

## **ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**на техническую поддержку информационных систем консолидации отчетности холдинга  
по МСФО  
и автоматизации сводного бизнес-планирования  
(ИС Cognos (бизнес-планирование, МСФО))**

Благовещенск  
2017

## Оглавление

1	Наименование систем и их условные обозначения .....	3
2	Наименование услуги .....	3
3	Обозначения и сокращения .....	3
4	Заказчик услуг .....	3
5	Цели задачи. Существующее положение .....	3
6	Состав Услуги поддержки пользовательских рабочих мест .....	4
7	Автоматизируемые процессы поддержки пользовательских рабочих мест .....	4
8	Организационный охват (типы организаций – пользователей Услуги) .....	5
9	Количество и виды пользователей и особенности работы пользователей с Системой .....	5
10	Использование Системами существующих информационных сервисов .....	6
11	Соглашение об уровне предоставления услуги .....	6
12	Сроки оказания услуг .....	9
13	Иные условия оказания услуг .....	9
14	Источники разработки .....	9



## 1 Наименование систем и их условные обозначения

Информационная система консолидации отчетности холдинга по МСФО, далее – Система МСФО.

Информационная система автоматизации сводного бизнес-планирования, далее – Система АСБП.

## 2 Наименование услуги

Услуга по техническому сопровождению пользовательских рабочих мест информационной системы консолидации отчетности холдинга по МСФО и информационной системы автоматизации сводного бизнес-планирования, далее — Услуга

## 3 Обозначения и сокращения

Таб.1

Термин	Определение
СПП	Служба поддержки пользователей
Исполнитель	Участник открытого запроса предложений, подавший заявку и выигравший конкурс
Обновление ПО	Установка пакетов исправлений ПО (FixPack) в рамках текущей версии ПО, выпущенные производителем ПО
ДЗО/ВЗО	Дочерние и внучатые зависимые общества
ИС УИД	Информационная система управления инвестиционной деятельности
Системы	Информационная система консолидации отчетности холдинга по МСФО и информационная система автоматизации сводного бизнес-планирования
Запрос на обслуживание	Обращение пользователя в СПП о решении текущего инцидента, связанного с обслуживанием его рабочего места

## 4 Заказчик услуг

Заказчик – АО «ДРСК»

## 5 Цели задачи. Существующее положение

### 5.1 Цели поддержки Систем

Целью оказания услуг по поддержке Систем является:

- Обеспечение поддержки пользовательских рабочих мест информационной системы консолидации отчетности холдинга по МСФО и информационной системы автоматизации сводного бизнес-планирования;

### 5.2 Задачи поддержки Систем

Обеспечение поддержки пользовательских рабочих мест информационной системы консолидации отчетности холдинга по МСФО и информационной системы автоматизации сводного бизнес-планирования:



- Консультационная и информационная поддержка пользователей Заказчика (в т.ч. пользователей Систем Заказчика) по вопросам функционирования приложения ИС в течение не менее 50% рабочего времени Заказчика;
- Выполнение запросов на обслуживание пользователей Систем (регистрация инцидентов, управление изменениями функциональности клиентского рабочего места Систем);
- Поддержка пользователей в части выполнения Системами требуемой функциональности;
- В случае выхода релиза (обновления) Систем предоставление Исполнителем описания исправленных ошибок, выполненных изменений/незначительных доработок, вошедших в релиз.

## **6 Состав Услуги поддержки пользовательских рабочих мест**

- Принятие и обработка обращений пользователей Заказчика;
- Предоставление инструкций и консультирование пользователей Заказчика по вопросам функциональности Систем и их компонентов;
- Сопровождение обновлений клиентских рабочих мест Систем;
- Восстановление программного обеспечения пользовательских рабочих мест Систем после фатальных сбоев и аварий;
- Предоставление пользователям Заказчика технической информации по функциональности Систем;
- Консультационная поддержка пользователей в вопросах эксплуатации Систем;
- Решение обращений пользователей Заказчика, касающихся работоспособности Систем и их компонентов;
- Планирование, согласование с Заказчиком и проведение доработок Систем, без изменения основной функциональности;
- Методологическая поддержка пользователей по вопросам функциональности Систем, консолидации отчетности.

## **7 Автоматизируемые процессы поддержки пользовательских рабочих мест**

### **7.1 по Системе МСФО:**

- Трансформация учетных данных предприятий Группы «РусГидро» для соответствия требованиям МСФО.
- Финансовая консолидация Группы «РусГидро».
- Подготовка консолидированной финансовой отчетности Группы «РусГидро» в соответствии с МСФО, включая все необходимые раскрытия.

### **7.2 по Системе АСБП:**

Автоматизация процессов бизнес-планирования по Группе «РусГидро» в части блоков форм согласно следующих блоков форм:

- Инвестпрограмма
- Копирование данных
- Баланс мощности
- Выручка
- Динамика ДЗ
- ДПН ДЗО, ВЗО



- ДПН Филиалы
- Закупка электроэнергии
- Общие сведения
- Оплата труда
- Оценочные показатели филиалы
- Оценочные показатели
- План прибылей и убытков
- Пояснительная записка
- Прогнозный баланс
- Программа оптимизации
- Производственная программа
- Прочие доходы и расходы
- ПУИ
- Расчет дивидендов
- Реестр\_ДЗ\_КЗ
- Ремонты
- Смета затрат по начислению
- Смета затрат по остаткам
- Смета затрат
- Топливо
- Согласование

**7.3 по формированию консолидированного бизнес-плана по МСФО по Группе «РусГидро» в части блоков форм согласно следующим блокам форм:**

- Формы ДЭП
- Курсы валют
- ВГО
- МСФО
- Поправки РСБУ

Сценарное моделирование и расчет оценки стоимости компаний по Группе «РусГидро» в части блока: Сценарное моделирование

**8 Организационный охват (типы организаций – пользователей Услуги)**

АО «ДРСК», включая Исполнительный аппарат (г. Благовещенск), 5 филиалов:

- 1- Амурские электрические сети (г. Благовещенск),
- 2- Приморские электрические сети (г. Владивосток),
- 3 -Хабаровские электрические сети (г. Хабаровск),
- 4 - Электрические сети ЕАО (г. Биробиджан),
- 5 - Южно-Якутские электрические сети (г. Алдан).

**9 Количество и виды пользователей и особенности работы пользователей с Системой**

АО «ДРСК» - 29



## 10 Использование Системами существующих информационных сервисов

Системы используют следующие существующие информационные сервисы Общества:

- Система резервного копирования HP Data Protector.
- Система мониторинга на базе Microsoft SCOM.

## 11 Соглашение об уровне предоставления услуги

### 11.1 Предмет соглашения

Настоящее соглашение об уровне услуги «информационная система консолидации финансовой отчетности по МСФО» (далее – Соглашение) определяет уровни предоставления услуги, характеристики и основные параметры предоставления услуги, а также потребителей ИТ-услуги.

### 11.2 Уровни предоставления услуги

Определены следующие уровни поддержки услуги:

Уровень
Базовый
VIP

### 11.3 Критерии определения приоритетов обращений на обслуживание при регистрации:

Таб.2

Критерии классификации срочности обращения пользователя	Кодовое название
Функциональность критична для бизнеса (недоступность приложения несет угрозу непрерывности бизнеса)	Особый (VIP)
Функциональность не критична для бизнеса (непрерывность бизнеса не зависит от доступности приложения)	Базовый
Серьезный инцидент, ведущий к невозможности выполнения операций в системе без видимого временного решения.	Высокий
Проблема не останавливает работу системы в целом, но часть функций работает некорректно.	Средний
Проблема, влияющая на удобство работы с системой, снижающая эффективность ее использования.	Низкий
Проблема, не влияющая на удобство работы с системой, не снижающая эффективность ее использования, либо консультация.	Нет влияния

### 11.4 Доступность Систем МСФО и АСБП

#### 11.4.1 Согласованная доступность Систем МСФО и АСБП

Согласованная доступность данной услуги: **90%**

Услуга считается доступной, если время восстановления услуги **не превышает 4 часов**.

Доступность услуги рассчитывается по формуле:

Доступность =  $((7 * 24 - \text{СЕРВИСНЫЙ ИНТЕРВАЛ}) - \text{ОБЩЕЕ ВРЕМЯ НЕДОСТУПНОСТИ}) / (7 * 24 - \text{СЕРВИСНЫЙ ИНТЕРВАЛ})$



СЕРВИСНЫЙ ИНТЕРВАЛ – см. в таблице ниже -схема поддержки услуги.

ОБЩЕЕ ВРЕМЯ НЕДОСТУПНОСТИ рассчитывается на основании данных КСА СПП.

Ошибки пользователей не являются причиной недоступности услуги.

Общее время недоступности услуги не включает в себя простой по причине недоступности других услуг, от которых зависит предоставление данной услуги.

**Доступность Систем МСФО и АСБП**

Таб.3

Параметр	Значение
Доступность, %	90%
Схема поддержки услуги	Поддержка осуществляется с 08:00 до 17:00 местного времени, строго в рабочие дни. В отчетные периоды поддержка осуществляется в том числе и в выходные дни. Плановое обслуживание (сервисный интервал) проводится один раз в месяц.
Время реакции	20 минут

#### 11.4.2 Устранение инцидентов в Системе МСФО и АСБП

Время устранения инцидентов, препятствующих получению услуги, определено в следующей таблице:

Таб.4

Уровень	Срочность	Срок/часов <sup>1</sup>
Базовый	Нет	40 часов
	Низкая	24 часа
	Средняя	4 часа
	Высокая	1 час
VIP	Нет	8 часов
	Низкая	4 часа
	Средняя	1 час
	Высокая	30 мин

#### 11.4.3 Запросы на обслуживание Систем МСФО и АСБП

Таб.5

Уровень	Срок/часов
Базовый	24 часа
VIP	4 часа

#### 11.5 Требования к регламентным работам по поддержке пользовательских рабочих мест сотрудников по Системам МСФО и АСБП

Допускается проведение плановых регламентных работ (влияющих на доступность услуги) в период с 20:00 до 01:00 по московскому времени не более чем 1 раз в неделю. По возможности такие работы следует проводить в выходные или праздничные дни.

<sup>1</sup> Здесь и далее – речь о рабочих часах.



Исполнитель услуги обязан согласовывать все плановые регламентные работы с Заказчиком за 3 дня до проведения работ. Исполнитель обязан предупредить Заказчика по электронной почте и согласовать недоступность по телефону. Исполнитель обязуется предупреждать всех пользователей данной услуги, на которых окажут влияние данные работы, не менее чем за 24 часа до проведения соответствующих работ. Оповещение пользователей производится по электронной почте.

В случае необходимости проведения экстренных сервисных работ Исполнитель обязан согласовать их с Заказчиком. Исполнитель обязан предупредить Заказчика по электронной почте и согласовать недоступность по телефону. Исполнитель обязуется оповестить всех пользователей данной услуги, на которых окажут влияние данные работы. Оповещение пользователей производится по электронной почте.

**Состав регламентных профилактических работ в Системе МСФО**

Таб.6

Название	Способ, средство	Частота
Резервное копирование самого сервера БД выполняется штатной системой резервного копирования	Автоматически	Ежедневно
Резервное копирование БД выполняется средствами СУБД	Автоматически	Еженедельно
Резервное копирование СП выполняется штатной системой резервного копирования	Автоматически	Еженедельно
Резервное копирование БД ИС	Настроена автоматизация, частота варьируется бизнес-пользователем с административными правами	Еженедельно
Связь и заведение новых пользователей	IBM Cognos Controller	По требованию
Настройка прав доступа к функционалу системы	IBM Cognos Controller	По требованию

**Состав регламентных профилактических работ в Системе АСБП**

Таб.7

Мероприятие	Длительность	Способ выполнения	Периодичность
Резервное копирование ИС	1 час	Автоматически	Ежедневно
Архивирование исторических логов системы	20 минут	Вручную	Ежедневно
Удаление устаревших бэкапов системы	20 минут	Вручную	Еженедельно
Перезапуск виртуальных серверов системы (включая перезапуск базы TM1, портала BI и TM1 Web системы)	3 часа	Вручную	По требованию
Перезапуск базы TM1, портала BI и TM1 Web системы	2,5 часа	Вручную	Еженедельно
Мониторинг производительности серверов системы	1 час	Вручную	Ежедневно
Перенос ИС на другие сервера	16 часов	Вручную	По требованию
Установка пакета обновлений системы	8 часов	Вручную	По требованию



Мероприятие	Длительность	Способ выполнения	Периодичность
Выполнение заявок по регистрации нового сотрудника в системе	при наличии учетной записи в AD - 2 часа; при отсутствии учетной записи в AD - время на создание+ 2 часа	Вручную	По требованию
Корректировка прав доступа пользователя к данным системы	2 часа	Вручную	По требованию

## 12 Сроки оказания услуг

Услуги оказываются исполнителем в следующие сроки:

- начало оказания услуг: 09.08.2017;
- окончание оказания услуг: 08.08.2018.

Отчетные документы подписываются ежемесячно.

## 13 Иные условия оказания услуг

### 13.1 Требования к информационной безопасности

Требования к информационной безопасности должны обеспечиваться на всех стадиях жизненного цикла систем, с учетом всех сторон, вовлеченных в процессы жизненного цикла (разработчиков заказчиков, поставщиков продуктов и услуг, эксплуатирующих и надзорных подразделений Общества).

### 13.2 Требования к отчетности

По итогам каждого отчетного периода Исполнитель должен представлять Акт сдачи-приемки услуг, журнал регистрации инцидентов за отчетный период с указанием ранжирования инцидента согласно Соглашению об уровне предоставления услуги, Пользователя, даты и времени обращения Пользователя, наименования, даты и времени оказания услуги (устранения проблемы), ФИО Исполнителя, результат исполнения и др. информация, позволяющая определить качество и объем фактически предоставленной услуги.

## 14 Источники разработки

Настоящие технические требования разработаны с учетом требований ГОСТ 34.602-89. Дополнительно при разработке технических требований использовались следующие нормативно-технические и информационные материалы:

ГОСТ 34.201-89. «Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Виды, комплектность и обозначения документов при создании автоматизированных систем»;

ГОСТ 34.601-90. «Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Стадии создания»;

ГОСТ 34.602-89. «Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Техническое задание на создание автоматизированной системы»;

ГОСТ 34.603-92. «Информационная технология. Виды испытаний автоматизированных систем».

ГОСТ Р ИСО/МЭК 15288-2005. «Информационная технология. Системная инженерия. Процессы жизненного цикла систем».

Начальник департамента ИТ

27.04.2017

(дата)



Н.С. Артемов