|  |  |
| --- | --- |
|  | **«УТВЕРЖДАЮ»**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024г. |

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

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

АО «Метафракс-Кемикалс»

**г. Губаха, 2024 г.**

**Оглавление**

[1. Глоссарий 3](#_Toc496872696)

[2. Наименование закупки, Заказчик, сроки оказания услуг](#_Toc496872697) 6

[3. Цели оказания услуг](#_Toc496872698) 6

[4. Реестр базовых услуг и обслуживаемых информационных систем](#_Toc496872699) 6

[5. Перечень услуг поддержки информационных систем](#_Toc496872700) 7

[6. Уровень предоставления услуг](#_Toc496872708) 12

[7. Дополнительные условия](#_Toc496872715) 14

[Приложение 1. Реестр обслуживаемых систем](#_Toc496872716) 16

[Приложение 2. Порядок оказания услуг](#_Toc496872717) 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 |
| **VIP-Пользователь** | Пользователь, имеющий приоритет в нормативном времени обработки запросов. Список VIP-пользователей составляется Заказчиком |
| **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 «Метафракс-Кемикалс» |
| **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 |
| **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 |
| **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 |
| **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 |

1. Наименование закупки, Заказчик, сроки оказания услуг
   1. Наименование закупки: оказание услуг в сфере информационных технологий по абонентскому обслуживанию информационных систем, ИТ-инфраструктуры и технической поддержки пользователей для нужд АО «Метафракс-Кемикалс».
   2. Заказчик: АО «Метафракс-Кемикалс».
   3. Срок оказания услуг: в течение 60 месяцев с даты заключения договора
   4. Адрес оказания услуг: Пермский край, г. Губаха, АО «Метафракс Кемикалс»
   5. Источник финансирования: собственные средства.
2. 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.

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

1. Реестр базовых услуг и обслуживаемых информационных систем

Реестр услуг и операций, предоставляемых Исполнителем по объектам обслуживания, устанавливается в Каталоге ИТ-услуг, приложенном к проекту договора в составе закупочной документации. Полный перечень объектов обслуживания Заказчика приведен в Приложении 1 к настоящему ТЗ.

Сводный перечень базовых ИТ-услуг представлен в таблице 1.

Таблица 1. Сводный перечень базовых ИТ-услуг

| № | Базовая услуга | Объём | Единица измерения | Численность группы сопровождения (чел) | Критичность услуги |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Видеоконференцсвязь | 796 | пользователь | 6 | Критичная |
| 2 | Видеонаблюдение | 18/675 | Сервер/камера | 6 | Критичная |
| 3 | Корпоративная сеть передачи данных (КСПД) | 4500 | Кол-во активных сетевых портов | 6 | Критичная |
| 4 | Мобильная телефония | 1570 | Устройств | 4 | Критичная |
| 5 | Печать/Копирование/Сканирование | 830 | Устройств | 8 | Критичная |
| 6 | Автоматическое рабочее место (АРМ) | 1328 | Устройств | 16 | Критичная |
| 7 | Бизнес-приложения КИС (Приложение 1) | 35 | Шт. | 15 | Критичная |
| 8 | Стационарная телефония | 1900 | Номеров | 8 | Критичная |
| 9 | Электронная подпись (ЭП) | 350 | Шт. | 6 | Критичная |
| 10 | Резервное копирование и восстановление данных на сетевых ресурсах компании | 2 | сервер | 2 | Критичная |
| 11 | Производственная громкоговорящая связь | 235 | Устройств | 7 | Критичная |
| 12 | Система контроля доступа (СКУД) | 34 | Комплекс (турникет, контроллер,  Считыватель) | 5 | Критичная |
| 13 | Локальная система оповещения (ЛСО) | 6 | Узел оповещения | 4 | Критичная |
| 14 | Предоставление доступа к интернету | 1157 | Шт. | 5 | Критичная |
| 15 | Корпоративное файловое хранилище | 3 | ВМ | 2 | Критичная |
| 16 | Антивирусная защита | 1752 | устройств | 10 | Критичная |
| 17 | Корпоративная почта | 1230 | ПЯ | 2 | Критичная |
| 18 | Фильтрация спама | 1800 | ПЯ | 3 | Критичная |
| 19 | Поддержка корпоративного портала/сайта | 1 | сайт | 2 | 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). Порядок оказания услуг описан в Приложении 2 к настоящему ТЗ.

1. Перечень услуг поддержки корпоративных информационных систем

Услуги поддержки КИС (Приложение 1) конкретизируют состав работ по оказанию базовых или дополнительных услуг и подразделяются на следующие 6 категорий (подразделы 5.1 – 5.6):

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.

Техническая поддержка

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

* учет;
* профилактическое обслуживание;
* тестирование и обновление программного обеспечения в рамках регламентов;
* мониторинг и контроль работоспособности;
* 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 все услуги, относящиеся к информационным системам, а также:

* ремонт в рамках сервисного договора с подрядной организацией (или поставщиком – по гарантии);
* замену вышедшего из строя оборудования из имеющегося в наличии у Заказчика.

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 из имеющихся в наличии у Заказчика.

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 продление действия истекающих 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;
* принятие необходимых мер по информационной безопасности, включая, но не ограничиваясь антивирусной защитой и антиспам-фильтрацией;
* 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.

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.

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.

Сводный перечень услуг поддержки информационных систем.

Сводный перечень услуг по типам и режиму предоставления представлен в таблице 2.

Таблица 2. Перечень услуг поддержки информационных систем по категориям

| № | Услуга | Работы | Режим[[1]](#footnote-2) 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 ОСТ) | Периодически, но не реже 1 раза в квартал |
| 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 | Периодически |
| 2.4 | Ремонт оборудования | Замена узлов на месте или организация отправки оборудования в ремонт | По запросу Заказчика |
| 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 |
| 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 | 10\*5 |
| 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 | 24\*7 |
| 4.3 | Лицензионная поддержка | Контроль лицензионного статуса систем, заявки на приобретение новых и продление действия истекающих 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 | 8\*5 |
| 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 | Периодически |
| 4.7 | Обеспечение масштаба | Принятие необходимых мер по обеспечению требуемого масштаба инфраструктуры (по приобретению и подключению дополнительных ресурсов) | 8\*5 |
| 4.8 | Информационная безопасность | Принятие необходимых мер по информационной безопасности, включая, но не ограничиваясь антивирусной защитой и антиспам-фильтрацией. | 24\*7 |
| 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 |

1. Уровень предоставления услуг

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.

Приоритеты обращений.

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

* + 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 |

* + 1. 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 с Заказчиком величину.

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 10\*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 |
| С 08:30 до 17:30 по местному времени | По запросу от Заказчика (не более 4-х выходных в месяц) |

Регламентные работы, связанные с прерыванием доступности услуги, производятся в предварительно согласованные с Заказчиком технологические окна. Время технологических окон может не совпадать с временем предоставления услуги. Даты и время технологических окон Исполнитель согласует по электронной почте с Заказчиком 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 12 часов 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.

1. Дополнительные условия
   1. Начало оказания услуг Исполнителем по настоящему техническому заданию должно быть выполнено с минимальным влиянием на эксплуатацию пользователями информационных систем и оборудования.
   2. Для организации работы 1, 2, 3-й линий техподдержки Исполнитель выделяет группу специалистов в составе не менее 89-и человек и согласовывает персональный и количественный состав с Заказчиком.
   3. Персонал Исполнителя, участвующий в оказании услуг 1-й, и 2-й и 3-й линии технической поддержки персональных постоянно присутствует на территории оказания услуг.
   4. Заказчик обеспечивает персонал Исполнителя, постоянно 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.
   5. В рамках выполнения обращений Исполнитель не оказывает консультации по бизнес-процессам Заказчика, связанным с эксплуатацией объекта обслуживания.
   6. 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 по взаимодействию», см. раздел 8 настоящего документа).
   7. Исполнитель принимает в работу заявки на изменения, связанные с актуализацией и изменением функциональности объекта обслуживания (ПС), 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 (ПС);

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 Заказчика, о чём должен быть оповещён заявитель.

* 1. Исполнитель использует средства автоматизации работы СТП, предоставленные Заказчиком, с целью минимизации трудозатрат специалистов СТП и потерь времени пользователей.
  2. Исполнитель должен состоять в реестре аккредитованных организаций, осуществляющих деятельность в области информационных технологий.
  3. Исполнитель при оказании услуг, являющихся предметом закупки, не вправе привлекать соисполнителей.
  4. Исполнитель выполняет в рамках управления изменениями актуализацию и изменение функционала элементов объектов обслуживания, содержащих закрытый исходный код, только после передачи Исполнителю исходных кодов.

7.12. **Дополнительные требования к участнику закупки**

Согласие участника закупки с предложенным проектом договора предоставляется на этапе подачи заявки

Приложение 1

к Техническому заданию

# Реестр обслуживаемых систем

1. Прикладные информационные системы (базовая услуга 13):

| Код | Прикладная информационная система | Платформа | Кол-во пользо­вателей, лицензий | Режим поддержки | Линии поддержки СТП |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ПС01 | КИС OeBS | Oracle solaris | 800 | 24\*7 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП (1-3 линии) |
|  | **Oracle Business Intelligence** | Oracle solaris | 27 | 8\*5 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП (1-3 линии) |
|  | 1С:ЗУП | MS Windows | 108 | 8\*5 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП (1-3 линии) |
|  | 1С: УХ | MS Windows | 63 | 8\*5 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП (1-3 линии) |
|  | 1С: WMS Логистика | MS Windows | 47 | 8\*5 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП (1-3 линии) |
|  | 1С: Документооборот | MS Windows | 1168 | 8\*5 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП (1-3 линии) |
|  | БИТ:MDM Управление основными данными | MS Windows | 33 |  | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП (1-3 линии) |
|  | Директум RX | Linux | 1370 | 8\*5 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП (1-3 линии) |
|  | Lotsia PDM | MS Windows | 345 | 8\*5 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП (1-3 линии) |
|  | ИАС «Бюджетирование» | MS Windows | 105 | 8\*5 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП (1-3 линии) |
|  | MES | MS Windows | 320 | 24\*7 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП (1-3 линии) |
|  | Авто весовая | MS Windows | 10 | 8\*5 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП (1-3 линии) |
|  | АРМ Диспетчер | MS Windows | 320 | 24\*7 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП (1-3 линии) |
|  | АРМ Метролог | MS Windows | 54 | 8\*5 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП (1-3 линии) |
|  | АСУ Наливной | MS Windows | 4 | 24\*7 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП (1-3 линии) |
|  | АРМ Основное производство | MS Windows | 140 | 8\*5 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП (1-3 линии) |
|  | Банк-клиент | MS Windows | 65 | 8\*5 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП (1-3 линии) |
|  | СЭД (Диадок, Такском, СБИС и пр.) | MS Windows | 60 | 8\*5 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП (1-3 линии) |
|  | Дислокация ПН | Linux | 200 | 8\*5 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП (1-3 линии) |
|  | ЖД Весовая | MS Windows | 1 | 8\*5 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП (1-3 линии) |
|  | виртуальная онлайн касса | Linux | 2 | 8\*5 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП (1-3 линии) |
|  | Корпоративный портал | MS Windows | 1 | 8\*5 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП (1-3 линии) |
|  | СКУД Реверс | MS Windows | 48 | 24\*7 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП (1-3 линии) |
|  | АС ЭТРАН | MS Windows | 22 | 24\*7 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП (1-3 линии) |
|  | Офисное ПО | MS Windows | 1752 | 8\*5 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП (1-3 линии) |
|  | Специализированное ПО | MS Windows | 800 | 8\*5 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП (1-3 линии) |
|  | ПО Macroscop ST | MS Windows | 230 пользователей/1385 лицензий | 24\*7 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП (1-3 линии) |
|  | Техэксперт | MS Windows | 67 | 8\*5 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП (1-3 линии) |
|  | Консультант Плюс | MS Windows | 350 | 8\*5 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП (1-3 линии) |
|  | Контур | MS Windows | 43 | 8\*5 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП (1-3 линии) |
|  | Server Motorola | MS Windows | 3 | 24\*7 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП (1-3 линии) |
|  | OneProdXPR | MS Windows | 10 | 8\*5 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП (1-3 линии) |
|  | SmartPTT | MS Windows | 2 | 8\*5 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП (1-3 линии) |
|  | Business Studio 5.0 | MS Windows | 5 | 8\*5 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП (1-3 линии) |
|  | Битрикс24 | Linux | 53 | 8\*5 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП (1-3 линии) |

В период действия договора действующие услуги могут выводиться из эксплуатации, а новые услуги, в том числе из состава прикладных систем в разработке (см. ниже п. 3), 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 (не относится к п. 5.8). 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.

1. 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 | 1328 | ПК | Средний |
| 1.2. | Печатающие устройства и МФУ, в т.ч. графические инженерные станции (плоттер) | 830 | МФУ | Средний |
| 1.3. | Телефоны стационарные, в т.ч. ip | 1900 | шт. | Средний |
| 1.4. | Автоматическая телефонная станция | 2 | шт. | Высокий |
| 1.5. | Периферийные устройства: - медиапроектор - звуковые колонки - системы конференцсвязи | 1350 | Устройств | Средний |
| 1.6. | Места проведения мероприятий:  - | 3 | Комплексов | Средний |
| 2. Системы и оборудование центральной инфраструктуры | | | | |
| 2.1. Инфраструктурное оборудование | | | | |
| 2.1.1. | Серверное оборудование | 43 | шт. | Высокий |
| 2.1.2. | Системы хранения данных | 20 | шт. | Высокий |
| 2.1.3. | Телекоммуникационное оборудование | | | Высокий |
| 2.1.3.1. | Уровень клиентского доступа | 314 | шт | Высокий |
| 2.1.3.2. | Уровень ядра сети | 8 | шт | Высокий |
| 2.1.3.3. | Система доступа в Сеть Интернет | 4 | шт | Высокий |
| 2.1.3.4. | Криптообразующее оборудование | 0 | шт | Высокий |
| 2.1.4. | Инженерное оборудование | 150 | шт | Высокий |
| 2.1.5. | Структурированная кабельная система | 75 | площадок | Средний |
| 2.2. Инфраструктурные системы | | | | |
| 2.2.1. | Общесистемное ПО | 5528 | шт | Средний |
| 2.2.2. | Базовые инфраструктурные службы | | | Высокий |
| 2.2.2.1. | Служба доменных имён | 3 | ВМ | Высокий |
| 2.2.2.2. | Служба динамической конфигурации хостов | 2 | ВМ | Высокий |
| 2.2.2.3. | Служба времени | 3 | шт. | Высокий |
| 2.2.2.4. | Служба сертификации | 1 | ВМ | Средний |
| 2.2.2.5. | Служба внешних доменных имён | 2 | зона | Средний |
| 2.2.3. | Служба каталога пользователей | 3 | ВМ | Высокий |
| 2.2.4. | Служба виртуализации | 13 | хост | Высокий |
| 2.2.5. | Служба управления базами данных | 6 | ВМ | Высокий |
| 2.2.6. | Служба антивирусной защиты | 3 | ВМ | Средний |
| 2.2.7. | Система корпоративной электронной почты | 2 | Хост | Высокий |
| 2.2.7.1. | Служба электронной почты | 1230 | ПЯ | Высокий |
| 2.2.7.2. | Служба фильтрации спама и антивирусной защиты почтовых серверов | 1800 | ПЯ | Высокий |
| 2.2.8. | Служба обновления | 1 | ВМ | Средний |
| 2.2.9. | Система печати и сканирования | 0 | ВМ | Высокий |
| 2.2.10. | Служба мониторинга | 2 | ВМ | Средний |
| 2.2.11. | Служба факса | 0 | ВМ | Средний |
| 2.2.12. | Служба файлового доступа | 3 | ВМ | Высокий |
| 2.2.13. | Служба удаленного доступа | 4 | ВМ | Средний |
| 2.2.14. | Система резервного копирования и восстановления данных | | | Высокий |
| 2.2.14.1. | Служба резервного копирования (ПО) | 2 | ВМ | Высокий |
| 2.2.14.2. | Система хранения данных резервных копий | 4 | шт | Высокий |
| 2.2.15. | Служба управления конфигурациями | 0 | ВМ | Средний |
| 2.2.16. | Система телефонной связи и систем видеоконференций | | | Высокий |
| 2.2.16.1. | Служба доступа на ТФОП | 4 | шт | Высокий |
| 2.2.16.2. | Служба управления телефонной связью | 4 | ВМ | Высокий |
| 2.2.16.3. | Служба видеоконференций | 1 | ВМ | Средний |
| 2.2.16.4. | Система производственной громкоговорящей связи | 2 | ВМ | Средний |
| 2.2.16.5. | Локальная система оповещения | 2 | ВМ | Средний |
| 2.2.17. | Веб-службы | | | Средний |
| 2.2.17.1. | Внешний корпоративный диск | 1 | ВМ | Средний |
| 2.2.17.2. | Службы веб-прокси | 2 | ВМ | Средний |

Приложение 2

к Техническому заданию

# Порядок оказания услуг

1. **Порядок обработки обращений.**
   1. Подача и прием обращений.
      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.
      2. В случае появления проблем и вопросов по оказываемым услугам Пользователи направляют соответствующие обращения в Службу технической поддержки пользователей[[2]](#footnote-3), выполняющую функцию единой точки входа по всем возникающим вопросам в рамках настоящего технического задания. Далее обращение пользователя передаётся на выполнение ответственному Исполнителю.
      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. 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).
    2. Исполнитель обязан проинформировать Пользователя по электронной почте о том, что обращение зарегистрировано.
  1. Порядок исполнения обращений.
     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).
     2. Обращение считается исполненным после того, как Исполнитель выполнит все необходимые действия для оказания услуг по обращению, а Пользователь подтвердит выполнение[[3]](#footnote-4). При этом обращение переводится в статус «закрыто».
     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.
     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 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.
  2. Мониторинг.
     1. Заказчик осуществляет мониторинг, контроль хода и качества оказания услуг средствами системы Сервис-деск.
     2. Исполнитель обязан немедленно предупреждать 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.

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

* + 1. В случае если Исполнитель прогнозирует, что исполнение обязательств по оказанию услуг в полном объёме невозможно, Исполнитель должен немедленно уведомить о сложившейся ситуации Заказчика и, при необходимости, разработать совместный план действий по разрешению нештатной ситуации.
  1. Взаимодействие при возникновении нештатных ситуаций.

При выявлении нештатной ситуации Исполнитель в лице уполномоченного сотрудника СТП информирует 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 Заказчика.

Исполнитель информирует 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 Заказчику.

* 1. Проведение регламентных и профилактических работ.
     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 с Заказчиком сроки проведения каждого ремонтного и/или профилактического мероприятия не менее чем за 5 (пять) рабочих дня до плановой даты их проведения.
     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.

1. **Метрики предоставляемых услуг.**

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

* 1. Основные метрики SLA.
     1. Оценка уровня конкретной услуги.

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

***S = Nt / N \* 100%***

где

***Nt*** – 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.

* + 1. Оценка уровня пакета услуг.

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

***Sp = ∑Si / n***

где

***∑Si*** - сумма показателей выполненных в срок обращений по каждой из оказываемых услуг (в процентах)

***n*** – количество услуг в пакете.

* 1. Дополнительные метрики уровня услуг.

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

* + 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

***NEt*** – число обращений, эскалированных в срок,

***N*** – общее число зарегистрированных обращений.

* + 1. 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

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

***Nt*** – число обращений, выполненных в срок.

1. **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.

* 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 - Ne – Nk) / 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.

* 1. 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\*Tн / ∑Tф \* 100%***

где

***T*ф**– фактическое время реакции на обращение пользователя;

***T*н** – нормативное время реакции на обращение пользователя;

***N*** – количество зарегистрированных обращений пользователей.

Если ***∑Tф < N\*Tн***, то ***D*** принимается равной 100%.

***Норматив Доступности*** – не менее 90% за отчётный период.

* 1. 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.

* 1. 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.

* 1. 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 = Nf / Ns \* 100%***

где

***Nf*** – количество обращений без возврата на повторное выполнение,

***Ns*** – количество исполненных обращений.

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

* 1. 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:

***Е = (Nв\*Внв + Nс\*Внс + Nн\*Внн) / (∑Вфв + ∑Вфс + ∑Вфн) \* 100%***

где

*Вфв, Вфс, Вфн* – фактическое время устранения проблемы пользователя с приоритетами: высший, средний, низкий;

*Внв, Внс, Внн* – нормативное время устранения проблемы пользователя с приоритетами: высший, средний, низкий;

*Nв, Nс, Nн* – количество обращений пользователей с приоритетами: высший, средний, низкий.

Если **∑**Вфв + **∑**Вфс + **∑**Вфн < Nв\*Внв + Nс\*Внс + Nн\*Внн, то Е принимается равной 100%.

***Норматив Эффективности*** – не менее 90% за отчетный период.

1. **Контроль качества оказываемых услуг.**
   1. Общий контроль уровня удовлетворённости Заказчика качеством оказываемых Исполнителем услуг реализуется посредством мониторинга. Мониторинг уровня качества включает в себя:
      1. Мониторинг выполнения обращений пользователей – представляет собой систему управления и контроля, отслеживающую прохождение Запросов, их эскалацию и реагирование Исполнителя на исполнение заявок.
      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 с Заказчиком. 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 Заказчику 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 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 Заказчику 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 с Заказчиком 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 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 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.

* + 1. 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 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.

1. **Отчётность Исполнителя.**
   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:
      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.

* + 1. «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.
  + 1. «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».
  1. 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.

1. **Ограничения ответственности Исполнителя.**
   1. Выполнение взятых на себя Исполнителем обязательств по оказанию услуг частично зависит от действий и обязательств, выполняемых в интересах Заказчика сторонними контрагентами.
   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.
   3. Ситуации, при наступлении которых Исполнитель не несёт ответственности за неоказание услуг:
      1. Отключение не по вине Исполнителя подачи электроэнергии в серверное и коммутационное помещения. До восстановления энергоснабжения.
      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.
      3. Выход из строя активного сетевого и серверного оборудования, вывод из строя оборудования в результате несанкционированного вмешательства. До восстановления их работоспособности.
      4. Неавторизованные действия пользователей Заказчика, нарушение ими действующих у Заказчика корпоративных стандартов и процедур. До согласования с Заказчиком способов и сроков устранения неисправности.
      5. В случае изменения конфигурации персональных компьютеров силами Пользователей ответственность Исполнителя за работоспособность данного оборудования снимается.
      6. Прекращение операторами связи предоставления Заказчику услуг связи. До восстановления подачи услуг операторами связи.
      7. Модификация данных в информационных системах без использования стандартных интерфейсов системы.
      8. Несогласованные изменения в аппаратной или программной части серверов информационных систем.
      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).
      10. Изменения в файловой системе, относящейся к информационным системам.
2. **Соглашение об уровне предоставления услуг.**
   1. Базовое регламентное время выполнения заявок по типам.

Время от регистрации заявки до её выполнения указано в рабочих часах, согласно режиму предоставления услуги 10\*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 с Заказчиком дополнительно по каждому поступившему обращению.
3. Нормативное время реакции на обращение (открытие автоматически зарегистрированной заявки специалистом СТП) не должно превышать 1-го часа.
   1. 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 |

* 1. 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% |

1. Режим предоставления – см. таблицу 6 ниже. [↑](#footnote-ref-2)
2. Служба технической поддержки пользователей использует систему Сервис-деск Заказчика сразу после вступление 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. [↑](#footnote-ref-3)
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. [↑](#footnote-ref-4)