

ДОГОВОР № РАБ/24/2016/17-004

г. Москва

« 19 » января 2017 года

Публичное акционерное общество «Саратовэнерго» (ПАО «Саратовэнерго»), далее именуемое «Заказчик», в лице Генерального директора Щербакова Алексея Анатольевича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и Общество с ограниченной ответственностью «Группа Компаний ИНФОПРО» (ООО «ГК ИНФОПРО»), именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора Ганжи Семена Сергеевича, действующего на основании Устава, с другой стороны, совместно именуемые Стороны, заключили настоящий Договор (далее - Договор) о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Заказчик поручает, а Исполнитель обязуется в период с 01 января 2017 года по 31 декабря 2017 года оказать услуги по ежемесячному сопровождению программного продукта «Автоматизированная информационная система управления энергосбытовой деятельностью «ЭнергоОфис» (далее АИСУЭД).

1.2. Содержание и виды услуг по сопровождению АИСУЭД определены «Перечнем оказываемых услуг» (Приложение №1 настоящего Договора).

1.3. Порядок оказания услуг по сопровождению АИСУЭД определены «Регламентом работы службы технической поддержки» (Приложение №4 настоящего Договора).

2. ДЕЙСТВИЕ ДОГОВОРА

2.1. Все изменения и дополнения к настоящему Договору действительны лишь в том случае, если они оформлены Дополнительным Соглашением и подписаны уполномоченными представителями сторон.

3. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

3.1. Стоимость Договора на период с 01 января 2017 года по 31 декабря 2017 составляет: 2 999 997 (Два миллиона девятьсот девяносто девять тысяч девятьсот девяносто семь) рублей 94 копейки, в том числе НДС 18% 457 626 (Четыреста пятьдесят семь тысяч шестьсот двадцать шесть) рублей 80 копеек и состоит из стоимости ежемесячного сопровождения, указанной в п. 3.4. Договора, на период оказания услуг согласно п.1.1. Договора.

3.2 Оплата по настоящему Договору производится в форме безналичного расчета путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, указанный в п. 12 настоящего Договора, в течение 30 календарных дней с даты подписания Заказчиком акта сдачи-приемки оказанных услуг на основании выставленных оригиналов счета-фактуры и документов, подтверждающих факт оказания услуги, в соответствии с перечнем, указанным в п.п. 4.1., 4.4. настоящего Договора.

3.3. Днем осуществления платежа считается дата списания денежных средств с корреспондентского счета банка, обслуживающего Заказчика.

3.4. Стоимость ежемесячного сопровождения, осуществляемого Исполнителем в соответствии с условиями настоящего Договора, составляет – 249 999 (Двести сорок девять тысяч девятьсот девяносто девять) рублей 83 копейки, в том числе НДС (18%) – 38 135 (Тридцать восемь тысяч сто тридцать пять) рублей 57 копеек.

3.5. Стоимость услуг, не указанных в Приложении №1 к настоящему Договору, определяется дополнительными соглашениями между Сторонами.

3.6. При одностороннем отказе Заказчика от продолжения оказания услуг Заказчик возмещает Исполнителю фактически произведенные затраты.

3.7. Расчеты между Заказчиком и Исполнителем производятся в валюте РФ.

3.8. Стоимость услуг по Договору является договорной и изменению в одностороннем порядке не подлежит.

3.9. Сумма ежемесячного сопровождения, подлежащая оплате Исполнителю в соответствии с условиями настоящего Договора, подлежит уменьшению в случае, если при оказании согласованных сторонами услуг будет нарушена работоспособность АИСУЭД по вине Исполнителя. Данные факты отражаются Сторонами в Листах учета (Приложение №5) и акте сдачи-приемки оказанных услуг.

3.10. Размер суммы, подлежащей уменьшению, рассчитывается на основании Листов учета оказанных услуг и составляет сумму стоимости услуг Исполнителя, затраченных на восстановление нарушенной работоспособности АИСУЭД Заказчика.

3.11. Исполнитель не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, направляет в адрес Заказчика, оформленный со своей стороны акт сверки. Заказчик в течение 5 календарных дней с момента получения акта сверки, производит сверку расчетов между Сторонами, при необходимости оформляет протокол разногласий и возвращает Исполнителю один экземпляр надлежаще оформленного акта.

3.12. Исполнитель обязуется подписать Акт сверки расчетов в течение 14 дней с момента его получения от Заказчика. В случае, если в течение 14 дней с момента получения акта сверки Исполнитель не подпишет его и не предоставит Заказчику мотивированные возражения по нему, Акт считается согласованным с Исполнителем.

4. ПОРЯДОК УЧЕТА И СДАЧИ-ПРИЕМКИ УСЛУГ

4.1. Исполнитель в дату окончания оказания услуги (до 12:00 по московскому времени) обязан уведомить об этом Заказчика, направить сканированную копию акта сдачи-приемки оказанных услуг, в котором на основании Листов учета оказанных услуг (Приложение №5 к настоящему договору) отражаются все услуги, оказанные за отчетный период, и иные документы подтверждающие факт оказания услуги средствами факсимильной/электронной связи по номеру факса/адресу электронной почты, указанному в разделе 12 настоящего Договора. Оригиналы акта сдачи-приемки оказанных услуг в двух экземплярах, подписанных Исполнителем, счет на оплату должны быть направлены Заказчику в течение 5 (пяти) дней с даты окончания отчетного периода. Счет-фактура выставляется Исполнителем не позднее 5 (пяти) дней с даты подписания акта сдачи-приемки оказанных услуг Заказчиком в соответствии с п.3 ст. 168 НК РФ.

4.2. Фактом надлежащего оказания услуг по Договору является подписанный Сторонами акт сдачи-приемки оказанных услуг, в котором на основании Листов учета оказанных услуг отражают все услуги, оказанные за месяц. Листы учета являются неотъемлемым приложением Акта сдачи-приемки оказанных услуг.

4.3. Документы, подтверждающие факт оказания услуги, должны быть оформлены на имя Заказчика. В случае непредставления необходимых документов Заказчик уведомляет об этом Исполнителя. Исполнитель обязан в течение 5 (пяти) календарных дней с момента получения данного уведомления Заказчика, но не позднее 7-го числа месяца, следующего за месяцем, в котором услуги были оказаны, представить недостающие копии документов Заказчику, что не освобождает Исполнителя от ответственности, предусмотренной в п. 6.7. настоящего Договора. В случае наличия ошибок и иных неточностей в указанных копиях документов Заказчик уведомляет об этом Исполнителя в течение 2 (двух) календарных дней с даты получения от Исполнителя копий документов, подтверждающих факт оказания услуг. В таком уведомлении Заказчик должен указать способ устранения ошибок и иных неточностей в указанных документах. Исполнитель обязан в течение 2 (двух) календарных дней с момента получения данного уведомления от Заказчика устранить ошибки и иные неточности в таких документах и представить копии таких исправленных документов Заказчику, что не освобождает Исполнителя от ответственности, предусмотренной п. 6.7. настоящего Договора.

4.4. При получении Исполнителем от Заказчика сумм частичной оплаты в счет оказания услуг Исполнитель обязан предоставить Заказчику оформленный в соответствии с законодательством РФ счет-фактуру не позднее 5 (пяти) календарных дней, считая со дня получения от Заказчика сумм частичной оплаты в счет оказания услуг, но не позднее 7-го числа месяца, следующего за месяцем, в котором Исполнитель получил суммы частичной оплаты от Заказчика.

4.5. Заказчик, обнаруживший недостатки в услугах, оказанных Исполнителем по настоящему Договору, отражает их в акте сдачи-приемки оказанных услуг.

4.6. Заказчик в течение 10 рабочих дней с момента получения Акта сдачи-приемки обязуется произвести приемку оказанных услуг и подписать представленный Акт сдачи-приемки или направить Исполнителю мотивированный отказ от приемки оказанных услуг.

4.7. В течение 5 рабочих дней с момента подписания Акта сдачи-приемки услуг Заказчик обязуется направить этот Акт Исполнителю.

4.8. Заказчик, обнаруживший после приемки услуг недостатки, которые не могли быть установлены при обычном способе приемки (скрытые недостатки), обязан известить об этом Исполнителя в разумный срок после их обнаружения.

4.9. При обоснованности претензий Заказчика Исполнитель обязан своими силами и за свой счет в десятидневный или иной согласованный сторонами срок устранить недоделки и недостатки услуг.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

5.1. Исполнитель обязуется оказывать Заказчику услуги по постоянному сопровождению АИСУЭД, определенные в Приложении №1 данного договора.

5.2. Исполнитель обязуется не разглашать и не передавать третьим лицам информацию, составляющую коммерческую тайну Заказчика.

5.3. При нарушении Заказчиком сроков оплаты (или неполной оплате) оказанных услуг Исполнитель вправе в одностороннем порядке приостановить оказание услуг по настоящему Договору до момента фактического выполнения Заказчиком своих обязательств по оплате с соответствующим продлением срока действия Договора.

5.4. Заказчик обязуется своевременно принять и оплатить услуги Исполнителя в размере и сроки, предусмотренные в разделе 3 настоящего Договора.

5.5. Заказчик обязуется обеспечить Исполнителю свободный доступ к компьютерам, необходимым для оказания услуг, предусмотренных настоящим Договором.

5.6. Заказчик вправе в любое время проверять качество и ход оказания услуг, непосредственно не вмешиваясь в его деятельность.

5.7. Заказчик обязуется подписывать Исполнителю отчетные документы по мере их предоставления в соответствии с условиями настоящего Договора.

5.8. Заказчик обязан оформлять запросы на оказание услуг в письменной форме, согласно Приложения 4 «Регламент работы службы технической поддержки».

5.9. В запросах на оказание услуг, Заказчик обязан указывать первичные данные согласно приложению 4 настоящего договора.

5.10. Со стороны Заказчика, запросы на оказание услуг, трудоемкостью более 3 ч/дней, должны сопровождаться техническими условиями, утвержденными со стороны Заказчика.

5.11. Для запросов на оказание услуг, трудоемкостью более 3 ч/дней, Исполнитель обязан составить техническое задание и утвердить его со стороны Заказчика в срок не более 3 рабочих дней.

5.12. Исполнитель вправе отклонить заявку на оказание услуги, оформленную Заказчиком с нарушениями пунктов настоящего договора.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. Исполнитель несет ответственность за качество оказанных услуг в рамках настоящего договора.

6.2. Исполнитель гарантирует Заказчику, что в течение срока действия настоящего Договора, в случае сбоя в созданных Исполнителем настройках АИСУЭД в процессе их эксплуатации все услуги по восстановлению работоспособности программы (за исключением услуг указанных в п. 6.3., 6.4., 6.5., 6.6. настоящего договора) будут выполнены силами и за счет Исполнителя. Основанием является подтверждение сбоя через повторную демонстрацию аналогичной ситуации Исполнителю на восстановленной из архивной копии базе данных.

6.3. В случае сбоя в настройках АИСУЭД, происшедшего по вине Заказчика, все услуги по диагностике и восстановлению работоспособности настройки выполняются за счет Заказчика.

6.4. Исполнитель не несет ответственности за сбой в работе АИСУЭД в части не подвергавшейся настройке Исполнителем, либо элементов АИСУЭД, не подвергавшихся настройке. В данном случае все услуги по диагностике и восстановлению работоспособности программного продукта выполняются за счет Заказчика.

6.5. Исполнитель не несет ответственности за порчу данных АИСУЭД вследствие случайных или преднамеренных действий специалистов Заказчика.

6.6. Исполнитель не несет ответственности за порчу данных АИСУЭД вследствие некорректной работы оборудования Заказчика или программных продуктов сторонних производителей.

6.7. За нарушение Исполнителем сроков исполнения обязательств по предоставлению документов в соответствии п.п. 4.1., 4.3., 4.4. настоящего Договора Заказчик имеет право потребовать от Исполнителя уплаты пени в размере 1/360 ключевой ставки Банка России от суммы неисполненного обязательства (как такая сумма определена в настоящем пункте) за каждый день просрочки. Стороны договорились, что в случае нарушения Исполнителем сроков исполнения обязательств по предоставлению оригиналов документов в соответствии с п.п. 4.1., 4.3., 4.4. настоящего Договора для целей расчета пеней, указанных в настоящем пункте, суммой неисполненного Исполнителем обязательства считается сумма, которая должна быть указана в счете-фактуре и/или документах, подтверждающих факт оказания услуг.

6.8. Стороны пришли к соглашению о том, что к отношениям Сторон не применяются положения ст.317.1 Гражданского кодекса РФ о начислении процентов на суммы денежных средств, подлежащие уплате в соответствии с условиями настоящего Договора.

6.9. Стороны договорились, что любые авансы, предварительные оплаты, отсрочки и рассрочки платежей в рамках настоящего договора не являются коммерческим кредитом по смыслу ст. 823 ГК РФ.

7. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА

7.1. Исполнитель гарантирует полное соответствие вновь разработанных модулей и процедур техническому заданию, прилагаемому к выпускаемому обновлению АИСУЭД.

7.2. Гарантийные обязательства распространяются только на новые модули АИСУЭД разработанные в рамках настоящего договора.

7.3. Заказчик, обнаруживший неработоспособность ранее работающей услуги, после приемки услуг, обязан известить об этом Исполнителя. Исполнитель обязан собрать экспертную комиссию для подтверждения обоснованности претензий Заказчика. В случае подтверждения экспертной комиссией обоснованности претензий Заказчика, Исполнитель восстанавливает работоспособность услуги за свой счет.

7.4. Гарантийный срок на вновь разработанные модули и процедуры составляет 6 (Шесть) месяцев со дня подписания Акта сдачи-приемки оказанных услуг.

7.5. В течение указанного времени всю работу по устранению сбоев системы, обусловленных некорректной разработкой новых модулей АИСУЭД, Исполнитель осуществляет своими силами и за свой счет, в срок указанный и согласованный в заявке о

наступлении гарантийного случая. Основанием является подтверждение сбоя через повторную демонстрацию.

7.6. Заказчик в течение срока гарантии уведомляет Исполнителя обо всех ошибках и претензиях, связанных с данным гарантийным обязательством с помощью письменной заявки.

7.7. Заказчик обязан в течение 3 рабочих дней оформить заявку о наступлении гарантийного случая по форме Приложения №6 к Договору.

7.8. Устранение сбоя Исполнитель осуществляет на основании полученной заявки в течение согласованного Сторонами срока.

7.9. При отсутствии ошибок и замечаний во время проведения формализованного и промышленного тестирования Заказчиком, заявка считается закрытой.

7.10. По истечении срока гарантии все работы по восстановлению системы производятся на платной основе в соответствии с разделом 3.

7.11. Исполнитель не несет гарантийных обязательств, если обнаруженные недостатки возникли по вине Заказчика, вследствие модификации АИСУЭД Заказчиком либо третьими лицами по заданию Заказчика, вследствие несоблюдения инструкции по эксплуатации, изменения АИСУЭД Исполнителем, обстоятельств непреодолимой силы.

7.12. Датой устранения неисправности считается дата закрытия заявки о наступлении гарантийного случая.

8. ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА

8.1. Ни одна из сторон не будет нести ответственность за полное или частичное неисполнение любого из своих обязательств, если неисполнение будет являться следствием таких обстоятельств, как наводнение, пожар, землетрясение и другие явления природы, а также война, военные действия, блокада тех мест, с которыми непосредственно связана деятельность сторон по Договору, а также иные обстоятельства, независимые от воли сторон, препятствующие исполнению обязательств по настоящему договору. При этом срок исполнения обязательства по Договору соразмерно отодвигается на время действия таких обстоятельств или их последствий.

8.2. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательства, немедленно сообщает другой стороне в письменной форме о наступлении, предполагаемом сроке действия и прекращения вышеуказанных обстоятельств.

8.3. Свидетельство Торгово-промышленной палаты или местного органа исполнительной власти будет являться достаточным доказательством возникновения и прекращения, указанных выше обстоятельств. Если невозможность полного или частичного исполнения обязательства будет существовать свыше трех месяцев, сторона будет иметь право в одностороннем порядке расторгнуть Договор.

9. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

9.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть из Договора или в связи с ним, будут по возможности разрешаться путем переговоров между сторонами. В случае если стороны не придут к соглашению, споры, возникшие при исполнении или расторжении Договора, передаются на рассмотрение Арбитражного суда Саратовской области.

10. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

10.1. Все изменения и дополнения к настоящему Договору имеют силу, если они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными представителями обеих Сторон.

10.2. В течение 1 (одного) календарного дня с момента заключения настоящего Договора

Исполнитель обязуется раскрыть Заказчику сведения о собственниках (номинальных владельцев) долей/акций Исполнителя, с указанием бенефициаров (в том числе конечного выгодоприобретателя/бенефициара) по форме, предусмотренной Приложением № 7 к настоящему Договору, с предоставлением подтверждающих документов.

В случае любых изменений сведений о собственниках (номинальных владельцах) долей/акций Исполнителя, включая бенефициаров (в том числе конечного выгодоприобретателя/бенефициара) Исполнитель обязуется в течение 1 (одного) календарного дня с даты когда Исполнителю стало известно о наступлении таких изменений предоставить Заказчику актуализированные сведения с предоставлением подтверждающих документов.

Положения настоящего пункта Стороны признают существенными условиями Договора. В случае невыполнения или ненадлежащего выполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных настоящим пунктом Договора, Заказчик вправе в одностороннем внесудебном порядке расторгнуть Договор.

11. ПРИЛОЖЕНИЯ

К настоящему договору прилагаются:

Приложение № 1 - Перечень оказываемых услуг;

Приложение № 2 - Обоснование договорной цены;

Приложение № 3 - Регламент работы службы технической поддержки;

Приложение № 4 - Соглашение об уровне сервиса на оказание услуг в области информационных технологий;

Приложение № 5 - Лист учета оказанных услуг;

Приложение № 6 - Заявка о наступлении гарантийного случая;

Приложение № 7 - Форма справки о цепочке собственников компании;

Приложение № 8 - Регламент выпуска обновлений.

12. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА СТОРОН

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

Общества с ограниченной ответственностью
«Группа Компаний ИНФОПРО»

Адрес места нахождения:

115446, г. Москва, проезд Коломенский, д.14,

пом.41 Почтовый адрес: 443063, г. Самара,

Нововокзальный тупик 21/36, офис № 509

ИНН 6315630208/ КПП 772401001

ОКПО 64945206

ОГРН 1106315000813

Р/с 40702810400180003357

В Филиале №6318 ВТБ 24 (ПАО)

К/с 30101810700000000955 в РКЦ САМАРА

БИК 043602955

ЗАКАЗЧИК:

Публичное акционерное общество
«Саратовэнерго»

Юридический адрес: Россия, 410028 г.Саратов,
ул. им. Чернышевского Н.Г., д.124.

Почтовый адрес: Россия, 410028

г.Саратов, ул. им. Чернышевского Н.Г., д. 124.

ОГРН 1026402199636

ИНН/КПП 6450014808/645001001

ОКПО 00116033

Р/с № 407028103560000000908

в Саратовском ОСБ № 8622

К/с № 30101810500000000649,

БИК 046311649

office@sarenergo.ru



Генеральный директор

С.С. Ганжа

201__ г.



Генеральный директор

А.А. Щербаков

«__» 201__ г.

ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ на сопровождение АИСУЭД

Номер	Категория услуг	Наименование услуги	Содержание услуги	Выполняемые действия
1	Консультация	«Горячая линия»	Консультирование посредством телефона или электронной почты по вопросам эксплуатации программного обеспечения администрированию АИСУЭД. Прием заявок на другие услуги Перечня.	1. Регистрация обращений пользователей в системе учета. 2. Ответ на поставленные вопросы по телефону или письменно по электронной почте. 3. При необходимости эскалация запроса на другой уровень поддержки. 4. При необходимости инициирование Запроса на изменение АИСУЭД. 5. Фиксация ответа в системе регистрации обращений. 6. Контроль исполнения предложенного решения.
2	Обслуживание	Настройка программного обеспечения	Настройка авторизованного программного обеспечения Исполнителя. Установка паролей, прав доступа. Первичное ознакомление пользователей с программным обеспечением.	1. Установка прав доступа к разработанному Исполнителем ПО. 2. Настройка рабочих мест пользователей. 3. Ознакомление пользователей с началом работы в ИИСУ.
		Проверка и анализ базы данных	Проведение выверки всех установок базы данных, настроек оптимизатора. Проверка установки стандартных фильтров.	1. Проверка установок и настроек баз данных. 2. Проверка ограничений целостности базы данных.
			Проведение <i>экспресс-анализа</i> на территории Заказчика.	
			Проведение <i>полного анализа</i> на территории Исполнителя.	
		Устранение ошибок пользователей	Устранение последствий сбоев программного обеспечения из-за неправильных действий пользователя при работе с АИСУЭД. Анализ причин сбоев. Анализ корректности работы программного обеспечения и правильности внесения соответствующих данных конечными пользователями при возникновении ошибок в системе. Анализ последовательности проводимых действий пользователем. Идентификация неправильных действий пользователей. Выдача рекомендаций по обучению пользователей.	1. Регистрация запроса. 2. Проверка правильности действий пользователя. 3. Анализ причин возникновения сбоя. 4. При необходимости инициирование Запроса на изменение АИСУЭД. 5. Выработка решения по устранению последствий сбоя. 6. Фиксация ответа в системе регистрации обращений. 7. Контроль исполнения предложенного решения.
3	Обслуживание	Исправление технологических ошибок	Устранение зависаний системы и последствий сбоев программного обеспечения, вызванных технологическими ошибками в программном обеспечении. Анализ корневых причин сбоев. Разработка мероприятий по исключению случаев их повторения.	1. Регистрация запроса. 2. Анализ источника технологической ошибки. 3. Формулирование возникшей проблемы. 4. Инициирование Запроса на изменение АИСУЭД. 5. Разработка решений по исправлению ошибки.

Номер	Категория услуг	Наименование услуги	Содержание услуги	Выполняемые действия
				6. Фиксация ответа в системе регистрации обращений. 7. Контроль исполнения предложенного решения.
4	Обновление продукта	Поставка новых версий продукта	Поставка обновлений и новых версий программного обеспечения в рамках перспективного развития и улучшения функциональности АИСУЭД	1. Формирование очередного релиза. 2. Разработка инструкций по развертыванию релиза. 3. Рассылка релиза.

ПОДПИСИ СТОРОН:

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

ООО «ГК ИНФОПРО»

Генеральный директор



С. С. Ганжа

201__ г.

ЗАКАЗЧИК:

ПАО «Саратовэнерго»

Генеральный директор



А.А. Щербаков

«__» 201__ г.

ОБОСНОВАНИЕ ДОГОВОРНОЙ ЦЕНЫ

Услуг по сопровождению программного продукта «Автоматизированная информационная система управления энергосбытовой деятельностью» (АИСУЭД)

№ п	Наименование статей затрат	Един. измерен.	Всего по договору
1.	Затраты на оплату труда непосредственных исполнителей	тыс. руб.	1 420 120,73
2.	Обязательные начисления на оплату труда	тыс. руб.	428 876,46
2.1	То же в % от п.1	%	30.20%
3.	Материалы	тыс. руб.	-
4.	Спецоборудование для научных (экспериментальных) работ	- " -	-
5.	Командировочные расходы	- " -	-
6.	Амортизация основных фондов прямого использования	- " -	-
7.	Прочие прямые расходы	- " -	-
8.	Накладные расходы, всего:	- " -	462 249,30
9.	Итого себестоимость работы, выполненной собственными силами	- " -	2 311 246,49
10.	Затраты на оплату работ, выполняемых соисполнителями	- " -	-
11.	Полная себестоимость работы	- " -	2 311 246,49
12.	Прибыль	- " -	231 124,65
13.	Рентабельность	%	10%
14.	Договорная цена (п.11 + п.12)	тыс. руб.	2 542 371,14
15.	НДС (18%) (п.14*18%)	тыс. руб.	457 626,80
16.	Договорная цена с НДС (18%) (п.14 + п. 15)	тыс. руб.	2 999 997,94

ИСПОЛНИТЕЛЬ:
ООО «ГК ИНФОПРО»



Генеральный директор

С.С. Ганжа

» 201__ г.

ЗАКАЗЧИК:

ПАО «Саратовэнерго»



Генеральный директор

А.А. Щербаков

» 201__ г.

Регламент работы службы технической поддержки

СОДЕРЖАНИЕ

1. ВВЕДЕНИЕ	12
1.1 Цели сопровождения	12
1.2 Терминология	12
1.3 Содержание, назначение и структура документа.....	13
1.4 Ссылки	14
2. ОРГАНИЗАЦИЯ ЭКСПЛУАТАЦИИ И СОПРОВОЖДЕНИЯ АИСУЭД	14
2.1 Организация эксплуатации со стороны Заказчика.....	14
2.2 Организация сопровождения со стороны Исполнителя	14
2.3 Техническое обеспечение процесса сопровождения	14
3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	15
3.1 Взаимодействие администраторов Заказчика и Исполнителя	15
3.2 Функции Администратора Заказчика	16
4. КОНСУЛЬТАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ	16
5. ЗАПРОСЫ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ	18
5.1 Настройка программного обеспечения	18
5.2 Проверка и анализ базы данных	19
5.3 Устранение ошибок пользователей.....	19
5.4 Исправление технологических ошибок	19
5.5 Обучение пользователей и повышение квалификации персонала ...	Ошибка! Закладка не определена.

1. ВВЕДЕНИЕ

1.1 Цели сопровождения

Основными целями оказания услуг по сопровождению программного продукта «Автоматизированная информационная система управления энергосбытовой деятельностью» (АИСУЭД) являются обеспечение устойчивого функционирования внедренного программного обеспечения, поддержание актуальности данных и приведение алгоритмов её работы к изменяемым условиям эксплуатации, вызываемых потребностью пользователей, вступлением в силу новых федеральных и (или) местных нормативных актов и законов.

1.2 Терминология

Термин	Описание термина
Заказчик	ПАО «Саратовэнерго»
Исполнитель	ООО «ГК ИНФОПРО»
Бизнес-функция	Совокупность взаимосвязанных элементов (действий), реализующая цель производственной деятельности Заказчика.
Договор	Договор № <i>РАБ/24</i> /2016 от « » 201__ г.
Диспетчер	Специалист Службы поддержки Исполнителя, отвечающий за своевременную регистрацию и первичную классификацию всех Запросов от Пользователей.
Запрос	Любое обращение Заказчика в адрес Исполнителя по вопросам эксплуатации АИСУЭД. Право оформления Запросов предоставляется ответственным Администраторам Заказчика.
Запрос на изменение (ЗИ)	Формализованное в электронном виде или на бумажном носителе и должным образом оформленное предложение или требование Заказчика на изменение существующей настройки или какого-либо объекта АИСУЭД, документации, процедуры и порядка расчетов, которое требует внесения изменений в настройку или программное обеспечение.
Запрос на обслуживание (ЗО)	Любое обращение Пользователя на поддержку, предоставление информации или документации, которое не является следствием сбоя функционирования АИСУЭД. К ним относятся запросы на анализ и проверку баз данных, консультация по вопросам учета, выполнения операций, администрирования, настройке справочников и т.д.
Инцидент	Любое возникшее при эксплуатации АИСУЭД событие, не являющееся частью стандартных операций по предоставлению ИТ-услуг в рамках Договора, которое привело (или может привести) к нарушению функционирования АИСУЭД или снижению качества предоставления услуг (см. «Соглашение об уровне сервиса»).
ИТ-услуги	Услуги, предоставляемые Исполнителем Заказчику в области информационных технологий, которые направлены на удовлетворение одной или нескольких бизнес-функций Заказчика.
Консультация	Письменный или устный ответ специалиста Исполнителя на Запрос Заказчика, который помог разрешить возникшую проблему и который не требует внесения изменений в АИСУЭД или сопроводительную документацию. Консультация относится к ЗО.
Программный	Базовое программное обеспечение (ПО), принадлежащее Заказчику,

продукт «Автоматизированная информационная система управления энергосбытовой деятельностью» (АИСУЭД)	являющееся предметом Договора по предоставлению услуг в области информационных технологий, и актуализированное на дату подписания Договора.
Администратор	Специалист службы Заказчика (СЗ), закрепленный за определенным модулем (задачей)
Пользователь	Физическое лицо Заказчика, непосредственно использующее функции АИСУЭД для выполнения определенной работы (бизнес-функции) или пользующееся результатами функционирования АИСУЭД.
Приоритет	Интегрированный показатель, присваиваемый каждому Запросу, для определения его важности и очередности рассмотрения.
Развитие системы	Целенаправленное и плановое улучшение качественных характеристик АИСУЭД и расширение её функциональных возможностей, проводимое Исполнителем самостоятельно или по договору с Заказчиком.
Система учета инцидентов	Виртуальная система учета, контроля и анализа всех поступающих Запросов от Заказчика.
Служба Заказчика (СЗ)	Подразделение Заказчика, выделенное для координации взаимоотношений между Пользователями или Функциональными Заказчиками (ФЗ) и Исполнителем. СЗ представляет интересы Заказчика по всем вопросам, связанных с эксплуатацией АИСУЭД и исполнением условий Договора.
Служба поддержки (СП)	Подразделение Исполнителя, представляющее собой единую точку контакта для всех Пользователей, Администратор и ФЗ Заказчика и осуществляющее оперативную начальную поддержку и сопровождение АИСУЭД.
Соглашение об уровне сервиса (SLA)	Письменное соглашение между Исполнителем и Заказчиком, в котором изложены согласованные свойства услуги в определенных и поддающихся количественному определению терминах.
Сопроводительная документация	Часть ИТ-услуг, предоставляемая Исполнителем в виде инструкций по пользованию АИСУЭД, методик и правил выполнения отдельных операций на бумажном носителе или в электронном виде.
Функциональный заказчик (ФЗ)	Структурное подразделение или филиал Заказчика, выполняющее набор определенных бизнес-функций и которое является потребителем ИТ-услуг. Обычно в состав ФЗ входит несколько Пользователей.
Функция АИСУЭД	Совокупность действий Пользователя и программного обеспечения АИСУЭД, направленная на выполнение конкретной бизнес-функции, получение информации или на достижение определенной цели (задачи) производственной деятельности Заказчика.

1.3 Содержание, назначение и структура документа

Настоящий документ призван обеспечить достижение целей сопровождения, сформулированных в пункте 1.1 «Цели сопровождения» и описывает порядок работ по сопровождению АИСУЭД.

Документ предназначен для:

- специалистов Заказчика, ответственных за эксплуатацию
- специалистов Исполнителя, ответственных за сопровождение АИСУЭД Заказчика.

Положения данного Регламента обязательны для выполнения всеми указанными участниками процесса сопровождения.

1.4 Ссылки

- [1] ГОСТ 34.601-90. Автоматизированные системы. Стадии создания.
- [2] ГОСТ 34.201-89. Виды, комплектность и обозначение документов при создании автоматизированных систем.
- [3] ГОСТ 34.003-90. Автоматизированные системы. Термины и определения.
- [4] ГОСТ 24.104-85. Автоматизированные системы управления. Общие требования.
- [5] ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-99. Информационная технология. Процессы жизненного цикла программных средств.
- [6] Стандарт предоставления услуг в области информационных технологий холдинга РАО «ЕЭС России». Версия 3.01.

2. Организация эксплуатации и сопровождения АИСУЭД

Основными сторонами процесса являются:

- От Заказчика – Служба Заказчика (СЗ), ответственная за эксплуатацию АИСУЭД;
- От Исполнителя – Служба поддержки (СП) и другие подразделения, выполняющие работы по технической поддержке и сопровождению АИСУЭД

2.1 Организация эксплуатации со стороны Заказчика

Заказчик назначает ответственное лицо и формирует СЗ, ответственную за эксплуатацию АИСУЭД в своем предприятии и филиале. В состав СЗ входят специалисты, ответственные за эксплуатацию каждого модуля АИСУЭД и администрирование системы на предприятии и в филиале. СЗ назначается приказом по предприятию на основании представлений от структурных подразделений (филиалов). Состав СЗ предоставляется Исполнителю в документе «Состав Службы Заказчика по эксплуатации АИСУЭД» (см. Приложение №1 к регламенту). О последующих изменениях состава СЗ её Руководитель в 2-х дневный срок сообщает Исполнителю официальным письмом, подписанным уполномоченным лицом.

Взаимодействие специалистов СЗ с Исполнителем осуществляется только с электронных адресов, указанных в Приложении №1. Использование других электронных адресов рассматривается как «спам» и входящие письма с таких адресов удаляются.

Руководитель СЗ является для Исполнителя представителем Заказчика, имеющим в отношении сопровождения АИСУЭД следующие полномочия:

- решение оперативных вопросов со стороны Заказчика;
- визирование счетов на оплату и актов сдачи-приемки выполненных работ;
- подписание технических документов (протоколов, заявок, требований, решений и др.)

2.2 Организация сопровождения со стороны Исполнителя

Ответственным за оказание услуг по сопровождению АИСУЭД является Менеджер СП. Получение, регистрацию и первичную обработку Запросов Заказчика выполняет Диспетчер СП. Непосредственное консультирование специалистов Заказчика осуществляют Консультанты по разделам.

2.3 Техническое обеспечение процесса сопровождения

Для обеспечения процесса сопровождения специалисты Исполнителя имеют полномочия на запрос дампа базы данных с удаленных площадок или непосредственный доступ к АИСУЭД в присутствии Заказчика.

Специалисты Исполнителя, имеющие право на внесение или изменение данных в АИСУЭД, согласовываются и утверждаются Заказчиком. Эти специалисты обязаны обеспечивать безусловную безопасность и конфиденциальность информации Заказчика, полученной в процессе сопровождения АИСУЭД.

3. Общие положения

Сопровождение АИСУЭД осуществляется по следующим категориям услуг:

- Консультационное обслуживание;
- Запросы на обслуживание;
- Запросы на изменение;
- Обновление продукта.

Все Запросы Заказчика передаются в Службу поддержки Исполнителя в письменном виде по электронной почте на адрес: support-saren@info-pro.ru (или через портал учета инцидентов) и фиксируются Диспетчером СП. После регистрации и классификации Запроса в адрес Администратора высылается электронное сообщение о приеме Запроса к рассмотрению или Запрос отклоняется. Выполняемые Исполнителем действия по обработке Запроса и вся переписка с Заказчиком фиксируется в единой виртуальной Системе учета инцидентов. Консультации, оказанные Заказчику по телефону, также фиксируются Консультантом в Системе учета инцидентов.

3.1 Взаимодействие администраторов Заказчика и Исполнителя

Все услуги по сопровождению АИСУЭД выполняются администраторами Исполнителя совместно с администраторами Заказчика. Они выполняют функции Консультантов и Администраторов соответственно, порядок их взаимодействия описан в п.4 настоящего документа.

Отдельные услуги по технической поддержке требуют временной остановки работы системы – прекращения или ограничения работы Пользователей в АИСУЭД. Плановой остановкой считается останов системы в нерабочее время, о котором Заказчик и Исполнитель договариваются заранее и ставят в известность Пользователей.

Периодические работы в АИСУЭД выполняются в соответствии с настоящим Регламентом. О разовых плановых остановках администратор Исполнителя через Менеджера СП сообщает по электронной почте администраторам Заказчика не менее чем за 2 дня до проведения работ. Администраторы Заказчика подтверждают получение сообщения и обеспечивают отсутствие (отключение) Пользователей в системе на время останова.

Остановки, вызванные нарушениями в работе серверного оборудования и программного обеспечения, считаются неплановыми. В этих случаях администратор Заказчика по телефону или по электронной почте извещает Диспетчера Исполнителя о времени и длительности приостановки работы. Администратор Исполнителя подтверждает получение сообщения.

Администраторы Заказчика обязаны максимально минимизировать время и частоту неплановых остановов системы. Остановы системы в рабочее время, связанные с нарушениями в работе серверного оборудования и ПО, не должны происходить более 4 раз в месяц общей продолжительностью более 6 часов. Время останова системы определяется по системным журналам.

В случае необходимости для Заказчика присутствия администратора Исполнителя на рабочем месте в нерабочие дни для обеспечения работы Пользователей АИСУЭД, Руководитель СЗ не позднее, чем за 3 дня направляет письменную заявку Исполнителю (Приложение № 4) и дублирует её по электронной почте Менеджеру СП. При аварийных ситуациях сроки подачи заявки по согласованию с Исполнителем могут быть сокращены.

3.2 Функции Администратора Заказчика

Администратор Заказчика выполняет основные функции по поддержанию БД АИСУЭД в работоспособном состоянии, в том числе:

- Администрирование платформы
 - Серверного ПО, Сеть, Оборудование
- Процедуры сохранения, восстановления
 - ежедневное Online-сохранение БД
 - один раз в неделю Offline-сохранение БД
 - ежедневное сохранение журналов
 - ведение архива копий БД
 - восстановление БД и докат журналов в случае порчи БД
- Сопровождение рабочих мест АИСУЭД
 - Установка и поддержание актуальности клиентского ПО
 - Настройка принтеров
- Ведение Пользователей
 - заведение Пользователей
 - присвоение полномочий
- Администрирование системы (мониторинг системы в течение дня)
 - контроль системы, системный журнал, ведение и просмотр таблиц,
 - блокирование/ разблокирование Пользователей
 - просмотр и удаление записей блокирования
 - мониторинг работы системы и Пользователей
 - информация и сбор статистики по таблицам
 - просмотр и анализ журналов резервного копирования
 - анализ состояния БД.

4. КОНСУЛЬТАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Консультационное обслуживание включает в себя оказание консультаций по вопросам эксплуатации системы, а также по решению проблем, возникающих при работе в АИСУЭД. Консультации оказываются как по вопросам, связанным с работой конечных Пользователей в АИСУЭД, так и по администрированию АИСУЭД администраторами Заказчика.

Непосредственное общение с конечными Пользователями осуществляет Администратор.

Функции Администратора может исполнять специалист Исполнителя, работающий на территории Заказчика.

С Запросами на консультацию к Исполнителю обращается только Администратор. Запросы направляются Исполнителю через Диспетчера СП, который регистрирует и пересылает их Консультанту.

Консультант дает консультацию Заказчику одним из следующих способов:

- по телефону («горячая линия»);
- инструкцией в электронном виде по почте;
- показом способа решения проблемы непосредственно на рабочем месте Пользователя (при наличии удаленного доступа к рабочему столу Инициатора заявки).

Проведение консультации фиксируется в Системе учета инцидентов.

Консультационное обслуживание проводится в следующей последовательности:

- При возникновении проблем при работе в АИСУЭД, Пользователь обращается к своему Администратору. По возможности, Администратор самостоятельно отвечает на вопрос Пользователя и не обращается к Исполнителю. Вопросы Пользователей, ответы на которые содержатся в руководствах и инструкциях по использованию АИСУЭД, должны решаться Администраторами без пересылки их Исполнителю.
- В случае невозможности самостоятельного ответа на вопрос Пользователя Администратор заполняет документ «Запрос» (Приложение № 2), указывает тип Запроса - «Консультация» и отправляет его Исполнителю по электронной почте на адрес: support-saren@info-pro.ru. В тексте Запроса Администратор подробно описывает условия, при которых возникла проблема и виды её проявления (действия Пользователя, введенные данные, сообщения системы и т.д.). К Запросу могут прилагаться также файлы или экранные изображения, иллюстрирующие проблему.
- Консультации Исполнителем выполняются по рабочим дням с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 17.00 часов (время московское). Для работы Консультантов в нерабочее время оформляется заявка (Приложение № 3).
- Диспетчер СП Исполнителя проверяет правильность оформления Запроса, регистрирует его в Системе учета инцидентов и пересылает Консультанту. В случае неправильного заполнения Запроса Диспетчер может вернуть его Администратору с указанием причины возврата.
- При необходимости после получения Запроса, Консультант связывается с Администратором по телефону (электронной почте), уточняет Запрос или просит предоставить дополнительную информацию по Запросу.
- В процессе обработки Запроса Консультант может изменить его сложность и, соответственно, срок ответа согласно SLA. Срок ответа на Запрос обычной сложности может быть увеличен, если Консультант обрабатывает ранее поступившие или более приоритетные Запросы. Во всех случаях изменения срока ответа Консультант в течение одного часа должен сообщить об этом Администратору.
- В случае очень сложных Запросов, требующих глубокой проработки и больших трудозатрат специалистов Исполнителя (например, Запросов, связанных с взаимодействием нескольких модулей АИСУЭД), Консультант может поменять тип Запроса с «Консультация» на «Обслуживание» или «Изменение ПО». В адрес Администратора Консультантом направляется уведомление об изменении сроков рассмотрения Запроса и работы выполняются в соответствии с п. 4 настоящего документа.
- По окончании работы над Запросом Консультант регистрирует ответ в Системе учета инцидентов и посылает его Администратору по электронной почте с приложением необходимых файлов. Статус Запроса переводится в «Завершено».
- В случае если после получения ответа на Запрос Администратор не считает проблему снятой или качество её решения неудовлетворительно, Запрос возвращается Консультанту и работа над ним возобновляется. При этом Диспетчер СП сообщает руководителю Консультанта о возврате Запроса на доработку.
- Если ответ на Запрос полностью удовлетворяет Заказчика, Администратор направляет Исполнителю уведомление о разрешении проблемы и Запрос переводится в статус «Закрыт». Если в течении 5 рабочих дней после получения ответа, Администратор не направит Исполнителю уведомления о решении проблемы, то Запрос считается закрытым.
- Консультант отвечает на Запросы по мере их поступления. В случае если в момент поступления Запроса Консультант работает с другим Запросом, то Запрос ставится «в очередь». Порядок обработки Запросов определяется их приоритетом. При превышении срока рассмотрения Запроса Консультант сообщает Администратору ориентировочный срок ответа.
- По согласованию с Администратором или Руководителем СЗ срок предоставления консультации может быть увеличен.

- В экстренных (аварийных) случаях консультация может оказываться на рабочем месте Пользователя с выездом Консультанта.
- Консультант может выполнить консультацию без Запроса от Заказчика, например, при обнаружении ошибочных действий Пользователя. В этом случае Консультант самостоятельно оформляет Запрос в Системе учета инцидентов и заполняет поле ответа.
- Все действия Исполнителя по работе над Запросом фиксируются в Системе учета инцидентов. Вся переписка и электронные письма, связанные с работой по Запросу, осуществляется через Систему учета инцидентов и сохраняется в электронном архиве.
- Консультанты обязаны отвечать на Запросы по конкретным проблемным ситуациям, связанным с выполнением должностных обязанностей Пользователями при работе в АИСУЭД. На остальные Запросы Консультанты отвечать не обязаны.
- В случае неактуальности или нечеткости Запроса Консультант может отказаться от проведения консультации. В этом случае Консультант уведомляет Администратора электронным сообщением с указанием причины отказа и переводит Запрос в статус «Закрыт» с пометкой «В консультации отказано».

5. ЗАПРОСЫ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ

5.1 Настройка программного обеспечения

Настройка программного обеспечения включает в себя работы по изменению существующих настроек АИСУЭД без изменения функциональности системы. К данным видам работ относятся разработка новых и модификация существующих справочников, создание новых сервисных процедур по требованию Заказчика на основании Запросов с типом «Запрос на обслуживание» (ЗО).

- Администратор заполняет документ «Запрос» (Приложение № 2), указывает тип - «Запрос на обслуживание» (ЗО) и отправляет его Исполнителю по электронной почте на адрес: support-saren@info-pro.ru. В тексте Запроса Администратор подробно описывает необходимые изменения настроек АИСУЭД. К Запросу могут прилагаться также файлы или экранные изображения.
- Диспетчер СП проверяет правильность оформления ЗО, регистрирует его в Системе учета инцидентов и пересылает Консультанту. В случае неправильного заполнения ЗИ Диспетчер может вернуть его Администратору с указанием причины возврата.
- При необходимости после получения Запроса, Консультант связывается с Администратором по телефону (электронной почте), уточняет Запрос или просит предоставить дополнительную информацию по Запросу.
- Консультант обрабатывает ЗО по мере их поступления. В случае если в момент поступления ЗО Консультант работает с другим Запросом, то ЗО ставится «в очередь». Порядок обработки Запросов определяется их приоритетом. При превышении срока рассмотрения ЗО Консультант сообщает Администратору ориентировочный срок исполнения. ЗО имеют более низкий приоритет, чем поступающие Запросы по сбоям в работе АИСУЭД, ошибкам программного обеспечения, ошибкам Пользователей или консультации.
- В процессе обработки ЗО Консультант может изменить его сложность и, соответственно, срок ответа согласно SLA. Срок ответа на ЗО обычной сложности может быть увеличен, если Консультант обрабатывает ранее поступившие или более приоритетные Запросы. Во всех случаях изменения срока ответа Консультант в течение одного часа должен сообщить об этом Администратору.
- В случае очень сложных ЗО, требующих дополнительной проработки и больших трудозатрат специалистов Исполнителя, Консультант может поменять тип Запроса с «Обслуживание» на «Изменение ПО». В адрес Администратора Консультантом направляется уведомление об изменении сроков рассмотрения ЗО и работы выполняются в соответствии с п.4 настоящего документа.

- В случае необходимости, Консультант связывается с АИСУЭД Заказчика через удаленный терминал и с согласия Администратора или Пользователя исполняет ЗО или дает консультацию по настройкам.
- По окончании работы над ЗО Консультант регистрирует ответ в Системе учета инцидентов и посылает его Администратору по электронной почте с приложением необходимых файлов. Статус ЗО переводится в «Завершено».
- В случае если после получения ответа на ЗО Администратор не считает проблему снятой или качество её решения неудовлетворительно, Запрос возвращается Консультанту и работа над ним возобновляется. При этом Диспетчер сообщает руководителю Консультанта о возврате ЗО на доработку.
- Если ответ на ЗО полностью удовлетворяет Заказчика, Администратор направляет Исполнителю уведомление об исполнении ЗО и Запрос переводится в статус «Закрыт». Если в течении 5 рабочих дней после получения ответа, Администратор не направит Исполнителю уведомления об исполнении ЗО, то он считается «Закрытым».

5.2 Проверка и анализ базы данных

Проверка и анализ базы данных включает в себя работы по выверки всех установок базы данных, настроек оптимизатора. Порядок взаимодействия Заказчика и Исполнителя по устранению последствий ошибок и сбоев аналогичен порядку консультационного обслуживания (п.4 настоящего документа).

5.3 Устранение ошибок пользователей

Устранение последствий ошибок пользователей и сбоев режимов работы системы включает в себя работы по восстановлению нормального функционирования АИСУЭД и нормального состояния её баз данных. Порядок взаимодействия Заказчика и Исполнителя по устранению последствий ошибок и сбоев аналогичен порядку консультационного обслуживания (п.4 настоящего документа).

5.4 Исправление технологических ошибок

Исправление технологических ошибок включает в себя работы по устранению зависаний системы и последствий сбоев программного обеспечения, вызванных технологическими ошибками в программном обеспечении, анализ корневых причин сбоев и разработка мероприятий по исключению случаев их повторения. Порядок взаимодействия Заказчика и Исполнителя по устранению последствий ошибок и сбоев аналогичен порядку консультационного обслуживания (п.4 настоящего документа).

• ПОСТАВКА ОБНОВЛЕНИЙ И НОВЫХ ВЕРСИЙ ПРОДУКТА

○ Общие положения

Исполнитель совместно с Заказчиком определяет объем и сроки выпуска обновлений. Если сроки выпуска обновления не определены, то Исполнитель самостоятельно определяет сроки, но не реже 1 раза в 30 календарных дней.

Исполнитель обязуется проводить тестирование обновления перед его выпуском. Все потраченные часы на тестирование обновления списываются равномерно на заявки, включенные в обновление на услугу «Изменение программного обеспечения».

Исполнитель обязуется укомплектовать обновление документом «Release Notes» оформленным согласно пункту «Требования к поставляемым обновлениям» настоящего документа.

Исполнитель вправе самостоятельно изменить объем обновления. При этом Исполнитель обязан уведомить о вносимых изменениях Заказчика не позднее, чем за 3 дня до выпуска обновления и согласовать новые сроки поставки обновления.

Исполнитель отправляет укомплектованное обновление только в адрес Администратора СЗ или на адрес support-saren@info-pro.ru. Рассылки обновления на другие адреса Исполнителем не производятся.

Заказчик обязуется:

- Сделать архив схемы БД до установки обновления;
- Установить полученное обновление, согласно прилагаемым инструкциям и соблюдая порядок очередности;
- Выложить логи обновления в папку FTP Заказчика;
- В случае ошибки (ошибок) при установке обновления: сделать архив схемы БД после установки обновления, оформить заявку (согласно пункту оформления инцидентов) с указанием расположения архива до и после обновления, а так же указанием расположения лог файлов установки обновления.

В случае возникновения ошибок при установке обновления, Исполнитель может не собирать повторное обновление в случае:

- Если RN к обновлению будет содержать список действий, позволяющий исправить ошибки обновления.
- Недостатка компетенции Заказчика, Исполнителю требуется провести настройку или изменения по «прямому» каналу (например, провести дополнительную настройку Oracle).

○ **Состав функций Заказчика**

- Установка обновления;
- Предоставление встречных услуг;
- Передача Запросов на устранение инцидента связанного с установкой обновления АИСУЭД;
- Согласование и утверждение Актов выполненных работ;
- Оплата работ, согласно Актам и счетам на оплату.

○ **Состав функций Исполнителя**

- Поставка обновления;
- Прием и регистрация Инцидентов связанных с установкой обновления АИСУЭД;
- Выполнение работ по устранению инцидента в сроки указанные в документе «Соглашение об уровне сервиса».

• **ПЕРИОДИЧЕСКАЯ ОТЧЕТНОСТЬ**

○ **Описание процесса**

Исполнитель ежемесячно представляет Заказчику отчет о проведенных консультациях, рассмотренных и отклоненных Запросах и других работах по Договору. Отчет формируется на основании записей Системы учета инцидентов по сопровождению системы АИСУЭД. Отчет отправляется руководителю СЗ по электронной почте на адрес, указанный в документе «Состав Службы Заказчика по эксплуатации АИСУЭД» (Приложение № 1).

В отчет включаются все заявки, по которым проводились работы в текущем месяце. Отчет делится на 3 раздела: выполненные заявки, заявки в работе, отклоненные заявки. В нижней ча-

сти таблицы указываются итоги по затраченной трудоемкости по каждой должности. Форма документа «Лист учета оказанных услуг»:

Номер заявки	Дата поступления	Дата выполнения	Кол-во часов	Кол-во человек	Итого чел/часов	Вид работ	Комментарий	Отметка о выполнении

где:

- **«Номер заявки»** – Идентификатор заявки в системе учета инцидентов исполнителя;
- **«Дата поступления»** – Дата оформления заявки в системе учета инцидентов исполнителя;
- **«Дата выполнения»** – Дата выполнения заявки со стороны Исполнителя;
- **«Количество часов»** – Время, потраченное на решение заявки с момента присвоения статуса «В работе» до момента присвоения статуса «Ожидание подтверждения»;
- **«Количество человек»** – Количество человек принимавших участие в решении заявки;
- **«Итого чел/часов»** – Трудоемкость затраченная на решение заявки;
- **«Вид работ»** – Короткое описание заявки в том виде как она оформлена в системе учета инцидентов исполнителя;
- **«Комментарий»** – Принятое решение по незакрытым заявкам и другие комментарии оставленные Исполнителем;
- **«Отметка о выполнении»** – Отметка в системе учета инцидентов исполнителя о подтверждении выполнения заявки;

• ПРИЛОЖЕНИЯ

○ Приложение 1. Формы списков ответственных лиц

▪ Форма документа «Состав Службы Заказчика по эксплуатации АИСУЭД»

Состав Службы Заказчика по эксплуатации АИСУЭД в ПАО «Саратовэнерго»

№ пп	ФИО	Подразделение, филиал	Должность	Курируемый раздел (задача)	E-mail	Телефон	Приме- чание

Приказ № _____ от «___» _____ 200_ г.

Руководитель ПАО «Саратовэнерго» _____

Примечание.

В графе «E-mail» указывается точный электронный адрес для идентификации специалиста Заказчика в Системе учета инцидентов Исполнителя и включения в «список надежных отправителей».

▪ Форма документа «Список работников, ответственных за сопровождение АИСУЭД»

УТВЕРЖДАЮ

_____ "___" _____ 20__ г.

Список работников,
ответственных за сопровождение АИСУЭД в ПАО «Саратовэнерго»

№ пп	ФИО	Должность	Модуль АИСУЭД	Телефон	e-mail

Адрес электронной почты Диспетчера для обмена сообщениями – _____

Телефон дежурного администратора для обращения в нерабочие дни – _____.

Начальник Службы поддержки _____

○ **Приложение 2. Форма и порядок заполнения документа «Запрос»**

Документ является таблицей в формате MS Excel. Администратор заполняет документ «Запрос» непосредственно в виртуальной Системе учета инцидентов или посылает в виде файла по электронной почте Диспетчеру на адрес: support-saren@info-pro.ru.

▪ **Шаблон документа «Запрос».**

Запрос* _____ (на обслуживание, на изменение, Инцидент) _____			Дата оформления* _____		
Ф.И.О. администратора* _____			Исходящий (внутренний) номер _____		
Телефон _____		Адрес электронной почты* _____			
Заказчик* _____		Подразделение* _____		Отдел _____	
Пользователь* _____		Должность _____		Телефон* _____	
Тип запроса:*					
(суть проблемы, например: ошибка системы)					
Раздел системы:*					
☐ Договоры	☐ Начисление	☐ Оборотная ведомость			
☐ Выставление документов	☐ Привязка оплат	☐ Банковская выписка			
☐ Учет оплат	☐ Расчет натурального потреб- ления	☐ УДЗ			
☐ Менеджер отчетов	☐ НСИ	☐ Платформа (ПроектОр)			
Подробное описание проблемы (или предложения):*					
(подробное описание проблемы или предложения)					
Последствия от неразрешенной проблемы (или причины для изменения):					
(описание возможных последствий от возникшей проблемы или что даёт предлагаемого изменение)					
Воздействие на систему:* наивысшее ☐ высокое ☐ среднее ☐ низкое ☐					
Число рабочих мест, где возникла проблема:* на всех ☐ более 3-х ☐ 2 - 3 ☐ 1 ☐					
Желательный срок решения (в днях): 1-2 ☐ 3 - 7 ☐ 7 - 15 ☐ планово ☐					
Трейсер:*					
(файл или текст трейсера, при возникновении ошибок в системе)					
Дополнительная информация (вложения):					
(пояснения, экранные формы, базы данных или другие файлы)					
Подпись _____ (для запросов в печатном виде)					

Примечание: Поля, отмеченные « * », обязательны для заполнения Заказчиком.

▪ **Правила заполнения документа «Запрос»**

Документ «Запрос» составляется на любое логически обособленное и ясно сформулированное требование Пользователя (специалиста Заказчика) на консультирование, обслуживание, изменение или разрешение возникшей проблемы при работе с АИСУЭД.

Запрос формируется в электронном виде или на бумажном носителе путем заполнения полей. Запросы с обязательными незаполненными полями к рассмотрению не принимаются и возвращаются Заказчику.

При регистрации Запроса ему автоматически присваивается уникальный номер. На данный номер необходимо ссылаться при контроле рассмотрения и переписке между Заказчиком и Исполнителем.

№	Поле	Описание поля	Кто заполняет	Кто контролирует
1	Запрос	Признак, определяющий тип документа и однозначно его идентифицирующий. Запросом может быть: Запрос на обслуживание (консультацию), Запрос на изменение, Инцидент (ошибка).	Администратор	Диспетчер
2	Дата оформления	Дата оформления и подписания Запроса Заказчиком.	Администратор	
3	Ф.И.О. администратора	Фамилия, И.О. оформившего Запрос специалиста Заказчика, которому предоставлено данное право.	Администратор	Диспетчер
4	Исходящий номер	Внутренний или исходящий номер Запроса при его регистрации в системе внутреннего документооборота Заказчика.	Администратор	
5	Телефон	Городской или междугородний номер телефона специалиста, оформившего Запрос.	Администратор	Диспетчер
6	Адрес электронной почты	Адрес электронной почты для оперативной связи со специалистом, оформившим Запрос.	Администратор	Диспетчер
7	Заказчик	Наименование головной организации Заказчика.	Администратор	Диспетчер
8	Подразделение	Наименование обособленного структурного подразделения или филиала Заказчика.	Пользователь	Администратор
9	Отдел	Наименование отдела или бюро, в котором работает данный Пользователь.	Пользователь	Администратор
10	Пользователь	Фамилия, И.О. специалиста, который инициирует Запрос по возникшей проблеме на его рабочем месте или обращение за консультацией при работе с системой.	Пользователь	Администратор
11	Должность	Занимаемая должность Пользователя.	Пользователь	Администратор
12	Телефон	Городской или междугородний номер телефона Пользователя для оперативного уточнения возникшей проблемы в случае такой необходимости.	Пользователь	Администратор
13	Тип запроса	Суть или сжатая характеристика Запроса: проблемная (аварийная) ситуация, ошибка системы, незнание или неясность, новая задача, вопрос по методике учета, новая проводка, КПЗ и т.д.	Пользователь	Администратор
14	Раздел системы	Принятый в соответствии с утвержденным классификатором раздел или модуль АИСУЭД, которого касается или к которому относится сформулированный Запрос или предложение на изменение.	Администратор	Диспетчер
15	Подробное описание проблемы	Детальное и понятное описание возникшей проблемы (без «эпитетов»), симптомы её проявления, конечное состояние системы, формулирование темы консультации или вопроса, на который должен ответить консультант. Описание предложений и пожеланий на изменение.	Пользователь	Администратор

№	Поле	Описание поля	Кто заполняет	Кто контролирует
		ние АИСУЭД, методологии, документации и т.д.		
16	Последствия от неразрешенной проблемы	Описание причин для внесения изменений в ПО и тех преимуществ, которые дает данное изменение, или возможных последствий невыполнения Запроса на изменение.	Пользователь	Администратор
17	Воздействие на систему	Ответ на вопрос, в какой степени возникшая проблема или предлагаемое изменение ПО влияет (повлияет в будущем) на целостность деловой и финансовой информации Заказчика, препятствует функционированию АИСУЭД.	Администратор	Диспетчер
18	Число рабочих мест	Количество Пользователей или число рабочих мест, которых коснулась (или коснется) возникшая проблема (предлагаемое изменение).	Администратор	Диспетчер
19	Желательный срок	Желательный для Заказчика реальный срок разрешения возникшей проблемы или реализации предлагаемых изменений.	Администратор	Диспетчер
20	Трейсер	Прилагаемый текст (тело) трейсера или файл, обязательный при возникновении ошибки или сбоя системы, для оперативного анализа возникшей проблемы	Администратор	Диспетчер
21	Дополнительная информация	Любая информация, пояснения, дополнительные файлы или сообщения АИСУЭД, которые могут помочь качественному анализу возникшей проблемы или для обоснования предлагаемых изменений.	Пользователь	Администратор

○ Приложение 3. Заявка на работу Консультантов в нерабочее время

**Заявка на работу
в выходные и праздничные дни**

от «__» _____ 20__ г.

1. В связи с выполнением срочных работ в АИСУЭД ПАО «Саратовэнерго» просим обеспечить работу специалистов «__» _____ 20__ г. с __ ч. до __ ч. для выполнения следующих работ:

№ пп	Раздел	Выполняемая работа	Администратор	Телефон
1.				
2.				

2. Просим обеспечить оперативную консультационную и техническую поддержку указанных работ.

Руководитель СЗ

Главный бухгалтер

Примечания.

1. В случае подачи заявки работы с остановом АИСУЭД в указанное в п.1 время не проводится.
2. При проведении Заказчиком работ в нерабочее время соответствующие Администраторы должны присутствовать на своих рабочих местах. Их ФИО и контактные телефоны указываются в данной заявке. Администраторы обращаются с Запросами к Консультантам по телефону или электронной почте на адрес Диспетчера.
3. Заявка в письменном виде направляется Исполнителю не позднее, чем за 3 дня до указанного в п.1 срока. Электронная копия направляется в адрес Диспетчера сразу после подписания заявки.
4. Исполнитель вправе отказаться от выполнения заявки в случае ее несвоевременной подачи или невозможности ее выполнения. Исполнитель сообщает положительный или отрицательный ответ на заявку Руководителю СЗ по электронной почте и телефону не позднее 15.00 предшествующего дня.

○ Приложение 4. Заявка на обучение пользователей АИСУЭД

**Заявка на обучение пользователей
работе в системе АИСУЭД**

от « ____ » _____ 20__ г.

1. Просим провести обучение работе в АИСУЭД следующих пользователей:

№ пп	ФИО	Должность	Курс, программа	Желательные сроки	
				с	По
1.					
2.					
3.					

2. Оплату обучения гарантируем.

Руководитель СЗ компании

Главный бухгалтер

Примечания.

1. Заявка предварительно согласовывается Руководителем СЗ с Начальником учебного центра Исполнителя.
2. Заявка в письменном виде направляется Исполнителю не позднее, чем за неделю до предполагаемого периода обучения. Электронная копия направляется на адрес Диспетчера сразу после её подписания.
3. Исполнитель вправе отказаться от выполнения заявки в случае ее несвоевременной подачи или невозможности ее выполнения. В этом случае Исполнитель сообщает Руководителю СЗ Заказчика по электронной почте не позднее, чем за 3 дня до периода обучения.
4. По окончании обучения Исполнитель предоставляет Заказчику акт сдачи-приёмки выполненных работ и счет на их оплату по существующим расценкам Исполнителя.

Соглашение об уровне сервиса на оказание услуг в области информационных технологий

Содержание

1. ВВЕДЕНИЕ	12
1.1 Цели сопровождения	12
1.2 Терминология	12
1.3 Содержание, назначение и структура документа	13
1.4 Ссылки	14
2. ОРГАНИЗАЦИЯ ЭКСПЛУАТАЦИИ И СОПРОВОЖДЕНИЯ АИСУЭД	14
2.1 Организация эксплуатации со стороны Заказчика	14
2.2 Организация сопровождения со стороны Исполнителя	14
2.3 Техническое обеспечение процесса сопровождения	14
3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	15
3.1 Взаимодействие администраторов Заказчика и Исполнителя	15
3.2 Функции Администратора Заказчика	16
4. КОНСУЛЬТАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ	16
5. ЗАПРОСЫ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ	18
5.1 Настройка программного обеспечения	18
5.2 Проверка и анализ базы данных	19
5.3 Устранение ошибок пользователей	19
5.4 Исправление технологических ошибок	19
5.5 Обучение пользователей и повышение квалификации персонала ...	Ошибка! Закладка не определена.

1. Общие положения

Настоящее «Соглашение об уровне сервиса» (здесь и далее именуемое «SLA», от английского словосочетания “Service Level Agreement”, используемого в международных стандартах управления услугами в области информационных технологий (ITSM - Information Technology Service Management), является Приложением №4 к договору № РАБ/24/2016 от «__» _____ 201__ г. (далее «Договор»).

2. Срок действия

Срок действия настоящего SLA определяется Договором.

3. Участники

Участниками настоящего SLA являются:

Заказчик

ПАО «Саратовэнерго»

Адрес: 410028, г.Саратов, ул. им. Чернышевского Н.Г., д.124.;

Контактный тел.: 8(8452)57-34-29;

Корпоративный сайт: www.sarenergo.ru;

Электронная почта: office@sarenergo.ru.

Исполнитель

ООО «ГК ИНФОПРО»

Почтовый адрес: Россия, 443063, г. Самара, ул. Нововокзальный тупик, 21/36, офис 509

Контактный тел. (846) 979-85-75;

Корпоративный сайт: www.info-pro.ru

почта: post@info-pro.ru

4. Порядок управления SLA

Внесение изменений и дополнений в SLA осуществляется в соответствии с порядком и условиями, указанными в Договоре.

5. Базовые понятия и определения

Все базовые понятия и определения, относящие к Договору и SLA, приведены в Приложениях к настоящему SLA.

6. Управление и ответственность

7. Задачи и ответственность представителя Исполнителя

№	Представитель	Задачи	Ответственность
1.	Исполнитель	Консультирование и разрешение запросов на первой линии поддержки. Эскалация запросов на верхнюю линию поддержки. Контроль прохождения запросов. Подготовка отчетов о работе с запросами.	Соблюдение сроков рассмотрения запросов в соответствии с назначенным приоритетом по SLA.
2.	Менеджер Службы поддержки	Регистрация и классификация запросов. Передача запросов консультантам. Контроль повторных запросов.	Соблюдение сроков регистрации запросов

8. Задачи и ответственность представителя Заказчика

№	Представитель	Задачи	Ответственность
1.	Руководитель Службы Заказчика	Контроль соответствия услуг, предоставляемых по SLA, потребностям Заказчика. Контроль качества услуг, предоставляемых Исполнителем. Взаимодействие с Исполнителем по разрешению организационных проблем. Подписание актов сдачи-приемки выполненных работ и счетов на оплату.	Соблюдение условий SLA.
2.	Представитель Службы заказчика	Оказание первой помощи пользователям. Оформление запросов Исполнителю на поддержку.	Соблюдение условий SLA и утвержденного регламента.

9. Определение перечня и уровня предоставления услуг

10. Описание

В данном разделе приводится описание видов услуг и соответствующих им действий, производимых Исполнителем.

В дополнение к этой информации приводится матрица зависимости предоставления услуг Исполнителем от услуг, предоставляемых Заказчиком, а так же третьими лицами.

Услуги, которые НЕ предоставляются по настоящему SLA.

Приведенные ниже работы и услуги **не выполняются** в рамках Договора и настоящего SLA. При необходимости данные работы могут быть выполнены по заявке Заказчика на отдельных условиях и по отдельным соглашениям.

1. *Оценка нового программного обеспечения или оборудования* - Оценка или одобрение нового программного обеспечения или аппаратных средств для использования у Заказчика. Это включает системы, разработанные третьими лицами или самим Заказчиком не в рамках АИСУЭД.

2. *Приобретение нового программного обеспечения или оборудования* - Приобретение нового программного обеспечения или аппаратных средств для использования у Заказчика или для применения у Исполнителя в интересах Заказчика. Всё программное обеспечение или аппаратные средства, необходимые Исполнителю для использования при поддержке Заказчика, являются ответственностью Заказчика и приобретаются за его счет.

3. *Лицензирование программного обеспечения* - Исполнитель не поддерживает нелегализованное программное обеспечение и не предоставляет лицензии на программное обеспечение, кроме оговоренного в Приложении В к настоящему SLA. Заказчик самостоятельно обеспечивает программное обеспечение необходимыми лицензиями и правами на использование.

4. *Обновление прикладного программного обеспечения и аппаратных средств* - Заказчик обязан самостоятельно обновлять программное обеспечение, не входящее в объем поставки Исполнителем, и связанные с ним аппаратные средства и поддерживать их в актуальном состоянии в соответствии с рекомендациями производителя. Это касается обновления операционной системы, систем управления базами данных, программ аутентификации и других программ сторонних производителей.

5. *Помощь в использовании приложений* - Советы или обучение настройкам и использованию приложений сторонних производителей, включая создание пользователей для этих приложений и т.п.

6. *Помощь в поддержке среды прикладных программ* – Советы по использованию, поддержке и обслуживанию среды прикладных программ, включая инструментальные средства разработки, прикладное программное обеспечение сервера и баз данных.

7. *Помощь при нестандартных решениях* - Касается использования Заказчиком нестандартных аппаратных средств или программного обеспечения, неподдерживаемых производителями, которое часто является результатом непредсказуемого и неожиданного поведения или ненадежной работы всей системы.

8. *Адаптивное обслуживание* – Любая деятельность, имеющая отношение к обновлению, модернизации или преобразованию программного обеспечения АИСУЭД и выходящая за рамки согласованных технических требований, вследствие установки у Заказчика новых версий среды, прикладного программного обеспечения, включая операционные системы, серверное и клиентское программное обеспечение, базы данных, сетевое оборудование и т.д.

9. *Модификация (изменение) программного продукта* – Внесение изменений в АИСУЭД, её часть или базы данных по требованию Заказчика, которые затрагивают действующие на данный момент времени функциональные возможности системы, даже если новые функциональные возможности являются улучшением старых, и трудоемкость работ по которым **превышает 30 человеко-дней**, за исключением случаев:

- устранения сбоев в работе АИСУЭД;
- исправления ошибок в программном обеспечении.

10. *Развитие системы* – Разработка новых модулей, разделов, подсистем, расширение функциональности и улучшение пользовательского интерфейса осуществляется только через поставку Заказчику очередных обновлений (версий) АИСУЭД или по отдельному договору.

11. Производимые действия

В рамках предоставления услуг Исполнитель обязуется выполнить в зависимости от выбранного Заказчиком уровня сервиса следующие действия:

№	Наименование услуги	Выполняемые действия
1	«Горячая линия»	1. Регистрация обращений пользователей в системе учета. 2. Ответ на поставленные вопросы по телефону или письменно по электронной почте. 3. При необходимости эскалация запроса на другой уровень под-

№	Наименование услуги	Выполняемые действия
		держки. 4. При необходимости инициирование Запроса на изменение ПО. 5. Фиксация ответа в системе регистрации обращений. 6. Контроль исполнения предложенного решения.
2	Настройка программного обеспечения	1. Установка прав доступа к разработанному Исполнителем ПО. 2. Настройка рабочих мест пользователей. 3. Ознакомление пользователей с началом работы в АИСУЭД.
3	Проверка и анализ базы данных	1. Проверка установок и настроек баз данных. 2. Проверка установленных фильтров. 3. Проверка ограничений целостности базы данных.
4	Устранение ошибок пользователей	1. Регистрация запроса. 2. Проверка правильности действий пользователя. 3. Анализ причин возникновения сбоя. 4. При необходимости инициирование Запроса на изменение ПО. 5. Выработка решения по устранению последствий сбоя. 6. Фиксация ответа в системе регистрации обращений. 7. Контроль исполнения предложенного решения.
5	Исправление технологических ошибок	1. Регистрация запроса. 2. Анализ источника технологической ошибки. 3. Формулирование возникшей проблемы. 4. Инициирование Запроса на изменение ПО 5. Разработка решений по исправлению ошибки. 6. Фиксация ответа в системе регистрации обращений. 7. Контроль исполнения предложенного решения.
6	Поставка новых версий продукта	1. Формирование очередной версии ПО. 2. Разработка инструкций по развертыванию. 3. Рассылка очередной версии ПО.

12. Состав используемых ИТ компонентов

Для предоставления услуг Заказчик обеспечивает Исполнителя необходимым прямым доступом к серверу и базам данных интегрированной информационной системы учета теплоэнергии и теплоносителя (АИСУЭД), расположенных в помещениях Заказчика и(или) его обособленных структурных подразделений.

13. Зависимость и взаимосвязи услуг

Выполнение взятых на себя Исполнителем обязанностей по предоставлению качественных услуг часто невозможно без поставки (предоставления) вспомогательных (встречных) услуг (действий) со стороны Заказчика.

Исполнитель не несет ответственности за неоказание или ненадлежащее оказание услуги в соответствии с условиями настоящего SLA в том случае, если это было вызвано непредставлением зависимой услуги Заказчиком.

Следующая таблица приводит зависимости предоставляемых Исполнителем услуг (п.11 настоящего Соглашения) от зависимых услуг, предоставляемых Заказчиком:

№.№ услуг Прил. 1	Зависимость от услуги, предоставляемой Заказчиком
4,5,6	Передача базы данных.
4	Передача прав доступа к серверу Заказчика.
1,3,4,5,6	Предоставление четко сформулированного и обоснованного Запроса на обслуживание или изменение АИСУЭД.

Исполнитель освобождается от ответственности за невыполнение условий SLA по оперативности сервиса в том случае, если зафиксирована приостановка работ из-за не предоставления зависимой услуги Заказчиком.

14. Уровень сервиса

15. Порядок предоставления услуг

Для получения услуг по Договору Заказчик оформляет заявку на услуги (далее «Запрос»).

Запрос составляется на любое логически обособленное и ясно сформулированное требование Пользователя (специалиста Заказчика) на консультирование, предоставление услуг, поддержку и обслуживание, любое изменение или разрешение возникшей проблемы (ошибки) при работе с системой.

Документ «Запрос» формируется в электронном виде путем заполнения полей в электронной форме документа или на бумажном носителе. Документ является таблицей в формате MS Excel. Администратор заполняет документ «Запрос» непосредственно в виртуальной Системе учета инцидентов или посылает в виде файла по электронной почте Диспетчеру на адрес: support-saren@info-pro.ru. Администратор обязан указать в документе первичные параметры: параметры формирования отчета (включая период формирования отчета), шаги по воспроизведению инцидента (действия, приводящие к ошибке включая описание вызова из пункта меню), описание ошибки как есть

Оформленный Запрос направляется Исполнителю по электронной почте, уполномоченными на то представителями Заказчика - Администратором. Запросы с незаполненными обязательными к заполнению полями или поступившие от лиц, которым не предоставлено право их оформления, к рассмотрению Исполнителем не принимаются и возвращаются Заказчику. Порядок и правила оформления Запроса указываются в «Регламенте работ по сопровождению АИСУЭД».

При регистрации Запроса ему автоматически присваивается уникальный номер.

16. Таблица времени предоставления услуг

Нижеприведённая таблица регламентирует время предоставления услуг:

Уровень сервиса	Время предоставления услуг (время московское)
Развернутый	По рабочим дням с 08 до 17 часов

17. Доступность, оперативность сервиса

Исполнитель в рамках предоставления услуг по Договору будет прилагать все усилия для разрешения возникающих у Заказчика проблем, в пределах, установленных в данном разделе норм с учетом времени работы согласно п. 3.2.2.

Порядок обработки Запросов определяется их приоритетностью. Исполнитель рассматривает Запросы по мере их поступления. В случае если в момент поступления Запроса Исполнителем выполняются работы над другим Запросом с таким же приоритетом, то новый Запрос ставится в очередь. При необходимости Исполнитель сообщает Заказчику ориентировочный срок рассмотрения Запроса.

Приоритет	Описание проблемы и действия Исполнителя по Запросу	Макс. время разрешения (1 / 2 / 3 сложности),
-----------	---	---

		рабоч. Часов
1 (высший) АВАРИЙНО	Возникшая проблема касается всех Пользователей и серьезно повреждает деловую и финансовую информацию Заказчика. Работа в АИСУЭД невозможна или накладываются существенные ограничения на хозяйственную деятельность Заказчика. Ситуация немедленно доводится до руководства Исполнителя. Проблема начинает решаться немедленно всеми возможными способами и ресурсами Исполнителя до ее полного разрешения.	8 / 12 / 24
2 (высокий) СРОЧНО	Возникшая проблема касается 5 и более Пользователей или ограничивает работу «важного» Пользователя. Она незначительно влияет на деловую и финансовую информацию. Проблема начинает решаться немедленно всеми возможными способами до ее разрешения. Руководство Исполнителя ставится в известность о возникшей проблеме.	12 / 24 / 32
3 (средний) ОБЫЧНО	Возникшая проблема незначительно влияет на финансовую информацию. Она касается не более 5-ти Пользователей. Разрешение проблемы может быть выполнено по телефону или удаленный доступ. Разрешением проблемы занимается Служба поддержки.	24 / 32 / 56
4 (низкий) ПЛАНОВО	Возникшая проблема никак не влияет на деловую и финансовую информацию. Проблема возникла только у одного Пользователя и не мешает выполнению других его функций. Проблема изучена или имеется обходное решение. Решение проблемы включается в план работ, Заказчику сообщается срок решения проблемы.	32 / 48 / 96

Обычным Запросам от «важных» Пользователей (в должности начальника отдела и выше) присваивается более высокий приоритет.

В таблице указано полное время рассмотрения Запроса в рабочих часах.

При определении Запроса по сложности применяется следующее деление:

1. Обычный - проблема известна и может быть решена в короткие сроки.
2. Сложный - необходим анализ проблемы или изменение ПО.
3. Очень сложный - требуется всестороннее исследование проблемы, поиск перво-причины возникновения инцидента.

В процессе обработки Запроса может измениться его сложность и, соответственно, сроки рассмотрения. О всех случаях изменения сроков рассмотрения сообщается Заказчику.

18. Мониторинг

Заказчик осуществляет текущий мониторинг и контроль хода и качества выполнения работ по оказанию предусматриваемых настоящим SLA услуг. Для решения этой задачи Исполнитель обязан предоставлять Заказчику следующую информацию о ходе выполнения работ:

№	Контролируемая информация	Порядок предоставления	Форма
1.	Уведомление о регистрации запроса	Автоматически при назначении ответственного менеджера Исполнителя.	По электронной почте через СУИ в стандартной форме сообщения с указанием уникального номера запроса.

№	Контролируемая информация	Порядок предоставления	Форма
2.	Уведомление о планируемых сроках разрешения проблемы	После классификации проблемы, определения важности и назначения приоритета.	По электронной почте через СУИ ответственному менеджеру службы заказчика в свободной форме.
3.	Уведомление о разрешении проблемы и закрытии инцидента	После анализа причин и устранения проблемы.	По электронной почте в виде отдельных файлов, инструкций, методик или с новыми версиями обновления системы.
4.	Уведомление о невозможности предоставления услуг в установленные SLA сроки	Немедленно после принятия решения о невозможности решения проблемы в установленные сроки	По электронной почте через СУИ с обоснованием невозможности выполнения требований SLA.

19. Управление нештатными ситуациями

В случае если Исполнитель предвидит, что исполнение обязательств по SLA в полном объеме невозможно, Исполнитель должен немедленно уведомить ответственного представителя Заказчика и при необходимости разработать совместный план действий по разрешению нештатной ситуации.

Исполнитель должен вести реестр нештатных ситуаций, содержащий основные риски по всем типам услуг, и там где возможно, механизмы их предотвращения. Исполнитель должен периодически пересматривать реестр и принимать разумные меры для снижения последствий нештатных ситуаций.

20. Уровень производительности сервиса

Уровень производительности сервиса регламентируется внутренними документами Исполнителя, описывающими процессы управления ИТ услугами в соответствии с рекомендациями Библиотеки передового опыта организации информационных технологий - ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

21. Требования к безопасности

Уровень информационной безопасности при предоставлении услуг не может быть ниже принятого у Заказчика.

21.1.1.1. Требования к резервному копированию собираемых данных

Нижеприведённая таблица приводит перечень информации, по которой Заказчик осуществляется резервное копирование информации:

№	Архивируемые данные	Регулярность архивирования	Время хранения архива
1.	База данных АИСУЭД	1 раз в неделю	Определяется Заказчиком, но не менее 1 месяца

22. Требования к персоналу

К выполнению услуг в соответствии с настоящим SLA привлекаются штатные сотрудники Исполнителя, имеющие квалификацию не ниже инженера-экономиста или инженера-программиста. В необходимых случаях для качественного и своевременного предоставления услуг Исполнитель вправе привлекать сторонние организации или отдельных соисполнителей без изменения общей стоимости услуг.

23. Регулярная отчётность

Исполнитель обязан предоставлять Заказчику следующую информацию о ходе выполнения работ:

№	Документ	Порядок предоставления	Форма
1.	Ежемесячный отчет о поступивших от Исполнителя запросах и заявках по вопросам эксплуатации АИСУЭД.	В электронном виде	Произвольная
2.	Отчетные бухгалтерские документы о предоставленных услугах за отчетный период	Письменно по почте или курьером	Акт сдачи-приемки выполненных работ, счет и счет-фактура

24. Расчёт уровня выполнения SLA

Для общей оценки качества выполнения требования SLA Заказчик производит расчёт показателей «Уровень выполнения SLA».

№	Показатель	Расчет показателя	Предельная величина показателя
1	Сроки разрешения проблем	Число неисполненных в срок запросов к общему количеству запросов.	5 %
2	Качество исполнения запросов	Число запросов, по которым принято решение о возврате их от Заказчика на доработку, к общему числу запросов.	3 %

25. Контактные лица

26. Способы связи

Для выполнения услуг по SLA могут применяться только следующие способы связи:

Электронная почта: support-saren@info-pro.ru.

Телефонная связь по номерам: +7 (846) 379-10-00.

Другие способы связи между представителями Исполнителя и Заказчика являются неофициальными и претензии при их использовании не принимаются.

27. Приложение 1

ТЕРМИНОЛОГИЯ

Термин	Описание термина
Заказчик	ПАО «Саратовэнерго»
Исполнитель	ООО «ГК ИНФОПРО»
Договор	Договор № <u>РАБ/24/2016</u> от « » 201__ г.
Бизнес-функция	Совокупность взаимосвязанных элементов (действий), реализующая цель производственной деятельности Заказчика.
ИТ-услуги	Услуги, предоставляемые Исполнителем Заказчику в области информационных технологий, которые направлены на удовлетворение одной или нескольких бизнес-функций Заказчика.
«Автоматизиро-	Базовое программное обеспечение (ПО), принадлежащее Заказчику,

ванная информационная система управления энергосбытовой деятельностью» (АИСУЭД)	являющееся предметом Договора по предоставлению ИТ-услуг, и актуализированное на дату подписания Договора.
Функция АИСУЭД	Совокупность действий Пользователя и программного обеспечения АИСУЭД, направленная на выполнение конкретной бизнес-функции, получение информации или на достижение определенной цели (задачи) производственной деятельности Заказчика.
Функциональный заказчик (ФЗ)	Структурное подразделение или филиал Заказчика, выполняющее набор определенных бизнес-функций и которое является потребителем ИТ-услуг.
Пользователь	Физическое лицо Заказчика, непосредственно использующее функции АИСУЭД для выполнения определенной работы (бизнес-функции) или пользующееся результатами функционирования АИСУЭД, входит в состав ФЗ.
Администратор	Специалист ФЗ, представляющий собой единую точку контакта для всех Пользователей ФЗ
Служба Заказчика (СЗ)	Подразделение Заказчика, выделенное для координации взаимоотношений между Функциональными Заказчиками (ФЗ) и Исполнителем. СЗ представляет интересы Заказчика по всем вопросам, связанным с эксплуатацией АИСУЭД и исполнением условий Договора.
Служба поддержки (СП)	Подразделение Исполнителя, представляющее собой единую точку контакта для всех Пользователей, Администраторов, СЗ и осуществляющее оперативную начальную поддержку и сопровождение АИСУЭД.
Менеджер	Специалист Службы поддержки Исполнителя, отвечающий за своевременную регистрацию и первичную классификацию всех Запросов от Пользователей.
Запрос	Любое обращение Заказчика в адрес Исполнителя по вопросам эксплуатации АИСУЭД. Право оформления Запросов предоставляется Администраторам Заказчика.
Запрос на изменение (ЗИ)	Формализованное в электронном виде или на бумажном носителе и должным образом оформленное предложение или требование Заказчика на изменение существующей настройки или какого-либо объекта АИСУЭД, документации, процедуры и порядка расчетов, которое требует внесения изменений в настройку или программное обеспечение.
Запрос на обслуживание (ЗО)	Любое обращение Пользователя на поддержку, предоставление информации или документации, которое не является следствием сбоя функционирования АИСУЭД. К ним относятся запросы на анализ и проверку баз данных, консультация по вопросам учета, выполнения операций, администрирования, настройке справочников и т.д.
Инцидент	Любое возникшее при эксплуатации АИСУЭД событие, не являющееся частью стандартных операций по предоставлению ИТ-услуг в рамках Договора, которое привело (или может привести) к нарушению функционирования АИСУЭД или снижению качества предоставления услуг (см. «Соглашение об уровне сервиса»).
Консультация	Письменный или устный ответ специалиста Исполнителя на Запрос Заказчика, который помог разрешить возникшую проблему и который не требует внесения изменений в АИСУЭД или сопроводительную

	документацию. Консультация относится к ЗО.
Приоритет	Интегрированный показатель, присваиваемый каждому Запросу, для определения его важности и очередности рассмотрения.
Система учета инцидентов (СУИ)	Виртуальная система учета, контроля и анализа всех поступающих Запросов от Заказчика.
Соглашение об уровне сервиса (SLA)	Письменное соглашение между Исполнителем и Заказчиком, в котором изложены согласованные свойства услуги в определенных и поддающихся количественному определению терминах.
Развитие системы	Целенаправленное и плановое улучшение качественных характеристик АИСУЭД и расширение её функциональных возможностей, проводимое Исполнителем самостоятельно или по договору с Заказчиком.
Сопроводительная документация	Часть ИТ-услуг, предоставляемая Исполнителем в виде инструкций по пользованию АИСУЭД, методик и правил выполнения отдельных операций на бумажном носителе или в электронном виде.

28. Приложение 2

Перечень программного обеспечения,
поддерживаемого в рамках настоящего SLA

№	Программное обеспечение	Версия	Место установки
1	Автоматизированная информационная система управления энергосбытовой деятельностью (при условии установки у Пользователей операционной системы Microsoft Windows 2000 Pro, Microsoft Windows XP и старше, клиента Oracle 9iR2 версии 9.2.0.4 и старше).		Дирекция ПАО «Саратовэнерго»; Клиентские офисы ПАО «Саратовэнерго»: 1. Петровский клиентский офис 2. Б-Карабулакский клиентский офис 3. Балтайский клиентский офис 4. Воскресенский клиентский офис 5. Новобурасский клиентский офис 6. Энгельсский клиентский офис 7. Марковский клиентский офис 8. Краснокутский клиентский офис 9. Ровенский клиентский офис 10. Советский клиентский офис 11. Федоровский клиентский офис 12. Питерский клиентский офис 13. Пугачевский клиентский офис 14. Ивантеевский клиентский офис 15. Перелюбский клиентский офис 16. Балаковский клиентский офис 17. Вольский клиентский офис 18. Хвалынский клиентский офис 19. Духовницкий клиентский офис 20. Горновский клиентский офис 21. Балашовский клиентский офис 22. Ртищевский клиентский офис 23. Аркадакский клиентский офис 24. Самойловский клиентский офис 25. Романовский клиентский офис 26. Турковский клиентский офис 27. Аткарский клиентский офис 28. Красноармейский клиентский офис 29. Калининский клиентский офис

			30. Саратовский клиентский офис 31. Лысогорский клиентский офис 32. Екатериновский клиентский офис 33. Татищевский клиентский офис 34. Новоузенский клиентский офис 35. Ершовский клиентский офис 36. Ал-Гайский клиентский офис 37. Дергачевский клиентский офис 38. Озинский клиентский офис
--	--	--	--

ИСПОЛНИТЕЛЬ:
ООО «ГК ИНФОПРО»

Генеральный директор


С.С. Ганжа
201__ г.

ЗАКАЗЧИК:
ПАО «Саратовэнерго»

Генеральный директор


А.А. Щербаков
201__ г.

ЛИСТ УЧЕТА ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

Лист учета оказанных услуг За период с « » 2016 по « » 2016								
Заказчик: ПАО "Саратовэнерго" Договор № от « » 201__								
Номер заявки	Дата поступления	Дата выполнения	Кол-во часов	Кол-во человек	Итого чел/часов	Вид работ	Комментарий	Отметка о выполнении сотрудником ПАО Саратовэнерго

Итого бизнес-аналитик _____ чел/час

Итого инженер-программист _____ чел/час

ИСПОЛНИТЕЛЬ

Генеральный директор Общества с ограниченной ответственностью «Группа Компаний ИИФОПРО»



С.С. Ганжа

» 201__ г.

ЗАКАЗЧИК

Генеральный директор Публичного акционерного общества «Саратовэнерго»



А.А. Щербаков

» 201__ г.

ЗАЯВКА О НАСТУПЛЕНИИ ГАРАНТИЙНОГО СЛУЧАЯ

<i>Заполняется Заказчиком</i>	
Запрос на гарантийное обслуживание Ф.И.О. администратора* _____	Дата оформления* _____
Номер связанной заявки _____ <i>(заявка по которой идет гарантийное обращение)</i>	
Номер установленного обновления _____	
Дата установки обновления _____	
Короткое описание: _____ <i>(короткое описание гарантийное обращения)</i>	
Текст обращения: _____ <i>(полное описание гарантийного обращения)</i>	
Подпись _____ <i>(для запросов в печатном виде)</i>	
<i>Заполняется Исполнителем</i>	
Дата завершения гарантии _____	
Заключение специалиста: _____ <i>(описание заключения специалиста)</i>	
Подпись _____ <i>(для запросов в печатном виде)</i>	

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

ООО «ГК ИНФОПРО»



Генеральный директор

С.С. Ганжа

» _____ 201__ г.

ЗАКАЗЧИК:

ПАО «Саратовэнерго»



Генеральный директор

А.А. Щербаков

« _____ » _____ 201__ г.

Справка о цепочке собственников компании

Наименование контрагента (ИНН, вид деятельности)										Информация о цепочке собственников, включая бенефициаров (в том числе конечных)				
№ п/п	ИНН	ОГРН	Наименование краткое	Код ОКВЭД	Фамилия, Имя, Отчество руководителя	Серия и номер документа удостоверяющего личность руководителя	№	ИНН	ОГРН	Наименование / ФИО	Адрес регистрации	Серия и номер документа удостоверяющего личность руководителя (для физических лиц)	Руководитель/участник/бенефициар	Информация о подтверждающих документах (наименование, номер, мера и т.д.)
1	6315630208	1106315000813	ООО "ГК ИНФОПРО"	62.0, 62.09, 63.1, 63.11.1, 72.19 и др.	Ганжа Семен Сергеевич	3607№767902	1	631504647355	-	Сергеев Павел Владимирович	443013, г. Самара, пр-т Карла Маркса, д. 26, кв. 164	3604 № 755391	Участник/Бенефициар	Решение №1 от 09.02.2010

ИСПОЛНИТЕЛЬ:
ООО «ГК ИНФОПРО»

Генеральный директор



С.С. Ганжа

ЗАКАЗЧИК:
ПАО «Саратовэнерго»

Генеральный директор



А.А. Щербаков

РЕГЛАМЕНТ ВЫПУСКА ОБНОВЛЕНИЙ

САМАРА, 2015 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
1.1 Назначение	3
1.2 Область применения.....	3
1.3 Нормативные ссылки	3
1.4 Порядок организации работ.....	3
2. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ.....	4
2.1 Термины и определения.....	4
2.2 Сокращения.....	5
3. ОПИСАНИЕ ТРЕБОВАНИЙ, ПРОЦЕССОВ, МЕТОДОВ РАБОТЫ.....	5
3.1 Планирование	5
3.2 Разработка	6
3.3 Тестирование.....	6
3.4 Приемка.....	7
3.5 Установка	7
4. ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.....	8

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Назначение

1.1.1. Настоящий Регламент определяет порядок взаимодействия ПАО «Саратовэнерго» и ООО «ГК ИНФОПРО» в рамках выпуска обновлений автоматизированной информационной системы управления энергосбытовой деятельностью «ЭнергоОфис» (далее Энергоофис) по договору сопровождения № РЭБ/24/2026 от _____ (далее Договор).

1.1.2. Основной целью работ по выпуску обновлений Энергоофис является формирование совокупности одобренных изменений и ввод изменений, включенных в обновление, в промышленную эксплуатацию.

1.2. Область применения

1.2.1. Требования и правила настоящего Регламента распространяются на Службу технической поддержки ООО «ГК ИНФОПРО» и на ПАО «Саратовэнерго».

1.2.2. Настоящий Регламент обязателен для исполнения всеми структурными подразделениями Заказчика и Исполнителя и не распространяется на филиалы, дочерние компании и инфраструктурные организации.

1.2.3. Срок действия регламента устанавливается согласно условиям Договора.

1.3. Нормативные ссылки

1.3.1. Настоящий Регламент разработан в соответствии с условиями настоящего Договора.

1.4. Порядок организации работ

1.4.1. Заказчик назначает ответственное лицо и формирует СЗ, ответственную за эксплуатацию Энергоофис. В состав СЗ входят специалисты, ответственные за эксплуатацию Энергоофис (менеджер СЗ) и администрирование системы Заказчика.

1.4.2. Взаимодействие специалистов СЗ с Исполнителем осуществляется только с электронных адресов, список которых предоставляется Заказчиком в течении 10 календарных дней после подписания настоящего регламента. Использование других электронных адресов рассматривается как «спам» и входящие письма с таких адресов удаляются.

1.4.3. Руководитель СЗ является для Исполнителя представителем Заказчика, имеющим в отношении сопровождения Энергоофис следующие полномочия:

- Решение оперативных вопросов со стороны Заказчика;
- Подписание технических документов (протоколов, заявок, требований, решений и др.).

1.4.4. Специалисты СЗ обязаны гарантированно и с надлежащим качеством оказывать следующие встречные услуги:

Предоставление архива базы данных Энергоофис, по запросу менеджера СТП;

Своевременная, полная установка всех обновлений сопровождаемого программного обеспечения, высылаемых Заказчику в указанной Исполнителем последовательности с соблюдением всех требований к процессу установки, зафиксированных в документации.

1.4.5. Исполнитель назначает ответственное лицо (менеджер СТП) и назначает исполнителей в СТП, ответственных за предоставление услуг по сопровождению Энергоофис. В письменном виде Менеджер СТП Исполнителя предоставляет список Заказчику с указанием контактных данных.

1.4.6. Сотрудники СТП являются для Заказчика непосредственными исполнителями по заявкам и имеют следующие полномочия:

- Получение и регистрация заявки;
- Оказание консультации специалистов Заказчика;
- Поставка новых версий и обновлений системы.

2. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

2.1. Термины и определения

2.1.1. Бизнес-процесс (процесс) – совокупность взаимосвязанных мероприятий или задач, направленных на создание определенного продукта или услуги для потребителей.

2.1.2. Служба технической поддержки (СТП) – подразделение Исполнителя, представляющее собой единую точку контакта для всех Пользователей, Администраторов, СЗ и осуществляющее оперативную начальную поддержку и сопровождение системы.

2.1.3. Служба Заказчика (СЗ) – структурное подразделение или филиал Заказчика, выполняющее набор определенных функций, для обеспечения технической поддержки со стороны Заказчика.

2.1.5. Пользователь – физическое лицо Заказчика, непосредственно использующее функции системы для выполнения определенной работы или пользующееся результатами функционирования системы.

2.1.6. Менеджер СЗ – физическое лицо Заказчика, специалист управляющий процессами, автоматизированными в рамках договора внедрения системы.

2.1.7. Инициатор – Менеджер СЗ или Пользователь АИС, создавший обращение в СТП.

2.1.8. Диспетчер СТП – физическое лицо Исполнителя, осуществляющего первичный контакт с Заказчиком.

2.1.9. Менеджер СТП – физическое лицо Исполнителя, специалист управляющий процессами сопровождения продуктов ИНФОПРО.

2.1.10. Первая линия поддержки (1 линия) – функциональное подразделение, в состав которого включены Диспетчеры СТП и Консультанты по бизнес-направлениям.

2.1.11. Вторая линия поддержки (2 линия) – функциональное подразделение, в состав которого включены Программисты, Администраторы, Бизнес-аналитики, Инженеры по тестированию.

2.1.12. Портал учета инцидентов – интернет портал, расположенный на территории Исполнителя, содержащий информацию заявках и статусах по заявкам.

2.1.13. Инцидент - любое возникшее при эксплуатации ИАС событие, не являющееся частью стандартных операций по предоставлению ИТ-услуг в рамках Договора, которое привело (или может привести) к нарушению функционирования ИАС или снижению качества предоставления услуг.

2.1.14. Простой – время, когда работа в АИС невозможна или накладываются существенные ограничения на деятельность Заказчика (не запускается система, не загружаются данные, не проходит расчет). Простой системы считается от окончания согласованного времени решения инцидента между Заказчиком и Исполнителем.

2.1.15. Заявка – любое обращение Менеджера СЗ в СТП, оформленное в соответствии с условиями договора в портале учета инцидентов.

2.1.16. Задача – рабочее задание, имеющее условия, в которых оно должно быть выполнено для достижения цели, определенной в Заявке.

2.1.17. Изменение – любая модификация программного обеспечения, требующая привлечения одного или нескольких инженеров по разработке, инженеров по тестированию, аналитика и приводящая к изменению отчетной формы, интерфейса, архитектуры или алгоритма программного обеспечения.

2.1.18. Консультативный комитет – группа специалистов Исполнителя, которые привлекаются для согласования, предоставления экспертных рекомендаций и оценки результатов изменений.

2.1.19. Ответственный исполнитель – любой специалист СТП, назначенный Руководителем СТП для исполнения Задачи и несущий ответственность за исполнение или неисполнение Задачи в соответствии с условиями договора.

2.2. Сокращения

2.2.1. АИС – Автоматизированная информационная система;

2.2.2 СЗ – Служба Заказчика;

2.2.3 ТЗ – Техническое задание;

2.2.4 СТП – Служба технической поддержки.

2.2.5. ПО – Программное обеспечение.

2.2.6. САВ – Консультативный комитет по изменениям.

2.2.7. ЧТЗ – Частное техническое задание.

3. ОПИСАНИЕ ТРЕБОВАНИЙ, ПРОЦЕССОВ, МЕТОДОВ РАБОТЫ

3.1. Планирование

3.1.1. Цель – формирование объема выпускаемого обновления.

3.1.2. Менеджер СТП включает в предварительный план все заявки направленные в СТП через Портал учета инцидентов.

3.1.3. Руководитель СТП ежедневно проводит собрания Комитета по изменениям в состав которого входят все специалисты Исполнителя по сопровождаемому ПО.

3.1.4. Комитет по изменениям выполняет предварительную оценку трудоемкости и сроков исполнения по каждому изменению связанному с заявками, а так же определяет срочность и приоритеты изменений.

- 3.1.5. Руководитель СТП, по результатам Комитета по изменениям, выполняет подготовку детального плана и определяет сроки выпуска обновления.
- 3.1.6. Руководитель СТП согласует подготовленный детальный план выпуска обновления с Менеджером СЗ и определяет сроки выпуска очередного планового обновления.
- 3.1.7. Выпуск планового обновления происходит 2 раза в месяц. По модулю Юридические лица в период с 5 по 10 число, по модулю Бытовые потребители в период с 15 по 20 число месяца. Если период выпуска обновления совпадает с праздничными днями, то дата обновления согласуется с Заказчиком отдельно.
- 3.1.8. Заявки, являющиеся инцидентами и требующие выпуска обновления до плановой даты выпуска обновления, включаются в план срочных обновлений.
- 3.1.9. Руководитель СТП согласует план и дату выпуска срочных обновлений с Менеджером СЗ.
- 3.1.10. Руководитель СТП, при планировании срочного обновления, имеет право сдвигать плановые сроки выпуска планового обновления по согласованию с Менеджером СЗ.
- 3.1.11. Целевое количество срочных обновлений должно стремиться к нулю

3.2. Разработка

- 3.2.1. Цель – подготовка изменений ПО к выпуску обновления.
- 3.2.1. Руководитель СТП передает в разработку все Задачи, согласованные с Менеджером СЗ, в соответствии с детальным планом обновления.
- 3.2.2. Руководитель СТП назначает Ответственного исполнителя по каждой Задаче для подготовки ЧТЗ. Ответственный исполнитель согласует ЧТЗ с Менеджером СЗ.
- 3.2.3. Руководитель СТП назначает Ответственного исполнителя по каждой Задаче для кодирования программного продукта в соответствии с утвержденным ЧТЗ.
- 3.2.4. В случае отклонения от плановых сроков по Задаче при подготовке ЧТЗ или кодировании программного продукта Руководитель СТП может изменить объем выпускаемого обновления. Руководитель СТП извещает об этом Менеджера СЗ не позже чем за 3 рабочих дня до плановой даты выпуска обновления.

3.3. Тестирование

- 3.3.1. Цель – выявление возможных ошибок и несоответствий в тестовой среде исполнения Энергофис.
- 3.3.2. Руководитель СТП назначает Ответственного исполнителя для подготовки тестовой среды.
- 3.3.3. После процедуры Кодирования все Задачи передаются в оперативном (автоматизированном) режиме на Инженера по тестированию.
- 3.3.4. Инженер по тестированию в настроенной тестовой среде выполняет функциональное тестирование Задачи в соответствии с утвержденным ЧТЗ.

3.3.5. Руководитель СТП выполняет контрольную проверку по результатам проведенных тестов для всех Задач, включенных в утвержденный план выпуска обновления. Руководитель СТП назначает ответственного исполнителя для выполнения сборки обновления.

3.3.6. Ответственный исполнитель по сборке обновления направляет отчет о результате сборки Руководителю СТП. Руководитель СТП назначает Ответственного исполнителя для подготовки тестовой среды и передает в тестирование собранное обновление.

3.3.7. Инженер по тестированию в тестовой среде выполняет функциональное и регрессионное тестирование собранного обновления. Результаты тестирования направляются Руководителю СТП.

3.4. Приемка

3.4.1. Цель – подтверждение Заказчиком корректности выполненных заявок, включенных в обновление.

3.4.2. Руководитель СТП назначает Менеджера СТП ответственного за передачу обновления.

3.4.3. Менеджер СТП готовит техническую документацию к выпуску обновления:

- описание обновления (Release Notes);
- руководство пользователя;
- описание репликационных скриптов.
- программу тестирования

3.4.4. Менеджер СТП выполняет упаковку обновления с технической документацией и направляет обновление Менеджеру СЗ по электронной почте.

3.4.5. Менеджер СЗ выполняет подготовку тестовой площадки и выполняет установку полученного обновления. Перед установкой очередного обновления проверяет наличие всех установленных предыдущих обновлений.

3.4.6. Менеджер СЗ на тестовой площадке выполняет функциональное тестирование установленного обновления.

3.4.7. Менеджер СЗ по результатам тестирования направляет в СТП запрос на исправление замечаний. Руководитель СТП вносит требуемые исправления в ПО в соответствии с процедурами Разработка и Тестирование, выполняет повторную сборку обновления и направляет собранное обновление Менеджеру СЗ. Менеджер СЗ выполняет повторное тестирование обновления на тестовой площадке по заявленным замечаниям.

3.4.8. Менеджер СЗ, по результатам выполненного тестирования, направляет Руководителю СТП уведомление о технической приемке обновления.

3.5. Установка

3.5.1. Цель – тиражирование обновления.

3.5.2. Менеджер СЗ перед установкой обновления в продуктивную среду выполняет архивное копирование базы данных.

3.5.3. Менеджер СЗ выполняет последовательную установку обновлений на всех серверах отделений Заказчика.

3.5.4. Менеджер СЗ на время установки обновления отключает всех пользователей в отделении, в котором устанавливается обновление, от продуктивной системы и выполняет установку обновления в продуктивную среду. Для отключения пользователей используется скрипт БД, принудительно закрывающий все работающие сессии. Скрипт предоставляется Исполнителем.

3.5.5. Менеджер СЗ выполняет настройку репликационной среды при наличии соответствующих рекомендаций в технической документации, поставляемой с обновлением.

3.5.6. В случае установки обновления с ошибками Менеджер СЗ выполняет следующие действия:

- передает по электронной почте Руководителю СТП логи установки обновления;
- передает по электронной почте Руководителю СТП архивную копию базы данных;
- оформляет запрос на консультацию в СТП.

4. ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

4.1. Исполнитель обязан предоставить Заказчику выделенный доступ к Порталу учета инцидентов, с индивидуальной системой идентификации для каждого работника, ответственного за эксплуатацию системы.

4.2. Заказчик обязан устанавливать все обновления в соответствии с рекомендациями Исполнителя.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:
ООО «ГК ИНФОПРО»

Генеральный директор

С.С. Ганжа
МП  201__ г.

ЗАКАЗЧИК:
ПАО «Саратовэнерго»

Генеральный директор

А.А. Щербаков
МП  201__ г.