**Приложение 2**

*к Документации о маркетинговых исследованиях № 25\_ГТБеларусь\_МИ\_2.1\_040\_1209\_001 (ППЗ № 1001477240)*

*(номер закупки в Плане Группы Газпром 24/2.1/00116139/ГТБ)*

**Техническое задание**

на закупку услуг по сопровождению эксплуатации информационно-управляющей системы предприятия (ИУС П) на базе программного обеспечения SAP SE в интересах ОАО «Газпром трансгаз Беларусь»

1. Объем закупаемых услуг: сопровождение эксплуатации информационно-управляющей системы предприятия (ИУС П) на базе программного обеспечения SAP SE в соответствии с Перечнем закупаемых работ (услуг) (Приложение 1).
2. Место оказания услуг: Республика Беларусь, г. Минск, ул. Некрасова 9, Администрация ОАО «Газпром трансгаз Беларусь». г. Минск, ул. Ф. Скорины 4, филиал «Управление технологического транспорта и специальной техники». Вопрос о предоставлении удаленного доступа может быть рассмотрен в случае производственной необходимости на основании обоснованного запроса Исполнителя в соответствии с регламентами и нормативными документами Заказчика.
3. Основание для проведения закупки (план, распоряжение и пр.): Бюджет затрат на ИТ на 2025 г.
4. Требуемый срок (график, этапы) выполнения закупаемых работ, услуг: январь 2025 – 31.12.2025г.
5. Описание потребительских, технических и экономических характеристик работ и услуг:

5.1.ИУС П предназначена для оперативного управления финансовым результатом и эффективностью производственной деятельности Общества.

5.2. ИУС П позволяет:

* получить достоверную, полную и оперативную информацию о деятельности всех подразделений Общества (информация по различным видам деятельности, затраты по которым аккумулируются в местах их возникновения);
* максимально качественно решать задачи оперативного анализа и планирования дальнейшей деятельности предприятия за счет использования новейших технологических решений SAP HANA;
* оптимизировать оборачиваемость средств в запасах и денежных средствах;
* сократить эксплуатационные затраты на обслуживание (ремонты).

5.3. ИУС П состоит из программных продуктов и модулей, которые взаимодействуют между собой:

* SAP HANA (ERP, BI): база данных с поддержкой технологии хранения в оперативной памяти всего объема информации ИУС П;
* SAP ECC 6.0: основной компонент программной платформы ИУС П на базе программного обеспечения SAP, обеспечивающий разработку, функционирование и доступность ИУС П для пользователей;
* SAP BI, BO: компонент ИУС П, обеспечивающий функционирование подсистемы планирования и отчетности;
* SAP PI: компонент программной платформы ИУС П, обеспечивающих взаимосвязь (интеграцию) различных модулей ИУС П;
* SAP MDG: компонент ИУС П, обеспечивающий функционирование подсистемы ведения нормативно-справочной информации;
* SAP Fiori: компонент программной платформы ИУС П обеспечивающий интерфейс доступа пользователей в систему с использованием стандартного прикладного ПО АРМ, а также построения динамических отчетных форм, разработки приложений SAP;
* OpenText Extended ECM for SAP Solutions 16: электронное хранилище документации по объектам ИУС П (ТОРО, ВКД, заявки ТХД и ОНВСС и др.);
* SAP Solution Manager - система поддержки пользователей ИУС П. Также выполняет функции системы сбора данных при обновлении компонентов ИУС П.
* Бухгалтерский, налоговый и финансовый учет, Управление имуществом (RE, FI GL, BL, AR/AP, AA, PSM-FM, FSCM)
* Управленческий учет (CO)
* Логистика (MM, SD)
* Техническое обслуживание и ремонт оборудования (PM)
* Организационный менеджмент и кадровое администрирование. Расчет заработной платы (HCM)
* Ведение карточек договоров (ВКД)
* Управление инвестициями (PS)
* Подсистема регистрации обращений и поддержки пользователей ИУС П на базе SAP Solution Manager 7.2.

1. Требования к оказанию услуг и перечень документов, которые обязан представить Исполнитель для подтверждения квалификационных данных (необходимые лицензии, сертификаты и пр. документы):

6.1. Услуги должны оказываться Исполнителем, имеющим опыт оказания услуг по созданию и (или) сопровождению информационных систем на базе SAP SE на производственных предприятиях нефтегазовой отрасли Республики Беларусь за последние 3 года (подтверждается наличием отзывов организаций), либо предоставлением копий исполненных, или находящихся на стадии исполнения договоров), включая следующие бизнес процессы (модули):

* Бухгалтерский, налоговый и финансовый учет. (FI)
* Управление персоналом (организационный менеджмент и кадровое администрирование). Расчет заработной платы;
* Отчетность SAP BI, BO;
* Управленческий учёт (CO);
* Логистика (MM, SD);
* Техническое обслуживание и ремонт оборудования (PM);
* Управление имуществом (RE);
* Ведение карточек договоров (ВКД);
* Управление инвестициями (PS);

6.2. Услуги должны оказываться сертифицированными специалистами Исполнителя, обладающими соответствующей квалификацией (подтверждается наличием сертификатов SAP) и опытом (подтверждается наличием резюме сотрудника) в создании и (или) сопровождении информационных систем на базе программных продуктов и модулей, включая:

- Бухгалтерский, налоговый и финансовый учет (FI);

- Отчетность SAP BI, BO;

- Управленческий учёт (CO);

- Логистика (MM, SD);

- Техническое обслуживание и ремонт оборудования (PM);

- Организационный менеджмент и кадровое администрирование. Расчет заработной платы (HR, HCM, Payroll);

- Управление инвестициями (PS);

- SAP HANA (Application, Technology);

6.3 Услуги должны оказываться Исполнителем, имеющем в своем штате руководителя проектов, который должен обладать соответствующей квалификацией и опытом управления проектами по внедрению и сопровождению информационных систем на базе SAP по любому из перечисленных направлений полного цикла со сквозными бизнес-процессами и функциональными модулями:

- Бухгалтерский, налоговый и финансовый учет (FI);

- Управленческий учет (CO);

- Логистика (MM, SD);

- Техническое обслуживание и ремонт оборудования (PM);

- Управление инвестициями (PS)

- Управление имуществом (RE)

- Организационный менеджмент и кадровое администрирование. Расчет заработной платы (HCM).

Руководитель должен обладать знаниями смежных функциональности и вопросов интеграции с внешними системами (Клиент-банк, ГАЗ-У, ГИС, Канцлер-NEXT, электронные накладные, электронные сервисы Министерства по налогам и сборам РБ).

6.4 Требования к организации сопровождения ИУС П (на этапе исполнения договора)

Состав Группы сопровождения Исполнителя должен включать в себя консультантов по следующим модулям:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Модуль/решение SAP | FI, налоги | FI-AA, RE-FX | FI-FM | CO | MM/SD | PM, PS | HR | SAP BI/BW | ABAP | НСИ | BASIS | ВКД | **ИТОГО** |
| Количество консультантов  (не менее) | 1 | 1 | 0,25 | 1,75 | 1 | 1 | 1,75 | 3 | 3 | 0,25 | 0,25 | 0,25 | **14.5** |

1. Требования к технической поддержке: организация взаимодействия специалистов Заказчика со специалистами (консультантами SAP) Исполнителя в рамках решения запросов на обслуживание, инцидентов и запросов на изменение, связанных с сопровождением функциональности ИУС П, должна соответствовать порядку, правилам и срокам исполнения, установленными Регламентом по оказанию услуг (Приложение 2).
2. Учет рабочего времени и оказанных услуг

8.1. Учет рабочего времени и оказанных услуг, ведется Сторонами путем составления Листов учета рабочего времени (далее ЛУРВ).

8.2. ЛУРВ содержит следующие сведения:

- дату оказания услуг;

- фамилию специалиста Исполнителя, оказавшего услуги;

- перечень оказанных услуг, включая удаленное консультирование;

- количество затраченного рабочего времени;

- замечания о недостатках по оказанным услугам.

8.3. Наличие подписи Заказчика в ЛУРВе означает приемку Заказчиком оказанных Исполнителем услуг и подтверждает затраченный на оказание услуг объем рабочего времени Исполнителя, подлежащего оплате Заказчиком. При указании продолжительности времени работы специалиста Исполнителя в ЛУРВах округление производится до 0,5-го часа в большую сторону.

8.4. По окончании календарного месяца Стороны составляют Акт сдачи-приемки оказанных услуг (далее – Акт), в котором на основании ЛУРВ отражаются все оказанные услуги, количество затраченного рабочего времени и стоимость оказанных услуг, определенная в порядке, зафиксированном в разделе 4 настоящего Договора.

8.5. Исполнитель прилагает к Акту сдачи-приемки оказанных услуг Отчет об оказанных услугах, который содержит, перечень оказанных услуг в отчетном месяце.

8.6. При наличии претензий к Исполнителю Заказчик обязан в течение двух рабочих дней с момента получения Акта предоставить Исполнителю письменный мотивированный отказ от приемки оказанных услуг. Основанием для отказа от приемки оказанных услуг по настоящему Договору могут являться невыполнение требований, непосредственно указанных в Заявке, а также имеющиеся в ЛУРВах замечания о недостатках по оказанным услугам. После получения письменного мотивированного отказа Заказчика от приемки оказанных услуг Заказчик и Исполнитель составляют в согласованные Сторонами сроки Акт с перечнем необходимых доработок и сроков их выполнения или Исполнитель предоставляет Заказчику обоснование невозможности устранения указанных недостатков.

8.7. При обоснованности претензий Заказчика Исполнитель обязан своими силами и за свой счет устранить недоделки и недостатки оказанных услуг.

1. Стоимость услуг, порядок и сроки расчетов: фактическая стоимость оказанных в течение календарного месяца услуг по настоящему Договору определяется на основании подписываемых актов выполненных работ, составленных на основе ЛУРВ.
2. Порядок контроля и приемки:

10.1 Контроль за сроками и качеством оказания услуг производится представителем Заказчика, ответственным за сдачу-приёмку оказанных услуг, в соответствии с приведёнными требованиями к оказанию услуг.

10.2 Сдача-приемка оказанных услуг производится представителями Сторон с подписанием отчета об оказанных услугах и акта сдачи-приемки услуг.

* 1. Оплата услуг производится ежемесячно по факту оказанных услуг.

1. Необходимая документация, требуемая в качестве приложения к поставляемой продукции в рамках выполнения работ, и услуг (паспорта, сертификаты, реестры, разрешения на применение и др.): Технические спецификации настройки (ТСН), Технические спецификации разработки (ТСР).
2. Требования гарантии: гарантийный срок на оказанные услуги устанавливается один год с даты подписания сторонами акта сдачи-приемки оказанных услуг.
3. Предполагаемые подрядчики, исполнители: ООО «Атлантконсалтсофт», ООО «Леверекс Интернешнл», ЗАО «Международный деловой Альянс».
4. Ф.И.О. лица, ответственного за приемку работ и услуг: заместитель начальника службы ИУС Яскевич П.В.

Приложение 1

Перечень закупаемых работ (услуг)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование закупаемых работ (услуг) | | Трудозатраты (чел/часы) | | |
| 1 | Сопровождение и доработка функциональных бизнес-процессов ИУС П | 27096 | | |
| 1.1 | Бухгалтерский учет (FI, FI-AA) | | | |
| 1.2 | Налоговый учет (z-разработка) | | | |
| 1.3 | Управление финансами (FI-FM) | | | |
| 1.4 | Управленческий учет (учет затрат) (CO) | | | |
| 1.5 | Управленческий учет (бюджетирование) (ERP, BI/BW) | | | |
| 1.6 | Управление материально-техническим обеспечением (управление запасами, управление закупочно-сбытовой деятельностью) (MM/SD) | | | |
| 1.7 | Управление договорной деятельностью (z-разработка) | | | |
| 1.8 | Учет и списание спецодежды (z-разработка) | | | |
| 1.9 | Управление имуществом (RE-FX) | | | |
| 1.10 | Управление инвестиционной деятельностью (PS) | | | |
| 1.11 | Управление техническим обслуживание и ремонтами (PM) | | | |
| 1.12 | Управление автотранспортным хозяйством (z-разработка) | | | |
| 1.13 | Управление персоналом (организационный менеджмент и кадровое администрирование) (HCM) | | | |
| 1.14 | Расчет заработной платы (HCM) | | | |
| 1.15 | Управление командировками (HCM) | | | |
| 1.16 | Корпоративная и государственная отчетность (SAP HANA, BI/BW, ERP) | | | |
| 1.17 | Управление НСИ (MDG, MDM, ERP) | | | |
| 1.18 | Интеграция с внешними информационными системами:  - ИУС ПАО Газпром (ИУС ПБ, ИУС УООС, АСУ ТОиР);  - локальными ИС (ГАЗ-У, ГИС, Канцлер);  - государственными ИС (Клиент-банк, Электронные накладные (Edeclaration)  - электронными сервисами Министерства по налогам и сборам РБ (АРМ «Плательщик», «Личный кабинет», портал «Электронные счета-фактуры», EDI-система СТТ (электронные накладные)  - корпоративным порталом ФСЗН и сервисом НЦЭУ «Е-паслуга» | | | |
| 1.19 | Управление системой хранения документов ([OpenText](https://www.tadviser.ru/index.php/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D0%B4%D1%83%D0%BA%D1%82:OpenText_ECM_Suite_for_SAP_Solutions)) | | | |
| 1.20 | Управление системой поддержки пользователей ИУС П (SAP Solution Manager) | | | |
| 1.21 | Ведение проектной и эксплуатационной документации ИУС П | | | |
| 2 | Администрирование и поддержка системно-технической инфраструктуры | | 2080 | |
| 2.1. | Управление процессом создания и изменения ролей и полномочий | | | |
| 2.2. | Управление фоновыми заданиями и интеграционными процедурами | | | |
| 2.3. | Анализ и обработка предупреждений по результатам системных отчетов | | | |
| 2.4. | Анализ состояния журналов пакетного ввода | | | |
| 2.5. | Устранение нештатных ситуаций, связанных с эксплуатацией ИУС П | | | |
| 2.6. | Управление базовым ПО SAP и системно-технической инфраструктурой | | | |
| 2.7. | Сопровождение дополнительного программного обеспечения, включаемого в контекст SAP | | | |
| ИТОГО, чел/часов: | | | | 29176 |

Приложение 2

РЕГЛАМЕНТ

по оказанию услуг по сопровождению эксплуатации информационно-управляющей системы предприятия (ИУС П) для нужд ОАО «Газпром трансгаз Беларусь»

1. **ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**
2. **Владельцы бизнес-процессов** – руководители структурных подразделений Заказчика, которым генеральным директором делегированы полномочия и ответственность за утверждение порядка и правил выполнения курируемых ими бизнес-процессов в информационно-управляющей системе предприятия Заказчика.
3. **Запрос на изменение (ЗНИ) –** Запрос, предполагающий создание новой или внесение изменений в текущую функциональность (конфигурацию) системы ИУС П или Системы поддержки с соответствующими изменениями проектной документации. Запрос на изменение ведется в электронном виде и, подписывается на бумажном носителе.
4. **Запрос на обслуживание (ЗНО) –** Обращение, связанное с потребностью в информации, консультации или доступе к услуге. В рамках Запроса на обслуживание выделяются категории, обусловленные спецификой работ, выполняемых в процессе выполнения Запроса на обслуживание Исполнителем:

* Консультирование;
* Администрирование программного обеспечения;
* Ведение объектов НСИ;

1. **Инцидент** - Обращение, связанное с недоступностью, реализованной ранее функциональности ИУС П или Системы поддержки или несоответствие штатному режиму функционирования (пониженное качество функционирования).
2. **ИУС П** – информационно-управляющая система предприятия на базе продуктов SAP SE.
3. **Специалист SAP** – сотрудник Исполнителя, состоящий в штате Исполнителя либо находящийся в договорных отношениях с Исполнителем, который участвует в сопровождении ИУС П и/или Системы поддержки.
4. **Менеджер изменений -** представитель Заказчика, отвечающий за координацию взаимодействия участников процесса управления изменениями, документооборот процесса.
5. **Обращение –** зафиксированное обращение (запрос) Заказчика к Исполнителю в виде инцидента, запроса на обслуживание или запроса на изменение.
6. **Пользователь** – сотрудник Заказчика, состоящий в штате Заказчика либо находящийся в договорных отношениях с Заказчиком и легитимно использующий функциональность ИУС П и Системы поддержки.
7. **Система поддержки** - автоматизированная система регистрации и обработки Обращений пользователей ИУС П на платформе SAP Solution Manager 7.2 (SM).
8. **Служба поддержки пользователей Заказчика** – ИТ-подразделения Заказчика, обеспечивающие исполнение операционных процессов поддержки пользователей, сопровождение программного обеспечения ИУС П и системы поддержки.

**Ожидаемые сроки выполнения ЗНИ –** согласованные с Заказчиком (Владельцами бизнес-процесса) сроки выполнения работ по ЗНИ.

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**
   1. Настоящий Регламент определяет основные процедуры взаимодействия Заказчика и Исполнителя при оказании Исполнителем услуг по сопровождению эксплуатации существующей функциональности ИУС П и Системы поддержки SAP Solution Manager 7.2.
   2. Оказание методологических консультаций и разработка регламентирующих нормативных документов предприятия не входят в рамки настоящего Регламента. Задача ведения и поддержания в актуальном состоянии методологии выполнения бизнес-процессов Общества входит в сферу ответственности владельцев бизнес-процессов Заказчика.
   3. Все виды выполняемых Исполнителем работ не должны ухудшать текущую функциональность ИУС П и быстродействие системы. В случае нарушения, фиксируется дефект (инцидент) и устраняется в соответствии с разделом 3 настоящего Регламента.
   4. Внесенные Исполнителем изменения в программные модули, настройки и параметры ИУС П и Системы поддержки должны поддерживать установку стандартных пакетов обновлений ПО SAP SE. Прекращение работоспособности внедренной ранее функциональности после установки пакетов обновлений не является дефектом и подлежит корректировке в соответствии с п. 3 настоящего Регламента.
   5. В рамках настоящего Регламента рассматривается максимальное принятие Заказчиком стандартной функциональности ПО SAP. Иные подходы допускаются по соглашению Сторон.
   6. При проведении работ по обслуживанию вычислительных ресурсов серверного оборудования системы Заказчик должен не позднее, чем за сутки до планируемого времени начала проведения работ поставить в известность Исполнителя. Вызванные по данной причине задержки в оказании услуг со стороны Исполнителя не рассматриваются как нарушение обязательств по оказанию услуг.
   7. Ошибки и недоработки (признанные таковыми обеими Сторонами) устраняются в рамках гарантийного обслуживания. Под гарантийным обслуживанием понимается устранение ошибок и недоработок в настройках и разработках программного обеспечения, в рамках переданной Исполнителем в промышленную эксплуатацию функциональности, определенной в проектной документации.
   8. Реализация Запросов на изменение, связанных с сопровождением эксплуатации ИУС П и Системы поддержки осуществляется в рамках настоящего Регламента, и оформляется в соответствии с установленными требованиями Заказчика шаблонов отчетных документов (Паспорт ЗНИ, Техническая спецификация на разработку (ТСР), Протоколы тестирования и приемки).
2. Формы «Протокол приемки услуг по запросу на изменение» («Журнал обработки инцидентов и запросов на обслуживание»), «Протокол тестирования по запросам на изменение» приведены в Дополнениях № 1, 2 к Приложению № 2 соответственно. Указанная документация с подписями ответственных лиц Сторон, переданная посредством электронной почты, имеет юридическую силу.
   1. Для обеспечения процесса сопровождения ИУС П и Системы поддержки специалисты Исполнителя имеют полномочия на просмотр данных ИУС П Заказчика. Конфиденциальность информации Заказчика, полученной в процессе сопровождения, гарантируется. Создание и изменение транзакционных данных в продуктивной ИУС П специалистам Исполнителя запрещено, кроме исключительных случаев, по согласованию с владельцами бизнес-процессов.
   2. Для поддержки эксплуатации систем на предприятии Заказчика функционирует служба поддержки пользователей Заказчика (первая и вторая линии поддержки), которая выполняет следующие виды работ:

* первичная обработка и классификацию Обращений пользователей;
* оформление Запросов на изменение, Запросов на обслуживание, Инцидентов;
* передача Обращений и Запросов во внешнюю службу поддержки Исполнителя;
* согласование Плана мероприятий для организации выполнения изменений (для Запросов на изменение с масштабом изменения «крупные», более 50 ч-д), технической спецификации на разработку (ТСР);
* приемка (в т.ч. тестирование) и ввод в эксплуатацию функциональности по Запросам на изменение.
  1. Ответственными за классификацию обращений по видам (ЗНО, ЗНИ, Инцидент, Дефект) являются сотрудники службы поддержки Заказчика. Подрядчик в случае несоответствия сути обращения его формальной классификации обязан сообщить об этом сотрудникам ИТ Заказчика в обращении, а Заказчик корректно проклассифицировать обращение.
  2. ЗНО не подразумевает изменения функциональности, вызванные изменениями в бизнес-процессе, законодательстве, требованиях бизнеса и им подобные изменения. Для выполнения доработок функциональности следует создавать Запрос на изменение.
  3. Если в результате выполнения ЗНО выяснилось, что требуется создание новой или внесение изменений в текущую функциональность (конфигурацию) системы ИУС П или Системы поддержки с трудоемкостью 5 НД и более, то Заказчиком должен быть создан ЗНИ и такие работы осуществляются в рамках созданного ЗНИ.
  4. Исполнитель принимает к обработке обращения от Службы поддержки пользователей Заказчика. Все обращения к Исполнителю, принятые по телефону или электронной почте, и не зарегистрированные в Системе поддержки SAP Solution Manager должны быть зарегистрированы в Системе поддержки сотрудниками Заказчика. Исполнитель обязан сообщить ответственным сотрудникам Заказчика о необходимости зарегистрировать обращение. Состав Службы поддержки Заказчика должен быть доведен до Исполнителя.
  5. Команда Исполнителя для оказания услуг по сопровождению эксплуатации существующей ИУС П и Системы поддержки состоит из специалистов SAP и разработчиков по следующим направлениям (бизнес-процессам):
* Бухгалтерский и налоговый учет (FI);
* Управление финансами (FI);
* Управленческий учет (CO);
* Управление закупочно-сбытовой деятельностью (MM, SD);
* Управление договорами (ВКД);
* Техническое обслуживание и ремонт оборудования (PM);
* Управление автотранспортным хозяйством (PM);
* Организационный менеджмент и кадровое администрирование. Расчет заработной платы (HCM);
* Управление инвестициями (PS);
* Управление имуществом (RE-FX);
* SAP BI, BO;
* SAP PI;
* SAP HANA (Application, Technology);
* Управление хранилищем документов OpenText Content Server v16;
* ABAP-разработка;
* Система регистрации и обработки Обращений пользователей Solution Manager 7.2;
* Управление НСИ (включая MDG);
* Администрирование и интеграция (SAP базис).
  1. Состав команды Исполнителя является приложением к договору и согласовывается с Заказчиком. Изменения в составе команды Исполнителя возможны по обоюдному согласию Сторон, при этом Заказчик информирует о данной потребности не менее, чем за 1 месяц. Услуги оказываются Исполнителем во все дни недели, кроме выходных и праздничных дней, с 08:30 до 17:30 в соответствии с официальными выходными и праздничными днями в Республике Беларусь.
  2. Сотрудники службы поддержки Заказчика должны предоставлять Исполнителю всю доступную для них информацию по обращению, необходимую для оказания услуг Исполнителем. Сотрудники службы поддержки Заказчика обязаны отвечать на уточняющие вопросы Исполнителя либо передавать их бизнес-заказчику для уточнения.
  3. При формировании обращений Заказчиком должен выполняться принцип «одно обращение содержит одну проблему». В случае, если в ходе выполнения обращения появляются дополнительные требования, которые не относятся к первоначальному запросу, Заказчик должен создавать новые обращения по каждому такому запросу.
  4. Положения данного Регламента не противоречат и не отменяют действующие процедуры и правила выполнения процессов управления инцидентами, запросами на обслуживание, взаимодействия с пользователями ИУС П и управление изменениями, регламентированные соответствующими внутренними нормативными документами Заказчика.

1. **УСЛУГИ С ИНЦИДЕНТАМИ И ЗАПРОСАМИ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ**
   1. Инцидент формируется пользователем или сотрудником службы поддержки Заказчика в Системе поддержки пользователей Заказчика в случаях незапланированного прерывания работоспособности функционала или снижения качества работы ИУС П согласно требуемым условиям и порядку данного Регламента.
   2. Запрос на обслуживание формируется пользователем или сотрудником службы поддержки Заказчика в Системе поддержки пользователей Заказчика в случае возникновения потребности в оказании консультации или выполнения работ, осуществляемых без формирования Запроса на изменение.
   3. Инцидент или Запрос на обслуживание должен содержать полное и точное описание событий, связанных с прекращением, ухудшением качества работы функционирования ИУС П или полным и понятным описанием потребности в консультации, выполнении необходимых работ с указанием всей доступной специалистам Заказчика информации, в т.ч. снимков экрана, последовательностей действий и условий для воспроизведения проблемы, путей к файлам или документам и др. При отсутствии достаточных сведений, Специалист SAP Исполнителя запрашивает их у Специалиста Службы поддержки пользователей Заказчика, от которого поступило Обращение. Специалист службы поддержки пользователей Заказчика предоставляет проектные документы или ссылки на них, релевантные к обращению.
   4. После того, как по Обращению предприняты необходимые действия, Cпециалист SAP Исполнителя устанавливает статус Обращения «В работе». Цикл продолжается до полного окончания выполнения требуемых работ по Обращению. После того, как инцидент или запрос на обслуживание переведен в статус «Предложение по решению», Заказчик должен перевести его в статус «Закрыт» либо вернуть на доработку, если решение не предоставлено. В «Журнал обработки инцидентов и запросов на обслуживание» включаются сообщения в статусе «Закрыт».

Если Заказчик не переводит инцидент в статус «Закрыт» и не возвращает на доработку в течение 14 дней, Исполнитель имеет право включить инцидент в «Журнал обработки инцидентов и запросов на обслуживание», инцидент считать закрытым.

1. **УСЛУГИ С ЗАПРОСАМИ НА ИЗМЕНЕНИЕ** 
   1. Запрос на изменение (ЗНИ) формируется в случаях, когда требуется внести изменения в существующую или разработать новую функциональность в рамках сопровождения эксплуатации ИУС П или Системы поддержки.
   2. ЗНИ создается в системе SAP Solution Manager Заказчиком. После получения запроса на изменение в Solution Manager представитель Исполнителя назначает ответственного сотрудника, выполняется оценка требований (расчет трудозатрат на реализацию изменений; в случае, если трудоёмкость составляет более 50 чел-дней, Исполнителем готовится план мероприятий по реализации изменения) и отправка оцененного ЗНИ Заказчику.
   3. Заказчик (Менеджер изменений) ознакамливается с предоставленной оценкой и ожидаемыми сроками реализации. Далее ЗНИ может быть отклонен или отправлен на согласование владельцу(ам) бизнес-процесса(ов). В случае, если в процессе согласования выявляются новые или не учтенные ранее требования владельцев бизнес-процессов ЗНИ отправляется на доработку и переоценку Исполнителю.
   4. В случае успешного согласование ЗНИ всеми участниками, представитель Исполнителя приступает к разработке технической спецификации (ТСР). После окончания разработки документа выполняется отправка спецификации на утверждение Заказчиком.
   5. В случае, если при ознакомлении Заказчика с ТСР было обнаружено, что данное изменение затрагивает бизнес-процесс, ранее не определенный в данном запросе, Запрос на изменение подлежит полному пересогласованию. Также, в случае необходимости, Заказчик имеет право отправить ТСР на доработку Исполнителю.
   6. В случае успешного повторного согласования ЗНИ всеми участниками, представитель Исполнителя приступает к доработке технической спецификации (ТСР). После окончания разработки документа выполняется повторная отправка спецификации на утверждение Заказчиком.
   7. Запрос на изменение согласуется и утверждается в электронном виде. Паспорт ЗНИ оформляется и подписывается Заказчиком и передается на подписи Исполнителю. Исполнитель принимает ЗНИ в работу после установки статуса ЗНИ «Проверка перед реализацией». В случае поступления в ходе реализации ЗНИ новых требований Заказчика, формируется новый ЗНИ.
   8. Исполнитель приступает к реализации ЗНИ в согласованном объеме.
   9. После завершения реализации требований по ЗНИ, Исполнитель проводит внутреннее тестирование, оформляет протокол тестирования, выполняет загрузку документации в репозитарий хранения Solution Documentation системы Solution Manager (ТСР, обновленная/новая Операционная инструкция, обновленное/новое Проектное решение) и передает разработанный функционал на тестирование Заказчику. В случае выявления в процессе тестирования несоответствия функционала согласованным требованиям, Заказчик возвращает ЗНИ Исполнителю на доработку.
   10. После завершения тестирования Заказчиком, разработанный Исполнителем функционал переносится Заказчиком в продуктивную среду. Выполняется приемка-сдача работ по ЗНИ Исполнителем Заказчику с подписанием Сторонами Протокола приемки услуг, Протокола тестирования (шаблон формы Протокола тестирования запроса на изменение в Дополнении № 2 к Приложению №1).
   11. В срок выполнения работ по ЗНИ не включается период, когда ЗНИ проходит этапы согласования Заказчиком. В случае если в процессе реализации ЗНИ необходимы уточнения на стороне Заказчика, ЗНИ приостанавливается и срок выполнения по ЗНИ продляется на срок уточнений.
   12. Перенос сроков выполнения работ по ЗНИ согласовывается с Заказчиком не позднее чем за 5 рабочих дней до приемки-сдачи работ. Информация с основаниями для переноса фиксируется Исполнителем в запросе на изменение в системе SAP Solution Manager. Ожидаемые сроки выполнения в ЗНИ изменяются только Заказчиком.
   13. После приемки оказанных услуг в системе Solution Manager Запрос на изменение переводится Заказчиком в статус «К переносу на продуктив».
   14. При выявлении ошибок системы, в результате некачественно выполненных ранее разработок или настроек, в системе Solution Manager оформляется Инцидент (дефект) с последующим устранением по гарантийному обслуживанию.
2. **УРОВЕНЬ СЕРВИСА**
   1. Уровень сервиса определяется на основе показателей Время реакции и Время обработки. Время реакции – рабочее время, прошедшее между уведомлением Диспетчеров Исполнителя о пришедшем обращении и моментом указания обработчика Обращения. Время обработки – рабочее время, затраченное сотрудниками Исполнителя на решение обращения за исключением времени нахождения обращения на стороне Заказчика (уточнение требований, запрос информации и др.).
   2. Временные пороги приведены в таблице 1

Таблица 1. Временные пороги обработки Обращений

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель предоставления ИТ-услуги | Категория | Нормативное время обработки обращения, в часах | | | |
| Очень высокий | Высокий | Средний | Низкий |
| Время реакции на Обращение | - | 0,25 | | | |
| Время обработки Запроса на обслуживание | Предоставление полномочий | 4 | 8 | 16 | 24 |
|  | Запрос информации / Консультирование | 4 | 8 | 16 | 24 |
|  | Администрирование программного обеспечения | 16 | 24 | 32 | 40 |
|  | Ведение объектов НСИ | 8 | 16 | 24 | 32 |
|  | Загрузка/восстановление данных | 4 | 8 | 16 | 24 |
|  | Восстановление данных | 4 | 8 | 16 | 24 |
| Время обработки Инцидента | - | 2 | 4 | 8 | 12 |

Для ЗНИ применяются **Ожидаемые сроки выполнения ЗНИ.**

Приоритеты определяются согласно внутренним регламентам Заказчика.

* 1. Срок, устанавливаемый для выполнения обращения Заказчиком, должен быть реалистичным для выполнения (срок не может быть указан меньше, чем необходимые трудозатраты на анализ и выполнение либо имеющийся временной ресурс сотрудников в месяце меньше, чем необходимые трудозатраты на анализ и выполнение). В таком случае Заказчик обязан перераспределить приоритеты обработки по обращениям и при необходимости скорректировать сроки выполнения обращений.

1. **ОТЧЕТНОСТЬ**
   1. Акт сдачи-приемки оказанных услуг оформляется и подписывается представителями Исполнителя и Заказчика на бумажном носителе в двух экземплярах в соответствии с условиями подписанного договора.
   2. Техническая документация, которая передается Заказчику в рамках сдачи-приемки оказанных услуг, переданная посредством электронной почты, имеет юридическую силу, в последующем стороны обмениваются оригиналами.