

ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ

по сопровождению Автоматизированной системы управления финансово-хозяйственной деятельностью (ЕУС)

Благовещенск
2017

Оглавление

1	Термины и определения	33
2	Заказчик (подразделение Заказчика)	33
3	Цели и задачи. Существующее положение	34
4	Требования к закупаемой продукции (технические и иные характеристики)	44
5	Сроки поставки товаров, выполнения работ, оказания услуг	114
6	Иные условия поставки товаров, выполнения работ, оказания услуг	114
7	Требования к поставщику (подрядчику, исполнителю)	124
8	Иные требования и условия	134
9	Источники разработки	134
	ПРИЛОЖЕНИЕ № 1	144
	ПРИЛОЖЕНИЕ № 2	164

1 Термины и определения

1.1 Наименование системы и её условное обозначение

ИС Автоматизированная система управления финансово-хозяйственной деятельностью, далее - ЕУС, или Система

1.2 Наименование услуги

Услуги по сопровождению Автоматизированной системы управления финансово-хозяйственной деятельностью (ЕУС), далее – Услуга

1.3 Обозначения и сокращения

Термин	Определение
Исполнитель	Организация, заключившая договор с Заказчиком на предоставление услуги
Обходное решение	Процедура, позволяющая пользователю продолжить получение информационных услуг в случае возникновения инцидентов
КСА СПП	Комплекс средств автоматизации службы поддержки пользователей на базе программного обеспечения «Axios Assyst»
Обращение	Информация, поступающая от пользователя ИТ-услуги в службу поддержки пользователей. После регистрации в КСА СПП каждое обращение классифицируется и принадлежит к одной из категорий: инцидент, запрос на обслуживание (ЗНО), запрос на изменение функциональности (ЗНИФ), запрос на информацию
Инцидент	Любое событие, которое не является частью стандартного функционирования ИТ-услуги и которое приводит или может привести к прерыванию, ухудшению её качества.
ИС	Информационная система
ПО	Программное обеспечение
ФЗ	Функциональный заказчик ПАО «РусГидро»
ЦК	Центр компетенций
SLA	Service Level Agreement, Соглашение об уровне услуги
RFC	Request for Change (Запрос на изменение)
НШС	Нештатная ситуация
СЗНО	Стандартные запросы на обслуживание
СУБД	Система управления базами данных
1-линия поддержки ЕУС	Специалисты Заказчика, находящиеся в месте размещения пользователей ЕУС, оказывающие первоочередные, оперативные мероприятия сопровождения пользователей ЕУС

2 Заказчик (подразделение Заказчика)

АО «ДРСК»

3 Цели и задачи. Существующее положение

3.1 Цели поддержки Системы

Целью оказания услуг по поддержке Системы является:

- Обеспечение работоспособности и производительности Системы согласно заданным параметрам;
- Обеспечение поддержки пользователей Системы;
- Осуществление настройки Системы по заявкам Заказчика.

3.2 Задачи поддержки Системы

Перечень задач в рамках обеспечения работоспособности и производительности Системы:

- Предоставление рекомендаций и консультирование заказчика по выполнению процедур штатного обслуживания (регламентно-профилактических работ);
- Предоставление документации на штатное обслуживание Системы;
- Осуществление контроля и анализа состояния Системы с помощью настроенной системы мониторинга Заказчика с последующей выдачей рекомендаций по повышению производительности;
- Предоставление требований по эксплуатации и резервному копированию баз ЕУС;
- Консультирование по проведению восстановительных работ;
- Обеспечение требуемого уровня предоставления услуги в соответствии с SLA;
- Устранение отказов и сбоев в работе Системы, выявленных в процессе эксплуатации;
- Исправление ошибок в работе Системы, выявленных в результате мониторинга системы, анализа обращений пользователей, проблем и нестандартных ситуаций;
- Обновление предоставленной заказчиком эксплуатационной документации;
- Выполнение незначительных доработок в Системе, не затрагивающих основные технические решения и функциональность Системы;

Перечень задач в рамках обеспечения поддержки пользователей Системы:

- Консультационная поддержка Заказчика (в т.ч. пользователей КСА СПП) по вопросам работоспособности Системы;
- Консультирование Заказчика по выполнению запросов на обслуживание пользователей Системы (регистрация пользователей, включая управление правами и привилегиями пользователей КСА СПП, предоставление сервисов Системы, управление компонентами Системы);
- Разработка/корректировка прав пользователей по запросу Заказчика;
- Функциональное администрирование Системы (оказание методологической поддержки пользователям Системы);

Перечень задач в рамках осуществления настройки Системы по заявкам Заказчика:

- Выполнение доработок Системы без изменения основной функциональности;
- Проведение анализа необходимости внесения изменений в Систему с последующей выдачей рекомендаций Заказчику;
- Формирование и согласование с Заказчиком частных технических заданий (далее – ЧТЗ) в случае необходимости внесения изменений/незначительных доработок в Систему. В ЧТЗ Исполнителем описывается: суть изменения, предлагаемое решение с оценкой трудоемкости и рисков;
- В случае выхода релиза (обновления Системы) Исполнителем должно быть представлено описание исправленных ошибок, выполненных изменений/незначительных доработок, вошедших в релиз.

4 Требования к закупаемой продукции (технические и иные характеристики)

4.1 Состав услуги

Услуги по технической поддержке и сопровождению системы включают:

1. Прикладное сопровождение:

- прием, обработка и контроль исполнения обращений пользователей;
- консультации пользователей в рамках обращений;
- устранение ошибок в Системе;
- оформление карточки запроса в КСА СПП в соответствии с регламентными документами заказчика;
- управление пользователями Системы (в т.ч. управление правами доступа);
- поддержка справочников Системы;
- изменение параметров настройки системы с целью поддержания её работоспособности и доступности оказываемых на её базе услуг;
- обновление системы согласно типовым релизам;
- выполнение регламентных работ по поддержке системы.

2. Сопровождение изменений:

- отладка, тестирование изменений в настройках и коде ПО системы;
- внесение изменений в программный код видов импорта информации в Систему, а также разработка новых видов импорта в связи с изменением состава и форматов файлов, поступающих из внешних источников;
- внесение изменений в состав веб-сервисов для поддержки интеграционных механизмов с другими системами Заказчика.
- разработка новых и доработка существующих отчетов с последующим внесением изменений в перечень отчетов.

3. Системное сопровождение:

- мониторинг автоматического и автоматизированного импорта и экспорта данных в (из) Систему;
- диагностика и восстановление работоспособности Системы после технических и системных сбоев;
- выявление неисправностей в ИТ-инфраструктуре Заказчика, влияющих на работоспособность системы, без внесения изменений в инфраструктуру.

4.2 Организационный охват (типы организаций – пользователей Услуги)

Исполнительный аппарат и все филиалы АО «ДРСК»

4.3 Количество и виды пользователей и особенности работы пользователей с Системой

Система/подсистема	Организационная единица	Количество пользователей
ИС Автоматизированная система управления финансово-хозяйственной деятельностью (ЕУС)	АО «ДРСК»	2000

4.4 Описание системы, принимаемой на поддержку Исполнителем.

Автоматизированная система управления финансово-хозяйственной деятельностью (ЕУС) на базе 1С: Управление производственным предприятием версии 1.3 (одна ЦБ, шесть ПБ).

Подсистемы:

- Бухгалтерский учет;
- Налоговый учет;

- Бюджетное управление и оперативный контроль;
- Казначейство;
- Управление договорными отношениями;
- Учет информации о трансфертном ценообразовании;
- Внутрихозяйственные обороты между ОП (79 счет);
- Регламентированная отчетность;
- Интеграция с 1С: ЗУП (6 БД);
- Автоматизированная выгрузка данных в формы КОНСПАК РусГидро для целей подготовки отчетности по МСФО.

4.5 Соглашение об уровне предоставления услуги

4.5.1 Уровни предоставления услуги

Определены следующие уровни поддержки услуги:

- Базовый;

4.5.2 Критерии определения приоритетов обращений на обслуживание при регистрации

Критерии классификации обращения по степени влияния	Кодовое название
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

4.5.3 Доступность

Согласованная доступность данной услуги: 90%

При этом не допускается последовательная недоступность услуги более чем 4 часа подряд.

Доступность услуги рассчитывается по формуле:

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

СЕРВИСНЫЙ ИНТЕРВАЛ – см. п.4.5.4 Поддержка услуги

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.

Период времени для восстановления работоспособности Системы и её компонентов после аварийного состояния не должен превышать 4 часов при обеспечении работоспособности системы удалённого доступа, аппаратной части, сетевой инфраструктуры и системного программного обеспечения.

4.5.4 Поддержка услуги

Поддержка услуг заключается в приеме обращений пользователей.

Поддержка услуг предоставляется с 7:00 до 16:00 по московскому времени пять дней в неделю, исключая выходные и праздничные дни.

Время реакции для любого типа запроса составляет 20 мин.
Время реакции означает время, за которое запрос пользователя будет зарегистрирован и назначен на специалиста, ответственного за исполнение запроса. При этом пользователю будет отправлено соответствующее оповещение по электронной почте.

4.5.5 Устранение инцидентов

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

Уровень	Срочность	Срок
Базовый	Нет	40 рабочих часов
	Низкая	24 рабочих часа
	Средняя	8 рабочих часа
	Высокая	4 рабочих часа

4.5.6 Запросы на обслуживание

Уровень	Срок
Базовый	24 рабочих часа

4.5.7 Запросы на информацию

Уровень	Срок
Базовый	4 рабочих часа

4.5.8 Запрос на изменение

Срок проведения изменений определяется индивидуально для каждого запроса на изменение по результатам согласования ЦК и ФЗ.

Срок согласования запроса на изменение ЦК, ФЗ не должен превышать указанного в приведенной таблице времени:

Уровень	Срок
Базовый	48 рабочих часов

4.5.9 Требования к регламентным работам

Допускается проведение плановых регламентных работ (влияющих на доступность услуги) в период с 20:00 до 23:00 по местному времени заказчика не более чем 1 раз в неделю. По возможности такие работы следует проводить в выходные или праздничные дни.

При проведении регламентных и профилактических работ максимальное время простоя и период снижения объёма и качества предоставления услуг должно составлять не более 4-х часов в нерабочее время Заказчика. Регламентные работы должны проводиться во время технологического окна.

Исполнитель услуги обязан согласовывать все плановые регламентные работы с Заказчиком за 1 день 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 по необходимости. 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, по необходимости. Оповещение пользователей производится по электронной почте. Состав регламентных работ определяется документом «Регламент штатного обслуживания».

4.6 Требования к закупаемой услуге

4.6.1 Требования к организации взаимодействия между Исполнителем и Заказчиком

Взаимодействие представителей Заказчика и Исполнителя осуществляется через КСА СПП, а также помимо этого может осуществляться лично, по телефону, либо посредством электронной почты, с соблюдением корпоративных требований.

Заявка подается пользователями в произвольной форме, и должна содержать следующую информацию:

- Ф.И.О., номер телефона, местоположения пользователя, адрес электронной почты пользователя Заказчика;
- Полное описание возникшей ситуации, при необходимости содержащее копии экранных форм, сообщения об ошибках и т.п.

При возникновении у Заказчика и/или пользователей Заказчика инцидента, проблемы, аварии, вопроса или предложения при эксплуатации Системы, Заказчик уведомляет об этом Исполнителя путем направления обращения (здесь и далее под Обращением понимается заявка пользователя Заказчика, зафиксированная в КСА СПП, на проведение технической поддержки) на соответствующую группу специалистов Исполнителей в КСА СПП (заполнив поле «Группа специалистов»). При наличии у Заказчика 1-й линии поддержки ЕУС, предполагается, что часть вопросов пользователей Системы, по работе штатных механизмов могут быть рассмотренными силами специалистов 1-й линии поддержки ЕУС.

В течение 20 минут с момента назначения Обращения на «Группу специалистов» Исполнителя, один из представителей Исполнителя из соответствующей группы специалистов принимает его, выбрав себя в поле «Назначенный специалист» на форме «Назначение» (в случае отсутствия данного представителя в группе специалистов или при наличии единой записи на всех представителей Исполнителя в поле «Описание» Обращения необходимо указать Ф.И.О. и телефон специалиста Исполнителя, взявшего на себя данное Обращение).

Все записи в поле «Информация» представитель Исполнителя должен сопровождать ссылкой на себя (например «Исполнитель: ...»).

По факту выяснения причины, вызвавшей Обращение (совместно с контактным лицом Заказчика и пользователем Заказчика) Исполнитель незамедлительно фиксирует данную информацию в поле «Описание» Обращения.

Решение о необходимых действиях для устранения Инцидента, выполнения СЗНО принимается специалистами Исполнителя на основании Обращения по вышеописанному регламенту. Исполнитель в обязательном порядке уведомляет Заказчика о принятом решении. Для этого Исполнитель указывает решение в Обращении в поле «Описание» и выполняет действие «Решено»:

- В поле «Время обслуживания» указывает временные затраты на решение обращения в минутах.

В некоторых ситуациях Исполнитель по согласованию с Заказчиком выполняет действия, необходимые для решения обращения, самостоятельно и указывает суммарные трудозатраты на решение обращения в минутах в поле «Время обслуживания» при выполнении действия «Решено». В суммарные трудозатраты входит время на изучение проблемы, формирование решения, выполнение необходимых действий.

При невозможности решения Обращения в установленное договором время, Исполнитель выполняет действие «Запрос переноса срока» Обращения, в поле «Описание» указывает причину. При подтверждении запроса на перенос срока запрошенное время (2, 5 или 10 дней) добавляется к контрольному времени.

Обращение считается закрытым с момента восстановления работоспособности Системы, выполнения СЗНО, подтвержденного реакцией Заказчика/пользователя Заказчика на запрос закрытия Обращения.

В случае, если в ходе процесса по устранению технической проблемы по обращению было выявлено, что проблема связана с другими сервисами, не входящими в зону ответственности по данному сервису, сроки и процесс устранения могут быть изменены.

Контрольное время закрытия Обращения не должно превышать установленного времени в Соглашении об уровне предоставления услуги (Раздел 4.5).

Все техническое обслуживание, проводимое Исполнителем по собственной инициативе по согласованию с Заказчиком, или по заявке, полученной лично, по телефону либо посредством электронной почты, должно быть описано в системе КСА СПП указанным выше способом.

Организация поддержки пользователей Системы должна проводиться в соответствии с действующими в организации Заказчика регламентами с соблюдением корпоративных требований и стандартов РусГидро.

4.6.2 Требования по аварийному восстановлению работоспособности Системы или его компонентов

Восстановление системы должно проводиться в соответствии с порядком аварийного восстановления Системы в составе эксплуатационной документации Системы.

В случае аварийной ситуации, срок восстановления штатной работы Системы определяется в соответствии с Соглашением об уровне обслуживания Системы. Срок восстановления работоспособности Системы и/или её компонентов в аварийном режиме не должен превышать 4 часов при обеспечении работоспособности системы удалённого доступа, аппаратной части, сетевой инфраструктуры и системного программного обеспечения.

После восстановления Системы должен быть проведен анализ причин аварии и оценка исполнения процедур восстановления, вся информация должна быть занесена в КСА СПП.

В случае обнаружения Исполнителем аварийной ситуации сотрудники Заказчика будут оповещены о прекращении услуги в связи с аварией по электронной почте или с помощью других средств связи.

4.6.3 Требования к контролю качества

Заказчик контролирует качество оказания услуг в соответствии с показателями, приведенными в п. 4.6.6.

Контроль качества осуществляется посредством предоставления Исполнителем отчетов по качеству предоставления услуг ежемесячно (Приложение 1).

Контроль исполнения требований субподрядчиками Исполнителя (при их наличии) осуществляется посредством предоставления Исполнителем отчетов по исполнению требований договора субподряда по запросу Заказчика в сроки, установленные Заказчиком.

4.6.4 Требования к проведению регламентно-профилактических работ

Регламентные профилактические работы проводятся на оборудовании и программном обеспечении Заказчика услуг с целью поддержки работоспособности и продления сроков его эксплуатации, оптимизации настроек конфигураций и программного обеспечения, а также устранение выявленных диагностикой проблем.

Исполнитель проводит регламентные профилактические работы в соответствии с Планом-графиком проведения регламентных профилактических работ. План-график проведения работ составляется Исполнителем и согласуется с Заказчиком в течение 20 дней после подписания Договора.

Выполнение регламентных профилактических работ фиксируется Исполнителем в КСА СПП Заказчика с указанием содержания работ, даты их выполнения и перечня ИТ-активов, на которых проводятся работы.

Исполнитель проводит работы с учетом рекомендаций, указанных в технической и эксплуатационной документации обслуживаемых ИТ-активов. При обслуживании Системы перечень регламентно-профилактических работ включает в себя, но не ограничивается:

- Контроль резервного копирования;
- Мониторинг состояния сервера баз данных;
- Мониторинг интеграции систем;
- Мониторинг актуальности данных системы оповещения;
- Установка обновлений;
- Обновление внешних справочников;
- Проверка возможности доступа, включая удаленный;
- Мониторинг системных сообщений.

Актуальный перечень регламентно-профилактических работ согласовывается между Заказчиком и Исполнителем после заключения договора.

4.6.5 Требования к документированию/обновлению эксплуатационной документации

При необходимости внесение изменений в эксплуатационную документацию по результатам устранения отказов и сбоев. Если при проведении технического сопровождения Системы происходит изменение в существующей согласованной конфигурации системы Комплекса, Исполнитель оформляет внесенные изменения в соответствующую эксплуатационную документацию.

В рамках сопровождения Системы при необходимости должно производиться обновление предоставленной заказчиком документации, по результатам устранения отказов и сбоев, в следующем составе и не более:

- Руководство пользователя;
- Руководство администратора;
- Регламент штатного обслуживания;
- Регламент аварийного обслуживания;
- Регламент резервного копирования;
- Руководство диспетчера службы поддержки;

Рабочая и проектная документации.

Актуальный перечень документации согласовывается между Заказчиком и Исполнителем после заключения договора.

4.6.6 Показатель качества услуги

Показатели качества предоставления услуги должны удовлетворять следующим условиям:

- Показатель «Качество предоставления ИТ-услуг» должен иметь значение не ниже 82%
- Показатель «Доля своевременно решенных нештатных ситуаций (НШС)» должен иметь значение не ниже 97%
- Показатель «Доля своевременно реализованных RFC» должен иметь значение не ниже 97%
- Показатель «Отсутствие неавторизованных RFC» должен иметь значение 0
- Показатель «Доля своевременно решенных проблем» должен иметь значение не ниже 97%

Методика расчета показателя качества приведена в Приложении №2

5 Сроки поставки товаров, выполнения работ, оказания услуг

5.1 Этапы оказания услуг

Работы выполняются Исполнителем в следующие сроки:

- начало выполнения Работ: _____;
- окончание выполнения Работ: _____.

6 Иные условия поставки товаров, выполнения работ, оказания услуг

6.1 Состав и содержание мероприятий по обеспечению сопровождения Системы

Для создания условий, при которых гарантируется соответствие оказываемых услуг по сопровождению Системы настоящим Техническим требованиям, Заказчиком должен быть проведен комплекс технических и организационных мероприятий, включающий, как минимум:

- а) Организацию рабочего места Исполнителя через удаленный доступ соответствующих специалистов Исполнителя в корпоративную сеть Заказчика по действующим в Обществе процедурам предоставления доступа и на срок действия Договора по данному проекту.
- б) Организацию на базе инфраструктуры Заказчика тестовой среды для функционального тестирования, в случае необходимости.
- в) Организацию доступа ключевых пользователей к тестовой среде на этапе функционального тестирования, в случае необходимости.
- г) Организацию установки и обновления Системы в тестовой и рабочей среде в соответствии с регламентами управления изменениями, действующими в организации Заказчика.
- д) Согласование передаваемой эксплуатационной документации.
- е) Назначение ответственных за эксплуатацию Системы со стороны Заказчика, передачу Исполнителем Заказчику всех системных учетных записей и паролей.
- ж) Иные организационные мероприятия для обеспечения эксплуатации и незначительных доработок систем.

6.2 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).

6.3 Требования к формированию команды Исполнителя

Состав команды Исполнителя, выполняющей обслуживание, должен быть согласован с Заказчиком. Любой специалист команды Исполнителя может быть выведен из команды при наличии мотивированного требования от Заказчика.

6.5 Требования к отчетности

По итогам каждого отчетного периода (календарный месяц) Исполнитель по требованию Заказчика представляет отчетный документ, фиксирующий результат проведенных работ и дающий краткое описание оказанных Исполнителем в этом этапе (периоде) услуг, возникших по инициативе Заказчика, исходя из требований технической документации Системы, а также поступивших Обращений с указанием их номеров в КСА СПП.

Отчетный документ формируется из системы КСА СПП и должен содержать следующие данные:

- Значения следующих: показателей Качество предоставления ИТ-услуг, Доля своевременно решенных нештатных ситуаций (НШС), Доля своевременно реализованных RFC, Отсутствие неавторизованных RFC, Доля своевременно решенных проблем.
- Статистика по обращениям, решенным в отчетном периоде. Сбор статистики осуществляется средствами КСА СПП.

Форма отчетного документа (Приложение 1) при необходимости может быть изменена Исполнителем во время исполнения Договора по согласованию с Заказчиком.

6.6 Исключения и ограничения

Услуги, оказываемые по настоящему Договору, не включают услуги по разработке новых модулей Системы и доработке и/или изменению существующих функций и модулей Системы, кроме услуг, указанных в настоящих ТТ.

Услуги по установке и настройке обновлений Системы включают установку и настройку патчей и подверсий Системы только в рамках текущей основной версии Системы.

Услуги, оказываемые по настоящему Договору, не включают услуги по технической поддержке и сопровождению аппаратного комплекса Системы.

Услуги, оказываемые по настоящему Договору, не включают услуги или усилия по исправлению, ремонту или замене Системы, требуемые в результате:

- несчастного случая или небрежности;
- проблем, относящихся к другому оборудованию, программного обеспечения или услугам, с которыми используется Система и/или, или заключенных в таком оборудовании, программном обеспечении или услугах.

6.7 Принципы взаимодействия Исполнителя с подразделениями Заказчика

Сотрудники Исполнителя должны осуществлять свою деятельность в рамках утвержденных положений. В случае необходимости по согласованным с Исполнителем спискам Заказчик обеспечивает сотрудникам Исполнителя доступ к месту оказания Услуг для оказания Услуг и создает соответствующие условия для оказания Услуг в помещениях Заказчика.

7 Требования к поставщику (подрядчику, исполнителю)

7.1 Квалификационные требования

К оказанию услуг по поддержке Системы в качестве Исполнителей, допускаются компании, обладающие следующими квалификацией, опытом и компетенциями:

- Наличие не менее чем 2 (двух) летнего опыта выполнения услуг по обеспечению поддержки, работоспособности, техническому сопровождению Системы.
- Участник должен предоставить гарантийное письмо, подтверждающее оказание услуг технической поддержки на русском языке.

8 Иные требования и условия

Иные требования и условия отсутствуют.

9 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».

-Приказ ПАО «РусГидро» от 29.12.2011 №1398 «Об утверждении регламентов формирования, согласования и утверждения технических требований к закупаемой продукции».

ФОРМА ОТЧЕТА К АКТУ СДАЧИ-ПРИЕМКИ УСЛУГ

Отчет по качеству предоставления услуг

Основание: Договор № номер от " число " месяц год г.

Этап (период) оказания услуг: с " число " отчетный месяц по " число " отчетный
месяц год г.

Наименование услуги: согласно договору

Исполнитель услуги: сокращенное название юридического лица согласно договору

1. Сводный показатель качества предоставления услуг

Показатели [i]	Вес [w _i]	Целевой показатель [ЦП _i]	Фактическое значение [ФЗ _i]	Процент выполнения [% _i]	Показатель с учетом веса
1. Качество предоставления ИТ-услуг [$K^{ИТ}$]	0,45	≥82%	$K_{\phi}^{ИТ}$ %		
2. Доля своевременно решенных нештатных ситуаций (НШС) [$НШС^{Своевр}$]	0,2	≥97%	$НШС_{\phi}^{Своевр}$ %		
3. Доля своевременно реализованных RFC [$RFC^{Релиз.своевр}$]	0,15	≥97%	$RFC_{\phi}^{Релиз.своевр}$ %		
4. Отсутствие неавторизованных RFC [$RFC^{неавториз.}$]	0,1	=0	$RFC_{\phi}^{неавториз.}$		
5. Доля своевременно решенных проблем [$PRB^{Реш.своевр}$]	0,1	≥97%	$PRB_{\phi}^{Реш.своевр}$ %		
Сводный показатель качества предоставления услуг [СПК], %					$СПК_{\phi}$

Параметр	Значение (%)
Показатель удовлетворенности пользователей	
Доля обращений с оценкой	
Доля неоцененных обращений	

2.1. Количественные характеристики выполнения обращений

2.2. Динамика выполнения обращений по отчетным этапам (периодам)

2.3. Перечень обращений за отчетный этап (период)

Фамилия, инициалы

Методика расчета сводного показателя качества предоставления услуг

1. Качество предоставления ИТ-услуг (для всех ЦК, кроме Центра компетенции «Управление процессами оказания ИТ-услуг и взаимодействием с пользователями»)

Расчет показателя

Данный показатель определяется как «оценка за выполнение следующих параметров оказания ИТ-услуг, предоставляемых Центром компетенции: доля просроченных обращений; доля обращений, решенных за первый час с момента регистрации; доля обращений с неописанным решением; доля обращений, привязанных к конфигурационным единицам; доля своевременно взятых в работу обращений» и рассчитывается по следующей формуле:

$$K^{ИТ} = \sum_{i=1}^4 w_i * Вып_i,$$

где $K^{ИТ}$ – качество предоставления ИТ-услуг, %;

$Вып_i$ – показатель выполнения i -ого параметра качества предоставления ИТ-услуг, в оказании которых задействован Центр компетенции, %;

w_i – коэффициент значимости i -ого параметра качества предоставления ИТ-услуг, отражающий важность этого параметра относительно остальных параметров в сводной оценке $K^{ИТ}$ (для параметров «Доля просроченных обращений» – 0,45; для параметров «Доля обращений с неописанным решением» – 0,25; «Доля обращений, привязанных к конфигурационным единицам» – 0,15; «Доля своевременно взятых в работу обращений» – 0,15);

4 – количество параметров оценки, отражающих эффективность качества предоставления ИТ-услуг (доля просроченных обращений; доля обращений, привязанных к конфигурационным единицам; доля своевременно взятых в работу обращений).

Значение показателя рассчитывается без десятичных знаков. Округление производится по математическим правилам.

Процент выполнения по i -ому параметру качества предоставления ИТ-услуг определяется следующим образом:

$$Вып_1 = (1,33 - 3,33 * D_1) * 100 ;$$

$$Вып_2 = (1,33 - 3,33 * D_2) * 100 ;$$

Если $D_{1,2} < 0,1$, то $Вып_{1,2} = 100\%$; $D_{1,2} > 0,4$, то $Вып_{1,2} = 0$;

$$Вып_3 = (-0,66 + 3,33 * D_3) * 100 ,$$

Если $D_3 > 0,5$, то $Вып_3 = 100\%$; $D_3 < 0,2$, то $Вып_3 = 0$;

$$Вып_4 = (-7 + 10 * D_4) * 100 ,$$

Если $D_4 > 0,80$, то $Вып_4 = 100\%$; $D_4 < 0,70$, то $Вып_4 = 0$;

где $Вып_1$ – показатель выполнения параметра «доля просроченных обращений», %;

$Вып_2$ – показатель выполнения параметра «доля обращений с неописанным решением», %;

$Вып_3$ – показатель выполнения параметра «доля обращений, привязанных к конфигурационным единицам», %;

$Вып_4$ – показатель выполнения параметра «доля своевременно взятых в работу обращений», %.

D_1 – доля просроченных обращений к общему количеству обращений в отчетном периоде;

D_2 – доля обращений с неописанным решением к общему количеству обращений в отчетном периоде;

D_3 – доля обращений, привязанных к конфигурационным единицам, к общему количеству

обращений в отчетном периоде;

D_4 – доля своевременно взятых в работу обращений к общему количеству обращений в отчетном периоде;

100 – коэффициент перевода значения показателя в проценты.

Оценка показателя

Показатель считается выполненным, если его фактическое значение за отчетный период составляет не менее 82%; в противном случае он считается невыполненным:

Выполнен, если:

$$K_{\phi}^{ИТ} \geq 82\% ,$$

где $K_{\phi}^{ИТ}$ – фактически достигнутое за отчетный период значение показателя качества предоставления ИТ-услуг, %;

Не выполнен, если:

$$K_{\phi}^{ИТ} < 82\% .$$

2. Доля своевременно решенных нештатных ситуаций (НШС)

Расчет показателя

Данный показатель определяется как «отношение количества НШС со сроком решения раньше крайнего срока, к общему числу НШС» и рассчитывается по следующей формуле:

$$НШС^{Своевр} = 100 * НШС^{До кр срока} / НШС^{Всего} ,$$

где $НШС^{До кр срока}$ – количество НШС решенных раньше, чем наступил крайний срок их решения;

$НШС^{Всего}$ – общее количество решенных НШС за отчетный период;

100 – коэффициент перевода значения показателя в проценты.

При $НШС^{Всего} = 0$, $НШС^{Своевр} = 100\%$. Значение показателя рассчитывается без десятичных знаков. Округление производится по математическим правилам.

Оценка показателя

Показатель считается выполненным, если его фактическое значение за отчетный период составляет не менее 97%; в противном случае он считается невыполненным:

Выполнен, если:

$$НШС_{\phi}^{Своевр} \geq 97\% ,$$

где $НШС_{\phi}^{Своевр}$ – фактически достигнутое за отчетный период значение показателя «Доля своевременно решенных нештатных ситуаций», %;

Не выполнен, если:

$$НШС_{\phi}^{Своевр} < 97\% .$$

3. Доля своевременно реализованных RFC

Расчет показателя

Данный показатель определяется как «отношение запросов на изменение (RFC), для которых срок реализации не превышает крайнего срока, к общему числу RFC». Учитываются все те, и только те RFC, роль координатора релиза для которых исполняли специалисты данного ЦК. Показатель рассчитывается по следующей формуле:

$$RFC^{Релиз.своевр} = 100 * RFC^{Релиз.проц.своевр} / RFC^{Всего} ,$$

где $RFC^{Релиз.проц.своевр}$ – количество RFC, реализованных до наступления крайнего срока;

$RFC^{Всего}$ – общее количество реализованных RFC за отчетный период;

100 – коэффициент перевода значения показателя в проценты.

При $RFC^{Всего} = 0$, $RFC^{Реализ.своевр} = 100\%$. Значение показателя рассчитывается без десятичных знаков. Округление производится по математическим правилам.

Оценка показателя

Показатель считается выполненным, если его фактическое значение за отчетный период составляет не менее 97%; в противном случае он считается невыполненным:

Выполнен, если:

$$RFC_{\phi}^{Реализ.своевр} \geq 97\% ,$$

где $RFC_{\phi}^{Реализ.своевр}$, фактически достигнутое за отчетный период значение показателя «Доля RFC со своевременно выполненными процедурами в роли координатора релиза», %;

Не выполнен, если:

$$RFC_{\phi}^{Реализ.своевр} < 97\% .$$

4. Отсутствие неавторизованных RFC

Расчет показателя

Данный показатель определяется как «отсутствие среди реализованных RFC тех, для которых не выполнена процедура согласования». Учитываются все те, и только те RFC, роль координатора релиза для которых исполняли специалисты данного ЦК.

Факт проведения неавторизованных изменений подтверждается справкой, согласованной с Заказчиком, либо фиксируется в комплексной системе автоматизации СПП.

Оценка показателя

Показатель считается выполненным, если его фактическое значение за отчетный период равно 0; в противном случае он считается невыполненным:

Выполнен, если:

$$RFC_{\phi}^{неавториз.} = 0 ,$$

где $RFC_{\phi}^{неавториз.}$ – фактически достигнутое за отчетный период количество реализованных RFC, для которых не выполнена процедура согласования;

Не выполнен, если:

$$RFC_{\phi}^{неавториз.} > 0 .$$

5. Доля своевременно решенных проблем

Расчет показателя

Данный показатель определяется как «отношение проблем, для которых сроки решения не превышает крайнего срока, к общему числу проблем». Учитываются все те, и только те проблемы, ответственными за решение которых были специалисты данного ЦК. Показатель рассчитывается по следующей формуле:

$$PRB^{Реш.своевр} = 100 * PRB^{Реш.в срок} / PRB^{Всего} ,$$

где $PRB^{Реш.в срок}$ – количество проблем, решенных до наступления крайнего срока;

$PRB^{Всего}$ – общее количество решенных проблем за отчетный период;

100 – коэффициент перевода значения показателя в проценты.

При $PRB^{Всего} = 0$, $PRB^{Реш.своевр} = 100\%$. Значение показателя рассчитывается без десятичных знаков. Округление производится по математическим правилам.

Оценка показателя

Показатель считается выполненным, если его фактическое значение за отчетный период составляет не менее 97%; в противном случае он считается невыполненным:

Выполнен, если:

$$PRB_{\phi}^{Реш.своевр} \geq 97\% ,$$

где $PRB_{\phi}^{Реш.своевр}$ – фактически достигнутое за отчетный период значение показателя «Доля проблем со своевременно выполненными заданиями членами ЦК», %;

Не выполнен, если:

$$PRB_{\phi}^{Реш.своевр} < 97\% .$$