

## **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"> <li>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.</li> </ul>
Срочный	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>
Высокий	<ul style="list-style-type: none"> <li>Запрос на решение инцидента, связанного с неработоспособностью одного или более интеграционных интерфейсов Системы.</li> <li>Запрос конечного пользователя, не являющийся заявкой на решение инцидента, но требующий для сохранения штатного режима функционирования Системы первоочередного проведения мероприятий из состава услуги.</li> </ul>
Стандартный	<ul style="list-style-type: none"> <li>Запрос на решение инцидента, связанного с отклонением режима работы Системы от штатного, не препятствующим выполнению конечными пользователями функциональных обязанностей.</li> <li>Запрос пользователя, при прочих равных условиях не требующий первоочередного проведения мероприятий.</li> <li>Запрос консультации по вопросам применения Системы.</li> </ul>
Низкий	<ul style="list-style-type: none"> <li>Запрос конечного пользователя по вопросам удобства работы с Системой.</li> <li>Обращение конечного пользователя Системы по вопросам, выходящим за пределы обязательств Исполнителя по оказанию услуги</li> </ul>

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"> <li>По рабочим дням в период с 22:00 до 8:00.</li> <li>В выходные и праздничные дни.</li> </ul>

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: \_\_\_\_\_;