

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ГАЗПРОМ ГАЗОМОТОРНОЕ ТОПЛИВО»**

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ ООО «ГАЗПРОМ ГАЗОМОТОРНОЕ ТОПЛИВО»

НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ И МОДИФИКАЦИИ ИУС СЭД DIRECTUM

г. Санкт-Петербург

Оглавление

1.	АННОТАЦИЯ.....	3
2.	ГЛОССАРИЙ И СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ.....	3
3.	ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ.....	4
4.	НАЗНАЧЕНИЕ И ЦЕЛЬ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ.....	4
5.	ХАРАКТЕРИСТИКА ОБЪЕКТА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.....	4
6.	ТРЕБОВАНИЯ К СОСТАВУ И СОДЕРЖАНИЮ ВЫПОЛНЕНИЯ УСЛУГ.....	4
7.	ИСКЛЮЧЕНИЯ И ОГРАНИЧЕНИЯ.....	6
8.	ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ.....	6
9.	ТРЕБОВАНИЯ К ПАРАМЕТРАМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ.....	9
10.	ОЦЕНКА ТРУДОЗАТРАТ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО МОДИФИКАЦИИ СЭД DIRECTUM.....	13
	ПРИЛОЖЕНИЕ №1. ФОРМА «ОТЧЕТА ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГИ «СОПРОВОЖДЕНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ СЭД «DIRECTUM».....	16
	ПРИЛОЖЕНИЕ №2. ФОРМА «ОТЧЕТА ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГИ «МОДИФИКАЦИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ СЭД «DIRECTUM».....	17
	ПРИЛОЖЕНИЕ №3. ФОРМА «СПРАВКИ О РАСПРЕДЕЛЕНИИ ЗАТРАТ НА МОДИФИКАЦИЮ СЭД DIRECTUM».....	18
	ПРИЛОЖЕНИЕ №4. «ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ДОРАБОТОК ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ ООО «ГАЗПРОМ ГАЗОМОТОРНОЕ ТОПЛИВО».....	19

1. АННОТАЦИЯ

Настоящий документ представляет собой Техническое задание (далее - ТЗ) на оказание услуг по сопровождению и модификации Информационно-управляющей системы СЭД Directum, эксплуатируемой Заказчиком.

В документе определены объекты оказания услуг, состав оказываемых услуг, предъявляемые требования к оказываемым услугам, определены методы оценки результатов оказания услуг, а также критерии их приемки.

При реализации положений настоящего Технического задания Исполнитель должен руководствоваться, включая, но не ограничиваясь, документами системы ГОСТ:

- ГОСТ Р ИСО/МЭК 14764-2002 «Информационная технология. Сопровождение программных средств»
- ГОСТ 34.601-90 «Информационная технология. Автоматизированные системы. Стадии создания»;
- ГОСТ Р 53622-2009 «Информационные технологии. Информационно-вычислительные системы. Стадии и этапы жизненного цикла, виды и комплектность документов».

Данный документ является обязательной частью закупочной документации Заказчика для организации конкурсной процедуры на право заключения договора оказания услуг по предмету настоящего ТЗ.

2. ГЛОССАРИЙ И СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ.

Термин / Сокращение	Определение / Расшифровка аббревиатур
Информационная система (ИС)	1) совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ (ред. от 06.04.2011, с изм. от 21.07.2011) «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»; 2) система, предназначенная для хранения, обработки, поиска, распространения, передачи и представления информации (ГОСТ 7.0-99, статья 3.1.30)
Заявитель по обращению	Работник Заказчика и/или пользователь ИС, компетентный для обсуждения предмета запроса с последующей приемкой (или отклонением) результата оказания услуги.
Заявка на изменение	Запрос пользователя на добавление, видоизменение или удаление функциональности ИС, которое прямо или косвенно влияет на бизнес процессы Общества.
Заявка на обслуживание	Запрос пользователя на информацию, или консультацию, или на стандартное изменение, доступ к ИТ-услуге.
Инцидент	Незапланированное прерывание ИТ-услуги или снижение качества ее предоставления, требующее участия технической поддержки для возобновления предоставления ИТ услуги.
Инициатор по обращению	Работник Заказчика и/или пользователь ИС, сформулировавший запрос на ИТ-услугу.
Данные	Информация, представленная в виде, пригодном для обработки автоматическими средствами при возможном участии человека. ГОСТ 15971-90, статья 1
Система Service Desk Заказчика	Программное обеспечение учета обращений работников Заказчика
БД	База данных
СЭД Directum	Система электронного документооборота Directum
СУБД	Система управления базами данных
АРМ	Автоматизированное рабочее место работника Заказчика
ЛНА	Локальный нормативный акт
НСИ	Нормативно-справочная информация
ПК	Персональный компьютер
ПО	Программное обеспечение
ЧТЗ	Частное техническое задание, документ с описанием требуемой к решению задачи в предметной области автоматизации
ФТС	Функционально-техническая спецификация, документ с описанием внесенных изменений в ИС: объекты, атрибуты, формы и т.д.

3. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

3.1. Сведения о Заказчике и Исполнителе

Заказчик – Общество с Ограниченной Ответственностью «Газпром газомоторное топливо»;
Исполнитель - организация, выбранная для оказания услуг по результатам конкурсных процедур.

3.2. Коды видов деятельности

ОКВЭД-2: 62.09 Деятельность, связанная с использованием вычислительной техники и информационных технологий, прочая;
ОКДП-2: 62.09 Услуги в области информационных технологий прочие и компьютерные услуги.

3.3. Сроки оказания услуг

Услуги оказываются в соответствии с условиями договора.

3.4. Место оказания услуг

Местом оказания услуг является офис Заказчика по адресу: Российская Федерация, город Санкт-Петербург, Петроградская набережная, дом 20 Лит. «А».

4. НАЗНАЧЕНИЕ И ЦЕЛЬ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

4.1. Назначение оказываемых услуг

Обеспечение бесперебойного и корректного функционирования СЭД Directum на протяжении всего операционного жизненного цикла, то есть периода эксплуатации СЭД Directum по требованиям Заказчика.

4.2. Цель оказания услуг

Услуги по настоящему ТЗ оказываются в целях поддержания работоспособности СЭД Directum Заказчика в актуальном с задачами Заказчика состоянии.

5. ХАРАКТЕРИСТИКА ОБЪЕКТА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

5.1. Объекты оказания услуг

Объектом оказания услуг по данному ТЗ является ИУС СЭД Directum версии 5.5.

В случае перехода Общества на более новые решения СЭД от вендора ООО «Directum» данные ИС будут также являться объектами оказания услуг.

Кроме того, объектами оказания услуг будут являться БД, специализированное ПО, обеспечивающее работоспособность, развитие, информационную безопасность и достоверность данных СЭД Directum, введенные в эксплуатацию в период действия договора на оказание услуг в соответствии с требованиями настоящего ТЗ.

6. ТРЕБОВАНИЯ К СОСТАВУ И СОДЕРЖАНИЮ ВЫПОЛНЕНИЯ УСЛУГ

6.1. В рамках настоящего технического задания Заказчик поручает Исполнителю выполнение следующих услуг:

- Сопровождение СЭД Directum;
- Модификация СЭД Directum.

6.2. Перечень операций в рамках услуги «Сопровождение СЭД Directum» определяется Таблицей 1.

Таблица 1. Перечень операций по сопровождению СЭД Directum

Перечень операций	Периодичность	Объем / метрика	Ожидаемый результат
1) Консультирование пользователей по работе с ПО; 2) Подготовка пользователей работе с ПО, в том числе, составление текстовых инструкций для пользователей; 3) Поиск и исправление ошибок, допущенных пользователями в рамках обращений в Service Desk; 4) Разработка (актуализация) исполнительской и пользовательской документации; 5) Обеспечение производительности ИС по согласованным и/или предоставленным Заказчиком метрикам производительности; 6) Обеспечение бесперебойного функционирования ИС; 7) Обеспечение бесперебойного обмена информацией с различными ИС; 8) Обеспечение своевременного и корректного выполнения утвержденных в Обществе регламентных процедур, выполняющихся с использованием ПО. 9) Взаимодействие и оказание содействия сторонним подрядным организациям (при необходимости) 10) Отправка запросов в службу поддержки вендора ООО «Directum» при выявлении ошибки в типовом функционале ИУС, а также на реализацию нового функционала. 11) Настройка прав доступа в СЭД. 12) Поддержание в актуальном состоянии матрицы доступа в СЭД.	Постоянно, весь срок действия договора, без ограничений	Ежемесячно, весь срок действия договора	Бесперебойно функционирующая ИУС СЭД Directum

6.3. Перечень операций в рамках услуги «Модификация СЭД Directum» определяется Таблицей 2. Максимальное значение трудозатрат на выполнение услуг по развитию СЭД Directum в течение срока действия договора составляет 1920 чел./часов.

Таблица 2. Перечень операций по модификации СЭД Directum

Перечень операций	Периодичность	Объем / метрика	Ожидаемый результат
<p>1) Проведение анализа, выработка рекомендаций по модификации СЭД Directum в соответствии с возможностями типовых решений от вендора:</p> <ul style="list-style-type: none"> по штатной работе типовых решений СЭД Directum; способах и методах решения проблем и обходных решений для предотвращения ошибок в типовых решениях СЭД Directum <p>по вопросам оптимального использования решений СЭД Directum.</p> <p>2) Сбор и формализация требований Заказчика по модификации СЭД Directum, формирование технического задания на модификации СЭД Directum, разработка порядка выполнения, оценка сроков и трудозатрат, передача на согласование Заказчику. Анализ и согласование ТЗ на модификации СЭД Directum, предоставленного Заказчиком.</p> <p>3) Внесение изменений в СЭД Directum по согласованным техническим заданиям, тестирование выполненных изменений, предоставление Заказчику информации об исполненных ТЗ, внесение изменений в документацию на информационные системы СЭД Directum.</p> <p>4) Разработка документов, регламентирующих эксплуатацию и обслуживание СЭД Directum, выполнение доработок, оптимизации, порядок оценки стоимости сопровождения СЭД Directum.</p> <p>5) Выполнение анализа и заключений по требуемым Заказчику параметрам планируемых, либо выполненных доработок, разработанной технической документации, Заказчиком, третьими лицами, привлеченными Заказчиком.</p>	По запросу от пользователей Общества с условием согласования от Управления информационно-управляющих систем	1920 человеко-часов в течение срока действия договора	<p>Модифицированный функционал СЭД Directum согласно потребностям Общества;</p> <p>Обученные для работы с модифицированным функционалом СЭД Directum пользователи Общества;</p> <p>Документация по разработанному новому функционалу СЭД Directum</p>

6.4. Требования к услуге «Сопровождение СЭД Directum»

Услуга «Сопровождение СЭД Directum» должна включать в себя комплекс мероприятий (работ) для обеспечения функционирования СЭД Directum в текущем работоспособном состоянии, в том числе, консультирование пользователей по работе с действующим функционалом и восстановление работоспособности действующего функционала в случае сбоя в работе СЭД Directum».

6.5. Требования к услуге «Модификация программного обеспечения СЭД Directum».

Услуга «Модификация программного обеспечения СЭД Directum» должна включать в себя весь объем работ, требуемых для выполнения модификации ИС СЭД Directum Заказчика в соответствии с поступающими обращениями на доработку такого ПО.

При оказании услуги «Модификация программного обеспечения СЭД Directum» Исполнитель оформляет документацию с описанием планируемых работ (далее - ЧТЗ), фактически выполненных работ (далее – ФТС) и актуализирует исполнительную и пользовательскую документацию на доработанную ИС СЭД Directum».

Вычислительные мощности (сервера, системы хранения) для реализации положений настоящего Технического задания обеспечивает Заказчик. По требованиям Заказчика вся разработка, тестирование и демонстрации доработок СЭД Directum должны производиться Исполнителем на вычислительных мощностях Заказчика.

Услуги «Модификация программного обеспечения СЭД Directum» оказываются Исполнителем согласно порядку выполнения доработок информационных систем Заказчика (Приложение №4 к настоящему ТЗ)

6.6. Общие требования по оказанию услуг

Услуги по настоящему ТЗ оказываются на территории Заказчика.

Услуги по настоящему ТЗ оказываются на вычислительных ресурсах Заказчика.

Услуги по настоящему ТЗ оказываются в соответствии с параметрами предоставления услуг согласно п.9

настоящего ТЗ.

Взаимодействие по вопросам, выходящим за рамки положений настоящего ТЗ производится в виде деловой переписки между контактными лицами, определенными в договоре оказания услуг по настоящему ТЗ.

Услуги оказываются путем обработки обращений, поступающих от работников Заказчика посредством системы Service Desk Заказчика. Информирование Исполнителя о регистрации и необходимости обработки вновь поступившего обращения осуществляется автоматически сформированным электронным письмом из системы Service Desk Заказчика на адреса электронных почт работников Исполнителя в корпоративной сети Заказчика согласно п. 8.3 настоящего ТЗ.

В случае поступления Исполнителю обращений от работников Заказчика любым другим способом (телефон, электронная почта, личное общение и т.п.), такие обращения подлежат регистрации в системе Service Desk Заказчика силами Исполнителя.

При недостаточности и/или неточности отраженной в обращении информации работник Исполнителя имеет право обратиться к Заявителю по обращению за дополнительной информацией, которая так же заносится в уже зарегистрированное обращение в системе Service Desk Заказчика.

Услуги, связанные с внесением изменений в функциональность информационных систем (модификации) и/или вычислительной инфраструктуры информационных систем подлежат обязательному согласованию с Заказчиком на стадиях формализации задачи, утверждения предлагаемых решений и приемки результатов.

Процедура закрытия обращения представляет собой уведомление Заявителя по обращению о выполнении Исполнителем всех необходимых действий в соответствии с ранее зарегистрированным обращением путем направления на адрес электронной почты Заявителя уведомительного письма из системы Service Desk Заказчика.

Обращение считается закрытым после подтверждения выполнения со стороны Заявителя. Подтверждение выполнения со стороны Заявителя по обращению представляет собой ответ на уведомительное письмо о выполнении работ по обращению, либо отсутствие претензий со стороны Заявителя в течение 5-ти рабочих дней после выполнения обращения. В случае отсутствия реакции Заявителя на входящее уведомительное письмо, обращение закрывается автоматически по истечению 5 рабочих дней.

Услуги должны предоставляться согласно параметрам режима доступности услуг в соответствии с режимами предоставления услуг согласно Таблице 5. Режим предоставления услуги.

Язык оказания услуг - русский.

7. ИСКЛЮЧЕНИЯ И ОГРАНИЧЕНИЯ

Персонализированным представителям Исполнителя предоставляется доступ к ИТ-ландшафту Заказчика в соответствии с запросом путем направления в адрес Заказчика официального письма в объеме, необходимом Исполнителю для оказания услуг по договору по настоящему ТЗ в составе и состоянии на дату начала действия договора «как есть». В целях обеспечения Исполнителя дополнительными инструментами для эффективной работы Заказчик может предоставлять доступ к документации сопровождаемых систем, а также перечень выполненных ранее обращений в учетной системе Service Desk.

Перед началом оказания услуг, а также периодически в ходе исполнения договора Исполнитель обязан оценить достаточность имеющихся ресурсов (технических, организационных, документальных и т.д.) Заказчика для оказания услуг по настоящему ТЗ в соответствии с предъявленными требованиями. Анализ условий эксплуатации, ограничений функционирования, качества данных объектов оказания услуг согласно п.5.1 настоящего ТЗ производится Исполнителем самостоятельно. Результаты анализа, выводы и предложения с указанием плана мероприятий и перечислением требуемых ресурсов для качественного оказания услуг в полном объеме доводятся до Заказчика незамедлительно.

Предоставление доступа к ИТ-ландшафту Заказчика предоставляется Заказчиком в соответствии с ЛНА ООО «Газпром газомоторное топливо», регламентирующим управление доступом к информационным ресурсам.

Доступ в систему Service Desk Заказчика обеспечивает Заказчик.

Работоспособность автоматизированных рабочих мест работников Заказчика - пользователей СЭД Directum обеспечивает Заказчик.

Требуемые для функционирования СЭД Directum лицензии на использование ПО предоставляет Заказчик.

Доработки смежных ИС Заказчика, не входящие в состав объектов оказания услуг по настоящему ТЗ для целей настоящего ТЗ обеспечивает Заказчик. Требования к смежным ИС формирует Исполнитель.

Оргтехникой для работы и рабочими местами для оказания услуг по настоящему ТЗ Исполнитель обеспечивает себя самостоятельно. Помещение и АРМ для специалистов Исполнителя при этом могут быть предоставлены Заказчиком в случае наличия такой возможности на стороне Заказчика.

Оказание услуг по разработке, модификации, тестированию и вводу в эксплуатацию ИС Заказчика на ресурсах за пределами ИТ-инфраструктуры Заказчика возможны только по письменному согласованию держателя договора по настоящему ТЗ от Заказчика.

8. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

8.1. Требования к взаимодействию со смежными Исполнителями.

Взаимодействие со смежными Исполнителями по сопровождению ИС Заказчика в рамках ввода в эксплуатацию модифицированных ИС Заказчика входит в обязанности Исполнителя по данному ТЗ.

8.2. Требования к составу привлекаемых специалистов Исполнителя

В рамках оказания услуг по настоящему ТЗ Исполнитель должен привлечь достаточное для качественного и своевременного оказания услуг квалифицированных специалистов на весь срок действия договора по настоящему ТЗ,

включая, но не ограничиваясь указанным в Таблице 3. Требования к привлекаемым специалистам.

Таблица 1. Требования к привлекаемым специалистам

№	Вид функционального специалиста	Минимальное количество специалистов (чел)	Функциональные обязанности	Требуемая квалификация, сертификат
По услуге «Сопровождение СЭД Directum»				
1	Администратор проекта	0,2	<ul style="list-style-type: none"> • Организация взаимодействия между Заказчиком и Исполнителем • Обеспечение ресурсами на проекте со стороны Исполнителя • Решение технических и организационных задач по реализации проекта, находящихся в зоне ответственности Исполнителя • Контроль своевременности оказания услуг по проекту в сроки, согласованные с Заказчиком • Обеспечение эффективной коммуникации на стороне Исполнителя, а также коммуникации с Заказчиком, Субподрядчиками, Вендором • Осуществление мониторинга, идентификации, анализа рисков; планирование и управление мероприятиями на стороне Исполнителя по работе с открытыми вопросами, рисками и проблемами • Организация и ведение репозитория проектной документации • Организация проведения совещаний, подготовка и согласование протоколов совещаний • Подготовка деловых и сопроводительных писем по проекту • Обеспечение внешнего и внутреннего документооборота по проекту. Контроль хранения документации проекта • Организация рассылки участникам согласования (в т.ч. в электронном виде) проектной документации, сбор замечаний и обеспечение своевременной передачи Исполнителю для обработки • Координация взаимодействия с проектной командой со стороны Исполнителя и Заказчика 	Не применимо
2	Методолог	0,5	<ul style="list-style-type: none"> • Обследование бизнес процессов, анализ запросов пользователей • Участие в переговорном процессе с Заказчиком по вопросам методологического обеспечения бизнес-процессов • Постановка задач программисту в рамках не крупных доработок/настроек функционала по запросам пользователей. 	«Сертифицированный администратор Directum» и/или «Сертифицированный пользователь Directum»
3	Специалист технической поддержки	1	<ul style="list-style-type: none"> • Осуществление оперативной помощи сотрудникам по устранению неисправностей, определение, локализация и устранение ошибок (технических сбоев). • Выполнение работ по установке и настройке программ и программных средств. • Обработка инцидентов, зарегистрированных пользователями • Заведение новых пользователей в СЭД Directum • Назначение полномочий пользователям СЭД Directum 	«Сертифицированный администратор Directum» и/или «Сертифицированный пользователь Directum»
4	Программист	0,2	<ul style="list-style-type: none"> • Выполнение не крупных доработок программного продукта по запросам пользователей. • Взаимодействие с методологом (постановщиком) по вопросам к доработкам ИС и анализу кода используемой конфигурации СЭД Directum. 	«Сертифицированный разработчик Directum»
По услуге «Модификация СЭД Directum»				
1	Администратор проекта	0,2	<ul style="list-style-type: none"> • Организация взаимодействия между Заказчиком и Исполнителем • Обеспечение ресурсами на проекте со стороны 	Не применимо

			<p>Исполнителя</p> <ul style="list-style-type: none"> Решение технических и организационных задач по реализации проекта, находящихся в зоне ответственности Исполнителя Контроль своевременности выполнения работ по проекту в сроки, согласованные с Заказчиком Обеспечение эффективной коммуникации на стороне Исполнителя, а также коммуникации с Заказчиком, Субподрядчиками, Вендором Осуществление мониторинга, идентификации, анализа рисков; планирование и управление мероприятиями на стороне Исполнителя по работе с открытыми вопросами, рисками и проблемами Координация Service Desk по заявкам от пользователей, своевременное назначение специалистов, отслеживание сроков исполнения заявок Организация и ведение репозитория проектной документации Организация проведения совещаний, подготовка и согласование протоколов совещаний Подготовка деловых и сопроводительных писем по проекту Обеспечение внешнего и внутреннего документооборота по проекту. Контроль хранения документации проекта Организация рассылки участникам согласования (в т.ч. в электронном виде) проектной документации, сбор замечаний и обеспечение своевременной передачи Исполнителю для обработки Координация взаимодействия с проектной командой со стороны Исполнителя и Заказчика 	
2	Методолог	0,5	<ul style="list-style-type: none"> Обследование бизнес процессов, анализ требований, проектирование и разработка архитектуры решения Участие в переговорном процессе с Заказчиком по вопросам методологического обеспечения бизнес-процессов Принятие решений по вопросам возможностей системной реализации методологических требований Разработка ЧТЗ, постановка задачи программисту Разработка сценариев тестирования разработанного функционала Проведение контроля качества реализации функциональных требований в ИС Сдача работ заказчику Проведение обучения, разработка инструкций Разработка проектной документации по доработкам ИС: ФТС на разработку/доработку программного продукта 	«Сертифицированный администратор Directum» и/или «Сертифицированный пользователь Directum»
3	Программист	0,8	<ul style="list-style-type: none"> Выполнение разработки/доработки программного продукта, взятого в качестве основы построения ИС, согласно постановке задачи методолога Взаимодействие с методологом (постановщиком) по вопросам к доработкам ИС 	«Сертифицированный разработчик Directum»

Допускается совмещение одним специалистом нескольких квалификаций, при условии соблюдения параметров предоставления услуг согласно п.9 настоящего ТЗ и подтверждения квалификации согласно положениям п. 8.3 настоящего ТЗ.

8.3. Требования к организации услуг привлекаемых специалистов Исполнителя

Исполнитель на этапе заключения договора должен предоставить Заказчику перечень привлекаемых специалистов, согласно требованиям п. 8.2 настоящего ТЗ.

В случае определения невозможности привлечения специалистов к оказанию услуг по настоящему ТЗ и/или изменению состава привлеченных специалистов Исполнителя, Исполнитель должен письменно согласовать с Заказчиком привлечение специалистов не меньшей квалификации с приложением резюме вновь привлекаемых специалистов согласно требованиям п. 8.2 настоящего ТЗ.

Квалификация привлекаемых специалистов Исполнителя подтверждается резюме специалистов. Резюме привлекаемых специалистов Исполнителя должно содержать:

- описание имеющегося опыта сопровождения систем на базе продуктов СЭД Directum;
- копии сканированных образов сертификатов с подтверждением компетенций в области СЭД Directum;
- плановое распределение специалистов по услугам настоящего ТЗ.

Доступ не согласованных Заказчиком специалистам Исполнителя к ИТ- ландшафту Заказчика не предоставляется.

9. ТРЕБОВАНИЯ К ПАРАМЕТРАМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

9.1. Определение уровня доступности

Исполнитель должен обеспечить поддержание значений следующих параметров предоставления услуг, приведенных в Таблице 4. (Режим доступности) и Таблице 5. (Режим предоставления услуги).

Таблица 2. Режим доступности

Название	Наименование	Описание
РД*	Режим доступности	В понедельник, вторник, среду, четверг с 9:00 МСК до 18:00 МСК В пятницу с 9:00 МСК до 16:45 МСК за исключением выходных и праздничных дней
ТП	Технический перерыв	Четверг, с 18.30 до 20.30

*В исключительном случае возможна обработка обращений и решение инцидентов вне рамок режима доступности РД. В таких случаях Заказчик направляет Исполнителю электронное письмо с соответствующим запросом.

Таблица 3. Режим предоставления услуг

№	Наименование услуги/категории услуг	Доступность для пользователей	Технический перерыв
1	Модификация программного обеспечения СЭД Directum	РД	ТП
2	Сопровождение ИС СЭД Directum	РД	ТП

9.2. Соглашение об уровне сервиса по услуге «Сопровождение ИС СЭД «Directum»

Все поступающие обращения проходят стадию регистрации и классификации по приоритетам для объективной оценки очередности их исполнения и ограничения сроков оказания услуг.

В Таблица 6. Режимы и уровни обслуживания указаны приоритеты, максимальные сроки обработки и выполнения обращения:

Таблица 4. Режимы и уровни обслуживания

Приоритет	Максимальное время (режим обслуживания)		
	регистрации обращения	реакции на обращение	выполнения обращения
Инциденты			
В Service Desk заказчика определяются значением «Инцидент» в реквизите «Тип заявки»			
1 - Критичный	15 мин.	30 мин.	3 часа
2 - Высокий	15 мин.	1 час	6 часов
3 - Средний	15 мин.	1 час	16 часов
4 - Стандартный	15 мин.	2 часа	24 часа
Заявки на обслуживание			
В Service Desk заказчика определяются значением «Запрос на обслуживание» в реквизите «Тип заявки»			
1 - Критичный	15 мин.	30 мин.	3 часа
2 - Высокий	15 мин.	1 час	6 часов
3 - Средний	15 мин.	1 час	16 часов
4 - Стандартный	15 мин.	2 часа	24 часа

Приоритет 1 присваивается обращениям, поступившим от Руководства Заказчика (список предоставляется Заказчиком по запросу, не более 50 сотрудников), а также обращениям, связанным с нарушением работы абсолютного большинства пользователей.

Значение остальных приоритетов зависит от степени воздействия обращения (критичность) и срочности обращения. В Таблица 7. Зависимости приоритета от срочности и критичности обращения представлены соответствия зависимости приоритетов от срочности и критичности обращения. В Таблица 8. Степени срочности и критичности обращений приведены описания критичности и срочности соответственно.

Таблица 5. Зависимости приоритета от срочности и критичности обращения

	Критичность высокая	Критичность средняя	Критичность низкая
Срочность высокая	Приоритет 1	Приоритет 2	Приоритет 3
Срочность средняя	Приоритет 2	Приоритет 3	Приоритет 4
Срочность низкая	Приоритет 3	Приоритет 4	Приоритет 4

Таблица 6. Степени срочности и критичности обращений

Критичность	
высокая	Нарушена работа абсолютного большинства пользователей услуги.
средняя	Функционирование объекта услуги частично остановлено, что вызвало определенные трудности при выполнении повседневных задач. В связи с этим полностью остановлена работа части пользователей.
низкая	Функционирование объекта услуги нестабильно. Выполнение большинства повседневных задач производится в режиме, близком к обычному. Нарушен штатный режим работы одного пользователя.
Срочность	
высокая	Обслуживаемому пользователю необходима безотлагательная помощь в решении его проблем.
средняя	Обслуживаемому пользователю необходима дополнительная консультационная информация или помощь в установке, настройке доступа к объекту услуги.
низкая	Запросы на подготовку дополнительных отчетов о качестве предоставления услуг. Запросы на подключение новых пользователей и дополнительные услуги.

Если при подаче обращения критичность не может быть определена, то принимается значение «низкая». Если при подаче обращения срочность не может быть определена, то принимается значение «средняя».

В случае определения Исполнителем необходимости изменения приоритета поступившего обращения, Исполнитель обязан согласовать данный перенос с Заказчиком.

При необходимости изменения плановых сроков выполнения обращения, Исполнитель запрашивает согласование переноса у ответственного за взаимодействие сторон представителя со стороны Заказчика с обоснованием причины переноса.

9.3. Порядок контроля и оценки качества представления услуг по услуге «Сопровождение ИС СЭД «Directum»

Исполнителю предоставляется доступ к Service Desk Заказчика, где находятся сведения о всех зарегистрированных обращениях пользователей, в том числе зарегистрированные до начала действия договора.

Все не закрытые обращения на дату начала договора по настоящему ТЗ находятся в зоне ответственности Исполнителя и должны быть разрешены в сроки действия договора по настоящему ТЗ. Исполнитель в течение 14 дней должен предоставить отчет по анализу данных обращений и согласовать с Заказчиком новые плановые сроки выполнения.

В целях своевременной и эффективной проверки документов, исправления выявленных недостатков, ежеквартально документы в электронном виде для проверки оформления должны направляться на электронную почту ответственному сотруднику Заказчика не позднее 3-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом.

9.4. Порядок расчета компенсаций за несвоевременное и не качественное оказание услуги «Сопровождение ИС СЭД Directum»

В рамках выполнения обращений в рамках услуги «Сопровождение ИС СЭД Directum» в системе Service Desk Заказчика могут быть зарегистрированы одна или несколько заявок. При расчете компенсаций за несвоевременное оказание услуг в расчет берутся заявки вида «Инцидент» и «Запрос на обслуживание».

По окончании месяца оказания услуги «Сопровождение ИС СЭД Directum» Исполнитель предоставляет Заказчику расчет суммы компенсаций за несоблюдение условий настоящего ТЗ об уровне оказания Услуг.

Для всех заданий в отчетном периоде с превышенным временем начала и/или оказания услуг, рассчитывается сумма компенсаций. Сумма фиксированной стоимости за услугу «Сопровождение ИС СЭД Directum» за месяц, причитающаяся к выплате Исполнителю, уменьшается на размер компенсаций по формуле:

$$C_{\text{итог}} = C_{\text{усл}} * SL$$

Где: $C_{\text{итог}}$ - итоговая стоимость услуги; $C_{\text{усл}}$ - стоимость услуги согласно положениям договора оказания услуг по настоящему ТЗ; SL – коэффициент уровня обслуживания

На дату окончания действия договора каждая просроченная заявка, находящаяся в работе, учитывается при расчете компенсации с датой фактического выполнения заявки равной моменту окончания договора и должна быть учтена при расчете уровня обслуживания.

При расчете суммы компенсации по всем заявкам, по которым в отчетном периоде было превышено время начала и/или выполнения работ по заданию, используется следующая формула:

$$SL = \left(1 - \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n \frac{\Delta t_{\text{вып}}}{t_{\text{вып}}}\right) * S$$

Где:

SL – коэффициент уровня обслуживания;

i – счетчик

n – количество заявок

$t_{\text{вып}}$ – нормативное время выполнения заявки (дни) согласно таблице 6 настоящего ТЗ

$\Delta t_{\text{вып}}$ – превышение нормативного времени выполнения заявки (дни)

S – коэффициент своевременности;

Коэффициент своевременности, S	0,3	0,6	0,7	0,8	0,9	1
Отношение просроченных заявок к общему количеству заявок по услуге	>20%	16-20%	11-15%	7-10%	3-6%	0-3%

9.4. Порядок взаимодействия Исполнителя и Заказчика при оказании услуг по Модификация программного обеспечения СЭД Directum.

9.4.1 Ключевые пользователи СЭД Directum и уполномоченные работники Заказчика регистрируют Заявки на выполнение работ в Service Desk Заказчика В каждой Заявке на выполнение работ должна быть указана только одна работа в соответствии с Таблицей 2 настоящего Технического задания и с одним уровнем критичности.

9.4.2 Все Заявки на выполнение работ акцептуются и приоритизируются ответственными работниками Заказчика от бизнес-подразделений в соответствии с Таблицей 3 настоящего Технического задания. Заявки на выполнение работ исполняются в соответствии с установленным приоритетом.

9.4.3 Если в Заявке на выполнение работ недостаточно сведений и материалов для оценки выполнения работ, то Исполнитель вправе вернуть данную Заявку на выполнение работ Ключевому пользователю или уполномоченному работнику Заказчика для внесения изменений.

9.4.4 При получении Заявки на выполнение работ от Заказчика, Исполнитель, анализирует задание, указанное в Заявке на выполнение работ, предлагает варианты реализации, отдавая приоритет тем вариантам, которые позволяют минимизировать изменения в конфигурации СЭД Directum. Предлагаемые варианты реализации должны содержать информацию о рисках реализации изменения и влиянии изменения на услуги сопровождения. В случае необходимости решения методологических вопросов в рамках Заявки на выполнение работ, выявления альтернативных вариантов достижения поставленных целей, позволяющих минимизировать модификации СЭД Directum, прочих ситуациях, требующих привлечения специалистов Заказчика по методологическим вопросам, Исполнитель передает Заявку на выполнение работ ответственному лицу Заказчика.

9.4.5 В случае если целесообразность изменения подтверждена ответственным лицом Заказчика, то:

а. в части проведения анализа и выработки рекомендаций Исполнитель выполняет работы без предварительной оценки трудозатрат. В случае прогнозирования трудозатрат по такой Заявке на модификацию СЭД Directum более 4 часов, Исполнитель должен известить уполномоченного представителя Заказчика;

б. для работ по модификации СЭД Directum Исполнитель в соответствии со сроками (Таблица 3 настоящего Технического задания) до начала выполнения работ подготавливает Протокол согласования сроков и стоимости выполнения работ по Заявке на выполнение работ. Протокол согласования сроков и стоимости должен содержать сведения о планируемых трудозатратах.

9.4.6. Расчет трудозатрат по выполнению Заявки на выполнение работ по модификации СЭД Directum должен осуществляться на основании Методики оценки трудозатрат на выполнение работ по модификации СЭД Directum (Раздел 10 настоящего Технического задания). При этом в срок выполнения Заявки на выполнение работ не засчитывается время ожидания Исполнителем запрошенных у Заказчика сведений и материалов, необходимых для выполнения работ, сроков по простоя Исполнителя в ожидании тестирования по вине Заказчика, сроков для подготовки и предоставления доступа к среде разработки, переноса выполненных работ на тестовую или иную среду для проведения тестирования, переноса выполненных и протестированных работ на продуктивную среду, сроков иных работ, выполняемых Заказчиком, либо третьими лицами, привлеченными Заказчиком. Одновременно с подготовкой Протокола согласования сроков и стоимости Исполнитель оценивает влияние вносимого изменения в информационные системы с точки зрения сопровождения. При выявлении влияния на сопровождение Исполнитель производит предварительный расчет стоимости сопровождения. Уточненный расчет стоимости сопровождения производится Исполнителем к завершению работ по Заявке на выполнение работ.

9.4.7. Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней после получения от Исполнителя Протокола согласования сроков и стоимости направляет подписанный со своей стороны Протокол или предлагает внести корректировки в него. В случае принятия решения о нецелесообразности выполнения Заявки на выполнение работ направляет Исполнителю отказ от выполнения работ по Заявке на выполнение работ.

9.4.8. Подписанный Сторонами Протокол согласования сроков и стоимости является основанием для выполнения работ по модификации СЭД Directum.

9.4.9. Заказчик имеет право запроса на изменение даты начала работ по ранее согласованным Протоколам, длительности выполнения ранее принятой в работу Исполнителем Заявки на выполнение работ. Исполнитель обязан рассмотреть такой запрос и в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента его получения. При возможности изменения даты начала работ, длительности выполнения работ Исполнитель должен направить Заказчику измененные Протоколы согласования сроков и стоимости по данной Заявке на выполнение работ. До согласования Заказчиком указанных Протоколов дата начала и срок выполняемых работ не изменяется.

9.4.10. Завершение выполнения работ по Заявке на выполнение работ подтверждается Заказчиком в течение 5 (пяти) рабочих дней после проведения тестирования (без выявленных замечаний) с участием Заказчика, либо уполномоченным на то третьим лицом. Порядок проведения тестирования определяется в Заявке на выполнение работ. По истечению 5 (пяти) рабочих дней в случае отсутствия замечаний, Заявка на выполнение работ считается подтвержденной и подлежит закрытию. Ошибки, выявленные по таким Заявкам на выполнение работ позднее срока, определенного в данном пункте, устраняются в рамках гарантии в соответствии с Договором.

9.5. Условия выполнения работ

9.5.1. Временные характеристики по оценке/сроку реакции и выполнения работ по модификации СЭД Directum приведены Таблице 9.

Таблица 9. Временные характеристики по оценке/сроку реакции и оказания услуг

Услуга	Критичность Заявки	Временные характеристики	
		Оценка срока исполнения Заявки/Срок первой реакции*	Оказание услуг
Модификация СЭД Directum (пункт 3 таблицы 2 настоящего Технического задания)	Критичная	Оценка заявки на модификацию: не более 16 рабочих часов	В соответствии с согласованными с Заказчиком значениями (см. Техническое задание п. 9.1.5. подпункт Ошибка! Источник ссылки не найден.)
	Некритичная	Оценка заявки на модификацию: не более 32 рабочих часов	В соответствии с согласованными с Заказчиком значениями (см. Техническое задание п. 9.1.5. подпункт Ошибка! Источник ссылки не найден.)
Проведение анализа и выработка рекомендаций (все пункты кроме пункта 3 таблицы 2 настоящего Технического задания)	Критичная	Срок первой реакции: не более 16 рабочих часов	До решения вопроса. В случае прогнозирования Исполнителем превышение длительности 4 часов, Исполнитель должен предупредить Заказчика
	Некритичная	Срок первой реакции: не более 32 рабочих часов	До решения вопроса. В случае прогнозирования Исполнителем превышение длительности 4 часов, Исполнитель должен предупредить Заказчика

9.5.2. Изменение сроков в сторону увеличения должно быть обязательно согласовано с Заказчиком.

9.5.3. Для своевременного выполнения Заявок на выполнение работ Исполнитель организует мероприятия по оперативному контролю хода выполнения работ.

9.5.4. В случае, если характеристики или состояние оборудования, используемого для обеспечения работы СЭД Directum не позволяют выполнить какие-либо работы в установленные сроки, то Исполнитель в праве инициировать изменение срока выполнения работ с учетом характеристик или состояния указанного оборудования, направив в адрес Заказчика расчеты и обоснования, подтверждающие запрос на пересмотр сроков.

9.5.5. В случае если работа по Заявке на выполнение работ связана с ошибками в базовом программном обеспечении, срок выполнения данной Заявки на выполнение работ увеличивается по согласованию с Заказчиком на период выпуска исправительного релиза производителя базового программного обеспечения.

9.6. Требования к безопасности.

9.6.1. При выполнении работ по модификации СЭД Directum обязательно выполнение всех требований Приказа ООО «Газпром газомоторное топливо» № 0721/17 от 22.11.2017 «Об утверждении и введении в действие «Политики информационной безопасности корпоративной сети передачи данных ООО «Газпром газомоторное топливо»».

9.6.2. Все технические решения в части информационной безопасности должны быть согласованы со Службой Корпоративной защиты ООО «Газпром газомоторное топливо».

9.6.3. Все выявленные Заказчиком уязвимости и несоответствия требованиям информационной безопасности должны быть устранены Исполнителем в рамках исполнения договора, за свой счет.

9.7. Требования к конфиденциальности.

9.7.1. Исполнитель и Заказчик (далее – Стороны) обязуются обеспечить защиту от несанкционированного

использования, распространения, копирования или публикации конфиденциальной информации другой Стороны, которая стала доступной в ходе выполнения обязательств по Договору.

9.7.2. Перечень конфиденциальной информации и коммерческой тайны определяется Приказом ООО «Газпром газомоторное топливо» №0150/22 от 21.03.2022 «Об утверждении Перечня информации, составляющей коммерческую тайну, и иной конфиденциальной информации ООО «Газпром газомоторное топливо»

9.8. Требования к сдаче-приемке работ.

9.8.1. По завершению выполнения каждой Заявки на выполнение работ проводятся приемо-сдаточные испытания и оформляется протокол с их результатами.

9.8.2. Результаты работ по модификации СЭД Directum сдаются в том отчетном периоде, когда были завершены работы по их выполнению. Отчетный период составляет один календарный месяц.

9.8.3. По завершению отчетного месяца выполненные заявки на сопровождение СЭД Directum включаются в «Отчет об оказании услуги «Сопровождение программного обеспечения СЭД «DIRECTUM» (Приложение №1 к настоящему Техническому заданию). По завершению отчетного месяца выполненные заявки на модификацию СЭД Directum включаются в «Отчет об оказании услуги «Модификация программного обеспечения СЭД «DIRECTUM» (Приложение №2 к настоящему Техническому заданию). Трудозатраты специалистов Исполнителя на модификацию СЭД «DIRECTUM» за отчетный месяц учитываются в «Справке о распределении затрат на модификацию СЭД «DIRECTUM» (Приложение №3 к настоящему Техническому заданию).

9.9. Требования к сроку и (или) объему предоставления гарантий качества.

9.9.1. Гарантийный срок качества выполненных работ по Заявкам на выполнение работ составляет 12 месяцев с момента подписания УПД за месяц, в котором работы по заявке на модификацию СЭД «DIRECTUM» были признаны сданными.

9.9.2. Исполнитель несет ответственность за недостатки (дефекты), обнаруженные в течение гарантийного срока, если не докажет, что они произошли вследствие нормального износа объекта или его частей, или неправильной их эксплуатации.

9.9.3. Если в течение гарантийного срока выявится, что качество выполненных работ не соответствует требованиям технической и нормативно-технической документации, работы выполнены с отступлениями, ухудшившими результат работ, с иными недостатками, которые делают результат работ непригодным для нормальной эксплуатации, Заказчик должен письменно заявить о них Исполнителю и потребовать от него безвозмездного устранения недостатков в кратчайшие сроки.

9.9.4. Гарантийный срок прерывается со дня письменного уведомления Заказчиком Исполнителя об обнаружении недостатков и продолжается после их устранения Исполнителем.

10. ОЦЕНКА ТРУДОЗАТРАТ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО МОДИФИКАЦИИ СЭД DIRECTUM

10.1 Категории заявок:

• **Простые** – длительностью не более 40 часов. К данным заявкам относятся:

Простые улучшения – доработка к существующему функционалу (доработка логики, интерфейса и т.д.);

Простое исправление ошибки – исправление ошибки в существующем функционале;

Простой отчет – разработка простого отчета;

Простая обработка – разработка внешней обработки для выполнения определенного набора действий в системе.

• **Средние** – длительностью более 40, но не более 160 часов. К данным заявкам относятся:

Средние улучшения - доработка к существующему функционалу, вызванная изменением процесса или дополнительными требованиями (доработка логики, доработка интерфейса и т.д.);

Среднее исправление ошибки – исправление ошибки в существующем функционале;

Средний отчет – разработка отчета по нескольким объектам системы, с учетом взаимосвязей;

Средняя обработка – разработка внешней обработки для выполнения набора действий в системе, связанного с изменением нескольких объектов в системе.

• **Большие** – длительностью более 160, но не более 400 часов. К данным заявкам относятся:

Большие улучшения - доработка к существующему функционалу, вызванная изменением процесса или появление нового процесса (доработка логики, доработка интерфейса и т.д.);

Большие исправление ошибки – исправление ошибки в существующем функционале, в случае ошибок в постановке задачи, наличии неправильного описания бизнес-процесса;

Большой отчет – разработка отчета по нескольким объектам системы, с учетом взаимосвязей, наличием сложного расчетного функционала;

Большая обработка – разработка внешней обработки для выполнения набора действий в системе, связанного с изменением большого количества объектов в системе.

• **Проект** – длительность более 400 часов. Для задач данной категории требуется детальная проработка требований. Требуется выделение отдельной заявки на разработку методологии. Далее проект может детализироваться на заявки первых трех категорий и исполняться поэтапно.

10.2 Методика оценки заявок

- Трудозатраты по заявке оцениваются в человеко-часах;
- Определяется категория заявки;
- Работы по заявке выполняются поэтапно;
- Согласно методике, доступны следующие этапы:

Таблица 10 Этапы исполнения работ по заявке модификации ИС СЭД Directum

Этапы	Результат этапа	Ограничения
Анализ заявки	Документ: «Протокол согласования сроков и стоимости» и «приложение к Протоколу согласования сроков и стоимости»	Данный этап используется при сложных заявках с суммарными трудозатратами более 160 человеко-часов (категория «большие и «проект»)
Проработка требований заказчика	-	Трудозатраты по данному этапу не могут превышать 15% от суммарных трудозатрат по заявке
Подготовка проекта технической реализации	Документы: ТЗ или Технический проект	Документ Технический проект используется в сложных задачах с трудозатратами от 400 человека часов (категория проект) Трудозатраты по данному этапу не могут превышать 10% от суммарных трудозатрат по заявке.
Разработка	Разработанный программный код. Изменения архитектуры, структуры метаданных, требований, процессов внесенные в СИПР. Документ: ПМИ	-
Внутреннее тестирование исполнителем	Документ: Протокол внутреннего тестирования	Трудозатраты по данному этапу не могут превышать 10% от суммарных трудозатрат по заявке
Интеграционное и/или сквозное тестирование	Документ: Протокол интеграционного тестирования. Протокол сквозного тестирования	Трудозатраты по данному этапу не могут превышать 15% от суммарных трудозатрат по заявке.
Нагрузочное тестирование	Документ: Протокол нагрузочного тестирования	Нагрузочное тестирование выполняется по методике APDEX ¹ . Трудозатраты по данному этапу не могут превышать 10% от суммарных трудозатрат по заявке.
Актуализация документации	Документы: актуализированные инструкции, ТЗ и т.д.	Трудозатраты по данному этапу не могут превышать 5% от суммарных трудозатрат по заявке.
Сдача работ и помощь в тестировании заказчику	Документ: Протокол тестирования	Трудозатраты по данному этапу не могут превышать 15% от суммарных трудозатрат по заявке.
Внедрение разработанного решения	Документы: План внедрения. Состав работ по внедрению. Протокол о начале опытной эксплуатации. Протокол о введении в промышленную эксплуатацию.	-

- Для трудоемких задач (категория «сложные» и «проект») этапы разделяют на подзадачи с указанием трудозатрат по каждой подзадаче
- В рамках этапов работы по заявке привлекаются специалисты с ролями «Методолог» либо «Программист»
- Трудоемкость этапа распределяется на каждого из привлеченных специалистов
- Исполнитель составляет «Протокол согласование сроков и стоимости» и предоставляет согласующим от Управления информационно-управляющих систем (УИУС) Заказчика.

¹ APDEX (Application Performance Index) - индекс производительности приложений. Открытый международный стандарт, разработанный с целью формирования объективной оценки показателей производительности корпоративных информационных систем.

- Согласующие от УИУС согласно данной методике и используя экспертную оценку анализируют, в случае необходимости корректируют трудозатраты и согласовывают с исполнителем Протокол согласования сроков и стоимости.

10.3 Пример применения методики

Заявка средняя – трудоемкость не более 160 часов

- Трудозатраты по заявке распределяются по этапам и ролям;
- Задачи этапов не отображаются т.к. трудозатраты менее 160 человека/часов;

Таблица 11. Пример применения методики оценки трудозатрат по заявке модификации ИС СЭД Directum

Этап	Задачи этапа	Методолог	Программист	Итого	% от Суммы
Проработка требований заказчика		5	0	5	11,11%
Разработка методологии		40	0	40	88,89%
Итого		45	0	45	100%
% от Суммы		100%	0	100%	100%

- Этап «Проработка требований заказчика» 11,11% - не превышает максимальные 15%;
- Этап «Разработка методологии» не ограничена, т.к. нет этапа разработки;
- Не требуется корректировка этапов по трудоёмкости;
- Проводится экспертная оценка работ по этапам;
- По результатам корректировки и экспертной оценки – протокол отправляется на согласование.

ПРИЛОЖЕНИЕ №1. ФОРМА «ОТЧЕТА ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГИ «СОПРОВОЖДЕНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ СЭД «DIRECTUM»»

-----НАЧАЛО ФОРМЫ-----

Приложение №1 к УПД
№ ___ от ___ г.

Отчет об оказании услуги «Сопровождение программного обеспечения СЭД DIRECTUM»
ООО "Газпром газомоторное топливо"

в рамках договора № _____.

№ ___ за период с "___" _____ 20__ г. по "___" _____ 20__ г.

ID заявки	ИУС	Дата создания	Дата выполнения	Тема	ФИО автора заявки	ФИО Специалиста

Стороны подтверждают, что стоимость услуг сопровождения СЭД Directum за [указать отчетный период] рассчитана согласно пункту 9.4. Технического задания к Договору № _____ от _____ и составляет:

[Привести расчет стоимости по формуле согласно пункту 9.4. Технического задания]

Со стороны Исполнителя:

Со стороны Заказчика:

_____ / _____ /

_____ / _____ /

(должность) (подпись) (расшифровка)

(должность) (подпись) (расшифровка)

-----КОНЕЦ ФОРМЫ-----

ПРИЛОЖЕНИЕ №2. ФОРМА «ОТЧЕТА ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГИ «МОДИФИКАЦИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ СЭД «DIRECTUM»

-----НАЧАЛО ФОРМЫ-----

Приложение №2 к УПД
№ ____ от ____ г.

Отчет об оказании услуги «модификация программного обеспечения СЭД DIRECTUM»
ООО "Газпром газомоторное топливо"

в рамках договора № _____,

№ ____ за период с " ____ " _____ 20__ г. по " ____ " _____ 20__ г.

ID заявки	ИУС	Дата создания	Дата выполнения	Тема	Трудоёмкость (час)	Стоимость (руб. с НДС)
ВСЕГО						

Со стороны Исполнителя:

Со стороны Заказчика:

_____/_____/_____/

_____/_____/_____/

(должность) (подпись) (расшифровка)

(должность) (подпись) (расшифровка)

-----КОНЕЦ ФОРМЫ-----

ПРИЛОЖЕНИЕ №3. ФОРМА «СПРАВКИ О РАСПРЕДЕЛЕНИИ ЗАТРАТ НА МОДИФИКАЦИЮ СЭД DIRECTUM»

-----НАЧАЛО ФОРМЫ-----



ООО "Газпром газомоторное топливо"

Справка от (дата) о распределении затрат на модификацию СЭД DIRECTUM»
 К УПД № _____ по Договору № _____ от _____

Роль Специалиста	ФИО Специалиста	Трудозатраты (временной формат)	Трудозатраты (десятичный формат)	Цена чел/час	Стоимость с НДС
Итого:					

Комментарий: _____

Руководитель проекта от Исполнителя:

Куратор договора от Заказчика:

_____/_____/_____
 МП

_____/_____/_____
 МП

-----КОНЕЦ ФОРМЫ-----

ПРИЛОЖЕНИЕ №4. «ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ДОРАБОТОК ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ ООО «ГАЗПРОМ ГАЗОМОТОРНОЕ ТОПЛИВО».

1. Термины и определения, сокращения

1.1. В настоящем документе применены следующие термины с соответствующими определениями:

1.1.1. **Автоматизированная система; АС** - Система, состоящая из комплекса средств автоматизации, реализующего информационную технологию выполнения установленных функций, и персонала, обеспечивающего его функционирование.

Примечания:

1 В зависимости от вида деятельности выделяют, например, следующие виды АС: автоматизированные системы управления (АСУ), системы автоматизированного проектирования (САПР), автоматизированные системы научных исследований (АСНИ) и др.

2 В зависимости от вида управляемого объекта (процесса) АСУ подразделяют, например, на АСУ технологическими процессами (АСУТП), АСУ предприятиями (АСУП) и т.д.

1.1.2. **Доступность системы** - Состояние ИТ-сервиса (ресурсов ИТ инфраструктуре Общества), при котором пользователи, имеющие право доступа, могут использовать их беспрепятственно.

1.1.3. **Заказчик** - ООО «Газпром газомоторное топливо».

1.1.4. **Информационная инфраструктура Общества** - комплекс развернутых компонентов ИТ-инфраструктуры (например, сервера, локальные сети и подсети, программное обеспечение и пр.) и установленных информационных систем, которые или составные части, которых находятся в собственности или на законных правах использования в Обществе.

1.1.5. **Исполнитель** - организация (Подрядная организация), выполняющая работы/ оказывающая услуги по действующему договору с Обществом, а также организация (Субподрядная организация), выполняющая работы/ оказывающая услуги по действующему субдоговору с Подрядной организацией.

1.1.6. **ИТ-инфраструктура** - комплекс взаимосвязанных информационных систем и сервисов, обеспечивающих функционирование и развитие средств информационного взаимодействия Общества.

1.1.7. **Информационная система (information system); ИС** - Система, которая организует хранение и манипулирование информацией о предметной области.

В настоящем документе под информационной системой подразумевается автоматизированная система, результатом функционирования которой является представление выходной информации для последующего использования. Термины автоматизированная система (АС) и Информационная система (ИС) для нужд данного документа - тождественны.

1.1.8. **Контактное лицо Заказчика** – Работник Общества, ответственный за коммуникацию с Контактным лицом Исполнителя по вопросам исполнения договора, выполнения работ/оказания услуг.

1.1.9. **Контактное лицо Исполнителя** - Работник Подрядной организации, ответственный за коммуникацию с Контактным лицом Заказчика по вопросам исполнения договора, выполнения работ/оказания услуг.

1.1.10. **Официальное письмо** - документ деловой переписки между сторонами взаимоотношений. Оформленный на бланке организации, подписанный руководителем организации.

1.1.11. **Пользователь** - работник ООО «Газпром газомоторное топливо» применяющий АС или информационный сервис в своей повседневной деятельности.

1.1.12. **Проект** - комплекс взаимосвязанных мероприятий, направленный на создание уникального продукта или услуги, в условиях ограниченных сроков и ресурсов, предусматривающий:

- наличие ясных и измеримых целей, которые к концу проекта должны быть достигнуты;
- однократность условий в их совокупности - отличается от повседневной операционной деятельности, цели уникальны, достижение целей требует особой организации работ (отличной от процессной) и особого порядка взаимодействия и контроля, повторяемость возможна только в контексте типового состава работ и методов их выполнения;
- наличие ограничений - по времени, по финансам, по используемым ресурсам и пр.;
- наличие неопределенностей и весомых факторов риска, требующих применения особых инструментов и методов планирования, мониторинга и контроля исполнения комплекса работ.

1.1.13. **Ресурс ИТ инфраструктуры Общества** - имеющийся в наличии элемент ИТ инфраструктуры Общества. Может являться как компонентом ИТ-инфраструктуры, так и его составной частью или совокупностями составных частей.

1.1.14. **Руководитель проекта** - лицо, обеспечивающее общее руководство и управление работами проекта и

несущее ответственность за получение результатов проекта в рамках своих полномочий.

1.1.15. **Служба авторизации** - программное обеспечение, предназначенное для управления правами доступа пользователей к компонентам и ресурсам ИТ инфраструктуры Общества.

1.1.16. **Среда (Рабочая, Разработки, Тестирования)** - часть ИТ-инфраструктуры Общества, выделяемая по запросу подрядной организации для осуществления разработки и доработки (развития) конкретной АС, ее тестирования и эксплуатации.

1.1.17. **ИТ Заказчик: подразделение** - наделенное функциями по эксплуатации и развитию ИТ инфраструктуры Общества, накладывающее технические требования на элементы, ресурсы и составные части ИТ инфраструктуры Общества, процессы их разработки и эксплуатации, если иное не определено ОРД Общества.

1.1.18. **Техническая поддержка** - совокупность специалистов Общества, подрядных и субподрядных организаций, действующих как сводное подразделение Общества с целью обеспечения работоспособности ИТ инфраструктуры Общества.

1.1.19. **Функциональный Заказчик** - подразделение Общества, определяющее основные требования к функциональным особенностям АС и являющееся основным пользователем (потребителем) АС. Для АС, используемых всеми подразделениями Общества, Функциональным Заказчиком является Управление информационно-управляющих систем Общества.

1.1.20. **Service Desk** - информационная система управления конфигурациями, обращениями пользователей, ИТ инфраструктуры Общества, организованная на основе специального программного обеспечения.

1.2. Сокращения:

SD - Информационная система учета обращений и выполнения работ Service Desk

АС - Автоматизированная система;

ИС - Информационная система

2. Общие положения

2.1. Положения настоящего документа распространяются на взаимодействие сторон (участников) проектов внедрения и эксплуатации ИТ инфраструктуры Общества при соблюдении следующих условий:

- наличие правовых отношений между Подрядной организацией и Обществом на основе действующих договоров гражданско-правового характера;
- наличие назначенного представителя/представителей ИТ Заказчика (профильного специалиста/специалистов) осуществляющего надзор в области ИТ при выполнении работ/ оказании услуг по договору Подрядной организацией.

2.2. Любые контакты между сторонами производятся строго в виде деловой переписки обменом официальными письмами, если иное не предусмотрено положениями договора. Письма направляются в адреса контактных лиц, указанных в договоре или соответствующих документах, определенных в договоре.

2.3. Управление ИТ-инфраструктурой Общества осуществляется преимущественно путем аутсорсинга ИТ услуг, предоставляемых подрядными организациями, отобранными на основе конкурса.

2.4. Ответственные специалисты Заказчика, осуществляют надзор за своевременностью, качеством и полнотой результатов оказания услуг/выполнения работ по заключенным договорам. Работы по управлению ИТ-инфраструктурой Общества, обусловленные требованиями безопасности и безаварийности выполняются Заказчиком самостоятельно, без привлечения подрядных организаций.

2.5. Ответственные работники Заказчика осуществляют непрерывный контроль на соответствие исполнения работ на ИТ инфраструктуры Общества действующим на дату в Обществе:

- Политике информационной безопасности ПАО ООО «Газпром газомоторное топливо», введенной в действие приказом №0721/17 от 22.11.2027;
- Регламенту управления доступом к информационным ресурсам ООО «Газпром газомоторное топливо», введенному в действие приказом №0205/16 от 10.05.2016.

3. Требования к процессам доработки (развития) информационных систем

3.1. Управление процессами доработки (развития) информационных систем реализуется на Стадии жизненного цикла АС – «Эксплуатация». Стадия жизненного цикла АС – «Эксплуатация» характеризуется возможностью пользователей АС получить доступ к функциям АС и использовать АС по прямому назначению.

Для вновь создаваемых АС признается их соответствие этапу «Опытная эксплуатация».

3.2. Целями управления процессами доработки (развития) ИС являются:

- повышение качества разработки составных частей или доработки (развития) ИС.
- снижение рисков несанкционированного доступа к конфигурациям ИС.
- снижение рисков отказов и повышение отказоустойчивости ИС.
- снижение затрат при доработке информационных систем в случае смены Исполнителя.
- сокращение времени на доработку ИС в случае смены Исполнителя.
- снижение рисков при смене Исполнителя.

3.3. Цели управления процессами доработки (развития) ИС достигаются за счет:

- соблюдения требований к целевой архитектуре ИТ и архитектуре ИС.
- выполнения требований по составу Проектной и эксплуатационной документации на ИС.
- осуществления разработки ИС в выделенных средах на технических средствах Заказчика.
- использование правил разработки и комментирования кода компьютерных программ, средств проверки и контроля кода компьютерных программ.
- непрерывности процедуры резервного копирования и учета версий конфигураций ИС.
- использования процедуры последовательного переноса конфигураций ИС.
- использование инструментальных средств управления базой знаний.

3.4. Управление доработкой (развитием) информационных систем Общества распространяется на следующие процессы:

- выделение сред на ИТ инфраструктуре Общества.
- разработка ИС.
- осуществление переходов (переносов) и управление релизами.

3.5. Управление доработкой (развитием) информационных систем в Обществе осуществляется с учетом следующих требований:

- наличие в составе Проектной документации требований по разработке информационной системы;
- наличие выделенных сред для разработки, тестирования и эксплуатации информационных систем;
- наличие в Программе и методике испытаний сценария (теста) проверки кода компьютерных программ;
- проведение проверки, анализа и корректного документирования кода разрабатываемых (дорабатываемых) программ;
- настроенные права доступа к средам разработки, тестирования и эксплуатации согласно матрице доступа и требований нормативных документов Общества;
- корректный и своевременный перенос конфигураций между средами;
- хранение релизов конфигураций информационной системы в специализированном инструменте на глубину, определенную в Проектной документации.

4. Модель ИТ инфраструктуры Общества

4.1. Для обеспечения качественного и корректного управления разработкой, тестированием, эксплуатацией и доработкой (развитием) ИС в Обществе определена модель ИТ инфраструктуры состоящая из Среды разработки, Среды тестирования и Среды эксплуатации

4.2. Запрещается вести любую разработку, испытания или эксплуатацию информационной системы Общества вне выделенных сред ИТ инфраструктуры Общества без согласования с Заказчиком.

4.3. Все среды выделяются исключительно на технических средствах Общества.

4.4. Среда разработки:

4.4.1. Среда разработки - единственная среда, в которой допускается и обеспечена возможность изменения программного кода разрабатываемой АС и ее окружения в виде разработки кода компьютерных программ.

4.4.2. Среда разработки предназначена для выполнения следующих действий и операций:

- установки специального программного обеспечения и конфигурации компьютерных программ и платформ;
- изменение перечня объектов метаданных компьютерных программ;
- разработка функциональности АС с применением конфигураций и языков программирования;
- внутренне тестирование (при необходимости) разработанного кода компьютерных программ встроенными средствами конфигурации языка программирования.

4.4.3. В Среде разработки допускается использовать тестовые данные, приближенные (по составу и параметрам) к данным, потенциально циркулирующим в разрабатываемой АС, подготовленные Исполнителем самостоятельно.

- 4.4.4. Доступ к Среде разработки предоставляется всем участникам разработки (участникам рабочей группы от Исполнителя) в соответствии с процедурой, определенной Регламентом управления доступом к информационным ресурсам ООО «Газпром газомоторное топливо», введенным в действие приказом №0205/16 от 10.05.2016.
- 4.4.5. Весь объем кода компьютерных программ, разработанный и примененный в ходе разработки АС, размещается в централизованных системах контроля версий Заказчика.
- 4.4.6. Исполнитель обязан передать Заказчику полный инструментарий и подтвержденную методику компиляции кода, применяемые им в ходе разработки/модернизации АС.
- 4.5. Среда тестирования.
- 4.5.1. Исполнителю в Среде разработки предоставляются права администратора на выделенные ресурсы ИТ инфраструктуры Общества, достаточные для выполнения работ (установка, изменение, удаление, копирование, назначение пользователей и т.д.). При необходимости, Исполнитель может запросить изменение прав доступа в соответствии с процедурой, определенной в Регламенте управления доступом к информационным ресурсам ООО «Газпром газомоторное топливо», введенном в действие приказом №0205/16 от 10.05.2016.
- 4.5.2. Среда тестирования выделяется для проведения испытаний созданной (готовой к испытаниям) АС или ее частей.
- 4.5.3. Среда тестирования предназначена для выполнения следующих действий и операций:
- установки специального программного обеспечения и конфигурации компьютерных программ, платформ;
 - проведения предварительных испытаний, согласно разработанных и согласованных с Заказчиком программ и методик испытаний (согласно ГОСТ Р 59792-2021 «Информационные технологии. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Виды испытаний автоматизированных систем» и оформленных согласно, ГОСТ 19.301-79. «Единая система программной документации. Программа и методика испытаний. Требования к содержанию и оформлению»).
- 4.5.4. К Среде тестирования предъявляются технические требования, сопоставимые требованиям, указанным в эксплуатационной документации на АС программах и методиках испытаний АС.
- 4.5.5. В Среде тестирования допускается использование исторических данных Общества для проведения испытаний. Исторические данные предоставляются Исполнителю Заказчиком на основании запроса, Подготовка к загрузке в АС тестовых данных производится Исполнителем самостоятельно. В отдельных случаях допускается выгрузка текущей версии АС с фактическим набором реальных данных из Среды эксплуатации и перенос ее в Среду тестирования для объединения с доработанной конфигурацией АС.
- 4.5.6. Доступ к Среде тестирования имеют все участники процесса разработки (участники рабочей группы от Исполнителя) в соответствии с процедурой получения доступа, определенной в Регламенте управления доступом к информационным ресурсам ООО «Газпром газомоторное топливо», введенном в действие приказом №0205/16 от 10.05.2016.
- 4.5.7. Любые изменения кода компьютерных программ в Среде тестирования запрещены. Все изменения кода производятся исключительно в Среде разработки с обязательным размещением обновленного кода программ в централизованных системах контроля версий Заказчика.
- 4.5.8. Исполнителю в Среде тестирования предоставляются права расширенного пользователя на АС, достаточные для выполнения работ по демонстрации работы АС и подтверждения соответствия функциональных возможностей АС предъявляемым, в техническом задании, требованиям, без возможности изменения кода программ.
- 4.6. Среда эксплуатации
- 4.6.1. Среда эксплуатации является общей средой эксплуатации всех информационно вычислительных систем Общества, находящиеся в опытной и промышленной эксплуатации.
- 4.6.2. Среда эксплуатации предназначена для эксплуатации АС в рабочих режимах согласно эксплуатационной документацией, и выполнения ее функционального назначения, определённого техническим заданием, иными проектными документами и обработки реальных данных бизнес-процессов Общества.
- 4.6.3. В Среде эксплуатации регистрируются персонафицированные учетные записи пользователя. Каждой зарегистрированной персонафицированной учетной записи предоставляется уровень прав ролей и полномочий в соответствии с матрицей доступа, включенной в состав эксплуатационной документации на АС.
- 4.6.4. Любые работы с АС в Среде эксплуатации производятся исключительно по заранее согласованному плану работ, представленному Исполнителем под контролем ответственного специалиста Заказчика, в соответствии с процедурой, определенной в разделе 7.
- 4.6.5. В случае необходимости обновления, модернизации АС, находящейся в Среде эксплуатации, изменения АС производятся в Среде разработки с последующим переносом в Среду эксплуатации в соответствии с процедурой

определенной в разделе 6.

4.6.6. Все работы в Среде эксплуатации Исполнителем, осуществляющим сопровождение опытной и промышленной эксплуатации АС, для устранения замечаний и восстановления в случае аварий осуществляются исключительно по согласованному Заказчиком плану проведения работ в течение плановых технических перерывов согласно раздела 7.

4.7. Исполнителю может выделяться как одна изолированная среда, так и несколько изолированных сред одновременно в зависимости от принятого Заказчиком решения на поданный официальный запрос.

5. Порядок выделения сред на ИТ инфраструктуре Общества

5.1. Выделение ресурсов ИТ инфраструктуры Общества производится на основании электронного письма от Исполнителя (в случае согласия со стороны Заказчика).

5.2 При обращении за выделением ресурсов и согласованием проведения работ Исполнитель предоставляет следующую информацию:

- техническое обоснование необходимости выделения ресурсов и организации доступа;
- название системы согласно Техническому заданию;
- требования к выделяемым ресурсам ИТ инфраструктуры Общества;
- количество пользователей, которым требуется доступ;
- контактные данные пользователей для связи;
- предварительно определенную структуру будущей АС с указанием перечня портов и протоколов обмена данными.

5.3 Ответственные сотрудники Заказчика производят анализ обращения с точки зрения:

- наличия возможности выделения достаточного количества запрашиваемых ресурсов с требуемыми характеристиками;
- соответствия требований подрядной организации текущей модели информационной безопасности на ИТ инфраструктуре Общества.

5.4 По результатам анализа, Исполнителю может быть отказано в выделении запрошенных ресурсов ИТ инфраструктуры Общества.

5.5 По завершению работ по выделению согласованных ресурсов ИТ инфраструктуры Общества, Контактное лицо Заказчика уведомляет Представителя Исполнителя о готовности.

6. Порядок переноса разработок и данных между средами

6.1. Перенос АС из Среды разработки в Среду тестирования производится для целей проведения испытаний разрабатываемой АС или ее составных частей.

6.2. Перед началом работ по переносу в Среде разработки результаты работ должны быть подтверждены, путем проведения предварительных испытаний. Подтверждению подлежат:

- готовность разрабатываемой АС к переносу в среду тестирования;
- соответствие методики и инструментов для компиляции кода программ.

6.3. О плановых и фактических сроках начала и окончания работ и результате переноса разрабатываемой АС в Среду тестирования Исполнитель информирует Заказчика.

6.4. Перенос АС из Среды тестирования в Среду эксплуатации производится в случае признания испытаний АС - успешными, а АС - готовой к работе с реальными данными.

6.5. Перед началом работ по переносу в Среде тестирования должна быть подтверждена, путем проведения предварительных испытаний готовность разрабатываемой АС к переносу в Среду эксплуатации.

6.6. Создание копии, эксплуатируемой АС, в Среде разработки производится Заказчиком.

7. Порядок выполнения работ в Среде эксплуатации

7.1. Плановые технологические окна для проведения работ.

7.1.1. Настоящий раздел относится к выполнению работ в Среде эксплуатации. Работы Исполнителя в Среде эксплуатации носят разрешительный порядок.

7.1.2. Работы в Среде эксплуатации допускаются строго во время плановых технологических перерывов и по согласованному плану графику работ.

7.1.3. Для получения разрешения на выполнение работ Исполнитель заблаговременно направляет письмо по электронной почте с приложением плана работ на адрес контактного лица Заказчика.

7.1.4. Контактное лицо Заказчика при необходимости запрашивает у Исполнителя дополнительную информацию.

7.1.5. На основании зарегистрированного в SD обращения специалисты Заказчика производят анализ возможности

разрешения выполнения работ, выдают заключение и рекомендации к графику и процедуре, указанных в Плане работ Исполнителя.

7.1.6. Согласованный график проведения работ включается в единый план проведения работ на ИТ инфраструктуре Общества в определенный технологический перерыв.

7.1.7. На основании согласованного графика проведения работ Исполнитель по электронной почте и другим каналам уведомления (определяется договором) сообщает о времени и степени недоступности отдельных ресурсов ИТ инфраструктуры Общества Функциональному Заказчику и пользователям по списку.

Для проведения плановых и профилактических работ на ИТ инфраструктуре Общества определены следующие плановые технологические перерывы: с 18:30 четверга до 20:30 четверга.

7.1.8. При увеличении технологического перерыва Исполнитель согласовывает срок с Заказчиком.

7.1.9. При вынужденном продлении технологического перерыва пользователи уведомляются об этом по электронной почте и, при необходимости, по другим каналам связи не позднее чем за 1 час до конца планового технологического перерыва.

7.2. Полное или частичное нарушение штатного функционирования АС, а также полное или частичное ограничение доступности АС является аварией на эксплуатируемой АС.

7.2.1. При самостоятельном выявлении Исполнителем аварийной или предаварийной ситуации на АС, при условии подтверждения необходимости выполнения работ Функциональным Заказчиком, использующим АС в своем бизнес процессе допускается проведение аварийно-восстановительных работ Исполнителем вне планового интервала технологических перерывов.

7.2.2. Уведомление пользователей о недоступности АС и организации аварийно-восстановительных работ в случае аварии производится незамедлительно по электронной почте.

7.2.3. В случае организации отложенных аварийно-восстановительных работ, на ИТ инфраструктуре Общества уведомление пользователей производится не менее чем за 1 час до их начала.

7.2.4. Услуги, оказываемые по заявкам, решение которых связано с внесением изменений в функциональность АС, считаются принятыми при выполнении следующих условий:

- наличие составленного специалистом Исполнителя и согласованного со специалистами Заказчика частного технического задания (ЧТЗ) на вносимые изменения, либо имеющие существенное методологическое влияние на работу пользователей АС Заказчика, либо требующие выделение трудозатрат специалистов Исполнителя более 8 часов рабочего времени.
- успешное прохождение приемочных испытаний в Среде тестирования.
- наличие должным образом оформленных изменений в хранилище исходного кода.

Требуемый формат оформления вносимых изменений в программном коде:

```
// {{ %Организация%. %ФИО% %Дата% %ИдЗадачи% %Произвольныйкомментарий%
```

```
//Старый код
```

```
/
```

```
/Новый код
```

```
// }} %Организация%. %ФИО% %Дата%
```

Где

%Организация% – краткое название (префикс) организации;

%ФИО% – фамилия (и инициалы) разработчика;

%ИдЗадачи% – номер заявки (инцидента) в системе Service Desk;

%ПроизвольныйКомментарий% – краткий комментарий, содержащий описание выполняемой задачи.

При отсутствии возможности выполнения операции в Среде эксплуатации в текущем месяце, услуги принимаются после успешного прохождения приемочных испытаний в Среде эксплуатации в следующем месяце. В случае, когда впоследствии при некорректном выполнении операции в Среде эксплуатации будут выявлены ошибки – их исправление берет на себя Исполнитель в рамках гарантийного обслуживания.

Согласовано
Начальник УИИС
/ М.Ю. Антипов