**Приложение 3**

*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)*

**ДОГОВОР № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

г. Минск « \_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024г.

Открытое акционерное общество «Газпром трансгаз Беларусь», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице заместителя генерального директора по производству Открытого акционерного общества «Газпром трансгаз Беларусь» Сапегина Игоря Григорьевича, действующего на основании доверенности № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны и\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, в дальнейшем совместно именуемые «Стороны», а каждое по отдельности – «Сторона», заключили настоящий договор о нижеследующем.

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**
   1. Исполнитель по заданию Заказчика в установленный настоящим договором срок обязуется оказать Услуги по сопровождению эксплуатации информационно-управляющей системы предприятия (ИУС П) (далее –Услуги).
   2. Объем Услуг по настоящему договору составляет 29 176 рабочих человеко-часов в соответствии с Приложением №1.
   3. Услуги выполняются в соответствии с перечнем закупаемых работ (услуг) (Приложение №1 к настоящему договору) и регламентом по оказанию Услуг для нужд ОАО «Газпром трансгаз Беларусь» (далее - Регламент по оказанию услуг) (Приложение №2 к настоящему договору).
   4. Услуги оказываются в течение 2025г.
   5. 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.
   6. Услуги оказываются силами Исполнителя.
2. **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**
   1. **Заказчик обязуется:** 
      1. Оказать полное содействие Исполнителю в оказании Услуг.
      2. Своевременно производить приемку и оплату оказанных Услуг в соответствии с порядком, установленным настоящим договором.
      3. Предоставлять, в случае необходимости, доступ на территорию Заказчика и в те помещения, которые необходимы для оказания Услуг Исполнителем в соответствии с настоящим договором.
      4. Предоставить Исполнителю доступ, ко всем необходимым информационным ресурсам Заказчика, включая ИУС П, с соблюдением действующих нормативных документов, в том числе в течение гарантийного срока.
      5. В сроки, согласованные Сторонами, но в любом случае не позднее 5 рабочих дней с момента получения соответствующего запроса Исполнителя, предоставлять данные, документы и информацию, необходимые для исполнения настоящего договора. Заказчик несет ответственность за полноту и достоверность предоставляемой информации.
      6. В сроки, согласованные Сторонами, но в любом случае не позднее 5 рабочих дней с момента получения соответствующего запроса Исполнителя, давать разъяснения Исполнителю по решению методологических и организационных проблем, связанных с особенностями бизнес-процессов Заказчика. Заказчик несет ответственность за полноту и достоверность предоставляемой информации.
      7. При оказании Услуг предоставлять Исполнителю помещения с возможностью использования вычислительной и другой оргтехники (МФУ), телефона, на территории предприятия Заказчика.
      8. Назначить Ответственного представителя Заказчика, уполномоченного выступать от имени Заказчика по всем вопросам, касающимся исполнения условий настоящего договора.
      9. Ответственный представитель Заказчика по вопросам оказания и сдачи-приемки Услуг по настоящему договору (контроль за сроками и качеством оказания услуг) – заместитель начальника службы ИУС Яскевич П.В. либо лицо его замещающее.
      10. К моменту начала и в процессе оказания Услуг по Договору иметь необходимые действующие лицензии на программное обеспечение ИУС П, надлежащим образом полученные от правообладателя либо полученные (приобретенные) иным образом, не противоречащим законодательству Республики Беларусь, полностью работоспособную и находящуюся в продуктивной эксплуатации ИУС П, а также все необходимое для эксплуатации ИУС П оборудование.
   2. **Заказчик имеет право:**
      1. Проверять ход и качество оказания Исполнителем Услуг и привлекать третьи стороны для проведения экспертизы и анализа оказания Услуг.
      2. Запрашивать предоставление отчетов по оказанным Услугам.
   3. **Исполнитель обязуется:**
      1. Своевременно, оперативно и с высоким качеством оказывать Услуги в соответствии с условиями настоящего договора.
      2. Обеспечить условия конфиденциальности и неразглашения информации, ставшей ему доступной в результате оказания Услуг.
      3. Своевременно предоставлять по запросу Заказчика информацию, необходимую для оценки уровня и качества оказываемых Услуг.
      4. Предоставить Заказчику в течение 7 (семи) рабочих дней с момента получения соответствующего запроса Заказчика документы (оригиналы либо заверенные копии), подтверждающие фактические расходы по исполнению договорных обязательств.
      5. Назначить Ответственного представителя Исполнителя, уполномоченного выступать от имени Исполнителя по всем вопросам, касающимся исполнения условий настоящего договора.
   4. **Исполнитель имеет право:**
      1. Заменить Ответственного представителя и других работников Исполнителя по согласованию с Заказчиком.
      2. В случае неисполнения Заказчиком своих обязанностей, определенных настоящим Договором, либо исполнения таких обязанностей не в полном объеме, Исполнитель вправе приостановить оказание Услуг на период задержки исполнения Заказчиком своих обязательств, о чем Исполнитель извещает Заказчика в письменной форме с указанием даты приостановки оказания Услуг и причин приостановки. В случае приостановки оказания Услуг период такой приостановки не включается в расчет длительности оказания Услуг по соответствующим запросам Заказчика. Дата окончания приостановки Услуг фиксируется Сторонами в отдельном Акте по возобновлению оказания Услуг.

В случае приостановки оказания Услуг в соответствии с условиями настоящего пункта Договора Исполнитель не несет ответственности за нарушение сроков оказания Услуг и вправе требовать оплаты в полном объеме за все фактически оказанные до момента такой приостановки оказанные и неоспариваемые Услуги.

* 1. **Стороны обязуются:**
     1. Соблюдать:
* правила внутреннего трудового распорядка Заказчика;
* правила пожарной безопасности и иные локальные нормативные акты Заказчика.

Заказчик проинформирует под роспись персонал Исполнителя о Правилах внутреннего трудового распорядка Заказчика и других вышеназванных документах до начала оказания Услуг.

1. **СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ**
   1. Стоимость Услуг по настоящему договору составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в т.ч. НДС \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, если стоимость устанавливается без НДС, то указывается основание для освобождения от НДС.
   2. Стоимость 1 (одного) человека-часа оказываемых Услуг составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в т.ч. НДС \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, если стоимость устанавливается без НДС, то указывается основание для освобождения от НДС.
   3. Стоимость 1 (одного) человеко-часа оказываемых Услуг фиксирована и не подлежит изменению до полного исполнения сторонами своих обязательств по настоящему договору.
   4. Оплата производится путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя. Оплата производится в белорусских рублях по курсу Национального банка Республики Беларусь, установленному на дату составления соответствующего Акта сдачи-приемки оказанных Услуг.
   5. Ежемесячно Заказчик производит оплату фактически оказанных Услуг на основании подписанного Акта сдачи-приемки оказанных Услуг в течение 10 (десяти) банковских дней с даты подписания Акта сдачи-приемки оказанных Услуг обеими Сторонами.
   6. Стороны считают обязательства по оплате оказанных Услуг исполненными после списания денежных средств с расчетного счета Заказчика.
   7. Оказанные и принятые в установленном порядке Услуги оплачиваются за счет собственных средств Заказчика.
2. **ПОРЯДОК ПРИЕМКИ УСЛУГ**
   1. Приемка оказанных услуг производится ежемесячно. Исполнителем составляется и направляется Заказчику Акт сдачи-приемки оказанных Услуг в течение 5 (пяти) рабочих дней от даты составления акта сдачи-приемки оказанных Услуг. Дата составления акта сдачи-приемки оказанных Услуг – последний рабочий день месяца, за период которого фактически оказаны услуги.

Акт сдачи-приемки оказанных Услуг составляется на основании ежемесячного Отчета об оказанных услугах, предоставляемого Заказчику Исполнителем. Обязательным приложением к Отчету является Лист учета рабочего времени (далее ЛУРВ). Отчет об оказанных услугах подписывается Заказчиком в течение 2 (двух) рабочих дней после предоставления его Исполнителем.

Отчет об оказанных услугах оформляется по образцу, приведенному в Приложении № 2 к настоящему договору.

В Акте сдачи-приемки оказанных Услуг обязательно указывается количество затраченных человеко-часов и период оказания Услуг.

В актах сдачи-приемки оказанных услуг отражается фактически оказанный объем услуг за период в соответствии с Отчетом об оказанных услугах, прилагаемом к акту сдачи-приемки оказанных услуг.

Стоимость оказанных Услуг указывается исходя из стоимости 1 (одного) человеко-часа, указанной в п. 3.2 настоящего договора.

Стоимость указывается в белорусских рублях *по курсу Национального Банка Республики Беларусь, установленному на дату составления Акта сдачи-приемки оказанных Услуг*.

Исполнитель обязан сдать, а Заказчик принять оказанные Исполнителем Услуги в соответствии с Перечнем характеристик (показателей) услуг и требований к услугам, состав и описание услуг (Приложение № 1 к настоящему договору).

* 1. В рамках оказания услуг составляется следующая документация:

- техническая спецификация разработки (ТСР);

- техническая спецификация настройки (ТСН);

- Отчет об оказанных услугах.

* 1. Заказчик обязуется в течение 10 (десяти) рабочих дней от даты получения подписанного Исполнителем Акта сдачи-приемки оказанных Услуг вернуть Исполнителю подписанный со своей стороны Акт сдачи-приемки оказанных Услуг или направить мотивированный отказ от приемки оказанных Услуг.

Мотивированным считается отказ, оформленный в письменном виде и содержащий перечень замечаний и недоработок, выявленных в ходе приемки Услуг Исполнителя. В этом случае Стороны в течение 3 (трех) рабочих дней от даты получения мотивированного отказа Исполнителем составляются и подписываются Протокол доработок с указанием сроков устранения выявленных недостатков или обмениваются письмами с указанием сроков устранения выявленных недостатков. Выявленные замечания и недоработки подлежат исправлению Исполнителем за свой счет.

* 1. Исполнитель обязуется в установленные сроки устранять недоработки и несоответствия оказанных Услуг.
  2. Гарантийные обязательства на работоспособность ИУС П составляют 1 (один) год от даты подписания сторонами последнего по настоящему договору Акта сдачи-приемки оказанных Услуг. Гарантийные обязательства распространяются на разработанную и/или измененную функциональность, указанную в «Отчете об оказанных услугах», являющегося приложением к соответствующему Акту сдачи-приемки оказанных Услуг. Условия гарантии описаны в Регламенте по оказанию услуг (Приложение №3 к настоящему договору).
  3. В момент самостоятельного внесения Заказчиком изменений в настройки и/или разработки функциональности программного обеспечения гарантийные обязательства Исполнителя на данную функциональность прекращаются.
  4. Выявленные в течение гарантийного срока недостатки в оказанных услугах, допущенные по вине Исполнителя, устраняются силами, материалами и средствами Исполнителя за свой счет.

1. **ФОРС-МАЖОР**
   1. Ни одна из Сторон не будет нести ответственность за полное или частичное неисполнение любой из своих обязанностей, если неисполнение будет являться следствием таких обстоятельств, как наводнения, землетрясения и других стихийных бедствий.
   2. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств по настоящему договору, обязана не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента наступления обстоятельств, указанных в п. 5.1. уведомить в письменной форме другую Сторону о наступлении, предполагаемом сроке действия и прекращения вышеуказанных обстоятельств.
   3. Если форс-мажорные обстоятельства продолжаются более 30 (тридцати) календарных дней, то Стороны имеют право по взаимному согласию расторгнуть настоящий договор.
   4. Документами, подтверждающими наступление обстоятельств форс-мажора и продолжительность их действия, являются заключения компетентных органов.
2. **ПРАВА НА РЕЗУЛЬТАТЫ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ**
   1. Право на использование результатов оказанных Услуг переходит от Исполнителя к Заказчику от даты подписания Акта сдачи-приемки оказанных Услуг обеими Сторонами и принадлежит Заказчику.
   2. В соответствии с настоящим договором Заказчик получает исключительное право на использование результатов оказанных Услуг в полном объеме. Использование Исполнителем результатов оказанных Услуг по настоящему договору при выполнении договоров с другими юридическими или физическими лицами возможно только с письменного разрешения Заказчика.
   3. В случае создания в ходе оказания Услуг по настоящему договору охраноспособных результатов интеллектуальной деятельности исключительное право на них принадлежит Заказчику с даты подписания Акта сдачи-приемки оказанных Услуг обеими Сторонами.
   4. В случае принятия Заказчиком решения о правовой охране результатов интеллектуальной деятельности, созданных по настоящему договору, Исполнитель принимает обязательство принять меры к их охране в режиме коммерческой тайны.
   5. Исполнитель гарантирует, что оказание Услуг по настоящему договору будет осуществляться работниками Исполнителя в ходе выполнения ими своих служебных обязанностей или полученного от Исполнителя конкретного задания и что договором между Исполнителем и работниками не предусмотрено исключительное право работников на результаты интеллектуальной деятельности, созданные при выполнении служебных обязанностей или конкретного задания работодателя.

Исполнитель гарантирует, что при оказании Услуг по настоящему Договору им не будут нарушены исключительные права третьих лиц на результаты интеллектуальной деятельности.

1. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**
   1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящему договору Исполнитель и Заказчик несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.
   2. За нарушение Исполнителем сроков оказания Услуг, в установленные настоящим договором сроки Исполнитель несет ответственность в виде уплаты неустойки в размере 0,1 % от суммы неоказанных услуг за каждый день просрочки, но не более 10% (десяти процентов) суммы ежемесячного платежа.
   3. За нарушение Заказчиком сроков оплаты оказанных Услуг в установленные настоящим договором сроки Заказчик несет ответственность в виде уплаты неустойки в размере 0,1 % от неоплаченной суммы за каждый день просрочки, но не более 10% (десяти процентов) суммы просроченного платежа.
   4. За нарушение срока, определенного в соответствии с пунктом 2.3.4 настоящего договора, Исполнитель уплачивает Заказчику пеню в размере 0,1% от стоимости оказываемых Услуг за каждый день просрочки исполнения обязательств, но не более 10% (десяти процентов) суммы ежемесячного платежа.
   5. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору Заказчик вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, предварительно письменно уведомив об этом Исполнителя не менее чем за 10 (десять) календарных дней до даты расторжения договора. В этом случае договор считается расторгнутым с даты, указанной в уведомлении Заказчика. Фактически оказанные Исполнителем услуги до даты расторжения договора подлежат оплате Заказчиком в порядке, определенном Сторонами в договоре.
   6. В случае предъявления претензий уполномоченных государственных органов Республики Беларусь, выраженных в применении к Заказчику мер ответственности, предусмотренных законодательством Республики Беларусь, возникших в результате ненадлежащего оказания Исполнителем услуг по настоящему договору, Заказчик вправе потребовать возмещения убытков, подтвержденных документально, но не более 10% суммы ежемесячного платежа.
2. **ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**
3. Настоящий договор вступает в силу от даты его подписания полномочными представителями Сторон, и распространяет свое действие на отношения Сторон, возникшие с 01.01.2025г. и действует до полного выполнения Сторонами обязательств, принятых по договору.
4. Все изменения и дополнения к настоящему договору действительны только в том случае, если они оформлены в виде дополнительного соглашения к настоящему договору, совершенному в письменной форме, подписанному уполномоченными представителями Сторон и скрепленному печатями Сторон. Настоящий договор составляет единое целое со всеми дополнительными соглашениями и приложениями к нему. Договор не может рассматриваться и/или толковаться без учета содержания дополнительных соглашений и приложений к нему.
5. Настоящий Договор, а также все дополнительные соглашения к нему, переданные посредством факсимильной связи и (или) электронной почты имеют юридическую силу при условии последующей их замены на подлинники. Стороны обязуются осуществить замену указанных документов не позднее 30 (тридцати) дней с даты их подписания.
6. Во всем остальном Стороны руководствуются действующим законодательством Республики Беларусь.
7. Все споры и разногласия, возникшие в связи с исполнением настоящего договора, Стороны будут стремиться разрешить путем переговоров. Досудебное урегулирование спора обязательно, срок рассмотрения претензии не позднее 10 (десяти) календарных дней со дня получения претензии. При недостижении согласия споры рассматриваются в экономическом суде г. Минска.
8. Ни одна из Сторон не имеет права передавать свои обязанности и права по настоящему Договору третьим лицам без письменного на то согласия другой Стороны.
9. Настоящий договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.
10. В случае изменений в цепочке собственников Исполнителя, включая бенефициаров (в том числе конечных), и (или) в Исполнительных органах Исполнителя, последний предоставляет Заказчику информацию об изменениях по адресу электронной почты office@btg.by в течение 3 (трех) календарных дней после таких изменений, с подтверждением соответствующими документами.

Заказчик вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора в случае неисполнения Исполнителем обязанности, предусмотренной в настоящем пункте, или предоставления информации по указанному пункту не в полном объеме. В этом случае настоящий договор считается расторгнутым от даты получения Исполнителем письменного уведомления Заказчика об отказе от исполнения договора или с иной даты, указанной в таком уведомлении. Фактически оказанные Исполнителем услуги до даты расторжения договора подлежат оплате Заказчиком в порядке, определенном Сторонами в договоре.

1. **ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| **ИСПОЛНИТЕЛЬ:** | **ЗАКАЗЧИК:**  **Открытое акционерное общество**  **«Газпром трансгаз Беларусь»**  (ОАО «Газпром трансгаз Беларусь»)  220040, Республика Беларусь, г. Минск, ул. Некрасова, д. 9  **Банковские реквизиты:** УНП 100219778  р/с BY11OLMP30120005646710000933  в ОАО «Белгазпромбанк», BIC/SWIFT OLMPBY2X  Адрес банка: г. Минск, ул. Притыцкого, 60/2  **Адрес для корреспонденции:**  **Открытое акционерное общества «Газпром трансгаз Беларусь»**  Место нахождения: 220040, Республика Беларусь, г. Минск, ул. Некрасова, д. 9  **Контакты исполнителя по договору:**  E-mail: [XXXXXXXXX@btg.by](mailto:XXXXXXXXX@btg.by)  тел. + 375(17)280-01-01, факс + 375(17)285-63-32 |
| от Исполнителя:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  М.П. | от Заказчика:  Заместитель генерального директора по производству ОАО «Газпром трансгаз Беларусь»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.Г.Сапегин  М.П. |

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 г. «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 г.

Приложение № 1

к договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 г.

Перечень закупаемых работ (услуг).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование закупаемых работ (услуг) | | Трудозатраты (чел/часы) | |
| 1 | Сопровождение и доработка функциональных бизнес-процессов ИУС П | 27 096 | |
| 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)) | | |
| 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 | 2 080 | |
| 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 | | | 29 176 |

|  |  |
| --- | --- |
| от Исполнителя:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **М.П.**  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 г. | от Заказчика:  Заместитель генерального директора по производству ОАО «Газпром трансгаз Беларусь»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.Г.Сапегин  **М.П.**  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 г. |

Приложение № 2

к договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 г.

Регламент по оказанию Услуг.

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.

Дополнение № 1

к Регламенту по оказанию Услуг

**Форма протокола приемки работ по запросу на изменение**

**--------------** начало формы **-----------------**

**ПРОТОКОЛ ПРИЕМКИ УСЛУГ**

**ПО ЗАПРОСУ НА ИЗМЕНЕНИЕ**

г. Минск «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.

Номер запроса на изменение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Описание изменения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Услуги, оказанные Исполнителем в рамках указанного Запроса на изменение, признать выполненными в полном объеме, с надлежащим качеством (без замечаний Заказчика) в согласованные сроки.

Документация, разработанная в рамках выполнения Запроса на изменение, передана Заказчику:

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Изменения по результатам работ задокументированы в системе SAP Solution Manager Заказчика.

**От Заказчика**

Владелец бизнес-процесса:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

*ФИО подпись дата*

Менеджер изменений:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

*ФИО подпись дата*

Специалист службы поддержки:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

*ФИО подпись дата*

**От Исполнителя**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

*ФИО подпись дата*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

*ФИО подпись дата*

------------------------ конец формы -------------------------

Дополнение № 2

к Регламенту по оказанию Услуг

**Форма протокола тестирования по запросу на изменение**

**--------------** начало формы **-----------------**

**ПРОТОКОЛ ТЕСТИРОВАНИЯ**

**ПО ЗАПРОСУ НА ИЗМЕНЕНИЕ**

Результаты тестирования:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п\п | Наименование процедуры | Результат | Замечания |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Перечень замечаний к устранению:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п\п | Описание замечания | Срок устранения |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

От Заказчика

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

*ФИО подпись дата*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

*ФИО подпись дата*

От Исполнителя

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

*ФИО подпись дата*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

*ФИО подпись дата*

------------------------ конец формы ---------------------------

Дополнение № 3

к Регламенту по оказанию Услуг

**Форма отчета, предоставляемого Заказчику Исполнителем**

**--------------** начало формы **-----------------**

**ОТЧЕТ № \_\_\_\_\_**

об оказанных услугах ОАО «Газпром трансгаз Беларусь»

(по сопровождению эксплуатации существующей функциональности ИУС П)

за \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

1. **Запросы на обслуживание и инциденты**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Функциональность ИУС П** | **Всего запросов за период** | **Примечание** |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |
| … |  |  |  |
|  | **ИТОГО (рабочих человеко-часов)** |  |  |
| 1. **Запросы на изменение** | | |  |
| **№** | **Перечень запросов на изменение** | | **Трудоемкость (рабочих человеко-часов)** |
| 1 |  | |  |
| 2 |  | |  |
| … |  | |  |
|  | **ИТОГО (рабочих человеко-часов)** | | |

Всего оказано услуг по сопровождению эксплуатации существующей функциональности ИУС П \_\_\_\_\_рабочих человеко-часов.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г.

СОГЛАСОВАНО ПРЕДСТАВИТЕЛЕМ ЗАКАЗЧИКА:

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г.

------------------------ конец формы ---------------------------

**ПРИЛОЖЕНИЕ К** **ОТЧЕТУ № \_\_\_\_\_**

**Лист учета рабочего времени**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № обращ. | Краткое описание | Категория | Статус | Дата создания/закрытия | ФИО специалиста Исполнителя | Перечень оказанных услуг | Трудоемкость (ч/часов) | Замечания о недостатках по оказанным услугам |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

------------------------ конец формы ---------------------------

Дополнение № 4

к Регламенту по оказанию Услуг

**Состав проектной команды Исполнителя**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п.п.** | **Бизнес -процесс** | **ФИО специалиста** | **Должность** |
|  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| от Исполнителя:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **М.П.**  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 г. | от Заказчика:  Заместитель генерального директора по производству ОАО «Газпром трансгаз Беларусь»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.Г.Сапегин  **М.П.**  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 г. |