Приложение 1 к документации о закупке

**Техническое задание**

На Оказание услуг по технической поддержке системы ITSMдлянуждАО ЭнергосбыТ Плюс

* 1. **Цели сопровождения**

Основными целями оказания услуг по технической поддержке Системы ITSM (далее Система) являются обеспечение её бесперебойного функционирования, обновление руководств пользователя и администратора, а также оперативное решение проблем, возникающих у пользователей при эксплуатации Системы.

* 1. **Заказчик:**

АО «ЭнергосбыТ Плюс», далее по тексту (Заказчик).

* 1. **Требования к организационному объему услуг**

Услуги оказываются для нужд всех филиалов АО «ЭнергосбыТ Плюс»

* 1. **Требования к срокам** **оказания услуг.**

Общий срок оказания Услуг: в течение 12 месяцев с даты заключения Договора

* 1. **Требования к безопасности**

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

* 1. **Взаимодействие сторон в рамках сопровождения**

Основным каналом обращения за технической поддержкой является сама система ITSM, установленная у Заказчика.

В случае нарушения работы Системы, невозможности регистрации и/или обработки обращения в Системе ITSM, Заказчик подает обращения на почтовый адрес или телефон Исполнителя, указанные в договоре.

Исполнитель:

* Обеспечивает обработку обращений, зарегистрированных в Системе на соответствующую конфигурационную единицу и рабочую группу Исполнителя;
* При заключении договора предоставляет дополнительные каналы обращения за технической поддержкой:

Номер телефона Исполнителя

Адрес электронной почты Исполнителя

* Оказывает Услуги, указанные в п.1.8 настоящего Технического задания в соответствии с правилами предоставления технической поддержки (Приложение 1 к настоящему Технического задания)
* Если инициатором работ является Исполнитель, то Исполнитель информирует по электронной почте представителя Заказчика о необходимости выполнения определенных действий сотрудниками Исполнителя, регистрирует соответствующую заявку в Системе и отслеживает ход ее исполнения в указанные сроки.

На каждый вопрос Заказчика или на возникающую ошибку в Системе оформляется одно Обращение.

Отдельные работы по технической поддержке могут требовать временной остановки работы Системы, при которой работа всех Пользователей невозможна. Плановой остановкой считается остановка системы в нерабочее время, о которой Заказчик и Исполнитель договариваются заранее и ставят в известность Пользователей.

Все плановые остановки Исполнитель согласует по электронной почте Заказчику не менее чем за 2 дня до проведения работ.

Остановки, вызванные нарушениями в работе серверного оборудования и программного обеспечения, считаются неплановыми. В этих случаях Заказчик или Исполнитель извещает другую сторону по телефону или электронной почте о предполагаемом времени и длительности приостановки работы.

* 1. **Требования к функциональному объёму оказания услуг**

Исполнитель выполняет для Заказчика следующие работы по сопровождению Системы:

* Информационно-техническое обслуживание Системы, включающее доступ к закрытому форуму поддержки Итилиум с возможностью скачивания новых версий Системы;
* Обновление Системы по мере выхода новых версий 1С Итилиум и портала Итилиум;
* Консультирование пользователей и администраторов по вопросам эксплуатации системы;
* Консультирование пользователей и администраторов по решению проблем, возникающих при работе в Системе;
* Регистрация новых и изменение параметров существующих пользователей, назначение ролей, формирование групп пользователей;
* Модификация правил обработки заявок и нарядов;
* Наполнение справочника организационно-штатной структуры, пользователей и других системных справочников;
* Проведение анализа и предоставление инструкций по исправлению ошибок, обусловленных действиями Пользователей;
* Устранение последствий ошибок Пользователей и сбоев Системы, в т.ч. восстановление нормального функционирования Системы и нормального состояния хранилища данных;
* Устранение ошибок программного обеспечения, приводящих к нарушению функционирования системы в штатном режиме согласно эксплуатационной документации;
* Ежедневный контроль работоспособности компонент Системы, мониторинг объектов хранилища данных;
* Восстановление компонент Системы после сбоев – при необходимости;
* Консультации при обновлении платформы Системы по мере выхода новых версий платформы Итилиум;
* Мониторинг производительности Системы и предоставление рекомендаций по увеличению быстродействия;
* Расширение существующих и разработка новых отчетов;
* Расширение существующей функциональности Системы и разработка дополнительной по Заявке Заказчика, их корректная интеграция в действующие механизмы, настройка их полного взаимодействия с типовыми решениями Системы для реализации бизнес-процессов Заказчика, трудозатраты на которые не превышают 86 часов в сумме;
* Настройка обмена данными с различными программами Заказчика штатным функционалом Системы, в том числе, работающими на платформах, отличных от платформы Итилиум, трудозатраты на которую не превышают 20 часов в сумме;
* Внесение корректировок и обновление пользовательских инструкций по работе с Системой;
* Обучение работе с функционалом действующей Системы, трудозатраты на которое не превышают 10 часов в сумме;
* Прочие услуги, не указанные выше, связанные с функционированием Системы.
  1. **Состав работ, исключенных из объема сопровождения**

Перечень работ и услуг, исключенных из объема сопровождения и сервисного обслуживания Системы. При необходимости данные услуги могут быть предоставлены по заявке Заказчика на отдельных условиях и по отдельным соглашениям.

* Оценка нового программного обеспечения или оборудования - Оценка или одобрение нового программного обеспечения или аппаратных средств для использования у Заказчика, включая системы, разработанные третьими лицами или самим Заказчиком;
* 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;
* Лицензирование программного обеспечения - Исполнитель не поддерживает нелицензированное программное обеспечение и не предоставляет лицензии на программное обеспечение. Заказчик самостоятельно обеспечивает программное обеспечение необходимыми лицензиями и правами на использование;
* Обновление аппаратных средств - Заказчик обязан самостоятельно обновлять аппаратные средства серверной группы и поддерживать их в актуальном состоянии в соответствии с рекомендациями производителя;
* Помощь в использовании приложений - Советы или обучение настройкам и использованию приложений сторонних производителей, включая создание пользователей для этих приложений и т.п.;
* 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;
* Помощь при нестандартных решениях - Касается использования Заказчиком нестандартных аппаратных средств или программного обеспечения, не поддерживаемых производителями, что часто является причиной непредсказуемого и неожиданного поведения или ненадежной работы всей Системы;
* Адаптивное обслуживание – Любая деятельность, имеющая отношение к обновлению, модернизации или преобразованию программного обеспечения Системы 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.

1. **Объект сопровождения**
   1. **Функции Системы**

Информационная система управления ИТ-услугами предназначена для автоматизации процессов управления ИТ-услугами, в том числе управления ИТ-активами Заказчика, а также автоматизации следующих ИТ-процессов организации:

* Управление каталогом и уровнем услуг;
* Управление инцидентами и запросами на обслуживание;
* Управление работами;
* Управление проблемами;
* Управление релизами;
* Управление изменениями;
* Управление конфигурациями;
* Управление активами
* Управление персоналом.
  1. **Задачи Системы:**
* Структурирование деятельности ИТ-подразделений, представив ее в виде Каталога услуг;
* Организация учета запросов, поступающих от пользователей, через единую точку контакта – службу «Service Desk»;
* Получение аналитической отчетность о поступающих запросах пользователей в разрезе услуг;
* Установка и контроль сроков обработки инцидентов и запросов, поступающих от пользователей;
* Предоставление клиентам интерфейса и инструмента подачи, отслеживания и оценки качества обработки их запросов;
* Поднятие удовлетворенности внутренних и внешних клиентов предоставляемыми услугами;
* Корректная оценка возможности по оказанию услуг при заключении Соглашения об уровне услуг;
* Учет трудозатрат сотрудников ИТ-подразделений в разрезе услуг/клиентов/сотрудников;
* Выполнение и учет регламентных работ по обслуживанию ИТ-инфраструктуры;
* Планирование и контролирование изменений в инфраструктуре, информационных системах и предоставляемых ИТ-услугах.
  1. **Архитектура Системы**

Система ITSM базируется на кластере серверов «1С: Предприятие 8» в клиент-серверном варианте, реализованном на основе трехуровневой архитектуры «клиент-сервер». Такая архитектура разделяет всю работающую систему на основные части, определенным образом взаимодействующие между собой:

* Клиентское приложение;
* Веб-сервер;
* Кластер серверов «1С: Предприятие»;
* Кластер серверов баз данных.
* Веб-портал Итилиум

Сервером лицензий 1С и Итилиума выступает один из серверов приложения 1С предприятия.

Клиентом системы ITSM выступают браузеры и клиенты 1С, установленные на ПК пользователей системы.

* 1. **Серверный состав системы ITSM**

Система располагается в виртуальной инфраструктуре центра обработки данных заказчика. Виртуальные машины, используемые для нужд системы, сконфигурированы и размещены на хостах кластеров, в ресурс-пулах и хранилищах, предоставленных заказчиком.

Все виртуальные машины, используемые для функционирования системы, располагаются в подсетях, обеспечивающих взаимодействие виртуальных машин и функциональных подсистем между собой и служебными сервисами заказчика.

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование | Роль |
| msk-dmz-itsm | Публикация продуктивного сервера для внешнего веб-сервиса |
| msk-itsm-app02 | Сервер 1С Предприятия, сервер IIS, сервер лицензирования Итилиум и 1С. |
| msk-itsm-db01 | Сервер БД |
| msk-itsm-test17 | Тестовая среда. Тестовый сервер Приложений 1С для ИТСМ |
| msk-itsm-test16 | Тестовая среда. ИТСМ тест sql |
| msk-es04-app97 | Продуктивная среда bitrix - prod |
| msk-es04-app96 | Тестовая среда bitrix - test |
| msk-itsm-web01 | Форум |
| msk-es04-ts19  msk-es04-ts20 | Продуктивная среда терминалы коллекции ITSM |

Функциональные подсистемы ITSM взаимодействуют с почтовым сервисом заказчика в качестве почтового клиента по протоколам imap или pop для получения почты и smtp - для отправки. Взаимодействие с доменом осуществляется по протоколу LDAP для прозрачной авторизации в системе и синхронизации справочников бизнес-пользователей и исполнителей

* 1. **Режим функционирования Системы**

Система функционирует в режиме многопользовательского доступа 24 часа в день, 7 дней в неделю

1. **Контактные лица**

Перечень контактных лиц определяется в двустороннем порядке и оформляется после заключения договора на техническую поддержку. В случае замены контактных лиц сторона, осуществившая такую замену, должна уведомить противоположную сторону любым доступным способом в течение 2 рабочих дней.

Приложение №1

к техническому заданию

на оказание услуг по технической поддержке

системы ITSM на платформе Итилиум

**Правила предоставления технической поддержки**

1. **Термины**

**Инцидент** – несоответствие фактической работы Системы, предусмотренному в документации, появление окна с сообщением об ошибке, снижение быстродействия или зависание;

**Запрос на изменение** - замечание или предложение, поступившее от Пользователя по работе системы, связанное, в том числе, с изменением (расширением) функциональности системы;

**Запрос на обслуживание** – изменение содержимого системных справочников, распределение ролей, настройка групп пользователей, правил обработки заявок и нарядов и иные задачи, связанные с настройкой содержимого Системы;

**Консультация** (запрос информации) – проведение пояснения Пользователю по работе в Системе, уточнение каких-либо непонятных моментов;

**Приоритет** – совокупная оценка степени влияния инцидента на бизнес-процессы Заказчика.

**Срок реакции** – это время, в течение которого Исполнитель обязуется приступить к работе над проблемой, обозначенной Заказчиком, способом, предусмотренным в этом соглашении.

**Обходное решение** - метод, позволяющий избежать инцидента или проблемы с помощью временного решения или иным способом, устраняющим зависимость Потребителя от проблемных аспектов Системы.

**Эскалация** – процедура передачи запроса на более высокий уровень поддержки в случае, если его не удалось разрешить на текущем уровне.

1. **Порядок предоставления услуг**

Для получения услуг по Договору Заказчик направляет заявки в Систему ITSM. На каждый вопрос Пользователя или на возникающую ошибку в системе оформляется одно Обращение.

В случае невозможности регистрации и/или обработки Обращения в Системе ITSM, Заказчик подает Заявку в Сервис Деск Исполнителя по электронной почте или по телефону.

Обращение 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.

Заявка может быть отправлена Пользователем в электронном виде на адрес Системы либо заведена самостоятельно, через интерфейс Системы. Порядок и правила оформления Заявок указываются в Правилах предоставления технической поддержки Системы.

Приоритет заявки указывается Заказчиком при подаче заявки

|  |  |
| --- | --- |
| Приоритет | Описание проблемы  и действия Исполнителя по Заявке |
| Критичный | Заявка требует немедленной реакции и имеет критичное влияние на работоспособность приложения и выполнение бизнес-процессов. Приложение неработоспособно у пользователя, либо невозможно выполнение бизнес-процессов пользователем ни при каких условиях. Ситуация немедленно доводится до руководства Исполнителя. Проблема начинает решаться немед­ленно всеми возмож­ны­ми способами и ресурсами Исполнителя до ее полного разрешения. |
| Высокий | Имеет высокое влияние на работоспособность приложения и выполнение бизнес-процессов. Выполнение бизнес-процессов возможно каким-либо другим путем. Руководство Исполнителя ставится в известность о возникшей проблеме. |
| Средний | Не оказывает большого влияния на работоспособность приложения, минимально задействует функциональность основных бизнес-процессов. |
| Низкий | Имеет минимальное влияние на работоспособность приложения, не задействует работоспособность основных бизнес-процессов. |

* 1. **Обработка запросов на обслуживание**

При невозможности полностью решить проблему, Исполнитель обязуется предоставить временное или постоянное обходное решение за указанный срок.

В случае запроса Исполнителем дополнительной информации у Заказчика или необходимости выполнения Заказчиком промежуточных рекомендаций Исполнителя, Инициатор заявки пересылает Исполнителю информацию и результаты выполнения рекомендаций в течение 15 мин с момента отправки запроса. Плановый срок решения автоматически увеличивается на время получения ответа от инициатора по запрошенной дополнительной информации.

В процессе разрешения инцидентов могут быть выявлены ошибки в ПО Системы. Все обнаруженные в процессе оказания поддержки ошибки передаются в компанию разработчика Системы и исправляются разработчиком в рамках планируемых внутренних работ.

* 1. **Обработка запросов на изменение**

По каждой заявке на доработку системы принимается решение о классификации уровня сложности доработки. Исполнитель выполняет этапы работ в соответствии с принятым уровнем сложности доработки:

**Простые доработки** - незначительные доработки, не требующие формализации требований.

Допустимые этапы работ:

1. Согласование трудоемкости и сроков;
2. Выполнение работ;
3. Сдача-приемка;
4. Завершение обработки заявки.

**Сложные доработки** - значительные доработки, требующие формализации требований.

Допустимые этапы работ:

1. Формализация требований (формирование Листа требований, написание Технического задания);
2. Согласование функциональности;
3. Оценка трудоемкости;
4. Согласование трудоемкости и сроков;
5. Выполнение работ;
6. Сдача-приемка;
7. Заполнение протокола тестовых испытаний;
8. Завершение обработки заявки.

Длительность оказания услуг по заявке на доработку зависит от сложности задачи, поэтому устанавливается по соглашению сторон в каждом конкретном случае.

Требования к порядку и способам внесения изменений в конфигурацию Системы определяются Стандартами разработки, принятыми у Исполнителя.

1. **Время предоставления услуг при штатной работе Системы**

1. По рабочим дням (понедельник - пятница) с 07:00 до 16:00 часов (время московское)

2. В праздничные, выходные дни по отдельному соглашению

1. **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 предоставления услуг согласно п. 3.

Порядок обработки Заявок определяется их приоритетностью. Исполнитель рассматривает Заявки по мере их поступления. В случае если в момент поступления Заявки Исполнителем выполняются работы над другой Заявкой с таким же приоритетом, то новая Заявка ставится в очередь. При необходимости Исполнитель сообщает Заказчику ориентировочный срок рассмотрения Заявки.

**4.1 Состав услуг, оказываемых Исполнителем в рамках взаимодействия через Итилиум**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Поддержка бизнес-приложений (2-3 Линия)** | | **1 Приоритет – Критический**  **(рабочий час)** | | **2 Приоритет - Высокий**  **(рабочий час)** | | **3 Приоритет - Средний**  **(рабочий час)** | | **4 Приоритет - Низкий (рабочий час)** |
| Консультирование | - | | 8 | | 16 | | 24 | |
| Предоставление/изменение прав доступа | - | | 8 | | 16 | | 24 | |
| Устранение некорректных действий пользователей | 4 | | 8 | | 12 | | 16 | |
| Решение проблем/устранение сбоя (Решение Инцидента) | 4 | | 8 | | 12 | | 16 | |
| Изменение данных/массовое изменение данных | 4 | | 16 | | 32 | | 80 | |

1. **Управление нештатными ситуациями**

В случае если Исполнитель предвидит невозможность исполнения обязательств в соответствии с принятым уровнем сервиса или в полном объеме, 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.

При возникновении нештатной ситуации исполнитель должен реагировать на заявку Заказчика в соответствии с Критичным приоритетом, независимо от Пункта 3 настоящего Приложения и отразить Фактические трудозатраты за Отчетный период в Акте оказанных Услуг.

1. **Регулярная отчётность**

Ежемесячно Исполнитель обязан предоставлять Заказчику следующую информацию о ходе выполнения работ:

| № | Документ | Порядок предоставления | Форма |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Ежемесячный отчет о поступивших от Заказчика заявках по вопросам эксплуатации Системы, включающий следующую информацию:   * количество решенных инцидентов и объем часов, затраченных Исполнителем; * открытые заявки, сроки их решения; * план работ на следующий месяц; * жалобы пользователей; * нарушение сроков реакции и сроков решения (фиксируется количество времени и причина просрочки по каждой заявке); * замечания и предложения сторон. | В электронном виде | Информационный отчет |
| 2 | Отчетные бухгалтерские документы о предоставленных услугах за отчетный период | В соответствии с договором | Акт оказанных услуг, счет и счет-фактура |