

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
«ГАЗПРОМ ГАЗОМОТОРНОЕ ТОПЛИВО»

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ ООО «ГАЗПРОМ ГАЗОМОТОРНОЕ ТОПЛИВО»  
НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ ИУС SD АГНКС

**СОГЛАСОВАЛ:**

Начальник управления информационно-  
управляющих систем

ООО «Газпром газомоторное топливо»


Антипов М.Ю. / \_\_\_\_\_ /  
2023 г.

г. Санкт-Петербург

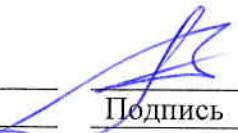

**ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ Техническое задание на оказание услуг по сопровождению ИУС SD АГНКС**

ООО «Газпром газомоторное топливо»

**Разработал:**

Мирный В.П.	Заместитель начальника ОКИС УИУС		16.11.23
_____ ФИО	_____ Должность	_____ Подпись	_____ Дата

**Согласовали:**

Тугушев В.М.	Заместитель начальника ПТУ		16.11.23
_____ ФИО	_____ Должность	_____ Подпись	_____ Дата
Гуревич Д.В.	Начальник ОКИС УИУС		16.11.23
_____ ФИО	_____ Должность	_____ Подпись	_____ Дата

## Оглавление

1.	АННОТАЦИЯ.....	4
2.	ГЛОССАРИЙ И СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ.....	4
3.	ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ.....	4
4.	НАЗНАЧЕНИЕ И ЦЕЛЬ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ.....	4
5.	ХАРАКТЕРИСТИКА ОБЪЕКТА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.....	5
6.	ТРЕБОВАНИЯ К СОСТАВУ И СОДЕРЖАНИЮ ВЫПОЛНЕНИЯ УСЛУГ.....	5
7.	ИСКЛЮЧЕНИЯ И ОГРАНИЧЕНИЯ.....	6
8.	ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ.....	7
9.	ТРЕБОВАНИЯ К ПАРАМЕТРАМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ.....	8
	ПРИЛОЖЕНИЕ №1. «ОБЩИЙ ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ДОРАБОТОК ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ ООО «ГАЗПРОМ ГАЗОМОТОРНОЕ ТОПЛИВО». ....	12
	ПРИЛОЖЕНИЕ №2 К ТЕХНИЧЕСКОМУ ЗАДАНИЮ. ФОРМА «ОТЧЕТА ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГИ «СОПРОВОЖДЕНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ИУС SD АГНКС».....	18

## 1. АННОТАЦИЯ

Настоящий документ представляет собой Техническое задание (далее - ТЗ) на оказание услуг по сопровождению ИУС SD АГНКС на базе Zoho Service Desk +, 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».

## 2. ГЛОССАРИЙ И СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ.

Термин / Сокращение	Определение / Расшифровка аббревиатур
SD АГНКС	Система Service Desk АГНКС – система по поддержке АГНКС организации Заказчика, обеспечивающая исполнение заявок работников АГНКС организации Заказчика, разработанная на базе ПО «Zoho Service Desk +»
FTE	Full Time Equivalent – характеристика утилизации рабочего времени ресурса Исполнителя, обуславливающая полную занятость. Приравнивается к 160 часам рабочего времени работника в месяц.
Информационно-управляющая система (ИУС)	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)
Инцидент	Незапланированное прерывание ИТ-услуги или снижение качества ее предоставления, требующее участия технической поддержки для возобновления предоставления ИТ услуги.
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
АГНКС	Автомобильная газонаполнительная компрессорная станция
БД	База данных
АРМ	Автоматизированное рабочее место работника Заказчика
ЛНА	Локальный нормативный акт
ПО	Программное обеспечение

## 3. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

### 3.1. Сведения о Заказчике и Исполнителе

Заказчик – Общество с Ограниченной Ответственностью «Газпром газомоторное топливо»;

Исполнитель – Общество с Ограниченной Ответственностью «Онланта».

### 3.2. Исполнитель - организация, выбранная для оказания услуг. 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 ИУС SD АГНКС на протяжении всего операционного жизненного цикла, то есть периода эксплуатации ИУС SD АГНКС по требованиям Заказчика.

### 4.2. Цель оказания услуг

Услуги по настоящему ТЗ оказываются в целях поддержания работоспособности ИУС SD АГНКС Заказчика в

актуальном с задачами Заказчика состоянии.

## 5. ХАРАКТЕРИСТИКА ОБЪЕКТА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

### 5.1. Объекты оказания услуг

Объектом оказания услуг по данному ТЗ являются ИУС SD АГНКС различных конфигураций и версий, в том числе, модифицированная под условия задачи Заказчика, указанные в Таблице 1.

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

Таблица 1. Объекты оказания услуг

№	ИУС Заказчика	Версия программного обеспечения\платформы автоматизации	Этап эксплуатации ИУС
1	SD АГНКС	«Zoho Service Desk + v14.1»	Активная, развивающаяся

## 6. ТРЕБОВАНИЯ К СОСТАВУ И СОДЕРЖАНИЮ ВЫПОЛНЕНИЯ УСЛУГ

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

- Сопровождение SD АГНКС;

6.2. Перечень операций в рамках предоставляемых услуг «Сопровождение ИУС SD АГНКС» и «Модификация программного обеспечения ИУС SD АГНКС» определяется Таблицей 2.

Таблица 2. Перечень операций предоставляемых услуг

Перечень операций	Периодичность	Ожидаемый результат
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Администрирование, настройка и разграничение прав доступа учетных записей пользователей Системы;</li> <li>2. Консультирование пользователей по функциям и характеристикам Системы;</li> <li>3. Консультации пользователей по использованию настроенного функционала системы</li> <li>4. Анализ, рекомендации и обновление объектов Системы в связи с выходом новых версий, оперативных обновлений и сервисных пакетов производителя программного обеспечения при наличии активной подписки Заказчика на обновление Программного обеспечения;</li> <li>5. Предоставление инструкций по использованию штатного функционала</li> <li>6. Формирование запросов производителю программного обеспечения на исправление выявленных ошибок программного обеспечения и предоставление информации по ответам на данные запросы при наличии активной подписки Заказчика на поддержку Программного обеспечения;</li> <li>7. Консультации по рекомендуемым параметрам инфраструктуры для функционирования Системы</li> <li>8. Консультации по способам настройки дополнительной функциональности штатными средствами ПО</li> <li>9. Анализ и оценка запросов на изменения</li> <li>10. Техническое проектирование дополнительной функциональности с учетом технических ограничений системы;</li> <li>11. Разработка дополнительной функциональности;</li> <li>12. Настройка дополнительной функциональности штатными средствами ПО</li> <li>13. Актуализация эксплуатационной документации;</li> <li>14. Анализ производительности и доступности;</li> <li>15. Резервное копирование и восстановление данных;</li> <li>16. Оперативная работа по решению проблем, связанных с функционированием ИУС и Программного Обеспечения;</li> <li>17. Создание объектов и изменение атрибутивной части объектов ИУС;</li> <li>18. Создание и изменение разделов и представлений информации в ИУС;</li> <li>19. Участие в восстановлении ИУС после сбоев в случае нештатных ситуаций;</li> <li>20. Оповещение пользователей ИУС об изменениях и новых возможностях ИУС через модуль «Объявления»;</li> <li>21. Другие технически реализуемые Услуги, связанные с</li> </ol>	<p>Постоянно, весь срок действия договора</p>	<p>Бесперебойно функционирующая ИУС SD АГНКС</p>



обслуживаемой ИУС по запросу Заказчика, согласованные с Исполнителем.		
22. Техническое проектирование дополнительной функциональности с учетом технических ограничений системы.		
23. Разработка дополнительной функциональности.		

### 6.3. Требования к услуге «Сопровождение SD АГНКС»

Услуги по настоящему ТЗ оказываются на территории Заказчика или удаленно.

В состав услуги входят операции №1-21 Таблицы 2 «Перечень операций предоставляемых услуг».

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 в том числе автоматически сформированным электронным письмом из системы Service Desk Заказчика на адреса электронных почт работников Исполнителя в корпоративной сети Заказчика.

В случае поступления Исполнителю обращений от работников Заказчика любым другим способом (телефон, электронная почта), такие обращения подлежат регистрации в системе Service Desk Заказчика силами Исполнителя, заявка регистрируется первой линией исполнителя от имени Заказчика

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.

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 работ 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.

### 6.4. Требования к услуге «Модификация программного обеспечения ИУС SD АГНКС».

Услуга «Модификация программного обеспечения ИУС SD АГНКС» должна включать в себя весь объем работ, требуемых для выполнения модификации ИУС SD АГНКС Заказчика в соответствии с поступающими обращениями на доработку такого ПО. В состав услуги входят операции №22-23 Таблицы 2 «Перечень операций по сопровождению ИУС SD АГНКС».

При оказании услуги «Модификация программного обеспечения ИУС SD АГНКС» Исполнитель оформляет документацию с описанием планируемых работ (далее - ЧТЗ), и актуализирует исполнительную и пользовательскую документацию на доработанную ИУС SD АГНКС.

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

Услуги «Модификация программного обеспечения ИУС SD АГНКС» оказываются Исполнителем согласно порядку выполнения доработок информационных систем Заказчика (Приложение №1 к настоящему ТЗ).

## 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 SD АГНКС» обеспечивает Заказчик.

Требуемые для функционирования ИУС SD АГНКС лицензии на использование ПО предоставляет Заказчик.

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

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

Оказание услуг по разработке, модификации, тестированию и вводу в эксплуатацию ИУС 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 ИУС Заказчика в рамках ввода в эксплуатацию модифицированных ИУС 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 3. Требования к привлекаемым специалистам

№	Вид функционального специалиста	Минимальное количество специалистов (FTE)	Функциональные обязанности
1	Руководитель проекта	0,5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Организация взаимодействия между Заказчиком и Исполнителем</li> <li>• Обеспечение ресурсами на проекте со стороны Исполнителя</li> <li>• Контроль своевременности оказания услуг по проекту в сроки, согласованные с Заказчиком</li> <li>• Обеспечение эффективной коммуникации на стороне Исполнителя, а также коммуникации с Заказчиком, Вендором</li> <li>• Организация проведения совещаний, подготовка и согласование протоколов совещаний</li> <li>• Подготовка деловых и сопроводительных писем по проекту</li> <li>• Обеспечение внешнего и внутреннего документооборота по проекту. Контроль хранения документации проекта</li> <li>• Организация рассылки участникам согласования (в т.ч. в электронном виде) проектной документации, сбор замечаний и обеспечение своевременной передачи Исполнителю для обработки</li> <li>• Координация взаимодействия с проектной командой со стороны Исполнителя и Заказчика</li> </ul>
2	Аналитик	0,5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Решение технических и организационных задач по реализации проекта, находящихся в зоне ответственности Исполнителя, анализ и оценка запросов на изменение</li> <li>• Осуществление мониторинга, идентификации, анализа рисков; планирование и управление мероприятиями на стороне Исполнителя по работе с открытыми вопросами, рисками и проблемами, а также обновлениями системы</li> <li>• Организация и ведение репозитория проектной документации</li> <li>• Внесение изменений в каталог услуг</li> <li>• Внесение предложений по оптимизации работы как пользователей системы, так и системы в целом</li> <li>• Разработка новых форм и разрезов отчетности</li> </ul>
3	Специалист технической поддержки	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Осуществление оперативной помощи сотрудникам по устранению неисправностей, определение, локализация и устранение ошибок (технических сбоев).</li> <li>• Обработка инцидентов, зарегистрированных пользователями</li> <li>• Администрирование, настройка и разграничение прав доступа учетных записей пользователей ИУС\ в SD АГНКС</li> <li>• Консультации пользователей ИУС SD АГНКС Блокирование доступов в SD АГНКС</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Подготовка и предоставление инструкций по использованию штатного функционала</li> </ul>
4	Администратор системы	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Техническое проектирование дополнительной функциональности с учетом технических ограничений системы</li> <li>• Выполнение модификаций программного продукта по запросам пользователей.</li> <li>• Взаимодействие с специалистом технической поддержки по вопросам к доработкам ИУС и анализу кода используемой конфигурации ИУС SD АГНКС(при наличии такой возможности).</li> </ul>

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, с описанием имеющегося опыта сопровождения систем на базе продуктов SD АГНКС, 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, а также указать плановое распределение специалистов по услугам настоящего ТЗ SD АГНКС

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

## 9. ТРЕБОВАНИЯ К ПАРАМЕТРАМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

### 9.1. Определение уровня доступности Услуг

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

Таблица 4. 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 5. Режим предоставления услуг

№	Наименование услуги/категории услуг	Доступность для пользователей	Технический перерыв
1	Сопровождение ИУС SD АГНКС	РД	ТП

В ходе оказания услуг по модификации функционала ИУС SD АГНКС Исполнитель должен руководствоваться «Порядком выполнения доработок информационных систем ООО «Газпром газомоторное топливо» по форме Приложения №1 к настоящему техническому заданию.

### 9.2. Соглашение об уровне сервиса по услуге «Сопровождение ИУС SD АГНКС»

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

В Таблице 6. указаны приоритеты, максимальные сроки обработки и выполнения обращения:

Таблица 6. Режимы и уровни обслуживания

Приоритет	Максимальное время (режим обслуживания)		
	регистрации обращения	реакции на обращение	выполнения обращения
<b>Инциденты</b>			
В Service Desk заказчика определяются значением «Инцидент» в реквизите «Тип заявки»			
1 - Критичный	20 мин	30 мин	4 часа
2 - Высокий	1 час	1 час	8 часов
3 - Средний	1 час	2 часа	16 часов
4 - Стандартный	1 час	4 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 Таблице 7. Зависимости приоритета от срочности и критичности обращения представлены соответствия зависимости приоритетов от срочности и критичности обращения. В Таблице 8. приведены описания критичности и срочности соответственно.

**Таблица 7. 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 8. 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 «средняя». 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 услуги «Сопровождение ИУС на базе ПО «SD АГНКС»

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.

### 9.4. Требования к сдаче-приемке работ по услуге «Сопровождение ИУС SD АГНКС».

9.4.1. По завершению отчетного месяца выполненные заявки на сопровождение SD АГНКС включаются в «Отчет об оказании услуги «Сопровождение Системы SD АГНКС» (Приложение №2 к настоящему Техническому заданию).

### 9.5. Порядок расчета скидки за несвоевременное и не качественное оказание услуги «Сопровождение ИУС на базе ПО «SD АГНКС»

В рамках выполнения обращений в рамках услуги «Сопровождение ИУС SD АГНКС в системе Service Desk Заказчика могут быть зарегистрированы одна или несколько заявок. При расчете скидки за несвоевременное оказание услуг в расчет принимаются заявки вида «Инцидент».

По окончании месяца оказания услуги «Сопровождение ИУС SD АГНКС Исполнитель предоставляет Заказчику расчет суммы скидки 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 скидки. Сумма фиксированной стоимости за услугу «Сопровождение ИУС SD АГНКС за месяц, причитающаяся к выплате Исполнителю, уменьшается на размер скидки 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 скидки с датой фактического выполнения заявки равной моменту окончания договора и должна быть учтена при расчете уровня обслуживания.

При расчете суммы скидки 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%	(15-20]%	(10-15]%	(6-10]%	(3-6]%	(0-3]%

\*Символ «(» - означается для диапазона значений «не включительно».

\*\*Символ «[» - означается для диапазона значений «включительно».

## 9.6 Порядок взаимодействия Исполнителя и Заказчика при выполнении работ по модификации программного обеспечения ИУС SD АГНКС.

9.6.1 Ключевые пользователи ИУС SD АГНКС и уполномоченные работники Заказчика регистрируют Заявки на выполнение работ в Service Desk Заказчика.

9.6.2 Все Заявки на выполнение работ акцептуются и приоритизируются ответственными работниками Заказчика от бизнес-подразделений.

9.6.3 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.

9.6.4 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 достигнуть необходимого результата с минимальными трудовыми затратами работников Общества и специалистов Исполнителя. 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 модификации ИУС SD АГНКС, прочих ситуациях, требующих привлечения специалистов Заказчика по методологическим вопросам, Исполнитель передает Заявку на выполнение работ ответственному лицу Заказчика.

9.6.5 В случае если целесообразность изменения подтверждена ответственным лицом Заказчика, то Исполнитель выполняет работы без предварительной оценки затрат. Для работ по модификации ИУС SD АГНКС Исполнитель до начала выполнения работ подготавливает проект ЧТЗ с обязательным включением в него сведений о плановых затратах.

9.6.6. Подписанное Сторонами ЧТЗ на модификацию ИУС SD АГНКС является основанием для выполнения работ по модификации ИУС SD АГНКС.

9.6.7. По завершению разработки и успешного тестирования на стороне Исполнителя, функционал проходит приемку на основании Сценария тестирования, подписываемого Сторонами.

9.6.8. Завершение выполнения работ по Заявке на выполнение работ подтверждается Заказчиком в течение 5 (пяти) рабочих дней после проведения тестирования согласно Сценарию 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.

9.6.9. Порядок взаимодействия Исполнителя и Заказчика при выполнении работ по модификации программного обеспечения ИУС SD АГНКС распространяет свое действие на операции №22-23 Таблицы 2 «Перечень операций предоставляемых услуг» пункта 6.2 настоящего Договора.

## 9.7. Условия выполнения работ

9.7.1. Временные характеристики по оценке/сроку реакции и выполнения работ по модификации ИУС SD

АГНКС приведены Таблице 9.

Таблица 9. Временные характеристики по оценке/сроку реакции и выполнения работ по модификации ИУС SD АГНКС

Услуга	Критичность Заявки	Временные характеристики	
		Оценка срока исполнения Заявки/Срок первой реакции*	Оказание услуг
Модификация ИУС SD АГНКС и/или Проведение анализа и выработка рекомендаций	Критичная	Оценка заявки на модификацию: не более 16 рабочих часов	В срок, согласованный с Заказчиком
	Некритичная	Оценка заявки на модификацию: не более 32 рабочих часов	В срок, согласованный с Заказчиком

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

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

9.7.4. В случае, если характеристики или состояние оборудования, используемого для обеспечения работы ИУС SD АГНКС 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.

9.7.5. 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.

#### 9.8. Требования к сдаче-приемке работ по модификации ИУС SD АГНКС.

9.8.1. По завершению выполнения каждой Заявки на выполнение работ проводятся приемо-сдаточные испытания на основании Сценария тестирования.

9.8.2. Результаты работ по модификации ИУС SD АГНКС 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 модификацию ИУС SD АГНКС включаются в «Отчет об оказании услуги «Модификация программного обеспечения ИУС SD АГНКС (Приложение №3 к настоящему Техническому заданию)».

#### 9.9. Требования к безопасности.

9.9.1. При выполнении работ по сопровождению ИУС SD АГНКС 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»».

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

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

#### 9.10. Требования к конфиденциальности.

9.10.1. 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.

9.10.2. 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»».

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

9.11.1. 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 сопровождение ИУС SD АГНКС были признаны сданными.

9.11.2. 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.

9.11.3. 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.

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



# ПРИЛОЖЕНИЕ №1. «ОБЩИЙ 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 персонифицированные учетные записи пользователя. Каждой зарегистрированной персонифицированной 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.

**ПРИЛОЖЕНИЕ №2 К ТЕХНИЧЕСКОМУ ЗАДАНИЮ. ФОРМА «ОТЧЕТА ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГИ «СОПРОВОЖДЕНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ИУС SD АГНКС»**

-----НАЧАЛО ФОРМЫ-----

Приложение №1 к УПД  
№\_\_ от \_\_\_\_ г.

Отчет об оказании услуги «Сопровождение программного обеспечения ИУС SD АГНКС»  
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 ИУС SD АГНКС за [указать отчетный период] рассчитана согласно пункту 9.3.1. Технического задания к Договору № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ и составляет:

[Привести расчет стоимости по формуле согласно пункту 9.3.1. Технического задания]

Со стороны Исполнителя:

Со стороны Заказчика:

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(должность) (подпись) (расшифровка)

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(должность) (подпись) (расшифровка)

-----КОНЕЦ ФОРМЫ-----

От Исполнителя:

От Заказчика:

ООО «»

ООО «Газпром газомоторное топливо»

Начальник Управления информационно-  
управляющих систем

\_\_\_\_\_  
(подпись)

(ФИО)

м.п.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

м.п.

М.Ю. Антипов



**ПРИЛОЖЕНИЕ №3 К ТЕХНИЧЕСКОМУ ЗАДАНИЮ. ФОРМА «ОТЧЕТА ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГИ  
«МОДИФИКАЦИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ИУС SD АГНКС»**

-----НАЧАЛО ФОРМЫ-----

Приложение №2 к УПД  
№\_\_ от \_\_\_\_ г.

Отчет об оказании услуги «модификация программного обеспечения ИУС SD АГНКС»  
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-----

От Исполнителя:

От Заказчика:

ООО «Газпром газомоторное топливо»

Начальник Управления информационно-  
управляющих систем

\_\_\_\_\_  
(подпись)

М.П.

(ФИО)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

М.П.

М.Ю. Антипов