Приложение №1

к договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2023 г.

**Техническое задание на оказание услуг**

**по сопровождению корпоративной системы электронного документооборота   
АО «ЭнергосбыТ Плюс» на базе платформы Directum**

###### **Общие требования.**

* 1. Настоящее Техническое задание определяет объём и перечень услуг Исполнителя по сопровождению Корпоративной системы электронного документооборота АО «ЭнергосбыТ Плюс» на основе платформы Directum (далее Системы).
  2. **Объем услуг:** максимум 1200 ч/часов трудозатрат Исполнителя за весь период оказания услуг.
  3. Объем услуг должен оказываться в соответствии с соотношением:

**- 30%** работы по свободным заявкам Заказчика (максимум 360 ч/часов).

**- 70%** фиксированные работы в соответствии с Таблицей 1 (максимум 840 ч/часов)

Таблица 1. Перечень фиксированных работ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование работ | Количество (ч/час) |
| 1 | Аудит производительности системы (1 раз в неделю) | 105 |
| 2 | Анализ логов, исправление ошибок и донастройка интеграции СЭД Directum с кабинетами СБИС и Диадок | 160 |
| 3 | Проведение периодических статусов по текущему состоянию системы и выполненным работам | 25 |
| 4 | Разработка и модификация типовых маршрутов движения документов | 300 |
| 5 | Выполнение настроек на прикладном уровне системы | 160 |
| 6 | Консультации разработчика | 60 |
| 7 | Консультации администратора | 30 |
|  | **Итого:** | **840** |

* 1. Исполнитель должен выделить на выполнение услуг закрепленную команду в количестве не менее 3 сотрудников для возможности постоянных контактов с представителями Заказчика.

1. **Требования к оказанию услуг по сопровождению Системы.**

###### **Термины и определения**

Обращение – зафиксированное обращение потребителя сервиса. В дальнейшем классифицируемое как инцидент, консультация, запрос на обслуживание или запрос на изменение.

**Инцидент** – любое событие, не являющееся частью нормального функционирования информационных систем, которое привело к нарушению их использования.

Взаимодействие – зафиксированный контакт с потребителем сервиса.

Система – корпоративная система электронного документооборота АО «ЭнергосбыТ Плюс» на основе платформы Directum 5.х

Платформа – программный продукт, на котором основана Система (Directum версии 5.х).

Заказная разработка – это модификация экземпляра системы у Заказчика, удовлетворяющая его специфические потребности.

Документация к системе – согласованные версии документов: Проектные решения, инструкции пользователей, запросы на изменение, а также документация производителя платформы по используемой версии платформы.

Ошибка системы – под ошибкой понимается несоответствие фактического поведения программного продукта поведению, предусмотренному в документации к системе, воспроизводимое в определенных условиях и не обусловленное неправильными настройками, действиями пользователя или другими внешними факторами.

**Тестовая эксплуатация** – это проверка заказной разработки в тестовой базе Заказчика на предмет соответствия требованиям, зафиксированным в запросе на изменение.

**Опытная эксплуатация** – это проверка заказной разработки в тестовой базе Заказчика на предмет соответствия требованиям, зафиксированным в запросе на изменение, в условиях реальной работы пользователей Заказчика.

Гарантийная поддержка заказной разработки – решение инцидентов в течение определенного срока после завершения периода опытной эксплуатации по запросу на изменение.

**Квартальный отчет** – формализованный отчет по оказанным услугам за отчетный квартал.

Потребитель сервиса – конкретный обратившийся сотрудник Заказчика.

ОСЗ – Ответственный за соглашение со стороны Заказчика, сотрудник, фиксируемый как ответственный за Соглашение со стороны Заказчика. В его обязанности входит регистрация новых потребителей сервиса, согласование ежеквартальных отчетов, согласование и приемка Запросов на изменения, продление Соглашения и т.д. Устанавливается настоящим Соглашением.

ОСИ – Ответственный за соглашение со стороны Исполнителя, сотрудник, фиксируемый как ответственный за Соглашение со стороны Исполнителя. В его обязанности входит подготовка ежеквартальных отчетов, координация всех работ по инцидентам и запросам на изменение и т.д. Устанавливается настоящим Соглашением.

###### **Регистрация Потребителей сервиса**

Список Потребителей сервиса, взаимодействующих с Исполнителем, является конечным (не более 15 сотрудников Заказчика). Первоначальный список, а также изменения списка Потребителей сервиса направляются Исполнителю Ответственным за Соглашение со стороны Заказчика (ОСЗ).

Для каждого Потребителя сервиса указывается ФИО, должность, контактные данные.

###### В рамках свободных работ, в соответствии с п.1.5 настоящего ТЗ, Исполнитель должен оказывать следующие **виды услуг по сопровождению Системы**:

* ***инцидентная*** поддержка (услуги по устранения сбоев и ошибок Системы);
* выполнение ***запросов на обслуживание***;
* выполнение ***запросов на изменение*** (проектирование, адаптация, модификация, разработка и тестирование).

Реестр услуг:

| Тип услуги | Наименование |
| --- | --- |
| Инцидент | Диагностика и восстановление работоспособности Системы на пользовательских ПК |
| Инцидент | Диагностика и восстановление работоспособности серверных компонент |
| Инцидент | Исправление дефектов в прикладной разработке |
| Инцидент | Исправление дефектов платформы |
| Запрос на обслуживание | Предоставление дистрибутивов |
| Запрос на обслуживание | Генерация лицензионного ключа |
| Запрос на обслуживание | Установка, настройка, администрирование клиентских компонент |
| Запрос на обслуживание | Установка, настройка, администрирование серверных компонент |
| Запрос на обслуживание | Импорт прикладной разработки |
| Запрос на изменение | Исследование и проектирование настройки и модификаций |
| Запрос на изменение | Администрирование и настройка |
| Запрос на изменение | Прикладная разработка |
| Запрос на изменение | Обновление ПО на новую версию |
| Запрос на изменение | Миграция данных из сторонних систем |
| Запрос на изменение | Разработка/корректировка документации |

###### ***Инцидентная поддержка***

Каждому зарегистрированному инциденту службой поддержки Исполнителя должен присваиваться приоритет, в соответствии с которым определяются очередность обработки и стандартные нормы времени реакции. Приоритет инцидента определяется на основании степени воздействия на работу пользователей и частоты проявления.

**Степень воздействия** характеризует меру отклонения от нормального уровня использования программных продуктов, количество и статус пользователей и бизнес-процессов, подвергшихся воздействию в связи с инцидентом.

|  |  |
| --- | --- |
| Степень воздействия | Описание |
| Высокая | Серьезные сбои, при которых становится невозможным выполнение ключевых бизнес-процессов, нарушающие использование всей системы в целом или её отдельных служб. Сбой может охватывать работу как отдельных ключевых пользователей, так и целые группы |
| Средняя | Сбой не останавливает работу системы в целом, но часть функций системы работает некорректно |
| Низкая | Сбой, влияющий на удобство работы с системой, снижающее эффективность ее использования, но не блокирующий выполнение бизнес-процессов |

**Частота** проявления инцидентов определяется следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
| Частота | Описание |
| Высокая | Устойчивое (постоянное) проявление инцидента. |
| Средняя | Частое, но не стабильное проявление инцидента. |
| Низкая | Эпизодическое и не стабильное проявление инцидента. |

**Приоритет** инцидента на основании степени воздействия и частоты проявления определяется в соответствии с таблицей:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Приоритет инцидента | | Степень воздействия | | |
| *Высокая* | *Средняя* | *Низкая* |
| Частота | *Высокая* | Критический | Высокий | Средний |
| *Средняя* | Высокий | Средний | Низкий |
| *Низкая* | Средний | Низкий | Планируемый |

В зависимости от приоритета инцидента должны устанавливаться нормы на время реакции. Под временем реакции понимается количество рабочих часов, прошедших с момента регистрации инцидента, в течение которых назначенный специалист службы поддержки приступает к работе по его разрешению, и, в зависимости от ситуации, дает первоначальные рекомендации по разрешению инцидента или запрашивает сведения, необходимые для более глубокой диагностики.

Время реакции в зависимости от приоритета инцидента не должно превышать значений, указанных в таблице:

|  |  |
| --- | --- |
| Приоритет инцидента | Максимальное время реакции (рабочих часов) |
| Критический | 2 |
| Высокий | 4 |
| Средний | 12 |
| Низкий | 24 |
| Планируемый | По отдельной договоренности с Заказчиком |

**Потребитель сервиса** может указать **желаемую срочность** обработки инцидента, которая позволит задать очередность обработки инцидентов среди всех обращений (в том числе с разными приоритетами).

Инцидент считается решенным, если предоставлена рекомендация, позволяющая устранить сбой и восстановить нормальное использование информационных систем. Рекомендация может включать предоставление «обходного пути».

###### ***Выполнение запросов на обслуживание***

Под запросом на обслуживание понимается запрос на выполнение какой-либо стандартной процедуры по обслуживанию Системы (например, заведение нового пользователя, сброс пароля пользователя, изменение прав).

###### ***Выполнение запросов на изменение***

Запросы на изменение – это запросы от Потребителя сервиса, связанные с изменением функциональности, интерфейсов или способов функционирования системы. Порядок работы с Запросами на изменения описан в п.4.7.3

###### **Порядок действий по работе с обращениями Потребителей сервиса**

###### ***Регистрация обращения***

К регистрации должны принимаются обращения только от зарегистрированных Потребителей сервиса. При обращении неизвестного Потребителя сервиса Исполнитель должен отказать в регистрации обращения.

Регистрация обращений от Потребителей сервиса должны производиться Исполнителем как минимум следующими способами:

* телефон;
* электронная почта.

Возможны дополнительные способы обращений по предложению Исполнителя.

Прием обращений по телефону должен производиться в рабочие дни в период времени не менее чем с 9-00 до 18-00 по московскому времени.

###### ***Классификация обращения***

Каждое обращение должно классифицироваться. При классификации определяется услуга, частота, степень воздействия, приоритет и тип обращения (инцидент, запрос на обслуживание, консультация или запрос на изменение). Потребителю сервиса направляется уведомление по электронной почте.

###### ***Обработка*** ***обращений с типом «инцидент» и «запрос на обслуживание»***

Обращение с типом «инцидент», «консультация» и «запрос на обслуживание» должно без согласования поступать в работу после классификации. В процессе решения обращения сотрудники Исполнителя могут запрашивать дополнительную информацию. В случае отсутствия ответа Потребителя сервиса на запрос информации в течении 5 (трех) рабочих дней, обращение может быть закрыто автоматически.

Если в процессе обработки обращения выявляются вопросы или ошибки, не описанные в исходной формулировке обращения, то они регистрируются отдельными обращениями и отправляются в работу.

После завершения всех работ по обращению Потребителю сервиса должен отправляется запрос на закрытие обращения, где он отмечает его закрытие и оценивает проведенные по нему работы. При отказе в закрытии обращения Потребитель сервиса должен указать причину. В том случае, если потребитель не обработает запрос на закрытие в течение 5 (трех) рабочих дней, обращение считается принятым.

По работе с обращениями с типом «инцидент», «консультация» и «запрос на обслуживание» трудозатраты должны учитываться с точностью до 15 (пятнадцати) минут, при этом должны быть включены все фактические трудозатраты сотрудников Исполнителя, включая исследование причин обращения, взаимодействие с сотрудниками заказчика и т.д.

###### ***Обработка «Запросов на изменение»***

После классификации сотрудники Исполнителя должны выполнить предварительное исследование требований, а также возможности и способы реализации, которые согласовываются с Заказчиком. По итогам выполняется детальное проектирование и подготовка документа «Запрос на изменение». Документ содержит описание модификаций и настроек, которые необходимо выполнить, сроки и трудоемкость выполнения данных модификаций и настроек, срок приемки работ ОСЗ и срок гарантии.

Трудоемкость работ по Запросу на изменение должна составлять не менее 8 человеко-часов, иначе это обращение необходимо переклассифицировать.

Сроки анализа и последующей реализации Запроса на изменение должны устанавливаться индивидуально по согласованию с Ответственным за соглашение со стороны Заказчика (ОСЗ), но с учетом следующих ограничений:

* сроки выполнения модификации/настройки – определяются индивидуально с учетом трудоемкости работ и текущей загрузки специалистов Исполнителя и Заказчика;
* сроки приемки работ Заказчиком при тестовой эксплуатации (на тестовой базе) – не более 10 (десяти) рабочих дней с момента передачи результата работ Заказчику;
* сроки приемки работ Заказчиком при опытной эксплуатации (на рабочей базе) – не более 10 (десяти) рабочих дней с момента передачи результата работ Заказчику;
* сроки гарантийной поддержки – в течение 1 (одного) месяца после приемки работ Заказчиком, но не более 2 (двух) месяцев с момента передачи выполненной модификации/настройки Заказчику на тестирование.

Заказчик должен согласовать документ «Запрос на изменение», после этого он должен передаваться на реализацию Исполнителю.

Согласование документа «Запрос на изменение» и последующая приемка работ должна осуществляться сторонами в электронном виде с использованием e-mail или сайта поддержки (при наличии). В случае приемки результатов работ Заказчик (ОСЗ) направляет Исполнителю соответствующее подтверждение, а в случае отказа от приемки – отказ с перечнем несоответствий для исправления. При отсутствии подтверждения или отказа от приема работ при истечении срока приемки Заказчиком запрос на изменение считается принятым автоматически.

Трудозатраты Исполнителя на предварительное исследование, способов реализации, детальное проектирование и формирование документа «Запрос на изменение» должны учитываться отдельным пунктом в квартальном отчете и подлежат оплате Заказчиком, даже если Заказчик отказался от реализации Запроса на изменение (после предоставления Исполнителем документа «Запрос на изменение»).

###### **Отчетность**

После окончания отчетного квартала Исполнитель должен в течение 5 рабочих дней предоставить Ежеквартальный отчет, который должен отображать все фактически выполненные работы за отчетный квартал. В него должны попадать все обращения с типом «инцидент», «консультация» и «запрос на обслуживание», закрытые в отчетный квартал, все Запросы на изменение (вместе с подготовкой документа «Запрос на изменение»), принятые в отчетный квартал, а также все Запросы на изменения, прекращенные в отчетный квартал по инициативе Заказчика.

ОСЗ должен в течение 5 рабочих дней с момента получения квартального отчета отправить подписанную копию или мотивированный отказ Исполнителю. По истечению данного срока отчет считается принятым.

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/**  **м.п.** | **Заказчик**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/** **Азизов К.Р /**  **м.п.** |