

Утверждаю

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на оказание услуг в сфере информационных технологий по абонентскому обслуживанию информационных систем, ИТ-инфраструктуры и технической поддержки пользователей АО «БСК»

Стерлитамак, 2024 г.

Оглавление

1. Глоссарий	3
2. Наименование закупки, Заказчик, сроки оказания услуг	6
3. Цели оказания услуг.....	6
4. Реестр базовых услуг и обслуживаемых информационных систем.....	6
5. Перечень услуг поддержки информационных систем	7
6. Уровень предоставления услуг	12
7. Дополнительные условия	14
Приложение 1. Реестр обслуживаемых систем	16
Приложение 2. Порядок оказания услуг	22

1. Глоссарий

Термины и сокращения	Расшифровка
1-я линия технической поддержки	Ответственна за первичное взаимодействие с пользователем. Первоначальной задачей является идентификация пользователя, определение и локализация его проблемы, решение стандартных инцидентов. Собранная информация фиксируется в Сервис-деск
2-я линия технической поддержки	Ответственна за решение инцидентов, не решённых на 1-й линии, а также за поиск и обобщение опыта решения более сложных проблем
3-я линия технической поддержки	Ответственна за решение инцидентов, не решённых на 1-2-й линиях, за помощь специалистам 1-2-й линий и за исследование новых, появляющихся, неизвестных ранее проблем, поиска для них решений и привлечение для их решения внешних подрядчиков, если потребуется
IaaS	Инфраструктура как сервис
MS SCCM	Microsoft System Center Configuration Manager – система управления ИТ-инфраструктурой на основе Microsoft Windows
VIP-Пользователь	Пользователь, имеющий приоритет в нормативном времени обработки запросов. Список VIP-пользователей составляется Службой Заказчика
АРМ	Автоматизированное рабочее место
АТС	Автоматическая телефонная станция
Базовая услуга	Услуга, указанная в таблице 1 настоящего документа
Базовое регламентное время решения запроса	Время, отведённое Исполнителю на решение запросов, которые могут быть решены без привлечения внешних сторон (подрядчиков)
Внешний подрядчик	Организация (третья сторона), поставляющая услуги, оборудование, программное обеспечение и лицензии для Заказчика
Время исполнения	Разность между временем решения обращения и реакцией на обращение
Время (срок) оказания услуги	Период, в который Исполнитель должен приступить к оказанию услуги и/или выполнить соответствующие работы. Данный период рассчитывается только в рамках отведённого времени предоставления услуги
Дополнительная услуга	Услуги, не относящиеся к категории базовых
Заказчик	АО «БСК»
Запрос	Обращение пользователя в СТП о предоставлении информации, консультации или выполнении работ в рамках предоставления ИТ-услуги, а также жалобы и благодарности, полученные от пользователя
ИБ	Информационная безопасность
Информационная система (ИС)	Программный или программно-аппаратный комплекс для обработки данных и/или автоматизации процессов Заказчика

Термины и сокращения	Расшифровка
Инцидент	Любое событие, не являющееся частью стандартных операций по предоставлению ИТ-услуги, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества этой услуги
Итоговое регламентное время решения запроса	Время, отведённое Исполнителю на решение запросов, которые решаются с привлечением внешних сторон (подрядчиков)
ИТ-актив	Любой ИТ-ресурс для решения задач в части ИТ, предоставляющий ценность для основной деятельности организации
ИТ-услуга	Услуга, предоставляемая в рамках Каталога ИТ-услуг
Информационно-технологическая инфраструктура (ИТИ)	Совокупность программно-технических средств и правил обработки, хранения и передачи информации
Каталог ИТ-услуг	Структурированный документ (база данных), содержащий информацию обо всех ИТ-услугах, находящихся в эксплуатации
КИС	Корпоративная информационная система
Критичность услуги	Степень влияния отказа услуги на прямые и косвенные потери Заказчика
Крупное изменение	Изменение с трудозатратами более 40 часов в месяц и/или требующее модификации более 10% программного кода
МФУ	Многофункциональное устройство
Обращение	Любое зарегистрированное в Сервис-деск обращение пользователя или сотрудника СТП
ОКР	Опытно-конструкторские работы
ОСТ	Отраслевой стандарт
ПО	Программное обеспечение
Пользователь	Потребитель услуги - сотрудник Заказчика, которому предоставляются ИТ-услуги согласно Каталогу ИТ-услуг
Приоритет	Категория, используемая для определения относительной важности обращения
Проблема	Корневая причина одного или нескольких инцидентов
ПС	Прикладные информационные системы
Реакция на обращение	Время, необходимое сотрудникам Исполнителя для идентификации задачи и передачи ее для решения ответственному сотруднику
Регламентная работа	Регулярная работа, выполняемая по определённому графику
Сбой	Частичная или временная потеря работоспособности компонента или в целом объекта ИТ-инфраструктуры
(Система) Сервис-деск	Автоматизированная система управления процессами службы технической поддержки пользователей, ИС СТП
СКС	Структурированная кабельная система

Термины и сокращения	Расшифровка
Служба Заказчика	Представители Департамента информационных технологий Заказчика, отвечающие за организацию процесса оказания услуг
Служба технической поддержки пользователей (СТП)	Служба Исполнителя, выполняющая регистрацию, координацию процессов исполнения и выполнение всех поступающих обращений пользователей по оказываемым услугам. В работе руководствуется действующими регламентами и политиками Заказчика
Соглашение об уровне предоставления услуг (SLA)	Неотъемлемая часть настоящего договора, содержащая состав, характеристики и метрики качества ИТ-услуг
Степень влияния запроса на доступность услуги	Степень влияния ситуации, изложенной в запросе, на доступность ИТ-услуги
Термин	Определение
ТЗ	Техническое задание
Уведомление	Информация об инциденте или плановых работах, которая доводится до пользователей и/или специалистов СТП средствами электронной почты и/или публикацией на корпоративном портале
Уровень услуг	Совокупность измеряемых и контролируемых параметров предоставления услуг
Услуга	Способ предоставления ценности Заказчику, без принятия им на себя соответствующих затрат или рисков
ЧТЗ	Частное техническое задание, ТЗ на подсистему или часть системы
Эксперт	Специалист, наиболее компетентный в определённой области
Эскалация	Определение ответственного за выполнение запроса (задачи) Исполнителя и назначение запроса (задачи) ему

2. Наименование закупки, Заказчик, сроки оказания услуг

2.1. Наименование закупки: оказание услуг в сфере информационных технологий по абонентскому обслуживанию информационных систем, ИТ-инфраструктуры и технической поддержки пользователей для нужд АО «БСК»

2.2. Заказчик: АО «БСК».

2.3. Срок оказания услуг: в течение 60 месяцев с даты заключения договора, но не ранее 01.07.2024.

2.4. Адреса оказания услуг:

453110, Республика Башкортостан, г. Стерлитамак, ул. Техническая, 32

Источник финансирования: собственные средства.

3. Цели оказания услуг

Обеспечение доступа пользователям к информации, содержащейся в информационных системах, а также функционирования и доступности систем автоматизации рабочих процессов, обработки и хранения информации, оборудования ЛВС, техническое обслуживание (включая планово-предупредительные ремонтные работы) систем охранной, пожарной сигнализации, локальной системы оповещения, оконечного оборудования и кабельных линий связи, ЛВС, производственной громко говорящей связи, автоматизированной телефонной связи, высокочастотной радио связи, радиотрансляционной сети.

Создание для пользователей условий для эффективного использования информационных систем и связанных с ними данных.

4. Реестр базовых услуг и обслуживаемых информационных систем

Реестр базовых ИТ-услуг представлен в таблице 1.

Таблица 1. Реестр базовых ИТ-услуг

№	Базовая услуга	Объем	Численность группы сопровождения (чел)	Критичность услуги
1	Автоматизированное рабочее место (АРМ)	Согласно реестру (Приложение 1)	113	Критичная
2	Доступ в локальную сеть			Критичная
3	Доступ в Интернет			Критичная
4	Телефонная связь (ip-телефоны/АТС)			Критичная
5	Видеоконференцсвязь			Критичная
6	Корпоративное файловое хранилище			Критичная
7	Антивирусная защита			Критичная
8	Корпоративная почта			Критичная
9	Фильтрация спама			Критичная
10	Резервное копирование и восстановление данных			Критичная

№	Базовая услуга	Объём	Численность группы сопровождения (чел)	Критичность услуги
11	Печать и сканирование документов			Критичная
12	Прикладные информационные системы			Критичная

Полный реестр обслуживаемых систем и оборудования по категориям использования (на дату составления ТЗ) приведён в Приложении 1 к настоящему ТЗ.

Оказание услуг подразумевает под собой выполнение всего комплекса работ, перечисленных в разделе 5 (таблица 2), включая, но не ограничиваясь. Порядок оказания услуг описан в Приложении 2 к настоящему ТЗ.

5. Перечень услуг поддержки информационных систем

Услуги поддержки прикладных информационных систем (Приложение 1) конкретизируют состав работ по оказанию услуг и подразделяются на следующие 6 категорий (подразделы 5.1 – 5.6):

5.1. Консультационные услуги

Консультационные услуги включают в себя оказание оперативной информационной поддержки пользователям в решении возникающих проблем и вопросов, связанных с функционированием информационных систем, указанных в Приложении 1 к настоящему ТЗ, и особенностями обработки информации, организацией взаимодействия информационных систем и автоматизацией рабочих процессов. Консультационные услуги не включают в себя обучение пользователей.

5.2. Техническая поддержка

В перечень услуг, оказываемых в рамках технической поддержки информационных систем, в т.ч. с использованием инструментария Заказчика, входят:

- Учет оказанных услуг;
- профилактическое обслуживание оборудования;
- тестирование и обновление программного обеспечения в рамках регламентов;
- мониторинг и контроль работоспособности информационных систем и оборудования;
- восстановление работоспособности, в т.ч. по результатам мониторинга;
- эскалация вопросов, находящихся в ведении производителя (вендора) используемого программного продукта, проверка их решения и применение соответствующих изменений.

Техническая поддержка оборудования включает в себя услуги, относящиеся к информационным системам, а также:

- замену вышедшего из строя оборудования из имеющегося в наличии у Заказчика.

5.3. Сопровождение

Услуги сопровождения включают работы по выявлению и устранению инцидентов и аварий, обнаружение и фиксацию причин инцидентов, сбор и анализ информации по всем случаям некорректной работы информационных систем и оборудования или сбоев при эксплуатации, выполнение запросов на внеплановое обслуживание, а также учёт и замена расходных материалов, полученных у Заказчика.

5.4. Администрирование

В услуги по администрированию входят:

- установка, настройка и вывод ИС из эксплуатации;
- настройка и выполнение резервного копирования, а также восстановления данных;
- контроль лицензионного статуса систем и уведомление Заказчика об истечении срока лицензий;
- подключение пользователей, разграничение прав пользователей в системах и организация доступа к информации;
- установка обновлений и миграция систем на новые версии ПО;
- проверки производительности и оптимизация работы систем;
- антивирусная защита и антиспам-фильтрация;
- обеспечение доступности, отказоустойчивости и масштабируемости инфраструктуры информационных систем в рамках доступных ресурсов информационно-технической инфраструктуры Заказчика, в том числе выделение необходимых инфраструктурных ресурсов и принятие иных мер по результатам мониторинга эксплуатируемых систем и по запросам пользователей.

5.5. Интеграционные услуги

Интеграционные услуги включают в себя проверки и тестирование взаимодействия разных систем или их компонентов, установку и настройку необходимых коннекторов и шлюзов для обеспечения требуемых результатов взаимодействия, мониторинг состояния интеграционных модулей и интегрированных комплексов систем, устранение инцидентов и причин сбоев по результатам мониторинга и запросам пользователей. К интеграционным услугам также относятся работы по тиражированию систем на часть или все рабочие места, часть или все узлы эксплуатируемой ИТ-инфраструктуры Заказчика, монтаж и пуско-наладка СКС.

5.6. Услуги по развитию информационных систем

В комплекс услуг по развитию информационных систем входит:

- реализация изменений, устраняющих проблемы, обнаруженные в рамках сопровождения;
- участие в подготовке, анализе проектных решений и технических заданий на соответствие требованиям последующей поддержки, архитектуры и возможностей интеграции;
- формулировка функциональных требований к планируемым изменениям и новым системам;
- участие в тестировании, опытно-промышленной эксплуатации и приёмке в эксплуатацию новых систем или изменений;
- внедрение и автоматизация процессов ИТ-поддержки, включая разработку документации;
- анализ полноты и корректности документации на новые принимаемые на поддержку решения;
- реализация изменений в рамках сопровождения систем.

5.7. Сводный перечень услуг поддержки информационных систем.

Сводный перечень услуг по типам и режиму предоставления (раздел 6.3) представлен в таблице 2.

Таблица 2. Перечень услуг поддержки информационных систем по категориям

№	Услуга	Работы	Режим ¹ предоставления
Консультационные услуги			
1.1	Консультация	Оказание информационной поддержки пользователям в решении возникающих проблем и вопросов, связанных с функционированием информационных систем и особенностями обработки информации, организацией взаимодействия систем и автоматизацией рабочих процессов	8*5
1.2	Инструктирование	Предоставление информации по работе с информационными системами	8*5
1.3	База знаний	Наполнение и актуализация базы знаний, в том числе по вопросам работы информационных систем, известным проблемам и их решению	8*5
Техническая поддержка			
2.1	Профилактика	Профилактическое обслуживание систем (согласно нормативных документов)	Периодически
2.2	Тестирование обновлений	Проверка и тестирование обновлений, новых версий или новых систем	Периодически
2.3	Обеспечение работоспособности	Получение и обновление прошивок или ПО периферийных устройств, установка обновлений периферийного ПО	По запросу Заказчика
2.4	Ремонт оборудования	Замена узлов на месте или организация отправки оборудования в ремонт	По запросу Заказчика

¹ Режим предоставления – см. таблицу 6 ниже.

№	Услуга	Работы	Режим ¹ предоставления
2.5	Замена оборудования	Консолидация потребностей в новом оборудовании, взамен вышедшего из строя или списанного, организация хранения и учёта оборудования, установка у пользователя	8*5 по согласованию с Заказчиком
Сопровождение			
3.1	Решение инцидентов и проблем	Детектирование, фиксация, сбор и анализ информации по инцидентам (авариям) и устранение инцидентов (аварий) и их причин, нахождение обходных решений, если не найдено прямых решений	8*5 либо 24*7 в зависимости от критичности инцидента
3.2	Внеплановое обслуживание	Внеплановое выполнение периодических регламентных работ	По запросу Заказчика
3.3	Замена расходных материалов	Консолидация потребностей в приобретении расходных материалов, организация учёта и хранения, замена расходных материалов	8*5 по согласованию с Заказчиком
Администрирование			
4.1	Настройка систем	Установка, настройка, вывод из эксплуатации систем, сброс настроек, применение новых настроек и конфигураций	По запросу Заказчика
4.2	Резервное копирование	Настройка и выполнение резервного копирования, проверка резервных копий, восстановление информации из резервных копий	8*5
4.3	Лицензионная поддержка	Контроль лицензионного статуса систем, заявки на приобретение новых, уведомление Заказчика о необходимости продления лицензий, активация лицензий, сопровождение лицензионного аудита (проверки законности пользования лицензиями), проводимого внешними организациями	Периодически
4.4	Настройка пользователей	Создание учётных записей и подключение пользователей к системам, разграничение прав и организация доступа к информации	8*5
4.5	Обновление систем	Получение и установка рекомендованных обновлений, перевод систем на новые версии ПО или прошивок	По запросу Заказчика
4.6	Оптимизация систем	Проверки и настройки производительности, оптимизация работы систем, выделение необходимых инфраструктурных ресурсов и принятие иных мер по результатам мониторинга эксплуатируемых систем и по запросам пользователей в рамках доступных ресурсов информационно-технической инфраструктуры Заказчика	Периодически
4.7	Обеспечение масштаба	Принятие необходимых мер по обеспечению требуемого масштаба инфраструктуры (по приобретению и подключению дополнительных ресурсов)	8*5 по согласованию с Заказчиком
4.8	Информационная безопасность	Антивирусная защита и антиспам-фильтрация.	8*5

№	Услуга	Работы	Режим ¹ предоставления
Интеграционные услуги			
5.1	Интеграционное тестирование	Проверки и тестирование взаимодействия разных систем или их компонентов	По запросу Заказчика
5.2	Настройка интеграции	Установка и настройка коннекторов и шлюзов для обеспечения требуемых результатов взаимодействия интегрируемых ИС, мониторинг корректности настроек.	По запросу Заказчика
5.3	Решение инцидентов и проблем интеграции	Устранение инцидентов и причин сбоев по результатам мониторинга и по запросам пользователей	По запросу Заказчика
5.4	Тиражирование решений	Развёртывание систем на все или часть АРМ, часть или все узлы эксплуатируемой ИТ-инфраструктуры, монтаж и пуско-наладка СКС.	По запросу Заказчика
Услуги по развитию информационных систем			
6.1	Анализ ТЗ и документации на системы	Анализ предложений и спецификаций, проектных решений и технических заданий на соответствие требованиям последующей поддержки новых решений, архитектуры и возможностей интеграции. Анализ и корректировка документации на новые решения	По запросу Заказчика
6.2	Развитие процессного управления ИТ	Внедрение и автоматизация процессов ИТ поддержки, разработка регламентов и инструкций по действующим и новым процессам	8*5
6.3	Актуализация документации	Документирование текущих услуг, актуализация имеющейся документации в связи с изменениями, подготовка рабочих инструкций, описание изменений инфраструктуры и конфигурации систем	По запросу Заказчика
6.4	Изменение систем	Реализация изменений систем и инфраструктурных конфигураций в рамках сопровождения систем, решения проблем, устраняющих обнаруженные недостатки или причины сбоев	По запросу Заказчика
6.5	Разработка технических заданий	Формулировка функциональных требований к планируемым изменениям и новым системам, составление ТЗ и ЧТЗ.	По запросу Заказчика
6.6	Тестирование и приёмка изменений КИС	Участие в тестировании и приёмке изменений эксплуатируемых систем, участие в опытно-промышленной эксплуатации и приёмке новых систем	По запросу Заказчика

6. Уровень предоставления услуг

6.1. Типы обращений пользователей.

Все обращения пользователей по предоставляемым ИТ-услугам разделяются на следующие типы:

- инциденты – события, которые не являются частью штатной работы ИТ-услуги, ведущие/способные привести к остановке ИТ-услуги или снижению уровня её качества;
- запросы на обслуживание – запросы на предоставление информации, документации и результатов функционирования определённой ИТ-услуги, не являющиеся сбоями в ИТ-инфраструктуре, запросы на предоставление доступа к определённым ИТ-услугам, а также ответы на вопросы по использованию ИТ-услуги, её характеристик или её работоспособности;
- запросы на изменение – запросы на изменение или предоставление функциональности в рамках ИТ-услуги.

6.2. Приоритеты обращений.

Приоритеты обращений устанавливаются настоящим документом исходя из степени влияния обращения на работу пользователей, типа пользователей, а также критичностью услуги и типа обращений.

6.2.1. Степень влияния запросов.

Таблица 4. Определение степени влияния запроса на доступность услуги

		Степень влияния запроса на доступность услуги		
		Высокая	Средняя	Низкая
Критерии ситуации	Кол-во затронутых пользователей услуги	>3 или VIP	2-3	1
	Возможность предоставления ИТ-услуги в обход проблемы	Нет	Есть с затруднениями	Есть
	Функционал ИТ-услуги, недоступный пользователям	Недоступен весь функционал либо недоступен критически важный основной функционал	Недоступен основной функционал	Недоступен дополнительный функционал

Таблица 5. Матрица определения приоритета

		Степень влияния запроса на доступность услуги		
		Высокая	Средняя	Низкая
Категория пользователя	VIP пользователь	Высокий	Высокий	Высокий
	Обычный пользователь	Высокий	Средний	Низкий

6.2.2. Регламентное время выполнения запроса.

Базовое регламентное время выполнения запроса зависит от приоритета и типа запроса и является основным параметром учёта времени решения запросов в случае, если запрос решается своими силами без привлечения

внешних подрядчиков и/или закупки необходимого оборудования/ПО/материалов (приложение 2).

В случаях, когда к решению запроса подключаются внешние подрядчики и/или требуется закупка оборудования/ПО/материалов, для определения регламентного времени следует использовать итоговое регламентное время, увеличенное на согласованную со Службой Заказчика величину.

6.3. Режим предоставления услуги.

Режим предоставления услуги определяет промежуток времени, когда услуга должна быть доступна пользователю. В зависимости от категории услуги могут быть регулярными (24*7 или 8*5), выполняемыми периодически, или разовыми, выполняемыми по запросу. Периодичность оказания услуги определяется действующими инструкциями и регламентами СТП.

Таблица 6. Режимы предоставления ИТ-услуг

Режим	Описание
24*7	Услуга оказывается круглосуточно и круглогодично (24 часа в сутки, 7 дней в неделю) пользователю, находящемуся на территории и в корпоративной сети передачи данных Заказчика.
8*5	Услуга оказывается в стандартное время (таблица 7).
Периодически	Услуга оказывается регламентировано, по запланированному графику.
По запросу	Услуга оказывается разово, не имеет периодического характера. Как правило, услуга оказывается в стандартное время.

Таблица 7. Стандартное время предоставления услуги

Время предоставления услуги (дни / часы:минуты)	
Рабочие дни	Выходные и праздничные дни
Согласно графику работы по местному времени	По запросу от Службы Заказчика

Регламентные работы, связанные с прерыванием доступности услуги, производятся в предварительно согласованные со Службой Заказчика технологические окна. Время технологических окон может не совпадать с временем предоставления услуги. Даты и время технологических окон Исполнитель согласует по электронной почте со Службой Заказчика не позднее чем за 5 рабочих дней до начала предполагаемого технологического окна. В случае необходимости проведения срочных внеплановых мероприятий допускается в качестве исключения согласование технологического окна за 1 час до его начала. О дате и времени технологических окон Исполнитель сообщает пользователям Заказчика рассылкой по электронной почте заблаговременно: непосредственно после получения согласования и накануне в течение рабочего дня, предшествующего технологическому окну.

7. Дополнительные условия

7.1. Начало оказания услуг Исполнителем по настоящему техническому заданию должно быть выполнено с минимальным влиянием на эксплуатацию пользователями информационных систем и оборудования.

7.2. Для организации работы 1, 2, 3-й линий техподдержки Исполнитель выделяет группу специалистов в составе не менее 113 человек и согласовывает персональный и количественный состав с Заказчиком.

7.3. Персонал Исполнителя, участвующий в оказании услуг 1-й и 2-й линии технической поддержки персональных АРМ пользователей, печатающих устройств и МФУ, ИТ-инфраструктуры и СКС, постоянно присутствует на территории оказания услуг в соответствии с графиком работы.

7.4. Заказчик вправе потребовать временного присутствия на своих площадках персонала Исполнителя, участвующего в оказании услуг помимо указанных в п. 7.3.

7.5. Заказчик обеспечивает персонал Исполнителя, постоянно или временно присутствующий на территории оказания услуг, оборудованными необходимой техникой рабочими местами и доступами необходимого уровня к обслуживаемым ИС на основании обращений, подготовленных согласно действующему регламенту эксплуатации КИС.

7.6. В рамках выполнения обращений Исполнитель не оказывает консультации по бизнес-процессам Заказчика, связанным с эксплуатацией объекта обслуживания.

7.7. Исполнитель принимает в работу без ограничения заявки на изменения, связанные с конфигурациями обслуживаемых систем в зоне ответственности Исполнителя, заявки на устранение ошибок в информационных системах, не требующих новых ОКР, проектов или дополнительного бюджета, а также все заявки в рамках процесса управления проблемами (согласно Регламента СТП, см. раздел 8 настоящего документа).

7.8. Исполнитель принимает в работу заявки на изменения, связанные с актуализацией и изменением функциональности объекта обслуживания, со следующими ограничениями:

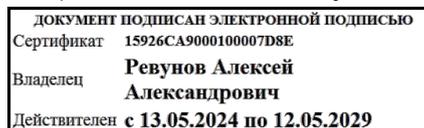
- а) суммарный объём фактических трудозатрат по заявкам не должен превышать 120 рабочих часов в квартал (40 часов в месяц) по каждому объекту обслуживания;
- б) все заявки на изменения, выходящие за рамки изложенных в пункте «а», должны быть зафиксированы в ИС СТП и переданы для дальнейшего рассмотрения и выделения дополнительного финансирования Службе Заказчика, о чём должен быть оповещён заявитель.

7.9. Исполнитель использует средства автоматизации работы СТП, предоставленные Заказчиком, такие как MS SCCM или аналогичные, с целью минимизации трудозатрат специалистов СТП и потерь времени пользователей.

7.10. Исполнитель выполняет в рамках управления изменениями актуализацию и изменение функционала элементов объектов обслуживания, содержащих закрытый исходный код, только после передачи Исполнителю исходных кодов.

Директор (по информационным технологиям)

А.А. Ревунов



СОГЛАСОВАНО

Начальник ОА и ПП
Начальник ОВ и СБП
Начальник БТ
Начальник ОФОиКЦ

В.М. Трифонов
С.А. Казакова
П.А. Переведенцев
Т.Р. Зайтов

Реестр обслуживаемых систем

1. Прикладные информационные системы (базовая услуга):

Код	Прикладная информационная система	Платформа	Количество лицензий			Линии поддержки СТП
				Количество пользователей	Режим поддержки	
ПС01	«Галактика ERP», 9.1	Microsoft SQL Server 2005	500	1604	8*5	Система поддерживается и развивается силами СТП (1-3 линии), ТП подрядчик ООО Галактика Про
ПС03	«Галактика ЕАМ», версия 3.2	Microsoft SQL Server 2005	250	1758	8*5	Система поддерживается и развивается силами СТП (1-3 линии), ТП подрядчик ООО Галактика Про
ПС05	«1С-Документооборот», редакция 2.1	1С:Предприятие 8.3	1020 На все конфигурации 1С	2596	8*5	Система поддерживается и развивается силами СТП (1-3 линии), ТП подрядчик ООО «Искра-класс»
ПС06	1С: Зарплата и управление персоналом КОРП, редакция 3.1	1С:Предприятие 8.3	-	234	8*5	Система поддерживается и развивается силами СТП

Код	Прикладная информационная система	Платформа	Количество лицензии			Линии поддержки СТП
				Количество пользователей	Режим поддержки	
						(1-3 линии), ТП подрядчик ООО «Искра-класс»
ПС07	1С: Предприятие 8. Производственная безопасность.	1С:Предприятие 8.3	-	1170	8*5	Система полностью поддерживается и развивается силами СТП (1-3 линии)
ПС08	СЭД «Директум», Версия: 5.8.8	Microsoft SQL Server	700	2506	8*5	Система поддерживается и развивается силами СТП (1-3 линии), ТП подрядчик ООО «Танаис Ритейл»

2. Поддержка ПО.

2.1. Разработанного ПО Заказчиком, включенного в каталог услуг.

В период действия договора действующие услуги могут выводиться из эксплуатации, а новые услуги могут быть введены в эксплуатацию. При этом изменение количества услуг в эксплуатации является основанием для отражения изменений в дополнительном соглашении к договору технической поддержки.

В задачи Исполнителя в рамках выполнения обращений по прикладным информационным системам входит документирование систем и актуализация документации. Пакет документации в составе общего описания системы (пояснительной записки), инструкции по эксплуатации, инструкций администратора и пользователя сдаётся Заказчику ежегодно в конце очередного годового отчётного периода по каждой системе в отдельности. Требования к содержанию документов – согласно ГОСТ 34.

2.2. Закупленного Заказчиком ПО.

Указано в каталоге услуг.

3. Список обслуживаемых инфраструктурных систем и оборудования

№	Наименование системы	Кол-во	Объект или ед. измерения	Приоритет
1. Рабочие места пользователей и места проведения мероприятий				
1.1.	Персональные компьютеры, включая ноутбуки, тонкие клиенты	3368	ПК	Средний
1.2.	Печатающие устройства и МФУ	2079	МФУ	Средний
1.3.	Телефоны ip	100	шт.	Средний
1.5.	Периферийные устройства: - медиапроектор - звуковые колонки - системы конференцсвязи	19 461 16	Устройств	Средний
1.6.	Места проведения мероприятий: –	18	Комплексов	Средний
2. Системы и оборудование центральной инфраструктуры				
2.1. Инфраструктурное оборудование				
2.1.1.	Серверное оборудование	81	шт.	Высокий
2.1.2.	Системы хранения данных	10	шт.	Высокий
2.1.3.	Телекоммуникационное оборудование			Высокий
2.1.3.1.	Уровень клиентского доступа	390	шт	Высокий
2.1.3.2.	Уровень распределения сети	10	шт	Высокий
2.1.3.3.	Уровень ядра сети	8	шт	Высокий
2.1.3.3.	Система доступа в Сеть Интернет	6	шт	Высокий
2.1.3.4.	Криптообразующее оборудование	1	шт	Высокий
2.1.4.	Инженерное оборудование	228	шт	Высокий
2.1.5.	Структурированная кабельная система	2	площадок	Средний
2.1.6.	Инфо-киоски	14	шт	Высокий
2.1.7.	Заправка и ремонт картриджей	2079	шт	Средний
2.1.8.	Ремонт ПК	3577	шт	Средний
2.1.9.	Ремонт мониторов	3491	шт	Средний
2.1.10.	Ремонт принтеров и МФУ	2079	шт	Средний
2.1.11.	Ремонт специализированного оборудования	379	шт	Средний
2.1.12.	Списание и утилизация оргтехники			Средний
2.1.12.	Сопровождение ВКС	136	в месяц	Высокий
2.2.2.5.	Служба внешних доменных имён	2	зона	Средний
2.2.3.	Служба каталога пользователей	1, 2	Хост, VM	Высокий
2.2.4.	Служба виртуализации	15	хост	Высокий
2.2.5.	Служба управления базами данных	7, 3	Хост, VM	Высокий
2.2.6.	Служба антивирусной защиты	2	VM	Средний
2.2.7.	Система корпоративной электронной почты	3	Хост	Высокий
2.2.7.1.	Служба электронной почты	4200	ПЯ	Высокий
2.2.7.2.	Служба фильтрации спама и антивирусной защиты почтовых серверов	2500	ПЯ	Высокий

№	Наименование системы	Кол-во	Объект или ед. измерения	Приоритет
2.2.8.	Система печати и сканирования	3	ВМ	Высокий
2.2.9.	Служба мониторинга	3	ВМ	Средний
2.2.10.	Служба факса	1	хост	Средний
2.2.11.	Служба файлового доступа	4	хост	Высокий
2.2.12.	Служба удаленного доступа	5	ВМ	Средний
2.2.13.	Система резервного копирования и восстановления данных			Высокий
2.2.13.1.	Служба резервного копирования (ПО)	7, 8	хост, ВМ	Высокий
2.2.13.2.	Система хранения данных резервных копий	8	шт	Высокий
2.2.14.	Служба управления конфигурациями	1	ВМ	Средний
2.2.15.	Система телефонной связи и систем видеоконференций			Высокий
2.2.15.1.	Служба доступа на ТФОП		шт	Высокий
2.2.15.2.	Служба управления телефонной связью		ВМ	Высокий
2.2.15.3.	Служба видеоконференций	1	ВМ	Средний
2.2.16.	Веб-службы			Средний
2.2.16.1.	Внешнее корпоративное файловое хранилище	4	ВМ	Средний
2.2.16.2.	Службы веб-прокси	2	ВМ	Средний
2.2.16.3.	Внутренний веб-портал	1	ВМ	
2.2.16.4.	Внешний вебсайт	1	шт.	
2.2.17.	Система унифицированных коммуникаций Microsoft Lync	5	ВМ	
2.3	Информационные системы			
2.3.1.	Галактика ERP	1	хост	
2.3.2.	Галактика ЕАМ	1	хост	
2.3.3.	Директум	2,7	Хост, ВМ	
2.3.4.	Cognos	1	ВМ	
2.3.5.	1С	2,4	Хост, ВМ	
2.3.6.	Системы публикации приложений и доступа к ним	2,1	Хост, ВМ	
2.3.7.	Системы с банк-клиентами		ПК	
2.3.8.	Системы работы с РЖД		ПК	
2.3.9.	Сервисы электронного документооборота	1	ВМ	
2.3.10.	Система GPS/ГЛОНАСС мониторинга транспорта	1	ВМ	
2.3.11.	Система для проверки знаний работников предприятий	2	ВМ	
2.3.12.	Информационно-справочные системы	4	ВМ	
2.3.13.	HelpDesk server	1	ВМ	

№	Наименование системы	Кол-во	Объект или ед. измерения	Приоритет
2.3.14.	Выпуск и отзыв сертификатов КЭП	600	шт.	
2.3.15.	Настройка доступов в государственные и прочие порталы	30	шт.	

5. Список обслуживаемых инфраструктурных систем и оборудования телекоммуникаций и линейных сооружений

№	Наименование системы	Кол-во	Объект или ед. измерения	Приоритет
1. Рабочие места пользователей и места проведения мероприятий				
1.1.	Телефоны ip	464	шт.	Средний
1.2	Телефоны аналоговые	4847	шт	Средний
1.3	Цифровые телефоны	179	шт	Средний
1.4	Системы производственной громкоговорящей связи	11	Система	Средний
1.5	Радиотрансляционная сеть, радио динамики	1146	шт	Средний
1.6.	Носимые рации высокочастотной связи	160	шт	Средний
1.7	Тепловозные радиостанции высокочастотной связи	10	шт	Средний
1.8.	Конференц залы, кабинеты: - звуковые колонки - системы звукоусиления - микрофоны	5	систем	Высокий
2. Системы и оборудование центральной инфраструктуры				
2.1. Инфраструктурное оборудование				
2.1.1.	Автоматические установки пожарной сигнализации	413	установок.	Высокий
2.1.1.1	Пульт централизованного наблюдения пожарной сигнализации	2	система	Высокий
2.1.2.	Автоматические установки охранной сигнализации	230	установок.	Высокий
2.1.2.1	Пульт централизованного наблюдения охранной сигнализации	4	система	Высокий
2.1.3	Структурированная кабельная система	11	Территориальная площадка	Средний
2.1.3.1.	Медные кабельные линии связи типа ТППЭП	221000	м	Средний
2.1.3.2.	Оптические линии связи	164000	м	Высокий
2.1.4.	Локальная система оповещения	2	система	Высокий

№	Наименование системы	Кол-во	Объект или ед. измерения	Приоритет
2.1.5.	Автоматическая телефонная станция	3	шт.	Высокий
2.1.6.	Автоматическая мини телефонная станция	7	шт	Высокий
2.1.7	Системы телефонной аудио конференций	2	система	Высокий
2.1.7.1	Сопровождение аудио конференцсвязи	73	Конференций в месяц	Высокий
2.1.7.2	Техническая поддержка созданных аудио конференций	9	Конференций	Высокая
2.1.8	Сервер Asterisk	3	шт	Высокий
2.1.9	Система биллинга и детализации звонков	2	система	Средний
2.1.10	Регистратор переговоров Градиент	2	система	Средний
2.1.11	Комплекс телекоммуникационного оборудования	1	комплекс	средний
2.1.12	Эфирно-кабельное телевидение	5	система	средний

Порядок оказания услуг

1. Порядок обработки обращений.

1.1. Подача и прием обращений.

1.1.1. Для обработки обращений Пользователей Исполнитель в качестве рабочего инструмента использует автоматизированную систему класса Сервис-деск, функционирующую в соответствии с рекомендациями ITSM. На основании обращений Заказчика и потребностей СТП система модернизируется согласно актуализируемым и вновь разрабатываемым регламентным процедурам.

1.1.2. В случае появления проблем и вопросов по оказываемым услугам Пользователи направляют соответствующие обращения в Службу технической поддержки пользователей², выполняющую функцию единой точки входа по всем возникающим вопросам в рамках настоящего технического задания. Далее обращение пользователя передаётся на выполнение ответственному Исполнителю.

1.1.3. Обращение, передаваемое Исполнителю, должно содержать информацию:

- Фамилия, Имя и Отчество Пользователя;
- Контактная информация: площадка, номер комнаты/офиса, телефон, адрес электронной почты;
- Описание возникшей ситуации или вопроса.

1.1.4. После получения обращения Исполнитель обязуется зарегистрировать его установленным порядком и осуществить все необходимые действия по устранению возникшей проблемы или оказанию консультации по обращению в регламентные сроки (см. раздел 7 ниже).

1.1.5. Исполнитель обязан проинформировать Пользователя по электронной почте о том, что обращение зарегистрировано.

1.2. Порядок исполнения обращений.

² Служба технической поддержки пользователей использует систему Сервис-деск Заказчика сразу после вступления договора в силу. Система размещена на инфраструктурных ресурсах Заказчика, интегрирована со смежными информационными системами, настроена согласно действующим регламентам СТП и функционирует согласно требованиям настоящего технического задания.

1.2.1. Обращение от Пользователя должно быть исполнено в установленные договором технической поддержки сроки. При этом время исполнения обращения рассчитывается как разница между моментом выполнения обращения (переводом обращения в статус «выполнено»), зафиксированным в ИС СТП, и временем автоматической регистрации обращения (присвоением обращению порядкового номера в Сервис-деск).

1.2.2. Обращение считается исполненным после того, как Исполнитель выполнит все необходимые действия для оказания услуг по обращению, а Пользователь подтвердит выполнение³. При этом обращение переводится в статус «закрыто».

1.2.3. Пользователь может не подтвердить выполнение работ по обращению, направив обращение повторно на исполнение (статус «открыто/возобновлено»). При этом время выполнения обращения будет рассчитываться от момента регистрации до фактического выполнения заявки.

1.2.4. В случае обнаружения Исполнителем невозможности исполнения поступившего обращения по причинам, не зависящим от Исполнителя, в том числе, если устранение проблем в предоставлении услуги выходит за рамки настоящего ТЗ, Исполнитель уведомляет Службу Заказчика по электронной почте о возможных причинах возникновения проблемы и действиях, которые необходимо предпринять Заказчику для предоставления возможности Исполнителю устранить возникшие проблемы в предоставлении услуги. Услуга считается оказанной при получении подтверждения от Заказчика.

1.3. Мониторинг.

1.3.1. Заказчик осуществляет мониторинг, контроль хода и качества оказания услуг средствами системы Сервис-деск.

1.3.2. Исполнитель обязан немедленно предупреждать Службу Заказчика при обнаружении:

- невозможности исполнения обращений, связанных со сбоями в предоставлении услуг;
- возможных неблагоприятных для Заказчика последствий выполнения его указаний о способе оказания услуг;
- иных, не зависящих от Исполнителя обстоятельств, которые создают невозможность оказания услуг и/или исполнения обращений в установленные сроки.

³ После выполнения обращения Пользователь получает от СТП информационное письмо, содержащее ссылку на обращение пользователя в системе Сервис-деск. После перехода по предоставленной ссылке с помощью функциональных средств системы Сервис-деск Пользователю предоставляется возможность подтверждения выполнения обращения. В случае отсутствия подтверждения от Пользователя обращение закрывается автоматически через 5 (пять) рабочих дней после выполнения всех действий со стороны Исполнителя, кроме тех случаев, по которым требуется только ручное закрытие обращений.

Уведомление Исполнитель направляет в Службу Заказчика по электронной почте в свободной форме и дублирует телефонным звонком.

1.3.3. В случае если Исполнитель прогнозирует, что исполнение обязательств по оказанию услуг в полном объеме невозможно, Исполнитель должен немедленно уведомить о сложившейся ситуации Службу Заказчика и, при необходимости, разработать совместный план действий по разрешению нештатной ситуации.

1.4. Взаимодействие при возникновении нештатных ситуаций.

При выявлении нештатной ситуации Исполнитель в лице уполномоченного сотрудника СТП информирует Службу Заказчика о характере сложившейся ситуации, предпринимаемых мерах и планируемых сроках решения. Информирование выполняется не позднее 15 (пятнадцати) минут после выявления нештатной ситуации.

Если время устранения нештатной ситуации не было определено изначально, то по мере поступления информации Исполнитель проводит дополнительное оповещение Службы Заказчика.

Исполнитель информирует Службу Заказчика об устранении нештатной ситуации в течение 1 (одного) часа с момента ее разрешения.

Исполнитель проводит анализ причин возникновения нештатной ситуации и формирует предложения по их предотвращению в дальнейшем. Предложения Исполнитель передает на рассмотрение в Службу Заказчика.

1.5. Проведение регламентных и профилактических работ.

1.5.1. Регламентные и профилактические работы осуществляются Исполнителем на основе внутренних планов СТП, разрабатываемых с учётом рекомендаций поставщиков программного и аппаратного обеспечения и согласованных с Заказчиком. Исполнитель согласовывает со Службой Заказчика сроки проведения каждого ремонтного и/или профилактического мероприятия не менее чем за 5 (пять) рабочих дня до плановой даты их проведения.

1.5.2. Для нормального функционирования ИС или сервисов может требоваться регулярное проведение регламентных работ, в ходе которых возможно приостановление или отключение сервисов для проведения технических работ, тестирования или изменения ИС. Сюда же относятся работы по поддержанию в порядке и обслуживанию инженерного оборудования помещений, где расположена ИТ-инфраструктура Заказчика. Время выполнения таких работ согласуется с Заказчиком дополнительно.

2. Метрики предоставляемых услуг.

В данном разделе приводятся основные метрики уровня оказываемых Заказчику услуг, а также приводятся критерии оценки качества услуг.

2.1. Основные метрики SLA.

2.1.1. Оценка уровня конкретной услуги.

Основной метрикой оценки уровня конкретной базовой услуги является процент обращений, выполненных в срок (S).

$$S = N_t / N * 100\%$$

где

N_t – количество обращений пользователей по данной услуге, выполненных в срок.

N – общее количество обращений пользователей по данной услуге.

По этой же формуле рассчитывается уровень по конкретной информационной системе.

2.1.2. Оценка уровня пакета услуг.

Общая оценка уровня определённого пакета оказываемых Заказчику услуг рассчитывается как среднее арифметическое оценок отдельных услуг, входящих в пакет:

$$Sp = \sum Si / n$$

где

$\sum Si$ - сумма показателей выполненных в срок обращений по каждой из оказываемых услуг (в процентах)

n – количество услуг в пакете.

2.2. Дополнительные метрики уровня услуг.

Дополнительные метрики уровня услуг служат для мониторинга процессов Исполнителя и являются показателями уровня отработки обращений первой и второй линией поддержки.

2.2.1. Реакция на обращение.

Реакция на обращение – метрика, единая для всего пакета услуг. Метрика является показателем работы первой линии поддержки и рассчитывается как:

$$F = NEt / N * 100\%$$

где

NE_t – число обращений, эскалированных в срок,

N – общее число зарегистрированных обращений.

2.2.2. Отклонение от нормативного времени исполнения.

Метрика показывает долю обращений, выполненных в зоне риска, то есть выполненных в рамках установленных сроков, но дольше нормативного времени исполнения (нормативный срок по SLA минус нормативное время реакции на обращение):

$$R = NRt / Nt$$

где

NR_t – число обращений, выполненных в срок, но выше нормативного времени исполнения.

N_t – число обращений, выполненных в срок.

3. Критерии качества услуг.

Метрики данного раздела показывают качество работы первой и второй линий поддержки, а также СТП в целом. Повышение качества услуг является одним из ключевых параметров эффективности СТП.

3.1. Точность.

Точность – критерий, отражающий возможность Исполнителя избегать потерь времени из-за ошибок на начальном этапе работы с обращением. Точность выражается в процентах и рассчитывается по следующей формуле:

$$P = (N - N_e - N_k) / N * 100\%$$

где

N_e – количество некорректно эскалированных обращений,

N_k – количество некорректно классифицированных обращений,

N – количество обращений пользователей.

Норматив Точности – не менее 90% за отчётный период.

3.2. Доступность.

Доступность – критерий, отражающий возможность Исполнителя идентифицировать проблему Пользователя в течение заданного периода времени. Доступность D выражается в процентах и рассчитывается по следующей формуле:

$$D = N * T_n / \sum T_f * 100\%$$

где

T_f – фактическое время реакции на обращение пользователя;

T_n – нормативное время реакции на обращение пользователя;

N – количество зарегистрированных обращений пользователей.

Если $\sum T_f < N * T_n$, то D принимается равной 100%.

Норматив Доступности – не менее 90% за отчётный период.

3.3. Непрерывность.

Непрерывность – среднее время T (в часах), необходимое Исполнителю для восстановления предоставления услуги, рассчитывается по следующей формуле:

$$T = A / B$$

где

A – общее время выполнения Исполнителем зарегистрированных в Сервис-деск обращений пользователей, относящихся к случаям сбоев в предоставлении услуги;

B – общее количество обращений пользователей, относящихся к случаям сбоев в предоставлении услуги.

Норматив Непрерывности – не более 8 рабочих часов за отчётный период.

3.4. Удовлетворённость Пользователей.

Удовлетворённость Пользователей – критерий, отражающий восприятие Пользователем степени выполнения Исполнителем его требований.

Степень удовлетворённости Пользователей Заказчика оценивается наличием и количеством обоснованных претензий за отчётный период.

Норматив Удовлетворённости Пользователей – отсутствие обоснованных претензий за отчётный период.

3.5. Надёжность.

Надёжность – критерий, отражающий процент обращений в СТП, по которым пользователю было предложено решение с первой попытки, без повторного возвращения ранее выполненного обращения в работу:

$$L = N_f / N_s * 100\%$$

где

N_f – количество обращений без возврата на повторное выполнение,

N_s – количество исполненных обращений.

Норматив Надёжности – не менее 90% обращений в СТП решено с первой попытки.

3.6. Эффективность.

Эффективность – критерий, отражающий возможность Исполнителя выполнять требуемые действия по оказанию услуги в течение заданного периода времени. Эффективность E выражается в процентах и рассчитывается по следующей формуле:

$$E = (N_v * V_{nv} + N_c * V_{nc} + N_n * V_{nn}) / (\sum V_{fv} + \sum V_{fc} + \sum V_{fn}) * 100\%$$

где

V_{fv}, V_{fc}, V_{fn} – фактическое время устранения проблемы пользователя с приоритетами: высший, средний, низкий;

V_{nv}, V_{nc}, V_{nn} – нормативное время устранения проблемы пользователя с приоритетами: высший, средний, низкий;

N_v, N_c, N_n – количество обращений пользователей с приоритетами: высший, средний, низкий.

Если $\sum V_{fv} + \sum V_{fc} + \sum V_{fn} < N_v * V_{nv} + N_c * V_{nc} + N_n * V_{nn}$, то E принимается равной 100%.

Норматив Эффективности – не менее 90% за отчетный период.

4. Контроль качества оказываемых услуг.

4.1. Общий контроль уровня удовлетворённости Заказчика качеством оказываемых Исполнителем услуг реализуется посредством мониторинга. Мониторинг уровня качества включает в себя:

4.1.1. Мониторинг выполнения обращений пользователей – представляет собой систему управления и контроля, отслеживающую прохождение Запросов, их эскалацию и реагирование Исполнителя на исполнение заявок.

4.1.2. Контроль уровня удовлетворённости Заказчика качеством оказываемой услуги – реализуется путём проведения опросов Пользователей с использованием функциональных возможностей сервиса опросов внутреннего Корпоративного портала Заказчика, а также работой с претензиями. Опрос организуется и проводится сотрудником Службы качества Исполнителя по согласованию со Службой Заказчика. При этом рассматриваются: возможность проведения опроса; время и место проведения опроса; форма и состав опросного листа; список пользователей, которым будет направлен опросный лист.

Пользователь Заказчика имеет возможность сообщить свои претензии о несвоевременном или некачественном выполнении обращений, а также направить на рассмотрение в Службу Заказчика предложения по улучшению качества обслуживания.

Все претензии и предложения по улучшению качества обслуживания пользователи Заказчика направляют в СТП. СТП выполняет регистрацию соответствующего обращения в установленном порядке, после чего средствами Сервис-деск передаёт его на рассмотрение в Службу качества Исполнителя с обязательным информированием Службы Заказчика. Зарегистрированные в Сервис-деск претензии и предложения пользователей рассматриваются Службой качества Исполнителя в течение 3 (трёх) рабочих дней с даты получения претензии, после чего сотрудник Службы качества Исполнителя передает на утверждение в Службу Заказчика следующий пакет документов:

- проект письма пользователю с ответом на претензию/предложение;
- карту разбора претензии (для случая поступления претензии).

Карта разбора претензии должна содержать подробное описание претензии, сведения о деятельности и предпринятых действиях, заключение об обоснованности претензии и информацию о действиях, предпринятых с целью устранения проблемы и предупреждения ее повторения.

После согласования подготовленного пакета документов со Службой Заказчика ответ по претензии/предложению средствами Сервис-деск направляется Пользователю, зарегистрировавшему соответствующее обращение.

В случае если разрешение несоответствия по претензии или рассмотрение предложения Пользователя требует более длительного времени (например, требуются дополнительные исследования, согласования, разрешения), сотрудник Службы качества Исполнителя с помощью СТП дополнительно уведомляет Пользователя и Службу Заказчика о том, какие

именно действия предпринимаются для разбора претензии/предложения, а также в какой именно срок предполагается принятие соответствующего решения.

В случае несогласия со сведениями, содержащимися в ответе на претензию, Пользователь обязан предоставить в СТП разъяснения о недостатках при рассмотрении претензии Службой качества Исполнителя. В этом случае в течение 3 (трёх) рабочих дней Служба качества Исполнителя проводит дополнительно рассмотрение претензии и информирует Службу Заказчика о сложившейся ситуации. При повторном рассмотрении претензии Служба качества Исполнителя производит подготовку ответа на претензию с учётом разъяснений, полученных от Пользователя, и после согласования ответа по претензии со Службой Заказчика направляет ответ Пользователю.

4.1.3. Периодические встречи представителей Заказчика и Исполнителя, направленные на повышение качества обслуживания, пересмотр объёма, стоимости и параметров предоставления услуг, являются неотъемлемой частью процесса оказания услуг.

Тема обсуждения: Обзор текущего состояния качества оказания услуг.

Периодичность: Встреча проводится по инициативе Исполнителя, но не реже одного раза в квартал.

Участники мероприятия: Обязательными участниками встречи являются представители Службы Заказчика и сотрудник Службы качества Исполнителя. В зависимости от повестки встречи состав участников может быть расширен путём приглашения дополнительных участников.

Цель мероприятия: Анализ информации об уровне услуг, разработка корректирующих и предупреждающих действий по улучшению качества обслуживания.

Описание мероприятия: На встрече обсуждаются актуальные вопросы качества обслуживания: обсуждение текущих проблем, касающихся процесса оказания Услуг; анализ имеющихся рисков, требуемых корректирующих действий, как со стороны Исполнителя, так и со стороны Заказчика.

5. Отчётность Исполнителя.

5.1. В целях регулярного контроля качества оказанных услуг Исполнитель обязан предоставлять Заказчику информацию о результатах оказания услуг в форме Отчётов, которые строятся на основании обращений пользователей в СТП. Информация, предоставляемая Заказчику, должна содержать следующие данные:

5.1.1. «Отчёт о характере и текущем состоянии полученных обращений пользователей по сопровождению и технической поддержке информационных систем и ИТ-инфраструктуры Заказчика», должен содержать следующий минимальный набор полей:

- Порядковый номер;
- Тип обращения;
- Содержание обращения;
- Приоритет;
- Дата и время регистрации;
- Дата и время принятия в работу;
- Текущий статус;
- Дата и время выполнения;
- Общее время исполнения;
- ФИО получателя услуги;
- Категория услуги.

Данный отчет включает оценку исполнения метрик по критериям качества оказываемых услуг в следующем формате:

Критерии качества					
Точность	Доступность	Непрерывность	Удовлетворённость пользователей	Надёжность	Эффективность

Контроль метрик по критериям качества оказываемых услуг осуществляется по сервисам в целом, за исключением претензий, запросов на изменение функциональности информационных систем и ИТ-инфраструктуры, а также сопровождения выездных и внештатных мероприятий Заказчика.

5.1.2. «Отчёт о характере и текущем состоянии полученных обращений пользователей по изменению функциональности информационных систем и конфигурации ИТ-инфраструктуры Заказчика»:

- Порядковый номер;
- Код обращения;
- Содержание обращения;
- Приоритет;
- Дата и время регистрации;
- Дата и время выполнения;
- Общее время исполнения;
- Статус;
- ФИО получателя услуги;
- Категория услуги;
- Трудозатраты, чел./час.

5.1.3. «Сводный отчёт по уровню услуг»:

- Базовая услуга;
- Количество зарегистрированных обращений по данной услуге;
- Количество обращений, выполненных в срок по данной услуге;
- Показатель уровня по данной услуге;

- Суммарный показатель уровня по пакету базовых услуг, кроме «Прикладных информационных систем»;
- Суммарный показатель уровня по базовой услуге «Прикладные информационные системы».

5.2. Отчёты, перечисленные в п. 5.1, должны автоматически формироваться в системе Сервис-деск и быть доступны Заказчику, равно как и рабочие отчёты, на основании которых формируются контрольные метрики по критериям качества. Отчёты за период оформляются Исполнителем и передаются Заказчику в электронном виде по завершению каждого Отчётного периода оказания услуг. В бумажном виде совместно с Актом сдачи-приёмки услуг передаётся отчёт согласно п. 5.1.3 и отчёт согласно п. 5.1.1 в части исполнения метрик по критериям качества услуг.

6. Ограничения ответственности Исполнителя.

6.1. Выполнение взятых на себя Исполнителем обязательств по оказанию услуг частично зависит от действий и обязательств, выполняемых в интересах Заказчика сторонними контрагентами.

6.2. Исполнитель не несёт ответственности за неоказание услуг в том случае, если это было вызвано невыполнением необходимых действий и обязательств сторонними контрагентами Заказчика, в т.ч. в рамках услуг IaaS и связи.

6.3. Ситуации, при наступлении которых Исполнитель не несёт ответственности за неоказание услуг:

6.3.1. Отключение не по вине Исполнителя подачи электроэнергии в серверное и коммутационное помещения. До восстановления энергоснабжения.

6.3.2. Нарушение не по вине Исполнителя структурированной кабельной системы или схемы заземления активного сетевого и серверного оборудования. До восстановления целостности структурированной кабельной системы или заземления.

6.3.3. Выход из строя активного сетевого и серверного оборудования, вывод из строя оборудования в результате несанкционированного вмешательства. До восстановления их работоспособности.

6.3.4. Неавторизованные действия пользователей Заказчика, нарушение ими действующих у Заказчика корпоративных стандартов и процедур. До согласования со Службой Заказчика способов и сроков устранения неисправности.

6.3.5. В случае изменения конфигурации персональных компьютеров силами Пользователей ответственность Исполнителя за работоспособность данного оборудования снимается.

6.3.6. Прекращение операторами связи предоставления Заказчику услуг связи. До восстановления подачи услуг операторами связи.

6.3.7. Модификация данных в информационных системах без использования стандартных интерфейсов системы.

6.3.8. Несогласованные изменения в аппаратной или программной части серверов информационных систем.

6.3.9. Использование программного обеспечения антивирусной защиты Заказчика, повлекшее какие-либо потери и/или ущерб (в том числе убытки в связи с недополученной коммерческой прибылью, прерыванием деятельности, утратой информации или иной имущественный ущерб).

6.3.10. Изменения в файловой системе, относящейся к информационным системам.

7. Соглашение об уровне предоставления услуг.

7.1. Базовое регламентное время выполнения заявок по типам.

Время от регистрации заявки до её выполнения указано в рабочих часах, согласно режиму предоставления услуги 8*5.

Тип обращения*	Приоритет**		
	Высший	Средний	Низкий
Инцидент	4	8	16
Запрос на обслуживание	4	16	32
Запрос на изменение	24	48	72

* Для зарегистрированных проблем время выполнения не регламентировано

** Для любых заявок, поданных по телефону, время выполнения увеличивается на 1 час.

1) Под временем выполнения запросов на изменение понимается время обработки и возможного согласования заявки, а не время фактического внесения изменения в услугу/систему. По истечении регламентного времени выполнения заявка на изменение должна быть отклонена, отложена до выделения бюджета на данное изменение либо передана на реализацию.

2) Сроки исполнения обращений по актуализации и изменению функциональности объекта обслуживания (запросов на изменение) согласовываются с заявителем и Службой Заказчика дополнительно по каждому поступившему обращению.

3) Нормативное время реакции на обращение (открытие автоматически зарегистрированной заявки специалистом СТП) не должно превышать 1-го часа.

7.2. Основной уровень услуги. Штрафные санкции.

Уровень услуги	Штрафные санкции	
	Базовый пакет, без услуги «Прикладные информационные системы», %	Услуга «Прикладные информационные системы», %
95% и выше	0	0
≥ 92%, но < 95%	1	1
≥ 89%, но < 92%	2	2

≥ 86%, но < 89%	3	3
ниже 86%	4	4

7.3. Условия применения штрафных санкций по качеству оказанных услуг.

Условия применения штрафных санкций по качеству оказанных услуг	Штраф от стоимости услуг за Отчётный период, %
Точность	
Уровень точности классификации и эскалации обращений менее 90% за отчётный период	0,1%
Доступность	
Доступность услуги менее 90% за отчетный период	0,1%
Непрерывность	
Среднее время восстановления системы в часах более 8 ч.	0,1%
Удовлетворённость пользователей	
По каждой подтверждённой претензии за отчётный период штраф – 0,1%	Суммарно не более 0,3% за отчетный период
Надёжность	
Менее 90% обращений пользователей в СТП решено с первой попытки	0,1%
Эффективность	
Эффективность сервиса менее 90% за отчётный период	0,1%