Приложение №1

к конкурсной документации

№ 3 от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Техническое задание**

на предоставление услуг аренды и работ по внедрению информационной системы «Биллинг юридических лиц»

г. Великий Новгород

2016 г.

СОДЕРЖАНИЕ

[1 Общие положения 4](#_Toc459193154)

[1.1 Наименование работ 4](#_Toc459193155)

[1.1.1 Полное наименование работ 4](#_Toc459193156)

[1.1.2 Краткое наименование 4](#_Toc459193157)

[1.2 Наименования организации-заказчика 4](#_Toc459193158)

[1.3 Перечень нормативно-технических документов, методических материалов, использованных при разработке ТЗ 5](#_Toc459193159)

[1.4 Определения, обозначения и сокращения 6](#_Toc459193160)

[2 Цели предоставления услуг аренды системы «Биллинг юридических лиц» 7](#_Toc459193161)

[3 Характеристика объекта автоматизации 8](#_Toc459193162)

[3.1 Общая информация об объектах автоматизации 8](#_Toc459193163)

[3.2 Требования к системе 8](#_Toc459193164)

[3.2.1 Требования к архитектуре системы «Биллинг ЮЛ» 8](#_Toc459193165)

[3.2.2 Ключевые эксплуатационные характеристики 9](#_Toc459193166)

[3.2.3 Требования к надежности 9](#_Toc459193167)

[3.2.4 Требования к эргономике и технической эстетике 10](#_Toc459193168)

[3.2.5 Требования к защите информации от несанкционированного доступа 10](#_Toc459193169)

[3.2.6 Требования к доступу пользователей к системе «Биллинг ЮЛ» 10](#_Toc459193170)

[3.3 Требования к функциям, выполняемым системой «Биллинг ЮЛ» 10](#_Toc459193171)

[3.3.1 Требования к подсистеме «Бухгалтерия» 10](#_Toc459193172)

[3.3.2 Требования к подсистеме «Выставленные счета» 13](#_Toc459193173)

[3.3.3 Требования к подсистеме «Учет платежей» 14](#_Toc459193174)

[3.3.4 Требования к подсистеме «Массовые операции» 14](#_Toc459193175)

[3.3.5 Требования к подсистеме «Управление периодами» 15](#_Toc459193176)

[3.3.6 Требования к подсистеме «Договоры поставки» 15](#_Toc459193177)

[3.3.7 Требования к подсистеме «Отчеты» 15](#_Toc459193178)

[3.4 Требования к видам обеспечения 16](#_Toc459193179)

[3.4.1 Требования к информационному обеспечению системы 16](#_Toc459193180)

[3.4.2 Требования к программному обеспечению системы 16](#_Toc459193181)

[3.5 Требования к уровню сервиса 16](#_Toc459193182)

[3.5.1 Зоны ответственности 16](#_Toc459193183)

[3.5.2 Мониторинг и доступность сервиса 17](#_Toc459193184)

[3.5.3 Обработка инцидентов 17](#_Toc459193185)

[3.5.4 Профилактические работы и обновление программного обеспечения 17](#_Toc459193186)

[3.5.5 Порядок оформления заявок 18](#_Toc459193187)

[3.5.6 Параметры уровня сервиса 19](#_Toc459193188)

# Общие положения

## Наименование работ

### Полное наименование работ

Предоставление услуг аренды информационной системы «Биллинг юридических лиц» и ее интеграция с используемой Заказчиком информационной системой АСУ «ЖКХ. Капитальный ремонт» Новгородской области.

Предоставление услуг аренды информационной системы «Биллинг  юридических лиц»  включает:

* услуги по аренде информационной системы «Биллинг  юридических лиц;
* услуги по аренде виртуальных вычислительных мощностей;
* услуги по техническому, консультационному и методическому обеспечению.

Интеграция информационной системы «Биллинг  юридических лиц» с информационной системой АСУ «ЖКХ. Капитальный ремонт» Новгородской области включает в себя:

* разработку механизмов взаимодействия информационной Системы «Биллинг  юридических лиц» с информационной системой АСУ «ЖКХ. Капитальный ремонт» Новгородской области;
* миграцию данных из информационной системы АСУ «ЖКХ. Капитальный ремонт» Новгородской области в информационную систему «Биллинг  юридических лиц».

Информационная Система «Биллинг  юридических лиц» размещается на оборудовании (серверах и рабочих станциях) Исполнителя, и функционирует в пределах его локальной вычислительной сети. Исполнитель самостоятельно осуществляет системное администрирование информационной системы «Биллинг  юридических лиц». Доступ к системе «Биллинг  юридических лиц» осуществляется через WEB-интерфейс.

### Краткое наименование

Краткое наименование: «Биллинг ЮЛ».

## Наименования организации-заказчика

Заказчиком является: Специализированная некоммерческая организация «Региональный фонд капитального ремонта многоквартирных домов, расположенных на территории Новгородской области».

## Перечень нормативно-технических документов, методических материалов, использованных при разработке ТЗ

* Жилищный кодекс Российской Федерации.
* Федеральный закон РФ от 21.07.2007 № 185-ФЗ «О Фонде содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства».
* Федеральный закон от 21.07.2014 № 209-ФЗ «О государственной информационной системе ЖКХ» (ГИС ЖКХ).
* Закон Новгородской области от 3 июля 2013 г. № 291 – ОЗ « О региональной системе капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах, расположенных на территории Новгородской области».
* Постановление Правительства Новгородской области от 30 июня 2014 г. № 351 ««Об установлении минимального размера взноса на капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме на территории Новгородской области».
* Постановление Правительства Новгородской области от 19 июня 2014 г. № 327 «О Порядке утверждения краткосрочных планов реализации региональной программы капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах, расположенных на территории Новгородской области, на 2014-2043 годы, утвержденной постановлением Правительства Новгородской области от 3 февраля 2014 г. № 46».
* Постановление Правительства Новгородской области от 3 февраля 2014 г. № 46 «Об утверждении региональной программы капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах, расположенных на территории Новгородской области, на 2014-2043 годы».
* Постановление Правительства Новгородской области от 30 июня 2016 г. «Об установление минимального размера взноса на капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме на территории Новгородской области в 2016 г.».

## Определения, обозначения и сокращения

| **Обозначение** | **Определение** |
| --- | --- |
| Веб-обозреватель | Прикладное программное обеспечение, предоставляющее возможность просмотра и взаимодействия с текстом, рисунками и другой информацией присутствующей на страницах веб-сайтов в сети Интернет или локальной сети |
| ЖКХ | Жилищно-коммунальное хозяйство |
| КР | Капитальный ремонт |
| МКД | Многоквартирный дом – совокупность двух и более квартир, имеющих самостоятельные выходы либо на земельный участок, прилегающий к жилому дому, либо в помещения общего пользования в таком доме |
| ОСВ | Оборотно-сальдовая ведомость |
| РО | Региональный оператор |
| СНКО РФКР НО | Специализированная некоммерческая организация «Региональный фонд капитального ремонта многоквартирных домов, расположенных на территории Новгородской области» |
| СУБД | Система управления базами данных |
| ФЗ | Федеральный закон |
| ФЛС | Финансовый Лицевой счет |
| CSV | Comma-Separated Values – текстовый формат, предназначенный для представления табличных данных |
| HTTP | HyperText Transfer Protocol – протокол для обмена гипертекстовой информацией в сети Интернет |
| JSON | JavaScript Object Notation – текстовый формат обмена данными, основанный на языке программирования JavaScript |
| TXT | Формат файла, содержащего текстовые данные, как правило, организованные в виде строк |
| XLS | расширение имени файла электронной таблицы Microsoft Excel |
| XML | eXtensibleMarkupLanguage — расширяемый язык разметки, текстовый формат, предназначенный для хранения структурированных данных |

# Цели предоставления услуг аренды системы «Биллинг юридических лиц»

Целями предоставления услуг аренды информационной системы «Биллинг юридических лиц» и ее интеграции с используемой Заказчиком информационной системой АСУ «ЖКХ. Капитальный ремонт» Новгородской области являются:

* Начисление взносов за капитальный ремонт общего имущества многоквартирных домов собственникам помещений юридическим лицам;
* Учет начисленных и оплаченных взносов на капитальный ремонт собственниками помещений юридическими лицами;
* Формирование счетов, счетов-фактур, квитанций на оплату взносов на капитальный ремонт общего имущества многоквартирных домов собственникам помещений юридическим лицам;
* Формирование актов-сверки.
* Формирование отчетов по начисления и оплатам.

# Характеристика объекта автоматизации

## Общая информация об объектах автоматизации

Предметом деятельности Специализированной некоммерческой организации «Региональный фонд капитального ремонта многоквартирных домов, расположенных на территории Новгородской области» является обеспечение проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах, собственники помещений в которых формируют фонд капитального ремонта на счете, счетах Фонда капитального ремонта. Для достижения указанных целей Фонд осуществляет мероприятия по аккумулированию взносов на капитальный ремонт, уплачиваемых собственниками помещений в многоквартирных домах, в отношении которых фонды капитального ремонта формируются на счете, счетах Фонда.

В настоящее время для автоматизации своей деятельности СНКО РФКР НО, использует программное обеспечение Автоматизированная система управления «ЖКХ. Капитальный ремонт» («АСУ ЖКХ.КР»).

Предоставляемая в аренду информационная система «Биллинг ЮЛ» должна быть интегрирована с используемой СНКО РФКР НО системой, а также использовать накопленную в базе данных информацию о плательщика взносов на капитальный ремонт юридических лицах.

Система «Биллинг ЮЛ» относится к многопользовательской территориально-распределенной информационно-телекоммуникационной системе обработки и передачи информации с различным уровнем доступа пользователей к централизованной базе данных.

## Требования к системе

### Требования к архитектуре системы «Биллинг ЮЛ»

Система должна быть разработана в соответствии с трехзвенной клиент-серверной архитектурой и должна состоять из следующих уровней:

* уровень хранения данных – СУБД;
* уровень финансово-расчетных и бизнес-приложений – сервер приложений;
* презентационный уровень, обеспечивающий взаимодействие с клиентскими приложениями через веб-обозреватель (рекомендуются к использованию Mozilla Firefox 47 и выше).

#### Перечень подсистем, их назначение и основные характеристики

В рамках аренды системы «Биллинг ЮЛ» должны быть доступны функциональные возможности следующих подсистем:

* Подсистема «Бухгалтерия»;
* Подсистема «Выставленные счета»;
* Подсистема «Учет платежей»;
* Подсистема «Массовые операции»;
* Подсистема «Управление периодами»;
* Подсистема «Договоры поставки»;
* Подсистема «Отчеты».

Описание функциональных возможностей подсистем представлено в п. 3.3.1 – п. 3.3.7.

#### Требования к характеристикам взаимосвязей системы «Биллинг ЮЛ» со смежными системами

Должна быть обеспечена возможность интеграции с используемой для автоматизации деятельности СНКО РФКР НО системой «АСУ ЖКХ.КР» Новгородской области.

Должна быть обеспечена возможность загрузки и выгрузки данных в форматах и структурах, определенных Заказчиком, согласно регламентам информационного обмена.

Для интеграции с внешними системами должны использовать открытые форматы данных (XML, JSON форматы). Структура и детальное описание форматов обмена данными согласовываются Заказчиком на этапе внедрения.

Экспорт информации из базы данных должен осуществляться с использованием открытого универсального формата XML.

Импорт данных должен производиться из файлов форматов (Excel, TXT, CSV), структура данных согласовывается Заказчиком на этапе внедрения.

### Ключевые эксплуатационные характеристики

Система «Биллинг ЮЛ» должна обеспечивать функционирование в штатном режиме круглосуточно, без выходных («режим 24\*7») с допустимыми регламентными перерывами на техническое обслуживание.

Система «Биллинг ЮЛ» должна обеспечивать возможность одновременной работы не менее 200 служебных пользователей для остальных подсистем в совокупности.

### Требования к надежности

Должна обеспечиваться возможность автоматической выгрузки и сохранения резервной копии базы данных через заданные временные интервалы.

### Требования к эргономике и технической эстетике

Взаимодействие пользователей с системой «Биллинг ЮЛ» должно осуществляться посредством визуального графического интерфейса, рассчитанного на преимущественное использование манипулятора типа «мышь». Клавиатурный режим ввода должен использоваться главным образом при заполнении и/или редактировании полей экранных форм.

Все надписи экранных форм, а также сообщения, выдаваемые пользователю должны быть на русском языке, за исключением технической информации от СУБД или сервера приложений.

### Требования к защите информации от несанкционированного доступа

В целях защиты данных от несанкционированного использования должна использоваться система идентификации, аутентификации и авторизации пользователей.

Вход в пользовательскую часть и дальнейшая работа должны осуществляться только после ввода имени пользователя и его пароля.

### Требования к доступу пользователей к системе «Биллинг ЮЛ»

Доступ пользователей к системе «Биллинг ЮЛ» должен быть реализован по технологии «тонкого клиента» на базе веб-обозревателя.

Должна быть предусмотрена возможность настройки прав учетной записи для доступа к функциям и информационным объектам системы «Биллинг ЮЛ» в зависимости от назначенных группе пользователей/пользователю привилегий.

## Требования к функциям, выполняемым системой «Биллинг ЮЛ»

Система «Биллинг ЮЛ» обеспечивает автоматизацию процессов расчета начислений и приема платежей, автоматические перерасчеты начислений, ведение аналитического учета процессов расчета начислений и приема платежей, взаиморасчетов с собственниками помещений юридическими лицами.

### Требования к подсистеме «Бухгалтерия»

Подсистема «Бухгалтерия» обеспечивает автоматизацию процессов расчета и перерасчетов начислений взносов на капитальный ремонт собственникам помещений юридическим лицам, учет оплат, формирование оборотно-сальдовых ведомостей по плательщикам взносов на капитальный ремонт юридическим лицам, как в общем, так и в разрезах до уровня ФЛС.

В подсистеме «Бухгалтерия» должны использоваться такие понятия как расчетный месяц и текущий месяц:

* текущий месяц – календарный месяц.
* расчетный месяц – «открытый» период в бухгалтерии.

Подсистема «Бухгалтерия» должна обеспечивать выполнение следующих функций:

1. Создание, просмотр и редактирование карточки ФЛС собственника помещений юридического лица.

Карточка ФЛС должна содержать изменяемый и настраиваемый список атрибутов, в том числе с возможностью прикрепления отсканированных документов в форматах jpeg, pdf.

Для заполнения карточки ФЛС должны быть реализованы следующие возможности:

* ввод вручную и выбор данных из соответствующих справочников (алгоритм проверки корректности ввода утверждается Заказчиком на этапе внедрения);
* конвертация или миграция данных путем пакетной загрузки из внешних источников. Формат данных предоставляется Заказчиком на этапе внедрения.

Карточка ФЛС должна по умолчанию содержать возможность внесения и хранения информации по списку, предоставленному Заказчиком.

ФЛС должен быть создан для каждого помещения в МКД, собственником которого является юридическое лицо.

ФЛС может находиться в одном и следующих статусов:

* открыт;
* закрыт.

Статус «Открыт» - основное рабочее состояние ФЛС. По ФЛС могут производиться начисления, оплаты, работа с финансовыми документами.

Статус «Закрыт» - расчет начислений не производится.

1. Возможность формирования и учета документов операций по счету. В подсистеме «Бухгалтерия» должны формироваться следующие финансовые документы: начисление, перерасчет, оплата, корректировка начислений и сальдо, пени.
2. Расчет ежемесячных начислений взносов на формирование фонда капитального ремонта в разрезе каждого ФЛС со статусом «Открыт».

Расчет может быть осуществлен на основании данных о площади помещения по ФЛС и размере тарифа по каждой из услуг.

Ежемесячный взнос абонента = (основной взнос) \*(площадь помещения абонента)+ (дополнительный взнос) \*(площадь помещения абонента).

1. Перерасчет начислений взносов на капитальный ремонт.

Перерасчет может быть произведен при изменении параметров, влияющих на расчет (тарифа, общей площади жилого помещения, периода действия атрибутов лицевого счета, изменении собственника).

Перерасчет возможен, как за текущий период, так и за закрытые периоды (с отражением в текущем расчетном периоде).

Возможно проведение массового и одиночного перерасчета за любое количество периодов (с возможностью выбора периода).

*Перерасчет = (начисления за выбранный период по актуальным значениям параметров) +(перерасчет за текущий период) - (сумма изначального размера начисления взноса).*

1. Формирование оборотно-сальдовой ведомости по каждому ФЛС по бухгалтерским периодам. Оборотно-сальдовая ведомость должна отражать информацию о движении финансовых средств по ФЛС, их состоянии на начало и конец расчетного периода.

Должна быть реализована возможность просмотра подробной информации по каждой операции. Для оплат должна быть реализована возможность отображения следующих характеристик:

* сумма оплаты;
* дата оплаты;
* период, за который пришла оплата;
* период, в котором учтена оплата;
* комментарий при наличии; дата загрузки;
* наименование реестра, в котором поступила оплата;
* пользователь;
* дата реестра.

Для начислений и перерасчетов:

* период, за который произведена операция;
* период, в котором учтена операция;
* сумма;
* объем;
* тариф;
* единица измерения;
* пользователь;
* дата начислений.

Должна быть реализована выгрузка оборотно-сальдовой ведомости в формате xls.

1. Учет структуры задолженности по оплате взносов на капитальный ремонт по каждому периоду образования задолженности. Должна быть реализована выгрузка ОСВ в формате .xls.
2. Закрытие периода.

В подсистеме «Бухгалтерия» должна быть реализована возможность учета периодов по начислениям и единая операция закрытия периода по сальдо для РО. При закрытии периода подсистема должна выполнять следующие операции:

* запрет на редактирование финансовых документов по закрытому периоду;
* расчет начислений за закрываемый период.

1. Механизмы смены формы собственности, информационного взаимодействия с системой, ведущей расчеты по физическим лицам, формы уведомлений об изменении формы собственности и формы соответствующего отчета согласовывается Заказчиком на этапе внедрения.

В системе «Биллинг ЮЛ» не ведутся финансово-лицевые счета физических лиц.

### Требования к подсистеме «Выставленные счета»

Подсистема «Выставленные счета» должна обеспечивать автоматизацию процесса формирования счетов юридическим лицам на оплату взносов на капитальный ремонт, детализации счетов, а также формирование актов сверки.

Формы счета, счета-фактуры, детализации счета, акта сверки должны быть предоставлены Заказчиком на этапе внедрения.

Должны быть реализованы следующие функциональные возможности:

* одиночного и массового формирования счета;
* создание реестров с детализацией по счету;
* возможность смены подписантов.

Реализовать возможность выставления юридическому лицу квитанции на оплату взносов на капитальный ремонт (вместо счета) в зависимости от настроек. Формы документов предоставляются Заказчиком на этапе внедрения.

Предусмотреть возможность информационного взаимодействия с платежными агентам (до двух форматов) в части предоставления информации по выставленным юридическим лицам квитанциям.

Должна быть реализована возможность отправки сформированных счетов и квитанций в электронном виде по электронной почте. Форматы вышеперечисленных документов согласовываются Заказчиком на этапе внедрения.

Система «Биллинг ЮЛ» должна обеспечивать взаимодействие с внешним криптопровайдером для придания юридического статуса электронным документам. Необходимо реализовать возможность подписи счетов, выставляемых юридическим лицам, с помощью электронно-цифровой подписи.

### Требования к подсистеме «Учет платежей»

Подсистема «Учет платежей» должна обеспечивать возможность выполнения следующих функций:

1. Учет поступивших платежей по ФЛС собственников помещений юридическим лицам.
2. Возможность автоматического расщепления оплаты, поступившей от юридического лица, при оплате счета.
3. Перевод средств между счетами, владельцем которых является региональный оператор.
4. Возврат средств плательщикам (перевод средств на расчетные счета плательщиков, по заявлению).
5. Работа с невыясненными платежами.
6. Автоматическое и ручное расщепление платежей;
7. Перенос оплат с ФЛС на ФЛС в рамках одного расчетного счета.

Должна быть обеспечена возможность распределения оплат, поступивших от собственника помещений юридического лица по ФЛС в соответствии с алгоритмами распределения. Алгоритм распределения должен представлять собой механизм обработки платежей по правилам:

* распределение производится по выставленному счету за период;
* распределение производится пропорционально начислениям за период.

Должна быть реализована возможность формирования счета под поступившую оплату, а также ручное распределение сумм поступивших оплат.

### Требования к подсистеме «Массовые операции»

Подсистема "Массовые операции" должна обеспечивать автоматизацию следующих бизнес-процессов:

* расчет начислений;
* расчет пеней;
* создание счетов, расшифровки счетов, квитанций, выставляемых для оплаты юридическим лицам – собственникам помещений.

Формирование файлов счетов, расшифровки счетов, квитанций для печати в требуемом формате. Формат предоставляется Заказчиком на этапе внедрения.

### Требования к подсистеме «Управление периодами»

В подсистеме должна быть реализована возможность закрытия периодов по начислениям и по сальдо (оплатам).

Если начисления и сальдо не рассчитаны за расчетный месяц или имеются ошибки, то закрыть период невозможно. Должна быть реализована возможность протоколирования ошибок.

После закрытия периода по начислениям все перерасчеты за прошлые периоды должны отражаться в текущем периоде.

После закрытия периода по сальдо (оплатам) все вновь поступившие оплаты должны учитываться в текущем открытом периоде по сальдо (оплатам).

### Требования к подсистеме «Договоры поставки»

В подсистеме «Договоры поставки» должен определяться порядок оказания услуги капитальный ремонт: наименование потребителя услуги - юридического лица, расчетный счет для выставления документов на оплату взносов на капитальный ремонт, структурных подразделений потребителя, обслуживаемых адресных объектов.

В договоре могут быть заданы правила закрытия договора.

Реализовать возможность создания одного или нескольких договоров для каждого юридического лица (плательщика взноса на КР) с учетом расчетных счетов.

В подсистеме «Договоры поставки» должна быть реализована возможность поиска по номеру договора, наименованию плательщика, ИНН плательщика.

### Требования к подсистеме «Отчеты»

Отчеты подсистемы «Бухгалтерия» должны формироваться как на основании архивных данных, так и данных, обрабатываемых в текущий момент времени.

Список обязательных к реализации отчетов:

* Отчет по плательщикам взносов на КР (сводный - в разрезе ЮЛ, детальный - в разрезе ФЛС);
* Отчет по начисленным и оплаченным взносам по специализированному жилищному фонду;
* Оборотно-сальдовая ведомость по плательщикам взносов на КР (сводный - в разрезе ЮЛ, детальный - в разрезе ФЛС);
* Отчет по реестрам оплат.
* Отчет по начисленным и оплаченным взносам на капитальный ремонт в разрезе расчетных счетов/МКД.

Форматы шаблонов отчетных форм и параметры формирования отчетных форм должны быть согласованы с Заказчиком на этапе внедрения.

#### Взаимодействие с информационными системами Агентов по печати

В рамках информационного взаимодействия с информационными системами Агентов по печати должна быть обеспечена возможность передачи данных для печати счетов, счетов-фактур, платежным документам по форматам, предоставленным Заказчиком на этапе внедрения.

## Требования к видам обеспечения

### Требования к информационному обеспечению системы

Система должна обеспечивать хранение информации об информационных объектах указанных в п. 3.1 настоящего ТЗ.

При внесении информации в систему «Биллинг ЮЛ» должна осуществляться проверка корректности вводимой информации.

### Требования к программному обеспечению системы

Система должна функционировать в операционной среде систем Linux 32- и 64-разрядных архитектур. Конкретные версии операционных систем должны быть определены Исполнителем по согласованию с Заказчиком на стадии внедрения.

Система должна иметь возможность работы с СУБД Oracle версии 11g. Конкретные версии СУБД должны быть определены Исполнителем по согласованию с Заказчиком на стадии внедрения.

## Требования к уровню сервиса

### Зоны ответственности

В зоне ответственности Исполнителя находятся: инфраструктура дата-центра (электропитание, климат-контроль, физическая безопасность и др.), серверное оборудование, программный обеспечение «Биллинг ЮЛ», обеспечение работоспособности Сервиса.

В зоне ответственности Заказчика находятся: рабочие места (АРМ), локально- вычислительная сеть (ЛВС), канал связи между АРМ Заказчика и дата-центром Исполнителя.

### Мониторинг и доступность сервиса

Исполнитель осуществляет автоматический мониторинг работоспособности дата центра и серверного оборудования. Исполнитель не отвечает за работоспособность каналов связи между АРМ Заказчика и дата-центром Исполнителя. Мониторинг системы осуществляется в соответствии с параметрами, указанными в разделе «Параметры оказания услуг». В случае отсутствия сообщений системы мониторинга сервисы считаются доступными. В случае наличия сообщений типа «Предупреждение» сервис также считается доступным. Если сервис доступен в зоне ответственности Исполнителя и не доступен в каких-либо сегментах сети интернет, сервис считается доступным. Сервис считается недоступным с момента первого оповещения о недоступности и до получения оповещения о доступности.

Доступность сервиса измеряется в процентах от общего времени предоставления сервиса в течение 1 месяца, за вычетом времени проведения профилактических работ.

Исполнитель гарантирует доступность сервиса в соответствии с параметрами, указанными в разделе «Параметры уровня сервиса». Если сервис, находящийся в зоне ответственности Исполнителя недоступен по вине Заказчика время восстановления системы исключается из расчета доступности сервиса.

### Обработка инцидентов

В случае выявления инцидента (недоступности сервиса) Заказчиком, максимально подробная информация об инциденте должна быть зарегистрирована в системе управления изменениями Redmine, после чего консультация осуществляется по телефону. Исполнитель определяет причину инцидента и зону ответственности в течение срока, указанного в разделе «Параметры оказания услуг».

Если инцидент произошел в зоне ответственности Исполнителя, последний самостоятельно ликвидирует причину инцидента.

### Профилактические работы и обновление программного обеспечения

При эксплуатации системы периодически необходимо проводить плановое техническое обслуживание (профилактические работы). Исполнитель заранее оповещает Заказчика о проведении профилактических работ и времени недоступности сервиса. Профилактические работы проводятся преимущественно во внерабочее время. Если планируемое время не устраивает Заказчика, то работы могут быть перенесены на другое время в соответствии с пожеланиями Заказчика. Исключением являются обновление системы безопасности, обозначенные разработчиком базового программного обеспечения как «критические».

### Порядок оформления заявок

Взаимодействие между сторонами, а именно: передача Заявок на оказание услуг от Заказчика Исполнителю, передача Извещений Исполнителя о принятии Заявок Заказчика к исполнению, передача Уведомлений о выполнение Заявок Заказчика, и т.д., осуществляется в электронном виде посредства серверного веб-приложение для управления задачами – «Redmine» в соответствии с Инструкцией по работе с задачами в системе «Redmine»

Заявки на оказание услуг оформляются и обрабатываются в соответствии с критериями, указанными в разделе 3.5.6 «Параметры уровня сервиса».

Заявка категории обращения «Инцидент» в обязательном порядке должна содержать:

* Категорию обращения;
* Приоритет обращения;
* Элемента системы, работоспособность которого нарушена или происходит некорректно;
* Подробное описание действий, при которых происходит нарушение работоспособности системы;
* Подробное описание процесса функционирования системы в момент нарушения работоспособности;
* Последствия нарушения работоспособности системы;
* Снимки рабочего стола автоматизированного рабочего места заказчика с изображением действий Заказчика, при которых происходит нарушение работоспособности системы, а так же процесса функционирования системы в момент нарушения работоспособности.

Заявки остальных категорий обращения (кроме категории обращения «Инцидент») должны содержать:

* Категорию обращения;
* Элемент системы, в пределах которого необходимо оказать услуги;
* Подробная формулировка задания;
* Подробное описание требуемого результата;

Если выполнение работ по заявке выходит за рамки данного Соглашения, Исполнителем устанавливается срок и стоимость выполнения работ по Заявке, которые зависят от трудоемкости поставленной задачи.

Заявки должны поступать только от Ответственного лица со стороны Заказчика. Ответственное лицо со стороны Заказчика может уполномочить другое лицо на подачу заявок по данному договору посредством передачи соответствующего уведомления по системе управления задачами Redmine. Исполнитель не выполняет заявки, поданные иным образом, например по телефону, либо Skype-чату.

### Параметры уровня сервиса

**Технические параметры уровня сервиса:**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование параметра | Характеристики |
| Доступность сервиса и ответственность Системы | |
| Доступность Системы | |
| Ответственность Исполнителя | В соответствии с договором |
| Профилактические работы | не более 4 часов |
| Мониторинг | |
| Мониторинг серверного оборудования | 24х7, периодичность 10 мин. |
| Определение причины инцидента и зоны ответственности | 1 рабочий день |
| Резервное копирование | 1 раз в месяц после закрытия периода |
| Обновление программного обеспечения | |
| Параметры обновления программного обеспечения | Плановые - по мере необходимости, по согласованию  Критические – в течение 1 суток |

**Взаимодействие:**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование параметра | Характеристики |
| Время реакции на заявку | Согласно Таблице «Показатели уровня сервиса» |
| Формы подачи заявок | WEB-интерфейс системы Helpdesk;  Регистрация инцидента от ответственного лица в системе управления Redmine |
| Телефон отдела по работе с клиентами | с 09.15 до 18.15 (по Мск. времени) |
| Телефон технической поддержки | с 09.15 до 18.15 (по Мск. времени) |

**Категории обращений:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Категория запроса | Описание |
|  | Инцидент | Запрос на восстановление предоставления услуг.  Инцидент – неисправность, сбой в работе оборудования или ПО, иное событие, повлекшее ухудшение зафиксированного в SLA качества или полное/частичное прекращение предоставляемого Исполнителем Сервиса. Например:   * недоступность сервиса; * сбой в функционировании ПО; * отказ аппаратных средств; * обнаружение вируса. |
|  | Запрос на обслуживание | Зафиксированная потребность Заказчика в обслуживании, не связанная со сбоем или отказом в IT-инфраструктуре. Например: заведение/удаление учетной записи пользователя, изменение конфигурации ОС и ПО, изменение настроек оборудования и т.д. |
|  | Запрос на консультацию | Все виды технической поддержки и консультаций. |
|  | Запрос на изменение | Запрос, приводящий к изменению состава и/или объема услуг |
|  | Запрос на предоставление  информации | Запрос на предоставление информации по Сервису, включая отчёты по мониторингу, поступившим запросам и т.д. |

**Определение приоритета запроса**

|  |  |
| --- | --- |
| Влияние запроса | Описание |
| Авария | Под аварийной ситуацией понимается нарушение функционирования IT- инфраструктуры, возникшее вследствие форс-мажорных обстоятельств в работе оборудования, электропитания и т.д. |
| Экстренно | Запрос на устранение неисправности, повлекшей за собой полное прекращение предоставления услуг Заказчику |
| Высокое | Запрос на устранение неисправности, повлекшей за собой частичное пропадание услуги или замедление работы |
| Обычное | Запрос на устранение неисправности, которая не оказывает существенного влияния на работу Заказчика |
| Отсутствует | Влияние отсутствует |

**Показатели уровня сервиса**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Категория | Влияние | Среднее время  выполнения |
| Инцидент | Авария, экстренно | 2 часа |
| Высокое | 5 часов |
| Обычное | рабочий день |
| Запрос на обслуживание | Не влияет | 5 дней |
| Запрос на консультацию | 1 день |
| Запрос на изменение | не контролируется |
| Запрос на предоставление информации |  | 5дней |

|  |  |
| --- | --- |
| ЗАКАЗЧИК: | ИСПОЛНИТЕЛЬ: |