

1. Принятые сокращения, термины и определения

ЦДС – Центральная диспетчерская служба Исполнителя.

ИНЦИДЕНТ – обращение в ЦДС, вызванное незапланированным прерыванием или снижением согласованного уровня ИТ-сервиса. Событие, вызванное незапланированным прерыванием или снижением согласованного уровня ИТ-сервиса.

ЗАПРОС НА ИЗМЕНЕНИЕ – обращение в ЦДС, инициирующее перевод объекта обслуживания из одного документированного состояния в другое.

ЗАПРОС НА ОБСЛУЖИВАНИЕ – обращение в ЦДС, не являющееся инцидентом или запросом на изменение.

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ – лицо, являющееся непосредственным потребителем ИТ-сервиса.

ИНИЦИАТОР – лицо, непосредственно направившее обращение в ЦДС.

ЭСКАЛАЦИЯ – обращение к должностному лицу Заказчика или Исполнителя с целью получения дополнительных ресурсов и/или полномочий, необходимых для достижения или сохранения целевых показателей уровня ИТ-сервиса.

ПО – программное обеспечение

ПК – персональный компьютер

ЧТЗ – Частное техническое задание

РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ В СИСТЕМЕ УЧЕТА И ОБРАБОТКИ ЗАЯВОК - присвоение обращению, поступившему в систему учета и обработки заявок от Пользователя, уникального идентификационного номера и отправка уведомления Пользователю о регистрации обращения.

2. Правила оказания ИТ-сервисов

2.1. Порядок пользования ИТ-сервисов

2.1.1. Обращения пользователей по вопросам, связанных с ИТ-сервисами, направляются в ЦДС по каналам, перечисленным в Таблице 1. Обработка обращений, поступивших к Исполнителю по другим каналам, не гарантируется.

Таблица 1
Каналы приема информации от пользователей ИТ-сервиса

НАИМЕНОВАНИЕ КАНАЛА	РЕКВИЗИТЫ
По электронной почте (до _____)	
По электронной почте (после _____)	_____ – для обращений типа «инцидент» и «запрос на обслуживание» _____ – для обращений типа «запрос на изменение» _____ - только для отзывов о качестве обслуживания

2.1.2. Фактом, подтверждающим регистрацию и классификацию обращения пользователя, является передача Заявителю по электронной почте следующей информации:

- номер обращения;

- дата и время регистрации обращения;
- тип обращения (инцидент, запрос на обслуживание, запрос на изменение);
- категория изменения (для запросов на изменение);
- приоритет обращения;
- сервис, в рамках которого зарегистрировано обращение;
- описание обращения;
- планируемый срок решения обращения;
- информация об инициаторе обращения.

2.1.3. ЦДС имеет право отклонить обращение пользователя по следующим формальным основаниям:

- у пользователя отсутствуют полномочия по использованию ИТ-сервиса в соответствии с договором;
- иные основания, перечисленные в «Спецификации к сервису».

2.1.4. После выполнения обращения инициатору или пользователю (в зависимости от того, что указано в «Спецификации сервиса») направляется уведомление. При этом лицо, получившее уведомление, имеет возможность подтвердить выполнение обращения и дать оценку качеству выполнения, либо вернуть обращение в доработку.

2.1.5. Отзывы о качестве ИТ-сервиса (претензии и благодарности) направляются Исполнителю в виде электронного письма на электронный адрес, указанный в Таблице 1. В случае поступления от Пользователя отзыва о качестве ИТ - услуг, Исполнитель производит обработку отзыва о качестве и предоставляет ответ по упрощенному процессу. При поступлении запроса от уполномоченных лиц Заказчика, указанных в п. 2.7, Исполнитель предоставляет ответ по форме, представленной в разделе 3.2 настоящего Соглашения.

2.1.6. На период с ____ по период ____ отчетность по ИТ-сервисам предоставляется в виде формы таблицы 3.1 и 3.2 ежемесячно в электронном виде на почтовый адрес Заказчика ____

2.2. Очередность обработки обращений Исполнителем

2.2.1. Порядок определения приоритета обращений

Приоритет определяется отдельно для каждого типа обращения:

- инцидент;
- запрос на обслуживание;
- запрос на изменение.

2.2.2. Определение приоритета для обращения типа «инцидент»

Обращениям типа «инцидент» может быть присвоен один из следующих приоритетов:

- стандартный;
- средний;
- высокий;
- критический.

Приоритет обращения типа «инцидент» определяется двумя параметрами: «Влияние» и «Срочность».

Таблица 2
Матрица определения приоритета обращения типа «инцидент»

МАТРИЦА ОПРЕДЕЛЕНИЯ ПРИОРИТЕТА		ВЛИЯНИЕ		
		ВЫСОКОЕ	СРЕДНЕЕ	НИЗКОЕ
СРОЧНОСТЬ	ВЫСОКАЯ	Критический	Высокий	Средний
	НИЗКАЯ	Высокий	Средний	Стандартный

Параметр «Влияние» характеризует количество пользователей, затронутых инцидентом, и определяется Исполнителем самостоятельно, на основании критериев, приведенных в Таблице 3.

Таблица 3
Определение влияния инцидента

ВЛИЯНИЕ	ОПИСАНИЕ
ВЫСОКОЕ	Более 10 пользователей обратились в ЦДС Исполнителя в течение 1 часа по поводу данного инцидента, либо в ЦДС Исполнителя обратился 1 пользователь и заявил о влиянии инцидента более чем на 10 пользователей.
СРЕДНЕЕ	Более 3 пользователей, но менее 10 пользователей обратились в ЦДС Исполнителя в течение 1 часа по поводу данного инцидента
НИЗКОЕ	Инцидент носит единичный характер, обратились от 1 до 3 пользователей

Параметр «Срочность» характеризует влияние инцидента на непрерывность бизнеса Заказчика и определяется Исполнителем либо на основании перечня инцидентов, обрабатываемых с приоритетом «критический», приведенного в «Спецификации сервиса», либо при его отсутствии, на основании информации, имеющейся в распоряжении Исполнителя либо по требованию представителя Заказчика, определенного в п. 2.7. настоящего Приложения.

Таблица 4
Определение срочности инцидента

СРОЧНОСТЬ	ОПИСАНИЕ
ВЫСОКАЯ	Инцидент представляет угрозу для непрерывности бизнеса Заказчика
НИЗКАЯ	Инцидент не представляет угрозы для непрерывности бизнеса Заказчика

Инциденту может быть присвоена категория «кризисный». Исполнитель присваивает кризисным инцидентам приоритет «критический» и обрабатывает вне очереди. К кризисным относятся следующие инциденты:

- инциденты, вызванные разрушением или повреждением зданий, помещений;
- инциденты, вызванные нарушением работы систем жизнеобеспечения зданий;
- аварии магистральных каналов связи.

Перечень кризисных инцидентов может быть дополнен в «Спецификации сервиса».

2.2.3. Определение приоритета для обращения типа «запрос на изменение»

Обращениям типа «запрос на изменение» может быть присвоен один из следующих приоритетов:

- стандартный;
- средний;
- высокий.

Приоритет явным образом перечисленных обращений типа «запрос на изменение», определяется в «Спецификации сервиса». Обработка прочих обращений типа «запрос на изменение» производится со стандартным приоритетом.

2.2.4. Определение приоритета для обращения типа «запрос на обслуживание»

Обращениям типа «запрос на обслуживание» может быть присвоен один из следующих приоритетов:

- стандартный;
- средний;
- высокий.

Приоритет явным образом перечисленных обращений типа «запрос на обслуживание», определяется в «Спецификации сервиса». Обработка прочих обращений типа «запрос на обслуживание» производится со стандартным приоритетом.

2.2.5. Обращения обрабатываются Исполнителем с учетом приоритетов:

- в первую очередь обрабатываются обращения с приоритетом «Критический». Если в очереди находятся несколько обращений с приоритетом «Критический», в первую очередь обрабатывается обращение с ближайшим сроком исполнения;

- во вторую очередь обрабатываются обращения с приоритетом «Высокий». Если в очереди находятся несколько обращений с приоритетом «Высокий», в первую очередь обрабатывается обращение с ближайшим сроком исполнения;

- в третью очередь обрабатываются обращения с приоритетом «Средний». Если в очереди находятся несколько обращений с приоритетом «Средний», в первую очередь обрабатывается обращение с ближайшим сроком исполнения;

- в случае отсутствия в очереди обращений с приоритетами «Критический», «Высокий» и «Средний», обрабатываются обращения с приоритетом «Стандартный». Обращения с приоритетом «Стандартный» обрабатываются в порядке увеличения срока исполнения.

- инциденты с пометкой «кризисный» обрабатываются вне очереди.

Пользователь может самостоятельно поднять или понизить приоритет своего обращения, обратившись в ЦДС в порядке, указанном в п.2.1.1.

Исполнитель не гарантирует соблюдение целевых значений метрики 3 (п. 2.6, Таблица 7) в случае, если по итогам месяца доля обращений с приоритетами «высокий» и «критический» превысит 15% от общего количества обращений. В этом случае отклонение метрик от целевых значений не рассматривается Сторонами как нарушение настоящего Соглашения.

2.3. Время выполнения обращений

Время выполнения обращения зависит от типа обращения и его приоритета и определяется отдельно для каждого ИТ-сервиса в соответствующем пункте «Спецификации сервиса».

Регистрация обращения в системе учета и обработки заявок производится:

1. По электронной почте – в течении 30 минут после отправки обращения.

Время выполнения обращения считается с момента регистрации обращения Исполнителем до момента оповещения Инициатора о его выполнении, не включая время ожидания, по причинам, не зависящим от Исполнителя, перечень которых приведен в Таблице 5.

Таблица 5

Основания для приостановки обработки обращения Исполнителем

№ П/П	ПРИЧИНЫ, ПО КОТОРЫМ ОБРАЩЕНИЕ МОЖЕТ БЫТЬ ОТЛОЖЕНО	КОММЕНТАРИИ
1	Ожидание завершения работ, не зависящих от Исполнителя (внешние условия)	Отключение электричества, неработоспособность каналов связи, форс-мажор и прочие внешние обстоятельства, не зависящие от Исполнителя и влияющие на время выполнения обращения
2	Ожидание восстановления работоспособности канала связи, предоставленному Заказчику по прямому договору с 3-м лицом	В случае если требуется участие 3-го лица, действующего по прямому договору с Заказчиком, для восстановления канала связи
3	Ожидание обновленной версии ПО	Если получено подтверждение по заявленной проблеме со стороны разработчика ПО о наличии ошибки, устранение которой возможно только путем выпуска обновлений ПО. Официальное письмо с ответом разработчика/поставщика ПО прикладывается к обращению. Если срок ожидания составляет не более месяца. В противном случае заявка закрывается с комментарием об ожидании выхода новой версии ПО с оповещением до момента закрытия обращения.
4	Выполнение обращения требует проведения работ, связанных с обработкой, перемещением,	Если выполнение обращения требует проведения работ, связанных с обработкой, перемещением, копированием большого объема данных (более 50 Гб) и данные операции превышают согласованное время решения обращения, то:

№ П/П	ПРИЧИНЫ, ПО КОТОРЫМ ОБРАЩЕНИЕ МОЖЕТ БЫТЬ ОТЛОЖЕНО	КОММЕНТАРИИ
	копированием большого объема данных	<ol style="list-style-type: none"> 1. Исполнитель направляет Пользователю письмо с информацией о причинах приостановки заявки 2. Пользователь письменно подтверждает получение 3. Письмо прикладывается к обращению 4. Проводятся работы по обращению
5	Ожидание согласования уполномоченного лица Заказчика	В тех случаях, когда для выполнения обращения требуется получение согласования должностного лица Заказчика согласно действующим организационно-распорядительным и нормативным документам Заказчика и Исполнителя
6	Ожидание предоставления оборудования Заказчиком	Если для выполнения обращения требуется оборудование, наличие которого входит в зону ответственности Заказчика
7	Ожидание предоставления доступа к ресурсам Заказчика	В случае если для выполнения обращения требуется предоставить доступ в режимное помещение Заказчика либо предоставить права доступа к оборудованию или иному ресурсу Заказчика. Исполнитель заблаговременно оповещает Заказчика о необходимости предоставления доступа при наличии такой возможности.
8	Ожидание пропуска на вынос оборудования	Если для выполнения обращения требуется пропуск на вынос оборудования из здания, то Исполнитель заблаговременно (за 30 минут) оповещает Заказчика о необходимости оформления пропуска при наличии такой возможности. Если в течении 30 минут пропуск на вынос оборудования не предоставлен, то заявка переводится в режим ожидания. Письмо прикладывается к обращению.
9	Ожидание транспорта, предоставляемого Заказчиком (в случае если это необходимо)	Исполнитель заблаговременно оповещает Заказчика о необходимости предоставления транспорта при наличии такой возможности. Письмо прикладывается к обращению
10	Отложено по инициативе пользователя/ инициатора	В процессе решения обращения пользователь/ инициатор обратился с документально подтвержденной просьбой о приостановке выполнения
11	Ожидание ответа пользователя или ожидание физической доступности ПК пользователя	В случае если при решении обращения требуется дополнительная информация от пользователя/ инициатора, без которой выполнить обращение не возможно.

2.4. Виды обслуживания

Настоящее Соглашение предусматривает виды обслуживания, описанные в Таблице 6. Виды обслуживания, предусмотренные конкретным ИТ-сервисом, и расписание обслуживания по каждому из них, приведены в «Спецификации сервиса».

Таблица 6
Виды обслуживания

КОД ВИДА ОБСЛУЖИВАНИЯ	ОПИСАНИЕ ВИДА ОБСЛУЖИВАНИЯ
П	<p><u>Поддержка</u> Все объекты обслуживания функционируют в штатном режиме. Все обращения пользователей принимаются, регистрируются и выполняются.</p>
ТО	<p><u>Технологическое обслуживание</u> Все или отдельные объекты обслуживания могут не функционировать вследствие проведения регламентных работ. Все обращения пользователей принимаются и регистрируются. Инциденты, связанные с нефункционирующими объектами обслуживания закрываются без выполнения.</p>
ФП	<p><u>Функционирование</u> Все объекты обслуживания функционируют в штатном режиме. Все обращения пользователей принимаются и регистрируются. Инциденты с приоритетом «критический» выполняются. Выполнение остальных зарегистрированных обращений откладывается до наступления периода Поддержки(тип «П»).</p>
Д	<p><u>Дежурство</u> Все объекты обслуживания функционируют в штатном режиме. Все обращения пользователей принимаются и регистрируются. Инциденты с приоритетом «критический» выполняются. Выполнение остальных зарегистрированных обращений откладывается до наступления периода Поддержки(тип «П»)..</p>
ВР	<p><u>Внерегламентное обслуживание</u> Услуги, указанные в Приложении №2, потребность и объем в которых Заказчик подтверждает отдельной Заявкой на внерегламентные работы за подписью уполномоченного лица Заказчика, указанного в п. 2.7. настоящего Приложения Форма Заявки на внерегламентные работы указана в Приложении №3.6. к настоящему Договору.</p>

2.5. Условия обслуживания

2.5.1. Заказчик предоставляет уполномоченному персоналу Исполнителя и третьих лиц, по согласованию с Заказчиком, привлеченных для предоставления ИТ-сервиса, доступ к объектам обслуживания, в объеме, необходимом для обеспечения выполнения настоящего Соглашения.

2.5.2. Заказчик предоставляет Исполнителю информацию, необходимую для обеспечения выполнения настоящего Соглашения.

2.5.3. Исполнитель и Заказчик могут взять на себя обязательства по соблюдению требований внутренних и совместных документов Заказчика и Исполнителя, положения которых существенны для обеспечения согласованного уровня обслуживания. В этом случае Стороны официально направляют друг другу копии перечисленных документов с письменным подтверждением об их получении, и несут полную ответственность за своевременное информирование другой Стороны обо всех изменениях, внесенных в эти документы. Сторона, получившая документы другой Стороны, знакомит с ними свой персонал, деятельность которого затрагивают положения этих документов. Изменение требований внутренних и совместных документов по инициативе Заказчика может послужить основанием для пересмотра настоящего Соглашения.

2.5.4. Исполнитель не несет ответственности за несоблюдение Заказчиком лицензионных соглашений с поставщиками оборудования и программного обеспечения, используемого Заказчиком, и являющегося элементами систем, обслуживание которых осуществляет Исполнитель в рамках предоставления ИТ-сервиса.

2.5.5. Исполнитель может, по согласованию с Заказчиком, привлекать третьих лиц для

исполнения своих обязательств по предоставлению ИТ-сервиса. В этом случае Исполнитель несет ответственность за невыполнение привлеченными им третьими лицами условий настоящего Соглашения в пределах, согласованных с Заказчиком.

2.5.6. Заказчик может, по согласованию с Исполнителем, привлекать третьих лиц (Соисполнителей) для выполнения отдельных операций технологического процесса предоставления ИТ-сервиса. В этом случае Заказчик берет на себя организацию взаимодействия между Исполнителем и Соисполнителями. Распределение ответственности при этом закрепляется отдельным соглашением заинтересованных сторон.

2.5.7. Заказчик предоставляет Исполнителю возможность регулярного проведения регламентных работ, во время которых возможно снижение показателей уровня ИТ-сервиса или его прерывание. Исполнитель не гарантирует соблюдение целевых показателей уровня ИТ-сервиса и официально уведомляет о возможных рисках в случае отказа Заказчика от проведения регламентных работ. График проведения регламентных работ согласуется с Заказчиком, при необходимости изменения, согласуется за 2 недели до начала регламентных работ.. При возникновении необходимости выполнения регламентных работ вне согласованного графика, уведомление о причинах, сроках и условиях проведения работ должно быть направлено Заказчику для согласования не позднее, чем за 2 недели до планируемого начала работ.

2.5.8. Заказчик должен обязать пользователей соблюдать требования инструкций по эксплуатации объектов, обслуживаемых в рамках ИТ-сервиса.

2.5.9. Заказчик должен обязать пользователей поддерживать оперативный контакт с персоналом Исполнителя в течение всего периода решения обращения, если обращению присвоен приоритет «высокий» или «критический».

2.6. Метрики ИТ-сервисов

Перечень измеримых показателей качества ИТ-сервиса (метрик), общих для всех ИТ-сервисов, предоставляемых в рамках Договора, приведен в Таблице 7. Метрики, специфичные для конкретных ИТ-сервисов, приведены в «Спецификации сервиса» (Приложение №3 к настоящему Договору).

Таблица 7
Общие метрики ИТ-сервисов

№ П/П	НАИМЕНОВАНИЕ МЕТРИКИ	ЕД. ИЗМ.	ЦЕЛЕВОЕ ЗНАЧЕНИЕ	СПОСОБ РАСЧЕТА
1	Общее количество зарегистрированных Обращений	Шт.		Количество Обращений, зарегистрированных ЦДС за отчетный период
2	Количество зарегистрированных Обращений по категориям (Инцидент, Запрос на обслуживание, Запрос на изменение)	Шт.	Определяется в «Спецификации сервиса»	Количество Обращений, отдельно по категориям (Инцидент, Запрос на обслуживание, Запрос на изменение), зарегистрированных ЦДС в отчетном периоде.
3	% Обращений, выполненных в установленный срок (в рамках SLA), с учетом статуса "В ожидании" по категориям:	%	Определяется в «Спецификации сервиса»	$\frac{T_t}{T} * 100$, где: T_t – количество Обращений одной из категорий (Инцидент, Запрос на обслуживание, Запрос на изменение), закрытых в отчетном периоде, выполненных в согласованные в SLA сроки (время выполнения обращения включает время нахождения в статусе «В ожидании»).

№ П/П	НАИМЕНОВАНИЕ МЕТРИКИ	ЕД. ИЗМ.	ЦЕЛЕВОЕ ЗНАЧЕНИЕ	СПОСОБ РАСЧЕТА
	Инцидент, Запрос на обслуживание, Запрос на изменение			T – Количество Обращений, одной из категорий (Инцидент, Запрос на обслуживание, Запрос на изменение), закрытых в отчетном периоде.
4	% Обращений в статусе «В ожидании»	%	Определяется в «Спецификации сервиса»	$\frac{T_w}{T} * 100$, где: T_w – Количество Обращений, которые хотя бы один раз переводились в статус «В ожидании» в отчетном периоде. T – Количество Обращений, которые были в работе в отчетном периоде.

2.7. Уполномоченные лица Заказчика

Список уполномоченных лиц Заказчика и схема коммуникаций между уполномоченными лицами Заказчика и Исполнителя по определенному Направлению согласуются Сторонами в виде совместного Протокола со ссылкой на настоящее Соглашение. Перечень разделов совместного Протокола может быть изменен по обоюдному согласию Сторон.

Уполномоченные лица отвечают за арбитраж при возникновении коллизий при выставлении заявок, сообщают Исполнителю об появлении новых сотрудников, пользующихся техподдержкой

2.8. Назначение сервис-менеджера и его роли в сервисе

- Организация предоставления сервиса в соответствии с условиями настоящего Соглашения;
- Контроль и персональная ответственность за предоставление сервиса в соответствии с настоящим Соглашением;
- Формулировка требований к субподрядчикам, организация подготовки договоров с субподрядчиками и контроль их исполнения;
- Обработка эскалаций по сервисам, формирование планов по улучшению сервиса и согласование с Заказчиком;
- Формирование и контроль выполнения планов по развитию сервисов.
- Контактная информация сервис-менеджера будет предоставлена по электронной почте ответственному лицу Заказчика. При изменении контактной информации, Исполнитель в течении 1 суток сообщает ответственному лицу Заказчика об изменении.

2.9. Назначение клиент-менеджера

- Управление и контроль задач, поступающих со стороны Заказчика, по отношению к внутренним производственным подразделениям исполнителя;
- Подготовка технико-коммерческих предложений, согласование с Заказчиками;
- Ведение и контроль исполнения плана по развитию сервисов заказчика;
- Взаимодействие с Заказчиками для обсуждения количественных и качественных показателей сервисов, решение пограничных и спорных вопросов;
- Участие в процессах контрактования, бюджетирования, отчетности по объемам оказанных сервисов;

- Обеспечение качественных быстрых коммуникаций между Заказчиком и производственными службами исполнителя.
- Контактная информация клиент-менеджера будет предоставлена по электронной почте ответственному лицу Заказчика. При изменении контактной информации, Исполнитель в течении 1 суток сообщает ответственному лицу Заказчика об изменении.

3. Отчетные формы

3.1. Форма отчета об исполнении уровня обслуживания (Форма 3.1.1)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
№ п/п	№ инцидента	Заказчик	Заявитель	Структурное подразделение	Категория события	Вид, подвид события	Приоритет	Дата создания	ИТ-услуга	Перечень работ	Описание события	Дата решения(факт)	Статус	Отчет исполнителя

16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29
Время реакции (час)	Время решения, с учетом останова (в часах)	Время нахождения в статусе ожидания (в часах)	Причины приостановки	Дата закрытия(план)	Статус на конечную дату отчета	Статус на текущую дату	Линия решившая заявку	Линия которую назначали	Последний исполнитель	Трудоемкость (в часах)	Выполненные работы	Категории работ	Ответственный по услуге

Форма Статистики (Форма 3.1.2)

№	Метрика	Значение
1	Общее количество зарегистрированных Обращений	
2	Количество зарегистрированных Обращений по категориям (Инцидент, Запрос на обслуживание, Запрос на изменение)	
3	% Обращений, выполненных в установленный срок (в рамках SLA), с учетом статуса "В ожидании" по категориям: Инцидент, Запрос на обслуживание, Запрос на изменение	
4	% Обращений в статусе «В ожидании»	

Данные отчетные Формы 3.1.1, 3.1.2 заполняются Исполнителем до _____, до передачи первой линии технической поддержки.

3.2. Форма отчета об обработке претензии

НАЧАЛО ФОРМЫ

Отчет об обработке претензии №

Дата поступления претензии: _____

ФИО Инициатора	
Организация	
Контактный телефон	
E-mail	
Описание претензии:	
Выявленная причина претензии:	
Корректирующие действия: (краткосрочные, продолжительные)	

Планируемая дата завершения работ по претензии: _____

Отметка о согласовании Инициатором: _____

Информация для специалистов

Ответственный	
Журнал регистрации событий:	1. 2. 3.

Корректирующие действия (подробно):	
Полученный из обработки претензии опыт:	
Примечания:	

Фактическая дата завершения работ: _____

Приложения: _____

КОНЕЦ ФОРМЫ

Исполнитель: И.О. директора _____/. МП	Заказчик: Глава филиала _____/. МП
--	--

Функциональный состав сервисов

- Работы выполняются
 - Работы выполняются только в основной период обслуживания
 - Работы выполняются только в особый период обслуживания
 - Работы не выполняются
- Дополнительные работы (дополнительные услуги по запросу Заказчика и по согласованному ТКП) по _____) -1 линия _____ (2 линия) ФТЕ из приложения №4 по колонке (Разработчик/программист)

№ элемента	Полное наименование сервиса	Техническое обслуживание систем, приложений, БД. 1С Statoil. Поддержка системы	Техническое обслуживание систем, приложений, БД. 1С Statoil. Поддержка информационного ресурса	Поддержка пользователя. 1С Statoil	Техническое обслуживание систем, приложений, БД. 1С Statoil. Поддержка	Техническое обслуживание систем, приложений, БД. 1С Statoil. Поддержка	Поддержка пользователя. 1С Statoil
		Базовый	Базовый	Базовый	Базовый	Базовый	Базовый
1	Приём и регистрация обращений						
1.1	Выполняются работы по регистрации, классификации, эскалации обращений пользователей. Информирование пользователей о статусе заявок	●	●	●	○	○	○
2	Поддержка рабочих мест пользователей ИС						
2.1	Установка и настройка клиентского ПО 1С:Предприятие на стандартное рабочее место	○	○	●	○	○	○
3	Установка и настройка серверной части ИС (дополнительные услуги по запросу Заказчика и по согласованному ТКП)						
3.1	Установка и настройка серверной части ИС (сервер приложений)	○	○	○	x	○	○
3.2	Установка средств защиты ИС от нелегального копирования	○	○	○	○	x	○

4	Создание ИР в рамках ИС (дополнительные услуги по запросу Заказчика и по согласованному ЧТЗ (Частному техническому заданию))							
4.1	Создание/удаление дополнительных ИР	○	○	○	○	○	○	○
4.2	Настройка резервного копирования ИР	○	○	○	○	○	○	○
5	Поддержка функционирования ИР							
5.1	Контроль выполнения резервного копирования ИР	○	●	○	○	○	○	○
5.2	Восстановление ИР с резервной копии по запросу Заказчика	○	●	○	○	○	○	○
5.3	Выполнение технологических операций, необходимых для эффективного функционирования ИС (штатными средствами ПО 1С без модификации функционала ИС)	x	○	○	○	○	○	○
5.3.1	Выполнение технологических операций, необходимых для эффективного функционирования ИС (штатными средствами ПО 1С без модификации функционала ИС) (экспертные задачи)	○	○	○	○	x	○	○
5.4	Выполнение технологических операций, необходимых для эффективного функционирования ИР (штатными средствами ПО без модификации функционала ИС)	○	x	○	○	○	○	○
5.4.1	Выполнение технологических операций, необходимых для эффективного функционирования ИР (штатными средствами ПО без модификации функционала ИС) (экспертные задачи)	○	○	○	○	○	x	○
6	Управление правами доступа пользователей (выполняется в соответствии с регламентом по согласованным заявкам)							
6.1	Создание/изменение/удаление учетных записей пользователей в ИР	○	○	●	○	○	○	○
6.2	Присвоение прав доступа пользователям	○	○	●	○	○	○	○
7	Поддержка пользователей ИС							
7.1	Консультирование пользователей по работе с функционалом ИС	○	○	●	○	○	○	○
7.1.1	Консультирование пользователей по работе с функционалом ИС (экспертные задачи)	○	○	○	○	○	○	●
7.2	Консультационная помощь пользователям по устранению ошибок в системе, вызванных некорректными основными данными или некорректными действиями пользователей	○	○	●	○	○	○	○
7.2.1	Консультационная помощь пользователям по устранению ошибок в системе, вызванных некорректными основными данными или некорректными действиями	○	○	○	○	○	○	●

	пользователей (экспертные задачи)							
7.3	Информирование пользователей о статусе выполнения заявок	•	•	•		○	○	○
8	Решение обращений/инцидентов							
8.1	Подготовка спецификаций на разработку (ЧТЗ) или их доработка в рамках разрешения обращений	○	○	x		○	○	○
8.2	Доработка инструкций пользователей, в рамках разрешения обращений	○	○	○		○	○	x
8.2.1	Доработка инструкций пользователей, в рамках обращений по доработке	○	○	x		○	○	○
9	Установка технологических обновлений, мониторинг работоспособности и контроль производительности ИС, ИР							
9.1	Проверка доступности обновлений ПО ИС платформы 1С:Предприятие, исправляющих известные производителю ПО ошибки	•	○	○		○	○	○
9.2	Анализ, установка и проверка работоспособности обновлений ПО ИС, рекомендованных производителем ПО	○	○	○		x	○	○
9.3	Восстановление ИС в случае отказа	•	○	○		○	○	○
9.3.1	Восстановление ИС в случае отказа (экспертные задачи)	○	○	○		x	○	○
9.4	Восстановление ИР в случае отказа	○	•	○		○	○	○
9.4.1	Восстановление ИР в случае отказа (экспертные задачи)	○	○	○		○	x	○
9.5	Разрешение инцидентов, относящихся к недоступности и низкому уровню производительности ИС (штатными средствами ПО, без модификации функционала ИС)	x	○	○		○	○	○
9.6	Разрешение инцидентов, относящихся к недоступности и низкому уровню производительности ИР (штатными средствами ПО, без модификации функционала ИС)	○	x	○		○	○	○
9.7	Разрешение инцидентов, относящихся к недоступности и низкому уровню производительности ИС (дополнительными инструментами в т.ч. 1С, с модификацией кода ИС)	○	○	○		x	○	○
9.8	Разрешение инцидентов, относящихся к недоступности и низкому уровню производительности ИР (дополнительными инструментами, в т.ч. 1С, с модификацией кода ИС)	○	○	○		○	x	○
10	Оповещения пользователей							
10.1	Оповещения пользователей, в том числе об инцидентах и работах в ИС, влияющих на предоставление услуги	•	•	•		○	○	○

11	Отчетность					
11.1	Подготовка отчетности по услуге	•	•	•	○	○
11.2	Предоставление статистической и количественной информации по объемам информации и данных, хранящейся в ИР	○	•	○	○	○
12	Поддержка интерфейсов, обеспечение бесперебойной работы компонентов/программ, необходимых для экспорта/импорта данных в существующих настроенных интерфейсах ИС					
12.1	Обеспечение бесперебойной работы процедур экспорта/импорта данных в рамках существующей настроенной функциональности	○	•	○	○	○
13	Выполнение процедур экспорта/импорта данных в рамках настроенных функциональности ИС (дополнительные услуги по запросу Заказчика и по согласованному ТКП)					
13.1	Настройка и/или выполнение процедур экспорта/импорта данных в рамках настроенной функциональности	○	○	○	○	x
14	Создание и предоставление учебных материалов для пользователей					
14.1.1	Формирование инструкций по работе с ИС, по новому функционалу, в рамках доработки	○	○	○	○	x
14.2.1	Обновление инструкций по работе с ИС, по новому функционалу, в рамках доработки	○	○	○	○	x
14.3	Предоставление пользовательской документации, инструкций по работе с ИС	○	○	□	○	○
14.4	Подбор и рассылка инструкций по работе с ИС по запросу пользователя	○	○	□	○	○
15	ON-SITE Сервис - работы специалистов на территории Заказчика, направленные на расширенное консультирование и обучение пользователей по работе с ИС (при наличии необходимых ресурсов) (Дополнительные услуги по запросу Заказчика)					
15.1	Помощь в оформлении и регистрации заявок	○	○	○	○	•
15.2	Помощь в оформлении и регистрации заявок на изменения	○	○	○	○	•
15.3	Консультационная помощь пользователям по вводу первичных данных	○	○	○	○	•
15.4	Консультационная помощь пользователям по формированию отчетных форм	○	○	○	○	•

15.5	Консультационная помощь пользователям по обрабатываемым в системе бизнес-процессам, в части технической реализации	○	○	○	○	○	○	●
15.6	Консультационная помощь пользователям в процессе бизнес тестирования изменений	○	○	○	○	○	○	●
15.7	Консультационная помощь в изучении инструкций по работе ИС	○	○	○	○	○	○	●
15.8	Расширенные комментарии по инструкциям по работе ИС	○	○	○	○	○	○	●
15.9	Эскалация вопросов на экспертный уровень и мониторинг решений этих вопросов	○	○	○	○	○	○	●
16	Дополнительные услуги по запросу Заказчика по согласованному ТКП (при наличии необходимых ресурсов)							
16.1	Разработка отчетных и экранных форм штатными средствами ПО 1С:Предприятие	○	○	○	○	○	○	х
16.2	Описание алгоритмов, реализованных в ИС	○	○	○	○	○	○	х
16.3	Ведение нормативно-справочной информации	○	○	○	○	○	○	х
17	Дежурство							
17.1	Дежурство сверх плана	○	○	○	○	○	○	■

Стоимость работ по ЧТЗ разработчика/программиста тарифицируется по колонке 4.3.1 Таблицы 4.3 Приложения №4 к Договору в обычный период, или тарифицируется по колонке 4.3.2 Таблицы 4.3 Приложения №4 к Договору в «особый период» или период «дежурство».

Перечень услуг по обеспечению технологического качества ИС (оказываются в соответствии с пп 5.3, 5.4 ФСС и в соответствии со Спецификацией №1 к Приложению №1 по Заявке и ЧТЗ)

- 1.1. Установка и настройка Центра Контроля Качества (ЦКК), Центра управления Производительностью (ЦУП).
- 1.2. Настройка мониторинга сервера приложений 1С:
 - Контроль подключений
 - Контроль производительности
 - Контроль потребления памяти
 - Контроль устойчивости системы
- 1.3. Настройка технологического журнала сервера приложений 1С.
- 1.4. Настройка технологического журнала клиента 1С.
- 1.5. Настройка мониторинга ОС сервера приложений 1С:
 - ОЗУ / обмен страниц в секунду
 - ЦПУ / % использования процессора
 - ПЗУ / средняя длина очереди
 - Сетевой интерфейс / байт в секунду
- 1.6. Настройка мониторинга БД средствами экземпляра MS SQL Server:
 - Размер свободного места ПЗУ
 - Скорость обмена с ПЗУ
 - Размер БД

- Фрагментация индексов
- Использование ОЗУ экземпляром
- Использование ЦПУ экземпляром

1.7. Настройка регламентных операций:

1.7.1. Сервер приложений 1С:

- Перезапуск рабочих процессов
- Резервное копирование БД
- Пересчет итогов

1.7.2. Сервер СУБД:

- Сжатие БД
- Дефрагментация и перестроение индексов
- Обновление статистик
- Очистка процедурного кэша

<p>Исполнитель:</p> <p>И.О. директора _____/</p> <p>МП</p>	<p>Заказчик:</p> <p>Глава филиала _____/</p> <p>МП</p>
---	--

Обеспечение технологического качества работы ИС

1. Состав информационной системы (ИС)

- 1.1. Сервер приложений 1С;
- 1.2. Информационный ресурс «_____»;
- 1.3. База данных _____;

2. Качество работы ИС

Качество работы определяется следующими показателями:

- 2.1. Коэффициент производительности. Параграф 3.
- 2.2. Устойчивость работы системы. Параграф 4.
- 2.3. Работоспособность системы. Параграф 5.

3. Коэффициент производительности (КП)

3.1. КП вычисляется исходя из целевого времени выполнения (Т) ключевой операции (КО), заданного для каждой КО и времени выполнения КО при работе пользователя ИС.

3.2. Методика вычисления КП

3.2.2. При вычислении КП применяется методика APDEX.

3.2.3. КП вычисляется отдельно для каждой КО.

3.2.4. Минимальное количество операций для достоверного вычисления КП по методике APDEX = 100.

3.2.5. Формула вычисления по методике APDEX:

$$(NS + NF/2)N, \text{ где}$$

- N – количество выполненных операций;
- NS – количество КО выполнившихся за время, меньшее либо равное целевому времени T;
- NF - количество КО выполнившихся за время, большее целевому времени и меньшее либо равное 4*T;

3.3. Оценка значений КП:

Диапазон		Оценка
0,94	1,00	Отлично
0,85	0,93	Хорошо
0,70	0,84	Удовлетворительно
0,50	0,69	Плохо
0,00	0,49	Неприемлемо

3.4. Работы по повышению производительности ИС

Определение списка КО и целевого времени выполнения. Оптимизация времени выполнения КО.

4. Устойчивость ИС

4.1 Устойчивость ИС определяется количеством «падений» и «зависаний» кластера серверов 1С:

4.1.1. Падением кластера серверов 1С называется самопроизвольная выгрузка любого процесса кластера серверов 1С или всех процессов;

4.1.2. Зависанием кластера серверов 1С называется состояние кластера, при котором он не отвечает на запросы пользователей, не позволяет создать новое клиентское подключение и т.п., но при этом остается загруженным в память рабочего сервера;

4.2. Работы по повышению устойчивости ИС:

Выявление и предотвращение «падений» и «зависаний» кластера серверов 1С.

5. Работоспособность

5.1. Работоспособность ИС определяется количеством системных ошибок за единицу времени;

5.2. Системной ошибкой называется ошибка ИС или платформы 1С, не позволяющая пользователю выполнить прикладное действие. Функциональные ошибки кода не являются системными ошибками;

5.3. Работы по повышению работоспособности ИС:

Выявление системных ошибок.

<p>Исполнитель:</p> <p>И.О. директора _____/</p> <p>МП</p>	<p>Заказчик:</p> <p>Глава филиала _____/</p> <p>МП</p>
---	--

Спецификации сервисов

1.«Услуги по сопровождению _____»

1.1. Во исполнение обязательств по Договору Исполнитель оказывает услуги по предоставлению сервисов, указанных в Таблице 1.1.

1.2. Параметры и метрики оказания сервисов представлены в Таблице 1.2.

1.3. Особые условия оказания сервисов представлены в Таблице 1.3.

Таблица 1.1

Идентификатор сервисной записи			Полное типовое наименование сервиса	Краткое наименование сервиса	Описание сервиса	Единица измерения	Уровень обслуживания	Перечень инцидентов, обрабатываемых как кризисные	Перечень инцидентов, обрабатываемых с заданным приоритетом		Перечень запросов на обслуживание		Перечень запросов на изменение		Перечень формальных оснований отклонения обращения	Категория объектов обслуживания	Месторасположение объектов обслуживания	Особые условия оказания сервиса
Код направления деятельности	Код сервисной линии	Код группы сервисов							Описание инцидента	Приоритет*	Описание запроса на обслуживание	Приоритет*	Описание запроса на изменение	Приоритет*				

<p>Исполнитель:</p> <p>И.О. директора _____ /</p> <p>МП</p>	<p>Заказчик:</p> <p>Глава филиала _____ /</p> <p>МП</p>
---	---

**Описание особых условий оказания сервиса
по направлению: «Услуги по сопровождению 1С Statoil»**

2. Данное соглашение предусматривает два типа периода обслуживания, которые включены в состав услуги:
 - а) *Основной период обслуживания.*
 - б) *Особый период обслуживания.*

3. **Расписание Основного периода обслуживания**
 - 3.1. Расписание Основного периода обслуживания приведено в Таблице № 1.2 Приложения №3 Договора.

4. **Расписание Особого периода обслуживания с учетом работ по схеме «Дежурство»**
 - 4.1. Особый период обслуживания обычно используется в период закрытия и включает в себя, более оперативное решение заявок пользователей, по сравнению с основным периодом обслуживания. При этом специалисты Исполнителя в рамках особого периода обслуживания могут привлекаться к работе в выходные и праздничные дни по схеме «Дежурство».
 - 4.2. Для организации работ в рамках «Особого периода обслуживания» бизнес подразделение не позднее, чем за 2 суток до дня потребности, оформляет заявку на почтовый ящик ЦДС.
 - 4.3. Ответственным за подачу заявки, является ответственное лицо со стороны бизнес-подразделения Заказчика не ниже начальника департамента/управления.
 - 4.4. Работа в период «Особого периода обслуживания» относится к Дополнительным работам и тарифицируется по колонке 4.3.2 Таблицы 4.3 Приложения №4 к Договору.
 - 4.5. Исполнитель в рамках данного соглашения обеспечивает необходимое количество ресурсов для работ в рамках «Особого периода обслуживания» по предварительной Заявке.
 - 4.6. В случае, если в период Особого обслуживания требуется проведение Технологического обслуживания, данные работы согласуются с Заказчиком.

5. **Организация работ по схеме Дежурство**
 - 5.1. Для организации работ по схеме «Дежурство» ответственный за подачу заявки на дежурство, не позднее, чем за 1 сутки до дня потребности формирует заявку на дежурство.
 - 5.2. Инициатором подачи заявки на дежурство является ответственное лицо со стороны бизнес-подразделения Заказчика не ниже начальника управления/директора департамента.
 - 5.3. В Заявке на дежурство указывается дата (ы) и время проведения работ по схеме «Дежурство», Информационная система и Информационный ресурс, для которых будут выполняться данные работы и перечень работ, планируемых к выполнению.
 - 5.4. Инициатор подачи заявки на дежурство формирует обращение с помощью стандартных средств, либо отправляет электронное сообщение на адрес ЦДС с приложенной Заявкой на дежурство.

- 5.5. Заявка на дежурство должна быть подписана инициатором и ответственным представителем Заказчика. При отсутствии хотя бы одной подписи в заявке на дежурство, исполнитель вправе приостановить рассмотрение заявки до полного оформления заявки на дежурство.
- 5.6. Исполнитель в рамках данного соглашения обеспечивает необходимое количество ресурсов для работ по схеме «Дежурство».
- 5.7. Работа в период «Особого периода обслуживания» относится к Дополнительным работам и тарифицируется по колонке 4.3.2 Таблицы 4.3 Приложения №4 к Договору.
- 5.8. Исполнитель в рамках данного соглашения обеспечивает необходимое количество ресурсов для работ в рамках «Особого периода обслуживания» по предварительной Заявке.
- 5.9. В случае, если в период Особого обслуживания требуется проведение Технологического обслуживания, данные работы согласуются с Заказчиком.
- 5.10. В случае если заказчику необходима поддержка по схеме «Дежурство» после окончания периода Дежурства, заказчик в оперативном режиме контактирует по электронной почте со специалистами исполнителя, привлеченными на работы по схеме «Дежурство» и оговаривает дополнительное время.
- 5.11. В случае если имеется потребность в продлении поддержки по схеме «Дежурство», инициатор подачи заявки на дежурство обязан за 30 минут до окончания времени работ по схеме «Дежурство» подтвердить данную потребность по электронной почте, указав в письме время окончания работ по схеме «Дежурство».
- 5.12. В случае отсутствия запроса потребности в продлении поддержки по схеме «Дежурство» со стороны Заказчика и после окончания оговоренного времени работ по схеме «Дежурство», работы считаются завершенными и исполнитель может покинуть свое рабочее место.
- 5.13. Для корректного учета времени работ по схеме «Дежурство», исполнитель обязан прикрепить электронные сообщения заказчика к заявке на дежурство .

6. Прием обращений

- 6.1. Прием обращений осуществляется на основании сообщения, сформированного пользователем с помощью стандартных средств, а так же через почтовый ящик ЦДС. Обращение включает в себя следующую информацию:
 - ✓ Приоритет;
 - ✓ Описание;
 - ✓ Контактную информацию;
 - ✓ Наименование информационной системы и информационного ресурса;
 - ✓ Дополнительные материалы (при необходимости).
- 6.2. В случае недоступности приложения, прием обращений осуществляется через почтовый ящик ЦДС или через обращение в службу ЦДС.
- 6.3. При регистрации обращения Исполнитель обязан провести его классификацию по трем категориям: Инцидент, Заявка на обслуживание, Заявка на изменение.
- 6.4. После уточнения информации об обращении, оно может быть пере классифицировано.
- 6.5. Выделено три возможных приоритета обращений:
 - «Высокий» - Серьезный инцидент, ведущий к невозможности выполнения бизнес процесса без видимого временного решения. Функциональность критична для бизнеса – недоступность приложения несет угрозу непрерывности бизнеса.
 - «Средний» - Работа ведется в штатном режиме, но часть функций работает некорректно. Инцидент не оказывает значительного влияния на выполнение текущих задач. Функциональность не критична для бизнеса – непрерывность бизнеса не зависит от доступности приложения.

- «Низкий» - Приложение функционирует в штатном режиме. Инцидент не влияет на выполнение текущих задач.
- 6.6.** В случае, если пользователь не указал приоритет при создании обращения, по умолчанию будет присвоен приоритет «Низкий».
- 6.7.** Если у пользователя возникла необходимость повышения приоритета обращения до уровня «Средний» или «Высокий», он может повысить приоритет через обращение в региональную службу ЦДС с указанием номера обращения и требуемого приоритета. Расчет времени решения обращения начинается с момента изменения приоритета.
- 6.8.** В случае присвоения обращения приоритета «Высокий», пользователь, подавший обращение, обязан поддерживать контакт с Исполнителем на период решения обращения, т.е. Исполнитель должен иметь возможность в оперативном режиме контактировать с лицом, подавшим обращение, для детальной проработки запроса и формирования решения.
- 6.9.** Исполнитель может повысить приоритет любого незакрытого обращения вплоть до «Высокого» по собственному усмотрению.
- 6.10.** Исполнитель может понизить приоритет по согласованию с лицом, подавшим обращение. При этом исполнитель должен получить по e-mail согласование лица подавшего обращение с последующим отражением данного согласования в теле обращения.

7. Решение обращений пользователей

- 7.1.** Обращение в может иметь один из следующих статусов:
 - «Зарегистрировано» – обращение получено Исполнителем и назначен ответственный за его решение сотрудник;
 - «В работе» – Исполнитель проводит работы по обращению;
 - «Анализ» - Исполнитель проводит анализ причин и поиск возможностей решения обращения;
 - «Отложено» - работы по обращению временно приостановлены;
 - «Бизнес-тестирование» - ожидание результатов тестирования по обращению представителем Заказчика;
 - «Предложенное решение» - работы по обращению завершены Исполнителем, обращение может быть возвращено в работу при необходимости в течение 3-х дней;
 - «Закрето» - работы по обращению завершены Исполнителем, обращение зафиксировано и не может быть возвращено в работу. При возникновении необходимости продолжить работы – требуется создание нового обращения;
- 7.2.** В случае изменения статуса обращения, Исполнитель информирует об этом инициатора по электронной почте.
- 7.3.** После завершения Исполнителем всех работ по обращению – обращение переводится в статус «Предложенное решение» и инициатору высылается информационное письмо с решением, при этом оценка качества выполнения обращения не производится. В случае, если полученная информация не решает проблему инициатора – он возвращает заявку в работу, в течение 3-х дней ответив на полученное письмо с формулировкой «Отказ» или аналогичной.
- 7.4.** Если по одной проблеме подано несколько обращений, Исполнитель выполняет решение в рамках любого из них. Остальные обращения на время решения могут быть переведены в статус «Отложено» по согласованию с инициатором с указанием номера обращения, в рамках которого проблема решается и указанием причины перевода в статус «Отложено». По результату устранения проблемы происходит закрытие обращений и информирование инициаторов о решении.
- 7.5.** В тех случаях, когда Исполнителю для решения обращения требуется получить уточнение у инициатора заявки, Исполнитель переводит обращение в статус «Отложено».

- 7.6. В случае отсутствия ответа от инициатора обращения на вопрос исполнителя, более 8 рабочих часов, Исполнитель направляет повторное уведомление пользователю.
- 7.7. В случае отсутствия ответа от Инициатора, вопрос дублируют 3 раза с периодичностью 3 рабочих дня. После истечения 12 дней с момента отправки 1-го запроса и при отсутствии ответа инициатора работы по обращению прекращаются, обращение переводится в статус «Закрото».
- 7.8. В случае несогласия Заказчика с закрытием обращения, обращение возвращается в работу и передается Ответственному представителю Заказчика (группа SLM)..
- 7.9. Если при решении обращения необходимо проведение бизнес-тестирования, Исполнитель высылает тестирующему бизнес-пользователю запрос по электронной почте. В случае отсутствия ответа от инициатора, Исполнитель дублирует запрос на бизнес-тестирование с интервалом в 3 дня до получения результатов тестирования от инициатора обращения. В случае отсутствия ответа от тестирующего пользователя в течение 10 рабочих дней с момента отправки первого запроса, информация об обращении передается ответственному представителю Заказчика.
- 7.10. Исполнитель обновляет продуктивную ИС на релиз с выполненными изменениями, только при наличии документально подтвержденного Бизнес-пользователем положительного результата тестирования изменений в тестовой ИС.
- 7.11. Если при решении обращения необходимо согласование изменения ролей, Исполнитель высылает владельцам соответствующих ролей запрос на согласование по электронной почте и информационное письмо инициатору обращения. В случае отсутствия согласования изменения ролей, Исполнитель дублирует запрос с интервалом в 3 дня до получения согласования. В случае отсутствия ответа от согласующего в течение 10 рабочих дней с момента отправки первого запроса, информация об обращении передается ответственному представителю Заказчика.
- 7.12. Инциденты, являющиеся следствием неизвестной причины, приводят к регистрации проблемы. Под неизвестной причиной следует понимать отсутствие возможности найти причину ошибки или невозможность устранения ошибки, по обстоятельствам, не зависящим от Исполнителя.
- 7.13. Возможность и сроки устранения выявленных проблем определяются совместным решением, принятым ответственными представителями Исполнителя, Бизнес-подразделения Заказчика и Поставщика решения (при необходимости). Закрытие данных инцидентов осуществляется на основании зафиксированной проблемы и выполняется по единому решению принятому всеми участниками процесса управления проблемами.
- 7.14. В случае отсутствия ответа от пользователя и получения информации об отсутствии пользователя на рабочем месте (автоответ) – работа над обращением продолжается:
- в случае необходимости получения доп. информации – обращение переводится в статус «Отложено»;
 - в случае решения – обращение переводится в статус «Предложенное решение».

8. Управление кризисными инцидентами

- 8.1. В рамках данного соглашения под кризисным инцидентом понимается следующее:
- 8.1.1. Инцидент, в результате которого ИС были недоступны для выполнения текущей деятельности Заказчика.
 - 8.1.2. Инцидент, в результате которого невозможно завершение критичного бизнес процесса Заказчика.
 - 8.1.3. Инцидент, в результате которого форма, документ, обработка, отчет в ИС выполняются с системной ошибкой.
- 8.2. Кризисность инцидента определяется в соответствии с утвержденным стандартом "Управление кризисными инцидентами".
- 8.3. Если при решении кризисного инцидента потребуется привлечение вендора, но было найдено обходное решение, которое позволило полностью или частично

восстановить работоспособность ИС, то с инцидента снимается признак «Кризисный».

8.4. Процесс управления кризисными инцидентами осуществляется в порядке, регламентированном локальными нормативными документами Компании.

9. Управление проблемами

9.1. В рамках данного соглашения под Проблемой понимается следующее:

Неизвестная причина, не выявленная неисправность ИС, которая привела или может привести к возникновению одного или нескольких инцидентов.

9.2. Результаты решения проблемы должны быть задокументированы и согласованы Заказчиком.

10. Оповещения

10.1. Исполнитель организует по согласованию с ответственным представителем Заказчика оповещение пользователей ИС в следующих случаях:

10.1.1. Перед проведением планового технологического обслуживания.

10.1.2. Перед проведением работ, влияющих на предоставление услуги.

10.1.3. При возникновении инцидентов, препятствующих предоставлению услуги или приводящих к недоступности ИС.

10.1.4. Публикация отчетности по услуге, а также кризисным инцидентам.

10.1.5. Другие случаи, связанные с предоставлением услуги.

10.2. В случае проведения работ, влияющих на предоставление услуги (в том числе внеплановая недоступность или снижение производительности), Исполнитель рассылает запрос на согласование проведения работ ответственному представителю Заказчика не менее чем за 4 рабочих часа до начала работ.

10.3. В случае необходимости проведения срочных работ, связанных с возможным прерыванием (или недоступностью) услуги, запрос на согласование проведения работ высылается не менее чем за 2 рабочих часа до начала работ, если иное не согласовано Заказчиком.

10.4. Информирование пользователей о согласованном проведении работ, влияющих на предоставление услуги, выполняется не менее чем за 1 час до начала работ.

10.5. Информирование происходит по списку пользователей, предоставленному ответственным представителем Заказчика.

11. Условия обслуживания

11.1. Необходимым условием обслуживания в рамках базового сервиса, является:

11.1.1. Наличие рабочей станции пользователя, подключенной к корпоративной сети и соответствующей корпоративному стандарту на рабочее место, наличие ПКЗИ.

11.1.2. Изучение пользователями предоставленного им инструктивного материала в соответствии с функциональным участком.

11.1.3. Все работы выполняются на основании заявок пользователей.

11.2. Необходимым условием обслуживания в рамках ON-SITE сервиса, является:

11.2.1. Заказчик предоставляет рабочее место на своей территории специалистам Исполнителя за свой счет.

11.2.2. Режим работы сотрудников ON-SITE сервиса соответствует утвержденному режиму рабочего дня на предприятии Заказчика.

11.2.3. Все работы выполняются на основании заявок пользователей выставленных через почтовый ящик ЦДС.

11.2.4. Ответственный представитель Заказчика по бизнес направлению, в рамках которого оказывается ON-SITE сервис, отвечает за координацию и распределение задач специалистов привлеченных к данным работам.

11.2.5. Перемещение специалистов между местами локации пользователей осуществляется средствами Заказчика.

11.3. Необходимым условием обучения является:

- 11.3.1. Все работы выполняются на основании обращений пользователей выставленных через почтовый ящик ЦДС с приложенной Заявкой на обучение;
- 11.3.2. Ответственный представитель Заказчика по бизнес направлению, в рамках которого оказывается обучение, отвечает за координацию обучения;
- 11.3.3. Перемещение специалистов между местами локации пользователей осуществляется средствами Заказчика.

11.4. Бизнес подразделения Заказчика обеспечивают:

- 11.4.1. Своевременный и корректный ввод данных.
- 11.4.2. Ведение нормативно-справочной информации (НСИ) (в рамках данного SLA).
- 11.4.3. Организационную поддержку в проведении обучения пользователей.
- 11.4.4. Участие своего персонала в управлении проблемами в рамках сопровождения ИС.
- 11.4.5. Методологическую поддержку бизнес процессов реализованных в ИС.
- 11.4.6. Согласование доступа к ИТ-ресурсам, используемым в процессе предоставления услуги.

11.5. Увольнение \ перевод сотрудника не является основанием для исключения пользователя из объемов, если он подключался к продуктивному ИР в составе ИС, один или более раз за отчетный период.

12. Ограничения на обслуживание

Перечень документов, влияющих на уровень сервиса:

- а) Инструкции и рекомендации поставщиков решения и оборудования.

13. Дополнительные услуги (по Заявкам и ЧТЗ)

13.1. Установка и настройка серверной части ИС:

- ✓ Установка и настройка серверной части ИС (сервер приложений).
- ✓ Установка средств лицензирования ИС.
- ✓ Установка и настройка дополнительных средств мониторинга.

13.2. Создание ИР в рамках ИС:

- ✓ Создание/удаление дополнительных ИР.
- ✓ Настройка резервного копирования ИР.
- ✓ Проведение работ по оптимизации производительности ИР.

13.3. Выполнение процедур экспорта/импорта данных в рамках настроенной функциональности ИС.

13.4. Предоставление специалистов:

Предоставление специалистов для работ вне основного расписания обслуживания и/или для работ связанных с функциональностью приложения и не входящих в базовый сервис.

13.5. ON-SITE Сервис - работы специалистов на территории заказчика, направленные на расширенное консультирование и обучение пользователей по работе с ИС (при наличии необходимых ресурсов):

- Помощь в оформлении и регистрации заявок на доступ в ИС.
- Помощь в оформлении и регистрации сервисных заявок.
- Помощь в оформлении и регистрации заявок на изменения.
- Консультационная помощь пользователям по вводу первичных документов.
- Консультационная помощь пользователям по формированию отчетных форм.
- Консультационная помощь пользователям по обрабатываемым в системе бизнес-процессам, в части технической реализации.
- Консультационная помощь пользователям в процессе бизнес тестирования изменений.
- Консультационная помощь в изучении инструкций по работе ИС.
- Расширенные комментарии по инструкциям по работе ИС.
- Эскалация вопросов на экспертный уровень и мониторинг решений этих вопросов.

- 13.6. Разработка отчетных и экранных форм штатными средствами ПО 1С:
Предприятие.
- 13.7. Описание алгоритмов, реализованных в ИС.
- 13.8. Дежурство сверх плана.

14. Все услуги оказываются только для ИС, введённых в ПЭ.

15. Перечень дополнительных услуг по обеспечению технологического качества ИС (по Заявкам и ЧТЗ)

- 15.1. Установка и настройка Центра Контроля Качества (ЦКК).
- 15.2. Настройка мониторинга сервера приложений 1С:
- Контроль подключений
 - Контроль производительности
 - Контроль потребления памяти
 - Контроль устойчивости системы
- 15.3. Настройка технологического журнала сервера приложений 1С.
- 15.4. Настройка технологического журнала клиента 1С.
- 15.5. Настройка мониторинга ОС сервера приложений 1С:
- ОЗУ / обмен страниц в секунду
 - ЦПУ / % использования процессора
 - ПЗУ / средняя длина очереди
 - Сетевой интерфейс / байт в секунду
- 15.6. Настройка мониторинга БД средствами экземпляра MS SQL Server:
- Размер свободного места ПЗУ
 - Скорость обмена с ПЗУ
 - Размер БД
 - Фрагментация индексов
 - Использование ОЗУ экземпляром
 - Использование ЦПУ экземпляром
- 15.7. Настройка регламентных операций:
- 15.7.1. Сервер приложений 1С:
- Перезапуск рабочих процессов
 - Резервное копирование БД
 - Пересчет итогов
- 15.7.2. Сервер СУБД:
- Сжатие БД
 - Дефрагментация и перестроение индексов
 - Обновление статистик
 - Очистка процедурного кэша

<p>Исполнитель:</p> <p>И.О. директора _____/МП</p>	<p>Заказчик:</p> <p>Глава филиала _____/МП</p>
---	---

Таблица 4.1 Ресурсный план

	МСФО	Бюдж/Казн	Разработчик/Программист	Итого, чел
Всего	5,50	4,50	3,00	13,00

Таблица 4.2 Стоимость работ по месяцам

	Стоимость без НДС	НДС	Итого:
Всего			

Таблица 4.3 Стоимость учетных ставок специалистов

Специалист	4.3.1 рабочее время в рабочие дни		4.3.2 выходные и праздничные дни, вне рабочее время	
	Стоимость без НДС	Итого, НДС в т.ч	Стоимость без НДС	Итого, НДС в т.ч
МСФО/Налоги				
Бюджетирование/Казначейство				
IT/Техподдержка				
Разработчик/Программист				

<p>Исполнитель:</p> <p>И.О. директора _____/.</p> <p>МП</p>	<p>Заказчик:</p> <p>Глава филиала _____/</p> <p>МП</p>
--	---

ОБРАЗЕЦ АКТА ПРИЕМА ПЕРЕДАЧИ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

Начало формы

Общество с ограниченной ответственностью ""

Адрес:

Телефон:

Акт приема-передачи услуг № __ от _____ 202_ г.

Исполнитель: Общество с ограниченной ответственностью _____ "

Заказчик: _____ " _____ "

Основание: Договор № _____ от _____

№	Наименование работ / услуг	Ед. изм.	Кол.	Цена, грн.	Сумма, грн.
1	Техническая поддержка по договору № _____ от _____				
Итого:					
В том числе НДС					

Всего оказано услуг __, на сумму _____ руб.

_____ рублей __ копеек

Вышеперечисленные услуги выполнены полностью и в срок. Заказчик претензий по объему, качеству и срокам оказания услуг не имеет.

Подписи сторон

Заказчик

Исполнитель

_____/_____/_____
М.П.

_____/_____/_____
М.П.

Конец формы

Исполнитель: И.О. директора _____/_____ МП	Заказчик: Глава филиала _____/_____ МП
---	---

Начало формы

Заявка на выполнение работ № _____

ЗАКАЗЧИКИ: _____

Договор: _____ от «__» _____ 202_ г

Подсистема: < название Системы, конфигурации, области учета >

Ответственный представитель ЗАКАЗЧИКОВ: < ФИО > Дата заявки: «__» _____ 202_ г	Модуль: <раздел учета, описываемый в заявке> Описание выполняемых изменений/работ: <№ и дата согласованного ЧТЗ в случае выполнения доработок функционала>
Квалификация требуемых специалистов: < Программист / Консультант / Преподаватель / Функциональный архитектор / Технический архитектор >	
Приоритет: <Указать уровень приоритета>	
Задача: <описание сути заявки: обнаруженная ошибка с указанием условий возникновения; запрос на расширение функционала (ссылка на согласованное ЧТЗ), методические вопросы. Обязательно указание документа, отчета, обработки в ИС к которой относится заявка.>	

Отв.лица со стороны ЗАКАЗЧИКОВ:

Отв.лица со стороны Исполнителя:

«__» _____ Г.

«__» _____ Г.

Конец формы

Исполнитель: И.О. директора _____/. МП	Заказчик: Глава филиала _____/. МП
---	---