа специалистов Исполнителя, осуществляющих прием и регистрацию заявок в Учетной системе, взаимодействие с конечными пользователями Системы по открытым заявкам, а также решение типичных запросов конечных пользователей, описанных в Базе знаний.
- 1.2. 2-я линия технической поддержки – группа специалистов Исполнителя, непосредственно выполняющих действия в целях исполнения заявок конечных пользователей Системы, в случаях невозможности их исполнения специалистами 1-ой линии поддержки.
- 1.3. 3-я линия технической поддержки – группа специалистов Исполнителя, участвующих в исполнении заявок, требующих соответствующих профильных компетенций (системные инженеры, предметные аналитики, разработчики программного обеспечения, тестировщики программного обеспечения и т. д.).
- 1.4. Автоматизированное рабочее место, АРМ – программно-аппаратный комплекс, предназначенный для обеспечения возможности работы пользователя с Системой, включающий вычислительное оборудование, программное обеспечение и права на его использование, в соответствии с требованиями, установленными для выполнения клиентской части Системы, и размещенный с соблюдением требований действующих санитарных правил и норм.
- 1.5. АСЕК - Автоматизированная система единого казначейства Заказчика, программно-аппаратный комплекс, реализующий информационные технологии для мероприятий по планированию и осуществлению платежей и создающий единое информационное пространство для подразделений Заказчика, принимающих участие в процессах проведения платежей.
- 1.6. АСФП - Автоматизированная система финансового планирования Заказчика, программно-аппаратный комплекс, реализующий информационные технологии для мероприятий по финансовому планированию и создающий единое информационное пространство для подразделений Заказчика, принимающих участие в процессах финансового планирования.
- 1.7. База знаний - Документ, в котором описаны типичные запросы конечных пользователей Системы и шаблоны их решения в виде последовательности действий специалистов Исполнителя.
- 1.8. Время реакции - Максимальный срок с момента направления представителями Заказчика запроса, в течение которого представители Исполнителя подтвердят его получение и приступят к оказанию услуги по технической поддержке, указанной в Запросе.
- 1.9. Время регистрации - Интервал времени между моментом обращения конечного пользователя на 1-ю линию поддержки и окончанием заведения запроса в учетную систему с присвоением запросу уникального номера.
- 1.10. Время решения запроса – Интервал времени между моментом реакции на запрос и окончанием проведения технических и организационных мероприятий по оказанию услуги в соответствии с запросом.
- 1.11. Версия программной платформы - Редакция программного обеспечения программной платформы, выпущенная поставщиком программной платформы и одобренная им для использования.
- 1.12. График обслуживания - Временной режим, в соответствии с которым Исполнитель гарантирует Заказчику проведение мероприятий из состава услуги, предусмотренных разделом 5 Технического задания, и установленный разделом 6 Технического задания.
- 1.13. Дефект – недостаток программной платформы или конфигурации ППО Системы, выявленный при проведении мероприятий по восстановлению штатного режима Системы, и для устранения требующий установки соответствующих исправлений.
- 1.14. Запрос, обращение пользователя - Заявка на устранение инцидента, предоставление консультаций или проведение иного мероприятия, входящего в состав услуги. Исчисление сроков выполнения мероприятий из состава услуги ведется с момента получения Исполнителем от Заказчика запроса с уведомлением и регистрации запроса в виде заявки в учетной системе. Требования к формам подачи запроса, виды уведомления о поступлении, приоритеты и сроки решения инцидентов по запросу предусмотрены разделом 5 Технического задания.
- 1.15. Интеграционный интерфейс – программная компонента Системы, обеспечивающая необходимый обмен данными со смежными системами.
- 1.16. Инцидент - состояние, возникшее при использовании Системы по функциональному назначению и в соответствии с документацией, однозначно характеризующееся нарушением работоспособности Системы или соответствия функциональных возможностей Системы

- штатному режиму, и требующее принятия мер со срочностью, соответствующей степени влияние на возможность использования Системы Заказчиком.
- 1.17. Исправление ППО – модификация ППО, предназначенная для устранения дефекта ППО Системы.
 - 1.18. Исправление программной платформы – модификация программной платформы, выпущенная поставщиком программной платформы в целях устранения дефектов текущей версии программной платформы.
 - 1.19. Конечный пользователь Системы – Пользователь Заказчика, обращающийся к Системе для использования в работе функций и данных Системы. Конечным пользователем является получателем результатов мероприятий из состава услуги. Перечень конечных пользователей определяется списком учетных записей, авторизованных в Системе.
 - 1.20. Конфигурация ППО - совокупность настроек серверных и клиентских компонент программной платформы Системы, однозначно устанавливающая функциональные возможности Системы, оговоренные в документации, переданной Заказчиком Исполнителю на момент начала оказания услуги.
 - 1.21. Клиентская часть Системы – программный комплекс на основе программного обеспечения из состава программной платформы Системы, установленный на автоматизированном рабочем месте конечного пользователя и обеспечивающий получение конечным пользователем доступа к данным и функциям Системы.
 - 1.22. Устранение дефекта - Предоставление исправления, восстанавливающего работоспособность и функциональность Системы до уровня, предусмотренного документацией на Систему.
 - 1.23. Решение запроса - Восстановление штатного режима функционирования Системы, предоставление Заказчику (в зависимости от конкретного запроса) исправления дефекта, запрошенной информации, консультаций, рекомендаций по обновлению ПО, и иных результатов мероприятий из состава услуги.
 - 1.24. Обработка запроса - Действие, последовательность действий, описание действий Исполнителя, приводящее к решению сформулированной Заказчиком проблемы.
 - 1.25. Обходное решение - Набор процедур, исполнение которых обеспечит частичное либо полное восстановление работоспособности и функциональности Системы.
 - 1.26. Плановое обслуживание, регламентные работы – комплекс мероприятий из состава Услуги, проводимый Исполнителем на регулярной основе в целях снижения рисков возникновения инцидентов.
 - 1.27. Приоритет (запроса) - Признак, присваиваемый запросу на предоставление технической поддержки, который отражает срочность предоставления решения по запросу, и позволяет определить очередность решения данного запроса по отношению к другим запросам.
 - 1.28. Промышленный экземпляр Системы – Набор серверных компонент Системы, находящийся на технических средствах Заказчика и используемый для реализации функций Системы.
 - 1.29. Программная платформа Системы – программное обеспечение «1С: Управление холдингом» версии 8, предназначенное для автоматизации задач и процессов, связанных с учетом, планированием и контролем эффективности холдинговых предприятий.
 - 1.30. ПО - Программное обеспечение.
 - 1.31. ППО – Прикладное ПО.
 - 1.32. ПТО – Плановое техническое обслуживание.
 - 1.33. Серверная часть (компоненты) Системы – программный комплекс на основе программной платформы Системы, предоставляющий функциональные возможности Системы для использования конечным пользователем на клиентской части Системы.
 - 1.34. Система – Комплекс автоматизированных финансовых систем Департамента экономики, финансов и единого казначейства, включающий АСЕК и АСФП.
 - 1.35. СУБД – Системы управления базами данных.
 - 1.36. Тестовый экземпляр Системы – Набор серверных компонент Системы, находящийся на технических средствах Заказчика и используемый для моделирования поведения Системы в результате внесения изменений и обновлений в ППО, данные, вычислительную инфраструктуру Системы.
 - 1.37. Техническая поддержка – Комплекс проводимых Исполнителем мероприятий по обеспечению функционирования Системы, включая своевременное предоставление информации, необходимых для достижения целей Технического задания.
 - 1.38. Функции Системы - Перечень возможностей Системы, реализующих ее назначение и

описанных в документации на систему, переданной Заказчиком Исполнителю до начала оказания услуги.

- 1.39. Штатный режим - Основной режим функционирования Системы в соответствии с документацией.
- 1.40. Учетная система - Информационная система управления запросами Заказчика на техническую поддержку Системы. Предоставляется Заказчиком и размещается на программно-технической платформе на территории Заказчиком с предоставлением Web-доступа Исполнителю.
- 1.41. Центр технической поддержки – подразделение Исполнителя, осуществляющее техническую поддержку Системы.

2. Место, объемы и сроки оказания услуги.

- 2.1. Услуга оказывается по адресу: г. Москва, Страстной бульвар, дом 9.
- 2.2. Состав каждой из системы комплекса (АСЕК и АСФП):
 - 2.2.1. Серверная часть:
 - а Сервера БД для систем АСЕК и АСФП.
 - б Сервера приложений программной платформы для систем АСЕК и АСФП.
 - 2.2.2. Клиентская часть:
 - а Клиент 1С для систем АСЕК и АСФП.
 - б «Тонкий» клиент 1С для систем АСЕК и АСФП.
 - 2.2.3. Интеграционные интерфейсы:
 - а Интеграционный интерфейс системы бухгалтерского учета.
 - б Интеграционный интерфейс системы электронного документооборота.
 - в Интеграционный интерфейс автоматизированной системы единого казначейства.
 - г Интеграционный интерфейс автоматизированной системы стратегического и инвестиционного планирования.
 - д Интеграционный интерфейс с внешними системами через КШД.
- 2.3. Количество экземпляров каждой из системы комплекса (АСЕК и АСФП):
 - 2.3.1. Промышленный экземпляр Системы
 - 2.3.2. Тестовый экземпляр Системы.
- 2.4. Количество конечных пользователей Системы, находящихся по адресам обслуживания, предусмотренному п. 2.1 Технического задания, не ограничено.
- 2.5. Сроки оказания услуги: 36 месяцев с даты заключения договора.

3. Требования к составу услуги

3.1. Базовая поддержка.

3.1.1. Управление запросами конечных пользователей Системы:

- а Единая точка входа для всех обращений конечных пользователей Системы по вопросам технической поддержки Системы, через телефонный номер или электронную почту.
- б Прием, классификация и регистрация в электронном журнале обращений конечных пользователей Системы.
- в Решение типичных запросов конечных пользователей Системы в соответствии с шаблонами решений, описанными в Базе знаний.
- г Диспетчеризация обращений конечных пользователей специалистам более высокой квалификации для решения.
- д Информирование конечных пользователей о работе по их обращениям (по запросу пользователя информирование о статусе работы по обращению).
- е Информирование конечных пользователей Системы о проведении плановых работ.
- ж Контроль соблюдения параметров уровня обслуживания, установленных Техническим заданием.
- з Оповещение Заказчика об отклонениях от установленных параметров уровня обслуживания, произошедших в процессе решения запросов конечных пользователей Системы, по электронной почте.

3.1.2. Администрирование Системы:

- а Управление учетными записями и доступом конечных пользователей к Системе по запросам Заказчика;
- б Мониторинг активности конечных пользователей в Системе по запросам Заказчика.
- в Аудит доступа конечных пользователей к данным Системы по запросам Заказчика.
- г Взаимодействие с изготовителем программной платформы Системы по техническим вопросам, связанным с предоставлением услуги.
- д Иные действия по администрированию, предусмотренные интерфейсом администрирования Системы.

3.1.3. Обеспечение работоспособности Системы:

- а Диагностика, анализ, определение причин отклонения функционирования Системы от штатного режима.
- б Предоставление обходного решения по дефекту Системы.
- в Восстановление штатного режима Системы после сбоев ПО.
- г Проведение резервного копирования средствами платформы 1С:Предприятие и средствами СУБД ежедневно в нерабочее время и восстановление системы средствами платформы 1С:Предприятие и средствами СУБД силами Исполнителя. Заказчик обеспечивает Исполнителя техническими средствами для записи файлов выгрузок информационных баз системы.
- д Обеспечение целостности данных в соответствии с программной логикой СУБД и ППО Системы.
- е Взаимодействие с поставщиком конфигурации ППО Системы по вопросам устранения дефектов конфигурации ППО.
- ж Поддержка работоспособности всех веб-сервисов интеграционных интерфейсов с внешними системами, разработанными на момент передачи системы, согласно п.3.3, а также новых, внедренных в период осуществления техподдержки по настоящему Техническому заданию, в том числе:
 - 1. «Веб-сервис для информационного обмена с ПАК СМ» (IntObmenPakCM). Назначение – обмен документом «Поступление на расчетный счет». Методы веб-сервиса:
 - ListReceiptRefsByAccount
 - ReceiptByID
 - ListReceiptsByAccountAndPurpose
 - 2. «Веб-сервис для информационного обмена с финансовыми Системами»

(IntObmenASEK_ASFP). Методы веб-сервиса.

- VerifyChanges
- ListObjectsForExchange
- Kvitanzia

3.1.4. Обновление Системы в рамках текущей версии программной платформы (для АСЕК - «1С:Управление холдингом», редакция 1.0; для АСФП - «1С:Управление холдингом», редакция 1.2), а именно, выполнение следующих работ:

- а Проверка работоспособности исправлений программной платформы Системы, полученных от изготовителя программной платформы.
- б Тестирование исправлений программной платформы в среде тестового экземпляра Системы.
- в Установка исправлений программной платформы Системы в промышленный экземпляр Системы.
- г Взаимодействие с изготовителем программной платформы Системы по вопросам обновления Системы.
- д Установка разработанных доработок и модификаций существующего функционала Системы и установка обновления платформы и конфигурации Системы в промышленный экземпляр Системы.

3.1.5. Методическая поддержка и консультирование конечных пользователей:

- а Методическая поддержка конечных пользователей по общим вопросам применения Системы.
- б Консультирование по вопросам функционирования в Системе всех бизнес процессов, состав которых зафиксирован на момент передачи системы, согласно п.3.3, а также новых, внедренных в период осуществления техподдержки по настоящему Техническому заданию.
- в Консультирование по вопросам функционирования интеграционных интерфейсов Системы указанных в п.2.2.3 Технического задания. Предоставление Заказчику по запросу информации о структуре данных для обеспечения работоспособности интеграционных интерфейсов со стороны смежных систем.
- г Консультирование по вопросам эксплуатации типового функционала ПО 1С:Управление холдингом по вопросам назначения форм и показателей отчетности, особенностям заполнения и взаимосвязям форм, процессам подготовки и формирования данных.

д .

3.1.6. Плановое техническое обслуживание:

- а Проверка правильности конфигурационных компонент ПО и ППО Системы;
- б Анализ журналов событий ПО и ППО Системы;
- в Выявление событий, условий и внешних программных компонент, которые могут препятствовать штатному режиму функционирования Системы.

3.1.7. Предоставление отчетности по оказанию услуги.

- а Предоставление отчета об оказании услуги за отчетный период.
- б Предоставление отчета об активности конечных пользователей в Системе, еженедельно в электронном виде.

3.2. Расширенная поддержка.

3.2.1. Анализ запросов, содержащих пожелания Заказчика к Системе, выходящих за пределы обязательств Исполнителя по оказанию услуги, взаимодействие с Заказчиком по ним в процессе решения, с выдачей рекомендаций по дальнейшим действиям по требованию Заказчика.

3.2.2. Разработка, по заданию Заказчика, нового функционала в Системе, включая выполнение следующего перечня работ:

- а Создание частных технических заданий на доработку и модификацию существующего функционала и Системы;
- б Разработка модификаций ППО Системы для реализации необходимых доработок существующего функционала Системы, на основании частных технических заданий.

3.2.3. Объем мероприятий по расширенной поддержке составляет 96 (девяносто шесть) нормо-часов в год в соответствии с п. 2.5 Технического задания.

3.3. Приемка системы на сопровождение.

3.3.1. Обследование специалистами Исполнителя состояния Системы на предмет соответствия режима ее функционирования штатному и выявления несоответствий фактического набора функций Системы документации на Систему, предоставленной Заказчиком.

3.3.2. Обновление комплекса документации на Систему. Исполнитель должен провести обследование текущего состояния и функционала принимаемой на сопровождение системы, выявить расхождения с описанием, имеющимся в сопроводительной документации (Руководство пользователя системы и Руководство администратора системы) и обновить сопроводительную документацию с целью приведения в соответствие текущего функционала системы и его описания в документации.

3.3.3. Создание видео-роликов для пользователей, демонстрирующих работу в системе по следующим направлениям:

- а Планирование и контроль расходования денежных средств по кодам целевых средств, доводимых Минтрансом.
- б Планирование и контроль расходования денежных средств по предельным объемам финансирования, доводимых Минтрансом.
- в Настройка и использование рабочего места руководителя.
- г Особенности работы с формой «Текущие задачи согласования».
- д Особенности работы с формой «Журнал ЗНО».

3.3.4. Реализация оперативных доработок системы с отражением их в пользовательской документации:

- а Отчет «Информация о полученных доходах от размещения временно свободных средств за предыдущие периоды и на отчетную дату».
- б Доработка планового документа в части добавления возможности задания для строки признака необходимости вывода строки в отчет рабочего стола. Доработка отчета рабочего стола с учетом указанного нового поля планового документа.
- в Доработка отчета «О ходе реализации самокупаемого инфраструктурного проекта» в части добавления настроек для задания соответствия кода и источника финансирования для любых источников финансирования.
- г В отчете рабочего стола добавить функцию предотвращения выведения в отчете строк, содержащих только нулевые показатели.
- д Добавление поля «Код целевых средств» в журнал ЗНО.

4. Условия предоставления услуги.

- 4.1. Стороны установили, что оказание Исполнителем услуг в соответствии с условиями Договора ни в каком виде не предполагает осуществление Исполнителем мероприятий, относящихся к основной деятельности Заказчика.
- 4.2. Стороны принимают данные Учетной системы, предоставляемой Заказчиком, о времени регистрации, времени реакции, ходе проведения мероприятий, времени решения и результатах выполнения запросов на техническую поддержку в качестве объективной информации для целей контроля выполнения Сторонами условий Договора в части соблюдения требований Технического задания.
- 4.3. Все лицензии на программное обеспечение, необходимые для работы Системы, предоставляются Заказчиком, при этом Заказчик гарантирует, что является правообладателем либо обладателем соответствующих прав на использование этого программного обеспечения и/или его обновлений в соответствии с лицензионными соглашениями правообладателей;
- 4.4. Исполнитель, в рамках предоставления услуги, принимает на поддержку Систему в составе, количестве экземпляров и конечных пользователей, определенном в разделе 2 Технического задания.
- 4.5. Исполнитель, в целях соблюдения параметров уровня обслуживания, обеспечивает:
 - 4.5.1. Нахождение не менее 1 (одного) –но не более 3 (трех) специалистов 2-ой линии поддержки по адресу обслуживания, определенному п 2.1 Технического задания соответствии с графиком, предусмотренным уровнем обслуживания в соответствии с п. 5.3 Технического задания. Прочие специалисты подключаются к работе указанным выделенным специалистом 1-ой линии по мере необходимости и могут выполнять поставленные им задачи как удалено, так и, при необходимости, находясь в офисе заказчика.
- 4.6. Заказчик за свой счет обеспечивает не менее 1 одного но не более 3 (трёх) автоматизированных рабочих мест для специалистов Исполнителя, находящихся по адресу обслуживания в соответствии с п. 4.5 Технического задания.
- 4.7. Заказчик, перед началом предоставления услуги, предоставляет Исполнителю полный комплект документации на Систему, включая документацию по взаимодействию Системы со смежными системами.
- 4.8. Заказчик предоставляет специалистам Исполнителя административный доступ к аппаратным и программным компонентам серверной части Системы в объеме, необходимом для проведения мероприятий из состава услуги;
- 4.9. Заказчик, по запросу специалистов Исполнителя, предоставляет специалистам Исполнителя информацию, необходимую для проведения мероприятий из состава услуги;
- 4.10. Исполнитель не несет ответственности за достоверность информации, предоставляемой Заказчиком, при проведении мероприятий из состава услуги;
- 4.11. Заказчик в полном объеме осуществляет предоставление, а также за свой счет обеспечивает работоспособность необходимых для работы серверной части Системы вычислительных ресурсов, ресурсов систем хранения и автоматизированных рабочих мест, оборудованных соответствующим системным ПО и ПО СУБД.
- 4.12. Заказчик в полном объеме осуществляет настройку, работу и сопровождение системно-технических средств и процедур резервного копирования и восстановления систем из резервной копии.
- 4.13. Обновление операционных систем и СУБД из состава Системы, в том числе в случаях возникновения инцидентов, причины которых однозначно связаны с недостатками в работе операционных систем и СУБД, производится силами и за счет Заказчика.
- 4.14. Администрирование гипервизоров и/или кластеров гипервизоров, а также виртуальных машин, обеспечивающих функционирование серверной части Системы, обеспечивается силами и за счет Заказчика.
- 4.15. Проведение мероприятий по резервному копированию и восстановлению данных серверной части Системы в соответствии с планом резервного копирования, Заказчик осуществляет полностью за счет собственных сил и программно-аппаратных средств.
- 4.16. Заказчик в полном объеме осуществляет предоставление, а также за свой счет обеспечивает работоспособность, подключение и администрирование автоматизированных рабочих мест конечных пользователей Системы в аппаратной и программной конфигурации, необходимой для

- штатного режима функционирования клиентской части Системы.
- 4.17. Проведение АВР осуществляется Исполнителем в порядке, предусмотренном пунктом 7.9 Технического задания.
 - 4.18. Проведение ПТО осуществляется Исполнителем в порядке, предусмотренном пунктом 7.10 Технического задания.
 - 4.19. Обновление программного обеспечения Системы производится Исполнителем в порядке, предусмотренном пунктом 7.11 Технического задания.
 - 4.20. Реализация пожеланий Заказчика по разработке Исполнителем предложений по расширению функций Системы и/или модернизации конфигурации ППО Системы, не связанные с дефектами Системы, либо выходящие за пределы функциональных возможностей, оговоренных в документации на ПО Системы, переданной Заказчиком Исполнителю на момент начала оказания услуги, ограничиваются обязательствами Исполнителя по расширенной поддержке в составе услуги, предусмотренными п. 3.2 Технического задания.
 - 4.21. Исполнитель приступает к реализации мероприятий, относящихся к расширенной поддержке Приложения после согласования Заказчиком объема мероприятий в нормо-часах.
 - 4.22. Исполнитель осуществляет мероприятия по приемке системы на сопровождение в соответствии с п. 3.3 Технического задания в течение 3 (трех) рабочих дней с даты подписания договора;
 - 4.23. В случае нарушения сроков, предусмотренных п. 4.22 Технического задания, Заказчик оставляет за собой право расторгнуть договор в одностороннем порядке.
 - 4.24. Исполнитель, в целях контроля качества оказания услуги, сроков исполнения и соблюдения параметров Уровня обслуживания, обеспечивает предоставление выделенного менеджера по сервису, сертифицированного по ITILv3.

5. Требования к уровню обслуживания.

5.1. Типы приоритетов решения запросов приведены в таблице 1.

Таблица 1

Приоритет	Описание запроса для установки приоритета
Критический	<ul style="list-style-type: none"> Запрос на решение инцидента, связанного с полной неработоспособностью Системы, либо отклонения режима работы Системы от штатного, которое приводит к невозможности выполнения своих функциональных обязанностей конечными пользователями.
Срочный	<ul style="list-style-type: none"> Запрос на решение инцидента, связанного с частичной неработоспособностью Системы, когда не работает или неправильно работает часть функционала, но способность системы осуществлять платежи и загружать банковскую выписку сохраняется.
Высокий	<ul style="list-style-type: none"> Запрос на решение инцидента, связанного с неработоспособностью одного или более интеграционных интерфейсов Системы. Запрос конечного пользователя, не являющийся заявкой на решение инцидента, но требующий для сохранения штатного режима функционирования Системы первоочередного проведения мероприятий из состава услуги.
Стандартный	<ul style="list-style-type: none"> Запрос на решение инцидента, связанного с отклонением режима работы Системы от штатного, не препятствующим выполнению конечными пользователями функциональных обязанностей. Запрос пользователя, при прочих равных условиях не требующий первоочередного проведения мероприятий. Запрос консультации по вопросам применения Системы.
Низкий	<ul style="list-style-type: none"> Запрос конечного пользователя по вопросам удобства работы с Системой. Обращение конечного пользователя Системы по вопросам, выходящим за пределы обязательств Исполнителя по оказанию услуги

5.2. Требования к параметрам уровня обслуживания при приеме запросов приведены в таблице 2

Таблица 2

Запрос	График приема	Время регистрации, в часах
Прием по электронной почте	24x7, круглосуточно, без выходных дней	0,25
Прием по телефону	9x5, 9:00 – 18:00 по рабочим дням	0,25

Временные параметры уровня обслуживания указаны по московском времени.

5.3. Требования к параметрам уровня обслуживания при оказании услуги приведены в таблице 3.

Таблица 3

Приоритет	График обслуживания	Время реакции в часах	Плановое время решения в часах
Критический	9x5, 9:00 – 18:00 по рабочим дням	0,25	4
Срочный		1	8
Высокий		1	16
Стандартный		2	24
Низкий		4	40

5.4. Параметры планового обслуживания приведены в таблице 4.

Таблица 4

График предоставления	Ежемесячно. Временные параметры технологического окна, необходимого для проведения мероприятий планового обслуживания Системы, предварительно согласовываются Заказчиком
Минимальное время уведомления Заказчика о проведении планового обслуживания	24 часа
Минимальное время уведомления Заказчика о неотложных регламентных работах	2 часа
График работ, связанных с отключением конечных пользователей Системы	<ul style="list-style-type: none"> По рабочим дням в период с 22:00 до 8:00. В выходные и праздничные дни.

5.5. Временные параметры уровня обслуживания указаны по московскому времени.

- 5.6. Если от одного пользователя поступает несколько запросов с одинаковым приоритетом, то пользователь самостоятельно указывает последовательность, в которой они д.б. решены. Данная информация отражается Исполнителем в Учетной системе и принимается в качестве руководства к действию, если выполнение запросов в данном порядке является возможным.
- 5.7. Если сроки решения запроса выходят за плановую дату, то Исполнитель должен уведомить об этом пользователя, от которого получен запрос, с указанием нового планового срока решения.

6. Качество оказания услуг.

- 6.1. Качество оказания услуг должно удовлетворять требованиям действующих у Заказчика положений, инструкций, стандартов предприятия, приказов и других руководящих документов.
- 6.2. Для контроля качества оказания услуг, сроков выполнения заявок и соблюдения параметров Уровня обслуживания Стороны используют данные, зафиксированные в Учетной системе. При этом считается что работы за период выполнены с должным уровнем качества, если 80% всех обращений выполнены в отведенное настоящим ТЗ плановое время решения (п. 5.3).
- 6.3. Гарантийные обязательства Исполнителя по качеству оказанных услуг распространяются на 12 (двенадцать) месяцев со дня подписания Акта сдачи-приемки оказанных услуг Заказчиком и Исполнителем.

7. Порядок оказания услуг.

7.1. Общие положения

7.1.1. Порядок оказания услуг описывает процедуры взаимодействия между конечными пользователями Системы и специалистами Исполнителя в рамках Договора.

7.2. Уровень обслуживания

7.2.1. По согласованию Сторон, время реагирования и время выполнения для конкретной заявки в процессе ее выполнения может быть изменено.

7.2.2. Для заявок, направленных за 0,5 часов до окончания времени оказания услуг, согласно графику обслуживания, предусмотренному Техническим заданием, время реагирования и время выполнения заявки исчисляются с начала времени оказания услуг рабочего дня, следующего за днем направления заявки в Центр технической поддержки.

7.3. Подача заявок

7.3.1. Заявка подается конечным пользователем или представителем Заказчика в Центр технической поддержки Исполнителя.

7.3.2. Заявка направляется в виде телефонного обращения, сообщения на электронный почтовый адрес Центра технической поддержки, или через интерфейс Учетной системы. Контактная информация Центра технической поддержки по всем видам обращений приведена в пункте 7.12 Технического задания.

7.3.3. Исполнитель оставляет за собой право отказать Заказчику в приеме заявки, направленной с нарушением условий пунктов 7.3.1 - 7.3.2 Технического задания.

7.3.4. Исполнитель вправе открывать в Учетной системе заявки на техническую поддержку Системы на основании данных мониторинга элементов Системы и/или результатов проведения ПТО.

7.3.5. Исполнитель вправе открывать в Учетной системе заявки на техническую поддержку Системы по поручению Заказчика.

7.3.6. Информационное наполнение заявок производится в порядке, предусмотренном п. 7.4.5 Порядка оказания услуг.

7.4. Прием заявок

7.4.1. Прием заявок пользователей производится по графику, предусмотренному п. 5 Технического задания.

7.4.2. Прием заявок пользователей, направленных в виде сообщения по электронной почте, осуществляется Учетной системой в автоматическом режиме. Заявки от пользователей, не имеющих пользовательской учетной записи, принимаются в порядке, предусмотренном п. 7.4.3 - 7.4.4.

7.4.3. Прием заявок пользователей, направленных в форме телефонного обращения, производится специалистом Центра технической поддержки (1-я линия технической поддержки).

7.4.4. При отсутствии у обратившегося пользователя пользовательской учетной записи, специалист Центра технической поддержки, создает в Учетной системе заявку в контексте своей учетной записи, с указанием контактных данных обратившегося пользователя в наименовании заявки.

7.4.5. В процессе приема заявки в форме телефонного обращения пользователь предоставляет специалисту Центра технической поддержки следующую обязательную информацию:

- Ф.И.О. и контактную информацию пользователя, подающего заявку, или в интересах которого подается заявка;
- Описание сути обращения;

7.4.6. В процессе приема заявки специалист Центра технической поддержки может запросить следующую дополнительную информацию:

- Наименование структурного подразделения пользователя;
- Наименование объекта обслуживания (оборудования - элемента инфраструктуры), его место расположения, а также место нахождения пользователя;
- Дату и время возникновения события, по которому подается заявка;
- Другую информацию, имеющую отношение к заявке;

После получения информации специалист Центра технической поддержки регистрирует заявку в Учетной системе.

7.4.7. В случае отказа пользователя предоставить обязательную информацию, время реагирования и выполнения заявки исчисляется с момента предоставления Заказчиком или

определения Исполнителем обязательной информации.

- 7.4.8. Центр технической поддержки оставляет за собой право разбить заявку, содержащую обращение более чем по одной услуге или пользователю, на несколько заявок.
- 7.4.9. На этапе регистрации специалист Центра технической поддержки обязан:
- Произвести первичную классификацию заявки, путем определения запрашиваемой услуги;
 - Определить приоритет заявки на основании информации от пользователя и в соответствии с Уровнем обслуживания, предусмотренного Техническим заданием. По умолчанию заявке присваивается наименьший из приоритетов, предусмотренных классом обслуживания запрашиваемой услуги;
 - Ввести данные, однозначно идентифицирующие пользователя, а также дополнительные параметры, классифицирующие заявку и заданные шаблоном в Учетной системе;
 - Установить срок выполнения заявки на основании Уровня обслуживания, предусмотренного Техническим заданием, с учетом требования пользователя;
 - Зарегистрировать заявку в Учетной системе. Регистрация заявки возможна только после заполнения всех дополнительных параметров, обязательных в шаблоне заявки; Произвести назначение на выполнение заявки специалиста 2-ой (3-ей) линии технической поддержки;
- 7.4.10. По факту заведения заявки в Учетную систему, независимо от способа ее приема, пользователю направляется сообщение по электронной почте с уведомлением о приеме заявки, после чего заявка считается принятой Центром технической поддержки. В Учетной системе принятой заявке присваивается статус «Активна».
- 7.4.11. О неполучении сообщения по электронной почте с уведомлением о приеме заявки пользователю следует сообщить в Центр технической поддержки, за исключением случаев, предусмотренных п. 7.4.4 настоящего Порядка оказания услуг.
- 7.5. Выполнение заявок
- 7.5.1. Специалист Исполнителя (2-я или 3-я линия технической поддержки) принимает на выполнение только зарегистрированные в Учетной системе заявки.
- 7.5.2. Выполнение заявки производится в соответствии с графиком, предусмотренным для соответствующего типа заявки и приоритета, определённого разделом 5 Технического задания
- 7.5.3. При выполнении заявки специалисты Исполнителя производят действия, необходимые для реализации мероприятий из состава услуг, предусмотренных Техническим заданием, правилами технического обслуживания изготовителя объекта обслуживания и внутренними регламентами Исполнителя.
- 7.5.4. На этапе выполнения заявки специалисты Исполнителя обязаны:
- Переводить в Учетной системе заявку в статусы, предусмотренные категорией заявки и соответствующие этапу выполняемых действий;
 - Установить (изменить на) затребованный пользователем приоритет заявки, не противоречащий Уровню обслуживания, предусмотренному Техническим заданием;
 - Отражать в Учетной системе существенную информацию о действиях Исполнителя в форме комментариев к заявкам, прикрепленных файлов и другой информации;
 - Отражать в Учетной системе действия, связанные с получением от пользователя дополнительной информации, необходимой для исполнения заявки;
 - Отражать в Учетной системе информацию о возникновении при проведении действий обстоятельств, существенно влияющих на возможность соблюдения Уровня обслуживания, предусмотренного Техническим заданием, по выполняемой заявке.
- 7.5.5. На этапе выполнения заявки Специалист 2-ой линии технической поддержки имеет право:
- Запрашивать у пользователя дополнительную информацию, необходимую для выполнения заявки;
 - Переводить заявку в совместное с другими специалистами исполнение (2-я и 3-я линии технической поддержки, представители сторонних организаций);
 - Передавать заявку для выполнения другим специалистам (3-я линия технической поддержки, специалисты сторонних организаций);
 - Запрашивать согласование выполнения действий с уполномоченными специалистами (3-я линия технической поддержки, специалисты сторонних организаций).
- 7.5.6. На этапе выполнения заявки:

- Специалист 2-ой линии технической поддержки самостоятельно решает заявку пользователя без привлечения других специалистов, если она находится в его компетенции и для решения заявки не требуется действий конечного пользователя и/или представителя Заказчика.
 - В случае, если для решения заявки необходимы действия конечного пользователя и/или представителя Заказчика, специалист Центра технической поддержки уведомляет Заказчика о такой необходимости и переводит заявку в статус «Требуется действие Заказчика». После проведения Заказчиком необходимых действий, завершение которых отслеживается специалистом Центра технической поддержки, выполнение заявки возобновляется с переводом заявки в статус «В работе».
 - В период нахождения заявки в статусе «Требуется действие Заказчика» исчисление времени решения заявки в Учетной системе приостанавливается, и возобновляется после возврата заявки в статус «В работе».
 - Специалист 2-ой линии технической поддержки может привлекать для решения заявки специалиста(ов) 3-ей линии поддержки, производя соответствующую эскалацию заявки в Учетной системе.
- 7.5.7. Специалист 3-ей линии поддержки:
- Выполняет действия, необходимые для решения заявки, добавляет необходимую информацию в Учетную систему;
 - в случае, если предпринятых действий недостаточно для решения заявки, Специалист 3-ей линии поддержки привлекает для решения заявки специалиста сторонней организации;
 - по результатам успешных действий в рамках решения заявки Специалист 3-ей линии поддержки переводит заявку в статус «Решена», либо, при необходимости продолжения действий по решению, возвращает заявку в обработку Специалисту 2-ой линии поддержки.
 - Специалист сторонней организации выполняет действия, необходимые для решения заявки, контактируя с Специалистом 3-ей линии технической поддержки.
- 7.5.8. После выполнения всех необходимых действий при решении заявки Специалист 2-ой линии технической поддержки переводит в Учетной системе заявку в статус «Решена».
- 7.6. Завершение заявок
- 7.6.1. Выполненной считается заявка, при завершении действий по которой специалистом Центра технической поддержки в Учетной системе присвоен статус «Решена».
- 7.6.2. По факту завершения заявки пользователю средствами Учетной системы направляется сообщение по электронной почте с уведомлением о завершении заявки, содержащее ссылку для подтверждения согласия с выполнением заявки.
- 7.6.3. Закрытие заявки производится Учетной системой по получению подтверждения от пользователя, либо через 24 часа в автоматическом при отсутствии реакции от пользователя, с присвоением статуса «Закрыта».
- 7.6.4. Выполненные заявки, по каким-либо обращениям и не закрытые средствами автоматизированной обработки Учетной системы, производится сервис-менеджером Центра технической поддержки после получения согласия пользователя на закрытие заявки, с присвоением статуса «Закрыта».
- 7.6.5. О случае мотивированного несогласия с завершением заявки пользователю необходимо сообщить сервис-менеджеру Центра технической поддержки. При этом специалист Центра технической поддержки обязан продолжить выполнение заявки, которая в Учетной системе возвращается в статус «Активна».
- 7.7. Контроль выполнения активных заявок
- 7.7.1. Пользователь вправе обратиться в Центр технической поддержки за получением сведений о ходе решения заявки.
- 7.7.2. При возникновении иных вопросов, связанных с решением заявок, пользователь в праве обратиться к сервис-менеджеру Центра технической поддержки, контактные данные которого приведены в п. 7.12.
- 7.7.3. В случае возникновения предпосылок неисполнения заявки в соответствии с уровнем обслуживания, сервис-менеджер Центра технической поддержки предпринимает действия направленные на выполнение заявки в срок, вплоть до эскалации ее на уровень руководителя центра компетенции по данной категории обращения.
- 7.8. Урегулирование разногласий по выполненным заявкам
- 7.8.1. Заказчик формирует перечень событий, которые трактует как нарушения уровня

- обслуживания, предусмотренного разделом 5 Технического задания, допущенные Центром технической поддержки, и направляет его сервис-менеджеру Центра технической поддержки. Перечень событий рассматривается Центром технической поддержки в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения.
- 7.8.2. В случае согласия с перечнем событий, предоставленным пользователем, Стороны руководствуются положениями п. 7.6.4 настоящего Порядка оказания услуг. Специалисты Центра технической поддержки проводят работы по устранению замечаний пользователя.
- 7.8.3. В случае несогласия с перечнем событий, предоставленным пользователем, Центр технической поддержки направляет пользователю мотивированный отказ, подтвержденный данными Учетной системы.
- 7.8.4. Сервис-менеджер Центра технической поддержки фиксирует в Учетной системе факты нарушений пользователями положений настоящего Порядка оказания услуг, препятствовавшие соблюдению Центром технической поддержки параметров уровня обслуживания, предусмотренного разделом 5 Технического задания. Нарушения являются основанием для мотивированного отказа в рассмотрении замечаний пользователей по несоблюдению Центром технической поддержки уровня обслуживания, предусмотренного разделом 5 Технического задания.
- 7.9. Проведение АВР.
- 7.9.1. Исполнитель приступает к проведению АВР в составе мероприятий по решению инцидента при выявлении отклонений от штатного режима функционирования Системы.
- 7.9.2. Заявка на проведение АВР может быть инициирована как Заказчиком при обнаружении обстоятельств, препятствующих использованию Системы в соответствии с функциональными возможностями, так и Исполнителем в процессе мониторинга элементов Системы и/или проведения ПТО при выявлении отклонений функционирования Системы от штатного режима.
- 7.9.3. В случае выявления в ходе АВР необходимости восстановления системы из резервной копии, Исполнитель принимает решение о целесообразности восстановления системы средствами платформы 1С:Предприятия или средствами СУБД. Заказчик обеспечивает доступ Исполнителя к техническим средствам с файлами выгрузок информационных баз Системы. В случае необходимости восстановления Системы из системы резервирования Заказчика – Исполнитель направляет запрос (7.13) на проведение данных работ Заказчику с обоснованием причины, даты копии Системы, которую необходимо восстановить. В ответ, Заказчик сообщает Исполнителю возможность, сроки и место восстановления, а также, при необходимости, передает данные учетной записи в восстановленной системе, изпод которой исполнителю можно провести проверку восстановления и осуществить необходимые настройки системы.
- 7.9.4. После окончания проведения АВР Исполнитель отражает в Учетной системе данные о ходе и результатах проведения АВР в соответствующей заявке.
- 7.9.5. Прием, выполнение и закрытие заявок на проведение АВР осуществляется в порядке, предусмотренном пунктом 7.2 - 7.8 Порядка оказания услуг.
- 7.9.6. Данные о проведенных за отчетный период АВР включаются Исполнителем в отчет об оказании услуг за соответствующий отчетный период.
- 7.9.7. Письменный отчет о проведении АВР по отдельной заявке составляется Исполнителем по письменному требованию Заказчика.
- 7.10. Проведение ПТО.
- 7.10.1. Основной задачей проведения ПТО является про-активное устранение условий возникновения инцидентов в работе Системы с целью соблюдения уровня обслуживания, установленного разделом 5 Технического задания.
- 7.10.2. ПТО проводится специалистами Исполнителя в соответствии с требованиями Технического задания, с учетом правил и рекомендаций, установленных производителями оборудования и программного обеспечения.
- 7.10.3. Объем и периодичность выполнения регламентных мероприятий в составе ПТО определяется Исполнителем в соответствии с требованиями Технического задания, с учетом результатов проведения периодических осмотров, выполнения АВР и мониторинга работоспособности элементов Системы с помощью специализированного программного обеспечения и/или других технических средств.
- 7.10.4. В зависимости от требований и рекомендаций, установленных производителями оборудования и программного обеспечения, регламентные мероприятия в составе ПТО могут проводиться как без остановки, так и с остановкой работы Системы. В случаях

необходимости остановки работы Системы, такие мероприятия проводятся во время технологических перерывов, согласованных с Заказчиком в порядке, установленном разделом 5 Технического задания.

- 7.11. Установка изменений и исправлений ПО и ППО Системы.
- 7.11.1. Мероприятия по установке изменений и исправлений ПО и ППО Системы производятся на основании заявки в Учетной системе.
- 7.11.2. Заявка на установку изменений может быть инициирована как Заказчиком, так и Исполнителем в целях выполнения обязательств, предусмотренных Техническим заданием.
- 7.11.3. Обязательства Исполнителя по обновлению операционных систем и СУБД из состава программной платформы Системы ограничены случаями возникновения инцидентов, причины которых связаны с недостатками в работе соответствующих компонент программной платформы Системы.
- 7.11.4. Исполнитель при устранении дефекта Системы производит обновление Системы по мере выпуска исправления.
- 7.11.5. Обновление программной платформы Системы, предусмотренное п. 3.1.4 Технического задания, производится Исполнителем в случаях возникновения инцидентов, причины которых однозначно связаны с недостатками в работе программной платформы Системы.
- 7.11.6. Предоставление обновлений программной платформы Системы в случаях, предусмотренных пунктом 7.11.5, осуществляется Заказчиком.
- 7.11.7. Проверка работоспособности исправлений и версий программной платформы Системы, полученных от изготовителя программной платформы, производится силами и за счет Исполнителя перед установкой в экземпляры Системы Заказчика.
- 7.11.8. Установка изменений ППО и/или конфигурации ППО Системы, разработанных Исполнителем в соответствии с Техническим заданием, производится Исполнителем после проверки работоспособности таких изменений на тестовом экземпляре системы.
- 7.11.9. Установка исправлений ППО, а также внесение изменений в конфигурацию ППО, связанных со сменой версии программной платформы, находится за пределами обязательств Исполнителя по оказанию услуги.
- 7.11.10. Если при проведении мероприятий по установке изменений и исправлений ПО и ППО Системы, по техническим условиям требуется остановка работы Системы, такие мероприятия проводятся во время технологических перерывов, согласованных с Заказчиком в порядке, установленном пунктом 5.4 Технического задания.
- 7.11.11. Устранение отклонений режима работы Системы от штатного, возникших вследствие установки изменений программной платформы и ППО Системы, производится в порядке, предусмотренном разделом 7.9 Технического задания.
- 7.12. Контактные данные Центра технической поддержки
- 7.12.1. Контакты Центра технической поддержки:
- Электронная почта: _____;
 - Телефон для оперативной связи: _____;
 - Время приема заявок: согласно графику обслуживания (раздел 5 Технического задания).
- 7.13. Контактные данные службы технической поддержки Заказчика:
- Электронная почта: _____;
 - Телефон для оперативной связи: _____;