

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ГАЗПРОМ ГАЗОМОТОРНОЕ ТОПЛИВО»

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ ООО «ГАЗПРОМ ГАЗОМОТОРНОЕ
ТОПЛИВО»

**НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ И РАЗВИТИЮ
ИНФОРМАЦИОННО-УПРАВЛЯЮЩИХ СИСТЕМ ОБЩЕСТВА НА
БАЗЕ ПРОГРАММНЫХ ПРОДУКТОВ ФИРМЫ «1С»**

г. Санкт-Петербург

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ.....	3
2. ПЕРЕЧЕНЬ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ	3
3. ОБЪЕМ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ	3
4. СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	4
5. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТУ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ	5
6. СРОКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.....	8
7. МЕСТО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	8
8. МЕСТО СДАЧИ-ПРИЕМКИ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ	8
9. ГАРАНТИИ НА РЕЗУЛЬТАТЫ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	10

1. Общие сведения

Полное наименование и условное обозначение услуг:

Оказание услуг по сопровождению и развитию информационно-управляющих систем ООО «Газпром газомоторное топливо» на базе программных продуктов «1С» (именуемое здесь и далее «ПО») (в дальнейшем – сопровождение, услуги).

2. Перечень оказываемых услуг

№ п/п	Наименование услуги
1	Обеспечение бесперебойного и корректного функционирования ПО
2	Обеспечение своевременного и корректного выполнения пользователями утвержденных в Обществе регламентных процедур, выполняющихся с использованием ПО (закрытие периода, расчет и выплата заработной платы, предоставление отчетности)
3	Поиск и исправление ошибок, допущенных пользователями
4	Поиск и устранение ошибок в коде и настройках ПО
5	Консультирование пользователей по работе с ПО
6	Настройка ПО
7	Разработка инструкций пользователей
8	Разработка нового и изменение существующей функциональности ПО
9	Обучение пользователей по работе с ПО
10	Выполнение регулярных обновлений системы, выпускаемых производителем программного обеспечения
11	Обеспечение бесперебойного обмена информацией с различными ИУС
12	Обеспечение интеграции со сторонним программным обеспечением
13	Разработка и согласование частных технических заданий (ЧТЗ) по изменению функциональности ПО
14	Разработка (актуализация) матрицы доступа пользователей к защищаемым информационным ресурсам ИУС
15	Настройка прав доступа в ИУС
16	Устранение нарушений в настройке прав доступа

3. Объем оказываемых услуг

№ п/п	Вид функционального специалиста	Кол-во специалистов	Ед. изм. оказываемых услуг	Общее количество оказанных услуг в месяц	Необходимые сертификаты
1	Администратор проекта	1	чел./час	не менее 160	Не применимо
2	Системный архитектор	1	чел./час	не менее 24	Наличие одновременно сертификатов: «Эксперт по технологическим

№ п/п	Вид функционального специалиста	Кол-во специалистов	Ед. изм. оказываемых услуг	Общее количество оказанных услуг в месяц	Необходимые сертификаты
					вопросам», «Специалист» по платформе 1С.
3	Методолог	1	чел./час	не менее 24	Наличие сертификатов «Специалист» и «Специалист-консультант» по прикладным решениям (ERP, ЗУП, УТ, Документооборот) и платформе 1С
4	Эксперт НСИ	1-2	чел./час	не менее 240	Не применимо
5	Специалист технической поддержки	2-3	чел./час	не менее 400	Наличие сертификатов «Специалист» и/или «Специалист-консультант» по прикладным решениям (ERP, ЗУП, УТ, Документооборот) и платформе 1С

Функциональный специалист до начала оказания услуг обязан подтвердить свою квалификацию необходимыми сертификатами, ознакомиться с действующими локальными нормативными актами Заказчика, ознакомиться с документацией по ранее выполненным проектам по изменению функциональности ИУС.

Функциональный специалист допускается к работе по согласованию с работниками Заказчика.

4. Соглашение об уровне обслуживания

4.1. Приоритеты задач

Приоритет	Описание задачи	Время реакции	Время решения
1	Требуется незамедлительное решение проблемы	1 час	4 часа
2	Срочная проблема, содержащая критические вопросы, влияющие на правильное функционирование системы	4 часа	8 часов

Приоритет	Описание задачи	Время реакции	Время решения
3	Решение вопросов в порядке очередности, анализ заявок на изменение ИУС и реализация функциональных требований	1 день	2 дня
4	Анализ функциональных требований, разработка технических решений. Решение несрочных задач, и предложений пользователей по улучшению системы	1 неделя	2 недели (на оценку и разработку технических решений)

4.2. Метрики оценки качества сервиса

№ п/п	Метрика	Вес
1	Просрочена задача или получен негативный отзыв по решению задачи по Приоритету 1	0,1
2	Просрочена задача или получен негативный отзыв по решению задачи по Приоритету 2	0,05
3	Просрочена задача или получен негативный отзыв по решению задачи по Приоритету 3	0,025
4	Просрочена задача или получен негативный отзыв по решению задачи по Приоритету 4	0,0125
5	Простой ИУС по вине Исполнителя	0,1
6	Сбой обмена данными между информационными системами	0,05

4.3. Показатель качества сервиса оказания услуг

Показатель качества сервиса оказания услуг рассчитывается ежемесячно по формуле:

$$\text{Показатель качества сервиса} = 1 - \sum_{i=1}^n K_i \times B_i, \text{ где}$$

B_i – вес соответствующей метрики

K_i – количество задач по соответствующей метрике

С учетом показателя качества сервиса оказания услуг рассчитываются штрафные санкции в процентах от стоимости оказанных услуг за месяц по таблице:

Показатель качества сервиса	Штрафные санкции в %
Менее 0,40	70% от стоимости оказанных услуг
0,40 – 0,50	50% от стоимости оказанных услуг
0,50 – 0,60	30% от стоимости оказанных услуг
0,60 – 0,70	20% от стоимости оказанных услуг
0,70 – 0,80	10% от стоимости оказанных услуг
0,80 – 0,90	5% от стоимости оказанных услуг
0,90 – 1	0% от стоимости оказанных услуг

5. Требования к результату оказанных услуг

5.1. Описание конечного результата

- Пользователю ИУС оказана консультация.
- Выполнены изменения в функциональности ИУС в требуемом объеме.

- Разработаны или актуализированы инструкции пользователей.
- Выполненные изменения в функциональности покрыты автоматическими модульными тестами.
- Обмен информацией между ИУС работает корректно.
- Отсутствуют ошибки при эксплуатации ИУС.
- В случае выявления ошибки типовой функциональности поставщику ПО направлено письменное уведомление о наличии ошибки.
- Разработаны и согласованы частные технические задания по изменению функциональности ПО.

5.2. Требования к приемке услуг

- Услуги, связанные с консультированием конечных пользователей по работе с ПО, принимаются Заказчиком при наличии соответствующего ответа от автора заявки (либо лица замещающего автора, либо руководителя автора), зафиксированного в системе Service Desk, либо по истечении 21 календарного дня с момента последнего запроса, направленного специалистом Исполнителя автору заявки на который не было получено ответа со стороны автора заявки (либо лица замещающего автора, либо руководителя автора). К акту сдачи-приемки оказанных услуг Исполнитель прикладывает отчеты по оказанным консультациям пользователей ИУС, оформленные в соответствии с приложением №2 к настоящему Техническому заданию. Замечания и предложения к отчетам при их наличии оформляются в соответствии с приложением №3 к настоящему Техническому заданию и отрабатываются Исполнителем по отдельным заявкам в Service Desk в рамках гарантийного обслуживания.
- Услуги, связанные с внесением изменений в функциональность ИУС (изменения в имеющейся функциональности и новые доработки), принимаются Заказчиком после прохождения приемочных испытаний. Специалист Исполнителя составляет программу приемочных испытаний (ПиМИ) и согласовывает ее с работниками Заказчика. Успешное прохождение приемочных испытаний в тестовой среде ИУС фиксируется в системе Service Desk. После этого изменения размещаются в рабочей среде ИУС. Окончательная приемка изменений фиксируется после получения подтверждения от ответственных специалистов Заказчика в системе Service Desk об успешном выполнении операции, связанной с решаемой заявкой.

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

- наличие согласованного со специалистами Заказчика частного технического задания (ЧТЗ) на вносимые изменения.

ЧТЗ составляет специалист Исполнителя. ЧТЗ допускается составлять в свободной форме в системе Service Desk. Отметка о согласовании ЧТЗ устанавливается в системе Service Desk специалистами Заказчика.

- наличие согласованной со специалистами Заказчика программы и методики испытаний (ПиМИ).

ПиМИ составляет специалист Исполнителя. ПиМИ допускается составлять в свободной форме в системе Service Desk. Отметка о согласовании ПиМИ устанавливается в системе Service Desk специалистами Заказчика.

- успешное прохождение приемочных испытаний в тестовой среде ИУС.
Отметка об успешном прохождении ПиМИ устанавливается в системе Service Desk специалистами Заказчика.

- наличие и успешное выполнение автоматизированных модульных тестов измененной функциональности.

Разработка и выполнение автоматических модульных тестов осуществляется с помощью фреймворка xUnitFor1C (<https://github.com/xDrivenDevelopment/xUnitFor1C>). Специалисты Исполнителя до начала оказания услуг Заказчику должны самостоятельно изучить данный инструмент и уметь его применять.

- наличие должным образом оформленных изменений в хранилище исходного кода ИУС.

Рекомендуемый формат оформления вносимых изменений:

```
// {{ %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.

- успешное выполнение в рабочей среде ИУС операции, связанной с решаемой заявкой.
- наличие согласованной представителем Заказчика инструкции пользователя.

Отметка об успешном выполнении устанавливается в системе Service Desk автором заявки.

К акту сдачи-приемки оказанных услуг Исполнитель прикладывает отчеты по внесенным изменениям в ИУС, оформленные в соответствии с приложением №1 к настоящему Техническому заданию. Замечания и предложения к отчетам при их наличии оформляются в соответствии с приложением №3 к настоящему Техническому заданию и обрабатываются Исполнителем по отдельным заявкам в Service Desk в рамках гарантийного обслуживания.

При отсутствии возможности выполнения операции в рабочей среде в текущем месяце, окончательной приемкой считается успешное прохождение приемочных испытаний в тестовой среде ИУС. В случае, когда впоследствии при некорректном выполнении операции в рабочей среде будут выявлены ошибки – их исправление берет на себя Исполнитель в рамках гарантийного обслуживания.

5.3. Оформление результатов услуг

- Исполнитель оказывает услуги на основании обращений работников Заказчика, которые направляются специалистам Исполнителя лично, по телефону, по электронной почте, а также в рамках системы Service Desk. Специалист Исполнителя обязан регистрировать все поступающие заявки в системе Service Desk, а также отражать в ней все события, связанные с обрабатываемой заявкой.
- Изменения в функциональности ИУС выполняются в строгом соответствии с системой стандартов и методик разработки конфигураций для платформы 1С:Предприятие 8 (<http://its.1c.ru/db/v8std>). Отклонения от настоящей системы стандартов согласовываются с ответственным специалистом Заказчика в стадии составления ЧТЗ.
- Перед размещением изменений в рабочей среде ИУС ответственным сотрудником Исполнителя, который не является автором изменений, выполняется обзор вносимых изменений. Результат обзора фиксируется в системе Service Desk Заказчика в рамках обсуждения решаемой заявки. Перед тем, как поместить изменения в рабочую среду ИУС, автор изменений устраняет замечания, предоставленные в ходе обзора кода.
- Выполненные изменения в функциональности ИУС покрыты автоматическими модульными тестами, разработанными с помощью фреймворка xUnitFor1C (<https://github.com/xDrivenDevelopment/xUnitFor1C>).
- Настроен и регулярно выполняется автоматический запуск имеющихся тестов, настроена автоматическая почтовая рассылка результатов выполнения автоматических тестов ответственным специалистам Заказчика и Исполнителя.
- Ежемесячно не позднее 3 (трех) рабочих дней по окончании отчетного месяца Исполнитель предоставляет Заказчику Акт сдачи-приемки оказанных услуг, подготовленный в соответствии с условиями Договора и настоящего Технического задания.
- Пользовательские инструкции по новой и измененной функциональности ИУС размещаются в СЭД Общества специалистами Исполнителя.
- Исполнитель создает проектную документацию по разработке новой или изменению существующей функциональности ИУС.

6. Сроки оказания услуг

Услуги по Договору оказываются Исполнителем Заказчику в период с даты подписания Договора до момента достижения максимальной совокупной стоимости, указанной в п. 2.1. Договора, или в течение 12 календарных месяцев с даты подписания Договора (в зависимости от того, что наступит ранее).

7. Место оказания услуг

Местом оказания услуг является офис Заказчика по адресу: Российская Федерация, 197046, город Санкт-Петербург, Петроградская набережная, дом 20, литер А.

8. Место сдачи-приемки оказанных услуг

Местом сдачи-приемки оказанных услуг является офис Заказчика по адресу: Российская Федерация, 197046, город Санкт-Петербург, Петроградская набережная, дом 20, литер А.

9. Гарантии на результаты оказания услуг

Гарантийный срок на результаты оказанных услуг по Договору составляет 12 месяцев с даты подписания Акта сдачи-приемки оказанных услуг за период, в котором были оказаны услуги.

Согласовано:

Начальник отдела
информационных технологий



А.В. Владимиров

ФОРМА Отчета по изменениям в ИУС

_____ начало формы _____

Приложение №__ к акту №__ от ____ г.

Отчет по изменениям в ИУС ООО "Газпром газомоторное топливо"

выполненных в рамках договора №____ от ____ г.

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

ID заявки	Дата создания	ИУС	Автор	Специалист SD	Тема	ЧТЗ	ПиМИ	Приемка	Инструкции пользователей	Обзор кода	Автоматическое тестирование изменений	Операция выполнена в рабочей среде ИУС	Отметка о приемке Заказчиком	Трудоемкость, часов
												ВСЕГО		

Со стороны Исполнителя:

_____/_____/_____
(должность) (подпись) (расшифровка)

_____/_____/_____
(должность) (подпись) (расшифровка)

_____/_____/_____
(должность) (подпись) (расшифровка)

Со стороны Заказчика:

_____/_____/_____
(должность) (подпись) (расшифровка)

_____/_____/_____
(должность) (подпись) (расшифровка)

_____/_____/_____
(должность) (подпись) (расшифровка)

_____ конец формы _____

ФОРМА Отчета по оказанным консультациям для пользователей ИУС

_____ начало формы _____

Приложение №__ к акту №__ от ____ г.

Отчет по оказанным консультациям для пользователей ИУС ООО "Газпром газомоторное топливо"

выполненных в рамках договора №_____ от _____ г.

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

ID заявки	Дата создания	ИУС	Автор	Специалист SD	Тема	Консультация оказана	Трудоемкость, часов
ВСЕГО:							

Со стороны Исполнителя:

_____/_____/_____
(должность) (подпись) (расшифровка)

_____/_____/_____
(должность) (подпись) (расшифровка)

_____/_____/_____
(должность) (подпись) (расшифровка)

Со стороны Заказчика:

_____/_____/_____
(должность) (подпись) (расшифровка)

_____/_____/_____
(должность) (подпись) (расшифровка)

_____/_____/_____
(должность) (подпись) (расшифровка)

_____ конец формы _____

ФОРМА Бланка замечаний и предложений

_____ начало формы _____

Приложение к отчету № _____
за период с "___" _____ г. по "___" _____ г.

Замечания и предложения:

Со стороны Исполнителя:

Со стороны Заказчика:

(должность)
_____/_____
(подпись) (расшифровка)

(должность)
_____/_____
(подпись) (расшифровка)

(должность)
_____/_____
(подпись) (расшифровка)

(должность)
_____/_____
(подпись) (расшифровка)

(должность)
_____/_____
(подпись) (расшифровка)

(должность)
_____/_____
(подпись) (расшифровка)

_____ конец формы _____