

**Техническое задание
на оказание услуг сопровождения автоматизированной системы
стратегического и инвестиционного планирования деятельности
Государственной компании "Российские автомобильные дороги".**

1 ПРЕДМЕТ ТЕХНИЧЕСКОГО ЗАДАНИЯ.

1.1 Предмет технического задания.

Оказание услуг сопровождения автоматизированной системы стратегического и инвестиционного планирования деятельности «Российские автомобильные дороги».

1.2 Состав Услуг.

Услуги сопровождения включает следующие блоки мероприятий:

- Базовая поддержка.
- Расширенная поддержка.
- Модернизация объекта обслуживания.

1.3 Период оказания Услуг.

Таб. 1

Период оказания Услуг	В соответствии с условиями Договора
Отчетный период оказания Услуг	

2 ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ.

2.1 Термины и определения.

Термины и определения, принятые в Техническом задании, приведены в Таб. 2.

Таб. 2

Термин	Определение
Аварийно-восстановительные работы	Составная часть решения инцидента, совокупность действий, выполняемых для выявления и устранения причин возникновения инцидента.
Автоматизированная система стратегического и инвестиционного планирования деятельности	ИС, обеспечивающая автоматизацию мероприятий по стратегическому и инвестиционному планированию и мониторингу деятельности Заказчика.
Автоматизированное рабочее место	ПАК, предназначенный для обеспечения возможности работы конечного пользователя с ИС, включающий вычислительное оборудование, необходимое ПО и права на его использование, в соответствии с требованиями, установленными для функционирования клиентской части ИС, и размещенный с соблюдением требований действующих санитарных правил и норм.
База знаний	Документ, в котором описаны типичные запросы конечных пользователей объектов обслуживания и шаблоны их решения в виде последовательности действий специалистов.
Базовое ПО	Набор программных компонент свободного и/или коммерческого ПО, обеспечивающее функционирование программной платформы ИС.
Версия	Следующая по отношению к используемой в настоящий момент (текущей) редакция ПО, выпущенная его изготовителем и не являющаяся исправлением текущей редакции, содержащая задекларированный изготовителем ПО существенный набор функциональных и технологических улучшений.
Время реакции	Максимальный срок с момента направления представителями Заказчика запроса, в течение которого представители Исполнителя подтвердят его получение и приступят к проведению мероприятий технической поддержки из состава Услуг.
Время регистрации	Интервал времени между моментом обращения

Термин	Определение
	конечного пользователя в центр технической поддержки и окончанием заведения запроса в учетную систему с присвоением запросу уникального номера.
Время решения	Интервал времени между моментом реакции на запрос и окончанием проведения технических и организационных мероприятий технической поддержки из состава Услуг в соответствии с запросом.
Владелец объекта обслуживания	Государственная компания «Российские автомобильные дороги».
Вычислительная инфраструктура	Комплекс средств вычислительной техники, систем хранения данных, виртуализации и иных технических средств, образующий среду выполнения базового ПО, которая обеспечивает функционирование программных платформ ИС.
График обслуживания	Временной режим, в соответствии с которым Исполнитель осуществляет проведение мероприятий из состава Услуг в отношении объектов обслуживания и на условиях, определенных Техническим заданием.
Дефект	Разновидность инцидента, диагностированная как недостаток программного кода или конфигурации ПО и/или ППО ИС, выявленный при проведении мероприятий по восстановлению штатного режима работы ИС, и для устранения требующий внесения корректирующих изменений в ПО и/или ППО ИС.
Договор	Договор на оказание Услуг в соответствии с Техническим заданием.
Заказная программная разработка	Оригинальная программная платформа, созданная с применением коммерческого и/или свободного ПО для исключительного использования организацией, осуществившей целевое финансирование и выдавшей технические задания на ее создание.
Заказчик	Акционерное общество «Автодор-Телеком»
Запасные части и принадлежности	Части (принадлежности), предназначенные для замены находившихся в эксплуатации таких же частей (принадлежностей) объекта обслуживания в случае нарушения их работоспособности (выхода из строя), с целью поддержания или восстановления штатного режима функционирования объекта обслуживания.

Термин	Определение
Запрос, заявка, обращение	Заявка конечного пользователя или представителя Заказчика на устранение инцидента, предоставление консультаций или проведение иного организационного и/или технического мероприятия, входящего в состав Услуг.
Интеграционный интерфейс	Компонент ИС, обеспечивающая необходимый для ее функционирования обмен данными со смежными ИС.
Информационная система	Совокупность хранимой информации, алгоритмов ее обработки и технических средств, реализующая информационные технологии в целях автоматизации группы процессов, составляющих и/или обеспечивающих основную деятельность предприятия.
Инцидент	Состояние, возникшее при использовании объекта обслуживания по функциональному назначению и в соответствии с документацией, однозначно характеризующееся нарушением работоспособности и/или соответствия функциональных возможностей штатному режиму, и требующее принятия мер со срочностью, соответствующей степени влияния данного состояния на возможность использования объекта обслуживания Заказчиком.
Исполнитель	Организация, ответственная за оказание Услуг в соответствии с Техническим заданием на условиях Договора.
Исправление	Модификация ПО и/или ППО, предназначенная для устранения дефекта ИС.
Клиентская часть ИС	Программный комплекс на основе базового ПО и ПО из состава программной платформы ИС, установленный на АРМ конечного пользователя и обеспечивающий получение конечным пользователем доступа к данным и функциям ИС.
Коммерческое ПО	Разновидность ПО, права на использование которого предоставляются правообладателем возмездно.
Конечный пользователь	Лицо, уполномоченное Владельцем объекта обслуживания для использования объекта обслуживания в основной деятельности.
Модернизация объекта обслуживания	Внесение изменений в ППО объекта обслуживания.

Термин	Определение
Неисправность	Разновидность инцидента, диагностированная как отклонение режима работы аппаратных частей/элементов объекта обслуживания от требований документации, нахождение в котором препятствует штатному режиму функционирования объекта обслуживания в целом и для устранения которого требуется проведение соответствующих мероприятий из состава Услуг, с использованием ЗИП в необходимых случаях.
Нормативно-справочная информация	Условно-постоянная составляющая информации, циркулирующей в ИС, включающая набор справочников, словарей, классификаторов, необходимых для ее функционирования в штатном режиме.
Обработка запроса	Действие, последовательность действий, описание действий Исполнителя, приводящее к решению запроса.
Обходное решение	Набор процедур, исполнение которых обеспечит временное (частичное либо полное) восстановление работоспособности и/или функциональности объекта обслуживания на период времени до полного решения запроса.
Объект мониторинга	Объект обслуживания или его элемент, параметры функционирования которого отслеживаются системой мониторинга.
Объект обслуживания	Одна или нескольких ИС, работоспособность и штатный режим функционирования которых является целью оказания Услуг сопровождения.
Плановое техническое обслуживание	<p>Комплекс мероприятий технической поддержки, предусмотренных Техническим заданием, проводимый Исполнителем на регулярной основе в целях снижения рисков возникновения инцидентов. Техническим заданием предусмотрены следующие виды ПТО:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ежемесячное техническое обслуживание. • ежеквартальное техническое обслуживание. • ежегодное техническое обслуживание.
Правообладатель программной платформы	Организация, имеющая исключительные права на ПО программной платформы.
Представитель Заказчика	Работник Заказчика, ответственное за функционирование объекта обслуживания со стороны Заказчика.

Термин	Определение
Прикладное ПО	Набор элементов конфигурации программной платформы, реализующих автоматизацию функций и процессов в предметной области в соответствии с назначением ИС, описанным в документации.
Приоритет (запроса)	Признак, присваиваемый запросу на предоставление технической поддержки, который отражает срочность предоставления решения по запросу, и позволяет определить очередность решения данного запроса по отношению к другим запросам.
Программная платформа ИС	Набор программных компонент, совокупность конфигураций функциональных модулей которого образует составную часть (подсистему) ИС или ИС в целом.
Промышленный экземпляр ИС	Набор компонент серверной части ИС, находящийся на технических средствах Заказчика и используемый для реализации функций и возможностей ИС и предоставления их конечным пользователям.
Режим обслуживания	<p>Разновидность мероприятий технической поддержки из состава Услуг с точки зрения местонахождения специалистов Исполнителя в процессе их проведения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • по месту расположения объекта обслуживания или его элемента; • удаленное обслуживание, предусматривающее местонахождение специалистов Исполнителя вне места расположения объекта обслуживания или его элемента при проведении мероприятий технической поддержки; • комбинированное обслуживание, допускающее местонахождение специалистов Исполнителя как по месту расположения объекта обслуживания или его элемента, так и вне его.
Релиз	Обновление ПО, выпущенное его изготовителем в рамках текущей версии, включающее все исправления дефектов, усовершенствования функциональности и/или изменения в структуре данных, внесенные изготовителем ПО за период, предшествующий дате выпуска такого обновления в рамках жизненного цикла текущей версии ПО.

Термин	Определение
Решение запроса	Достижение результата мероприятий из состава Услуг, проводимых в процессе выполнения запроса (восстановление штатного режима функционирования объекта обслуживания путем устранения неисправности, предоставление исправления дефекта или обходного решения, запрошенной информации, консультаций, рекомендаций по обновлению ПО, и иных результатов мероприятий из состава Услуг).
Свободное ПО	Разновидность ПО, право на использование которого предоставляется правообладателем безвозмездно, независимо от степени исключительности такого права, и не имеет установленных ограничений по характеру использования.
Сенсор мониторинга	Элемент конфигурации системы мониторинга, реализующий функцию получения фактических показателей определенной группы параметров, характеризующих состояние элемента объекта обслуживания.
Серверная часть ИС	Программный комплекс на основе базового ПО и программной платформы ИС, предоставляющий функциональные возможности ИС для использования конечным пользователем на клиентской части ИС.
Система мониторинга	ИС, выполняющая функции сбора, хранения и представления данных о состоянии и режимах функционирования объекта обслуживания, и используемая для организации про-активных мероприятий технической поддержки.
Смежная система	ИС, осуществляющая обмен данными с объектом обслуживания с использованием предусмотренных его характеристикой интеграционных интерфейсов.
Событие мониторинга	Изменение состояния показателя или группы показателей, собираемых сенсором мониторинга.
Сторона	Заказчик или Исполнитель в отношении соответствующих обязательств.
Стороны	Заказчик и Исполнитель, упоминаемые вместе.
Существенное изменение	Модификация функций объекта обслуживания, для реализации которого необходимо проведение одного или нескольких изменений элементов объекта обслуживания из следующего перечня:

Термин	Определение
	<ul style="list-style-type: none"> • Создание таблиц и полей таблиц в БД. • Создание новых связей в таблицах БД. • Создание новых связей таблиц и полей БД. • Удаление связей в БД. • Создание новых функциональных форм интерфейса. • Создание новых средств автоматизированной обработки данных.
Тестовый экземпляр ИС	Набор компонент серверной части ИС, используемый для моделирования поведения ИС в результате внесения изменений и обновлений в ППО, данные ИС и смежных ИС, ВИ.
Техническое задание	Настоящий документ.
Услуги сопровождения, Услуги	Совокупность мероприятий технической поддержки и прочих мероприятий по поддержанию работоспособности и штатного режима функционирования объекта(ов) обслуживания, включая своевременное предоставление информации.
Устранение дефекта/неисправности	Проведение комплекса мероприятий из состава Услуг, включая предоставление исправления и/или проведение АВР, в том числе с использованием ЗИП, восстанавливающего работоспособность и функциональность объекта обслуживания до уровня, предусмотренного документацией.
Участники технической поддержки	Конечные пользователи, представители Заказчика и специалисты Исполнителя, взаимодействующие в процессе оказания Услуг.
Учетная система	ИС управления запросами на техническую поддержку в процессе оказания Услуг. Учетная система обладает необходимой функциональностью и техническими характеристиками, достаточными для регистрации запросов конечных пользователей, отражения хода проведения мероприятий из состава Услуг при выполнении запросов и оценки соблюдения параметров уровня обслуживания.
Функции обслуживания объекта	Перечень возможностей, реализующих назначение объекта обслуживания и описанных в документации на него.
Центр технической	Подразделение Исполнителя, осуществляющее

Термин	Определение
поддержки	проведение мероприятий технической поддержки из состава Услуг.
Элемент объекта обслуживания	Значимая часть объекта обслуживания, реализующая подмножество его функций и/или обеспечивающая функционирование.

2.2 Сокращения.

Сокращения, принятые в Техническом задании, приведены в Таб. 3.

Таб. 3

Сокращение	Расшифровка
АВР	Аварийно-восстановительные работы.
АРМ	Автоматизированное рабочее место.
АС ИнвестПлан	Автоматизированная система стратегического и инвестиционного планирования деятельности.
БД	База данных.
ВИ	Вычислительная инфраструктура.
ЗИП	Запасные части и принадлежности.
ЗПР	Заказная программная разработка.
ИС	Информационная система.
МО	Ежемесячное обслуживание
НСИ	Нормативно-справочная информация.
ПАК	Программно-аппаратный комплекс
СУБД	Система управления базами данных.
ICMP	Internet Control Message Protocol
IPMI	Intelligent Platform Management Interface
HTTP	HyperText Transfer Protocol
SNMP	Simple Network Management Protocol
WMI	Windows Management Instrumentation

3 ХАРАКТЕРИСТИКА ОБЪЕКТОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ.

3.1 АС ИнвестПлан.

Сведения об объекте приведены в Таб. 4.

Таб. 4

Характеристика	Значение
Тип	ИС
Местонахождение	г. Москва, Страстной бульвар, дом 9
Базовое ПО	<ul style="list-style-type: none">• ОС серверной части: Ubuntu: 14.04.2 LTS• Веб-сервер серверной части: Nginx 1.11.1• СУБД серверной части: PostgreSQL 9.3• Программирование основной логики: Java, Groovy• Компоненты разработки: Ruby, JavaScript, с использованием Ruby on Rails, AngularJS, Spring Framework• Компоненты OLAP серверной части Mondrian 3.12, Schema workbench, Saiku-webapp• Контейнер сервлетов: Apache Tomcat 8.0.36.• Браузер клиентской части: Google Chrome версии 51 или выше.
Программная платформа	<ul style="list-style-type: none">• ЗПР, описанная в документации на ИС
ВИ	<ul style="list-style-type: none">• Виртуальная машина сервера приложений.• Виртуальная машина сервера БД.• Виртуальная машина тестового экземпляра.
Серверная часть ИС	<ul style="list-style-type: none">• Сервер БД.• Сервер приложений программной платформы в составе:<ul style="list-style-type: none">○ Модуль «Инвестиционное планирование».○ Модуль «Стратегическое планирование».○ Модуль «Загрузка и проверка данных».○ Модуль «Стандартная отчетность».○ Модуль «Аналитическая отчетность».○ Модуль «Финансовая аналитика».○ Модуль интеграционных функций.○ Модуль «Администрирование и настройка АС».
Клиентская часть ИС	<ul style="list-style-type: none">• Web-интерфейс.
Экземпляры ИС	<ul style="list-style-type: none">• Промышленный экземпляр (http://investplan.rosavtodor.local/).• Тестовый экземпляр (http://uat.investplan.rosavtodor.local/).
Конечные пользователи ИС	<ul style="list-style-type: none">• Местонахождение конечных пользователей:<ul style="list-style-type: none">○ По адресу местонахождения ИС.• Количество конечных пользователей ИС:

Характеристика	Значение
	○ Не ограничено.

4 БАЗОВАЯ ПОДДЕРЖКА.

Блок базовой поддержки в составе Услуг предусматривает проведение следующих организационных и технических мероприятий:

4.1 Управление НСИ.

- 4.1.1 Добавление, удаление, изменение и прочие операции по управлению элементами НСИ по номенклатуре справочников, предусмотренной документацией на объект обслуживания.
- 4.1.2 Операции, предусмотренные пунктом 4.1.1 Технического задания, производятся с использованием соответствующих функций интерфейса и в порядке, предусмотренном документацией на объект обслуживания.
- 4.1.3 Операции по управлению НСИ производятся по заявкам Заказчика.
- 4.1.4 Управление НСИ осуществляется для объектов обслуживания, в отношении которых применим данный вид мероприятий.

4.2 ПТО.

- 4.2.1 При проведении ПТО объекта обслуживания фактический перечень операций определяется в соответствии с документацией, а также правилами и методиками, установленными соответствующими изготовителями/поставщиками для элементов объекта обслуживания, предусмотренных его характеристикой в соответствии с разделом 3 Технического задания.
- 4.2.2 Периодичность обязательных мероприятий ПТО и перечень операций, выполняемых при их проведении с учетом условий, определенных пунктом 4.2.1 Технического задания, установлены картой ПТО в соответствии с пунктом 8.4 Технического задания.

4.3 Администрирование.

- 4.3.1 Прикладное администрирование элементов ППО, предусмотренных характеристикой объекта обслуживания в соответствии с разделом 3 Технического задания.
- 4.3.2 Взаимодействие с изготовителями элементов объекта обслуживания или их представителями по техническим вопросам, связанным с оказанием Услуг.
- 4.3.3 Операции по администрированию производятся с использованием функций интерфейса и в порядке, предусмотренном документацией на объект обслуживания.
- 4.3.4 Операции по администрированию могут производиться Исполнителем без соответствующей заявки Заказчика в случаях, предусмотренных пунктом 10.3.3 Технического задания.

4.4 Обеспечение работоспособности.

- 4.4.1 Диагностика, анализ, определение причин отклонения функционирования объектов обслуживания и их элементов от штатного режима.

4.4.2 Выявление и реагирование на события, условия и работу смежных систем, препятствующие штатному режиму функционирования объекта обслуживания и его элементов.

4.4.3 Проведение АВР:

- Экстренная установка исправлений базового ПО и/или ППО объекта обслуживания.
- Устранение ошибок данных.

4.4.4 Предоставление обходного решения по дефекту и/или неисправности элемента объекта обслуживания.

4.4.5 Предоставление Заказчику, в случаях невозможности устранения неисправности элемента объекта обслуживания без привлечения изготовителя элемента объекта обслуживания или авторизованной организации, детального заключения по неисправности, содержащего рекомендации по такому привлечению.

4.4.6 Устранение проблем интеграционных интерфейсов, в том числе ошибок загрузки, трансформации и передачи данных.

4.4.7 Устранение ошибок хранения данных, препятствующих штатному режиму функционированию объекта обслуживания.

4.5 Консультирование Заказчика.

4.5.1 Консультирование Заказчика по общим вопросам использования объекта обслуживания и его элементов.

4.5.2 Консультирование Заказчика по вопросам структуры данных ППО объекта обслуживания.

4.6 Предоставление отчетности по оказанию Услуг.

4.6.1 Ежемесячный отчет об оказании Услуг предоставляется Исполнителем в течение 3 (трех) рабочих дней с момента окончания отчетного периода.

5 РАСШИРЕННАЯ ПОДДЕРЖКА.

Блок расширенной поддержки в составе Услуг предусматривает следующие виды организационных и технических мероприятий:

5.1 Решение прочих проблем функционирования объекта обслуживания.

5.1.1 Анализ и решение проблем объекта обслуживания, не связанных с дефектами/неисправностями ПО, данных и оборудования, и возникших не по вине Исполнителя.

5.2 Методическая поддержка и консультирование.

5.2.1 Консультирование Заказчика по технической документации на объект обслуживания.

5.2.2 Подготовка методической документации на объект обслуживания:

- Инструкции и методические указания для конечных пользователей.
- Документирование скриптов и кодов обновления ППО объекта обслуживания.

5.2.3 Консультирование по вопросам возможностей или функций объекта обслуживания, не описанных в документации на него.

5.2.4 Анализ запросов, содержащих пожелания Заказчика к объекту обслуживания, выходящие за пределы обязательств Исполнителя по оказанию Услуг, взаимодействие с Заказчиком по ним в процессе решения, с выдачей рекомендаций по дальнейшим действиям по требованию Заказчика.

5.3 Внесение несущественных изменений в ПО объекта обслуживания.

5.3.1 Внесение изменений в ППО объекта обслуживания, не относящихся к Существенным изменениям, по заявкам Заказчика.

5.3.2 Тестирование изменений, проведенных в соответствии с пунктом 5.3.1 Технического задания, в тестовом экземпляре объекта обслуживания.

5.3.3 Установка изменений, проведенных в соответствии с пунктом 5.3.1 Технического задания, в промышленный экземпляр объекта обслуживания.

6 МОДЕРНИЗАЦИЯ ПО ОБЪЕКТА ОБСЛУЖИВАНИЯ.

6.1.1 Внесение изменений в ППО объекта обслуживания реализации следующих задач:

Таб. 5

№ п/п	Наименование	Описание
1	Актуализация примечаний в приложениях Программы.	Изменить примечания к Приложениям Программы деятельности. В настоящий момент они явно заданы в шаблоне файла Excel.
2	Расширение программы до 2021/n-ого года.	Добавить два параметра для редакций программы "год начала (по умолчанию 2010) и год окончания (по умолчанию 2020)", который должен устанавливаться по созданию нового экземпляра программы.
3	Приложение № 1 Программы деятельности. Выгрузка в Excel, модификация отображения единиц.	<ul style="list-style-type: none">• по п. 20 единицы измерения проценты, при этом значения, соответствуют долям, не умноженным на 100%.
4	Приложение № 2 Программы деятельности. Модификация отображения показателей.	<ul style="list-style-type: none">• нет показателя (строки) «доходы от собственной (иных видов) деятельности», при этом данный показатель в Приложении № 3 Программы предусмотрен,• должны быть ссылки по данному показателю на План капитальных вложений (далее – ПКВ), но в ПКВ не предусмотрен данный источник финансирования.

№ п/п	Наименование	Описание
5	Приложение № 8 Программы деятельности. Модификация отображения статей.	<ul style="list-style-type: none"> поменять наименование статьи «расходы на научно-исследовательские и опытно-конструкторские разработки, территориальное планирование и проектирование объектов дорожного сервиса, разработку инновационных механизмов управления транспортными потоками и иные расходы за счет средств доходов от иной деятельности» на «иные расходы за счет средств доходов от иной деятельности, включая расходы на научно-исследовательские и опытно-конструкторские разработки, территориальное планирование и проектирование объектов дорожного сервиса, разработку инновационных механизмов управления транспортными потоками*», добавить соответствующую всплывающую подсказку.
6	Приложение № 8 Программы деятельности. Добавление показателя.	<ul style="list-style-type: none"> показатель «Финансовый результат деятельности Государственной компании по собственной деятельности», в качестве итогового поля по разделу (вверху), рассчитываемый как: «Источники финансирования расходов на обеспечение собственной (иных видов) деятельности – всего» МИНУС «Расходы на обеспечение собственной (иных видов) деятельности – всего».
7	Приложение № 8 Программы деятельности. Добавление показателя.	<ul style="list-style-type: none"> показатель «Финансовый результат деятельности Государственной компании по собственной деятельности накопленным итогом» = «Финансовый результат деятельности Государственной компании по собственной деятельности за предыдущий год + Финансовый результат деятельности Государственной компании по собственной деятельности за текущий год».
8	Приложение № 12 Программы деятельности. Итоговая колонка периода горизонта	<ul style="list-style-type: none"> по столбцу «Всего 2021 – 2048» исправить некорректные значения. заменить столбец «Всего 2010-2060» (Первая колонка с итогом "программа + стратегия") на «2010-2048», с

№ п/п	Наименование	Описание
	планирования, экспорт в Excel	соответствующими формулами.
9	Приложение № 7 Программы деятельности. Исправление показателя.	<ul style="list-style-type: none"> по показателю «Финансовый результат деятельности Государственной компании по доверительному управлению» при выгрузке в Excel нет формул и значений, хотя в программе деятельности данные есть (начиная с 2011 года стоят нулевые значения).
10	Графические формы Программы деятельности. Выгрузка Excel, последние листы.	<ul style="list-style-type: none"> данные формы должны отображаться отображаются со значениями и построением графиков.
11	Выгрузки в Excel.	<ul style="list-style-type: none"> отображать все "0"(нули) как пустую ячейку.
12	Добавление группировки.	<ul style="list-style-type: none"> Добавить группировку строк по внебюджетным средствам и источникам в ПКВ
13	Группировки в формах выгрузки в Excel.	<ul style="list-style-type: none"> для всех форм, у которых есть функция выгрузки в Excel (в первую очередь ПКВ и Отчеты - ПКВ), где есть информация детализация по этапам, выгружать в Excel уровни группировок (объект - этап), а там, где только 1 этап по объекту, не выводить это 1 этап и не делать группировку по объекту, выводя объекту итоговые данные, а там, где 2 и более этапа по объекту группировать и выводить в свернутом виде.
14	Поиск зависимостей комбинации выбранных значений реквизитов карточки проекта на видимость и доступность связанных элементов форм.	<ul style="list-style-type: none"> Выявление зависимостей на уровне карточки «Проекта» от выбранных реквизитов в проекте, которые за собой влекут изменения видимости и доступности информационных разделов в карточке проекта. (выбранный вид соглашения в паспорте проекта и т.п.)

№ п/п	Наименование	Описание
15	Выгрузка ПКВ в Excel. Проверка получения данных.	<ul style="list-style-type: none"> • В отчете отображаются фактические данные по строке «в т. ч. за счет средств ФНБ». Определить, происхождение данной информации, если не по одному из объектов данная информация не занесена.
16	Возможность редактирования наименования сценария после его создания.	<ul style="list-style-type: none"> • Редактирование наименования сценария возможно только в момент копирования или создания. Добавить такую возможность при случайном удалении наименования или ошибки ввода наименования, в том числе после сохранения сценария.

6.1.2 Проверка работоспособности изменений ППО, предусмотренных пунктами 6.1.1 Технического задания, в тестовом экземпляре объекта обслуживания

6.1.3 Установка изменений ППО, предусмотренных пунктами 6.1.1 Технического задания, в промышленный экземпляр объекта обслуживания.

6.1.4 Обновление эксплуатационной документации на объект обслуживания в объеме отражения изменений, проведенных при внесении изменений в ППО, предусмотренных пунктами 6.1.1 Технического задания.

7 УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.

7.1 Организационные условия.

- 7.1.1 Предоставление помещений по адресам местонахождения объекта обслуживания для размещения специалистов Исполнителя в целях оказания Услуг находится за пределами обязательств Заказчика по созданию условия оказания Услуг.
- 7.1.2 Предоставление специалистам Исполнителя в целях оказания Услуг физического доступа в помещения по адресам местонахождения объектов обслуживания и их элементов производится Заказчиком на основании письменного запроса Исполнителя, содержащего ФИО специалистов, с указанием перечня адресов, по которым необходим доступ. При организации для учета специфики режима доступа по конкретному адресу Заказчик вправе затребовать дополнительные данные по специалистам Исполнителя, в том числе персональные.
- 7.1.3 Обработка персональных данных участников технической поддержки, полученных в процессе оказания Услуг, осуществляется Сторонами в соответствии с требованиями законодательства РФ.
- 7.1.4 При несоблюдении условий оказания Услуг, обеспечиваемых Заказчиком, Исполнитель вправе на период такого несоблюдения, с предварительным уведомлением Заказчика, отступить от требований уровня обслуживания, установленных Техническим заданием в части времени решения заявок.
- 7.1.5 В случаях возникновения в ходе проведения Исполнителем мероприятий из состава Услуг обстоятельств, требующих выполнения Заказчиком действий, предусмотренных условиями оказания Услуг, установленных Техническим заданием, исчисление времени решения заявки Исполнителем приостанавливается до окончания выполнения Заказчиком таких действий.
- 7.1.6 Осуществление Исполнителем мероприятий по учету товарно-материальных ценностей и иных принадлежащих Заказчику объектов находится за пределами обязательств Исполнителя по оказанию Услуг.
- 7.1.7 Исполнитель в процессе оказания Услуг в мотивированных случаях вправе отступить от требований уровня обслуживания, установленных разделом 8 Технического задания, по согласованию с Заказчиком.
- 7.1.8 В случаях возникновения у Сторон разногласий по вопросам соблюдения уровня обслуживания и/или других показателей при оказании Услуг, сбор и предоставление информации, подтверждающей соблюдение Сторонами требований Технического задания, осуществляется Исполнителем. Разрешение таких разногласий производится в соответствии с условиями Договора.

7.2 Учетная система.

- 7.2.1 Доступ к Учетной системе предоставляется Заказчиком в целях оказания Услуг на весь период оказания Услуг не позднее 5 (пяти) рабочих дней с

начала оказания Услуг.

7.2.2 Обеспечение штатного режима работы Учетной системы обеспечивается силами и за счет Заказчика.

7.2.3 Заказчик, при предоставлении доступа к Учетной системе, обеспечивает:

- Доступ в Учетную систему для участников технической поддержки, независимо от их местонахождения, по графику, предусмотренному пунктом 8.1 Технического задания.
- Возможность безопасного соединения конечных пользователей объектов обслуживания с Учетной системой при подключении к ней через сети общего пользования.
- Наличие учетных записей для участников технической поддержки.
- Наличие у учетных записей конечных пользователей объектов обслуживания заполненных атрибутов структурного подразделения Заказчика.

7.2.4 Правила использования Учетной системы участниками технической поддержки определяются порядком оказания Услуг в соответствии с разделом 10 Технического задания.

7.2.5 Стороны принимают данные Учетной системы о времени регистрации, времени реакции, ходе проведения мероприятий, времени решения и результатах выполнения запросов на техническую поддержку в качестве объективной информации для целей контроля выполнения Сторонами условий Договора в части соблюдения требований Технического задания.

7.3 Использование ПО.

7.3.1 Предоставление лицензий программного обеспечения, необходимого для работы объектов обслуживания, а также Учетной системы, находится за пределами обязательств Исполнителя по оказанию Услуг.

7.3.2 Исполнитель гарантирует, что является правообладателем либо обладателем соответствующих прав на использование ПО, применяемого со своей стороны при оказании Услуг, в соответствии с лицензионными соглашениями правообладателей, или, в соответствующих случаях, использует свободное ПО.

7.3.3 Мероприятия, связанные с разрешением разногласий с третьими сторонами в вопросах правомерности использования ПО, а также предоставлением, в предусмотренных законодательством и нормативными актами государственных органов РФ, третьим сторонам документов, устанавливающих правомерность использования ПО каждой из Сторон, осуществляются каждой из Сторон самостоятельно, без привлечения другой Стороны.

7.4 Предоставление информации.

7.4.1 Заказчик, перед началом оказания Услуг, предоставляет Исполнителю документацию на объекты обслуживания.

7.4.2 В случае не предоставления Заказчиком документации на объект

обслуживания в порядке, предусмотренном пунктом 7.4.1 Технического задания, Исполнитель вправе временно, до получения такой документации, допускать отклонения от требований Технического задания, установленные для данного объекта обслуживания, письменно согласовав такие отклонения с Заказчиком.

- 7.4.3 Исполнитель, для целей надлежащего оказания Услуг, в течение периода ее оказания вправе запросить дополнительную документацию на объект обслуживания или его элементы, путем направления Заказчику письменного мотивированного запроса на предоставление такой документации.
- 7.4.4 Мотивированный отказ Заказчика в предоставлении Исполнителю дополнительной документации, не является для Исполнителя основанием допущения отклонений от требований, установленных Техническим заданием.
- 7.4.5 Заказчик в течение периода оказания Услуг, по запросу специалистов Исполнителя, предоставляет специалистам Исполнителя текущую информацию, необходимую для проведения мероприятий из состава Услуг.
- 7.4.6 Заказчик незамедлительно сообщает Исполнителю о планируемых и/или возможных перерывах в штатном функционировании вычислительной, и сетевой инфраструктуры, а также инженерных систем и систем электроснабжения, обеспечивающих работу объектов обслуживания.
- 7.4.7 Исполнитель не несет ответственности за достоверность информации, предоставляемой Заказчиком, при проведении мероприятий из состава Услуг.
- 7.4.8 При отклонении функционирования объекта обслуживания или его элемента, от штатного режима, классифицированного по приоритету типа 1 в соответствии пунктом 8.2 Технического задания, Исполнитель дополнительно информирует Заказчика о факте возникновения инцидента по электронной почте в течение 0,25 часа с момента регистрации инцидента.

7.5 Обеспечение инфраструктуры для штатного функционирования.

- 7.5.1 Предоставление и обеспечение работоспособности инфраструктуры независимо от ее вида, необходимой для штатного режима функционирования объекта обслуживания, не предусмотренной характеристикой объекта обслуживания в соответствии с разделом 3 Технического задания, включая инфраструктуру резервного копирования, осуществляются силами и за счет Заказчика.
- 7.5.2 Время простоя или отклонения от штатного режима функционирования инфраструктуры любого вида, предоставляемой Заказчиком для обеспечения работы объектов обслуживания, включая случаи несвоевременного предоставления элементов такой инфраструктуры, не учитывается при определении соблюдения Исполнителем соответствующих параметров уровня обслуживания при оказании Услуг.

7.5.3 Заказчик вправе самостоятельно, в том числе с привлечением третьих лиц, проводить перераспределение инфраструктуры объектов обслуживания, элементов объектов обслуживания и конечных пользователей между адресами их местонахождения, предусмотренными соответствующей характеристикой объекта обслуживания, с уведомлением Исполнителя по факту такого перераспределения. Исполнитель не несет ответственности за допущение отклонений режима функционирования объектов обслуживания от штатного, возникающие в таких случаях, а учет времени простоя соответствующих объектов обслуживания или отклонения их режима их функционирования от штатного осуществляется в порядке, предусмотренном пунктом 7.5.2 Технического задания.

7.6 Доступ к администрированию объектов обслуживания.

7.6.1 Заказчик предоставляет специалистам Исполнителя для целей администрирования доступ к объектам обслуживания в объеме, необходимом для проведения мероприятий из состава Услуг, в соответствии с документацией на объекты обслуживания.

7.6.2 Исполнитель, в процессе оказания Услуг, вправе запросить дополнительные полномочия по администрированию объекта обслуживания или его элементов, путем направления Заказчику письменного мотивированного запроса на предоставление таких полномочий.

7.6.3 Для организации удаленного доступа к элементам объектов обслуживания, в том числе интерфейсам удаленного управления вычислительным и/или сетевым оборудованием, Исполнитель направляет Заказчику письменный мотивированный запрос на предоставление таких полномочий, с указанием перечня авторизованного для такого доступа персонала Исполнителя.

7.6.4 Исполнитель несет предусмотренную Договором ответственность за сохранность и неразглашение данных авторизации, предоставленных Заказчиком для целей оказания Услуг в соответствии с Техническим заданием.

7.7 Обновление документации на объекты обслуживания.

7.7.1 Обновление документации на объект обслуживания в течение периода оказания Услуг производится Исполнителем в объеме отражения изменений, произошедших в процессе реализации Исполнителем изменений, предусмотренных пунктом 6 и 6.1.1 Технического задания.

7.8 Обновление ПО объектов обслуживания.

7.8.1 Установка новых версий базового ПО объекта обслуживания находится за пределами обязательств Исполнителя по оказанию Услуг.

7.8.2 Обновление программной платформы и ППО объекта обслуживания производится Исполнителем в объеме, предусмотренном пунктом 6 и 6.1.1 Технического задания.

7.8.3 Установка исправлений ПО объекта обслуживания, предусмотренная пунктом 4.5.3 Технического задания, производится Исполнителем в случаях:

- Возникновения инцидентов, причины которых однозначно связаны с дефектами ПО объекта обслуживания.
- Обнаружения уязвимости безопасности ПО, официально подтвержденной его изготовителем.

7.9 Особенности сопровождения отдельных видов объектов обслуживания.

7.9.1 Мероприятия, предусмотренные пунктом 4.4.2 Технического задания в части реагирования на события, связанные с отклонением функционирования элементов объекта обслуживания от штатного режима, ограничены обязательствами Исполнителя, по оказанию Услуг на условиях, предусмотренных Техническим заданием, и не распространяются на объекты обслуживания, не предусмотренные разделом 3 Технического задания.

7.9.2 Реализация запросов Заказчика по расширению функций объекта обслуживания и/или модернизации его конфигурации, не связанных с дефектами объекта обслуживания, либо выходящие за пределы функциональных возможностей, оговоренных в документации на объект обслуживания, переданной Заказчиком Исполнителю на момент начала оказания Услуг, ограничена обязательствами Исполнителя, предусмотренными пунктом 6.1.1 Технического задания.

7.9.3 Исполнитель приступает к реализации мероприятий, относящихся к блоку расширенной поддержки из числа предусмотренных Техническим заданием, после согласования Заказчиком объема таких мероприятий в часах.

7.10 Режим обслуживания.

7.10.1 Исполнитель, при невозможности проведения мероприятий по технической поддержке объектов обслуживания в режиме удаленного обслуживания, обеспечивает режим обслуживания по месту расположения элемента объекта обслуживания. Во всех остальных случаях режим обслуживания, необходимый для осуществления мероприятий технической поддержки, выбирается Исполнителем, при условии соблюдения требований Технического задания.

7.10.2 Надлежащее организационное и материально-техническое обеспечение проведения мероприятий технической поддержки, в том числе по месту расположения объекта обслуживания, за исключением предусмотренного пунктом 7.5.1 Технического задания, обеспечивается Исполнителем.

7.10.3 Исполнитель при оказании Услуг принимает все возможные меры по обеспечению сохранности объектов обслуживания.

7.10.4 В случае повреждения объекта обслуживания или его элементов, произошедшего в процессе оказания Услуг по вине Исполнителя,

Заказчик вправе потребовать компенсации ущерба, в том числе предоставления Исполнителем за свой счет оборудования и/или ЗИП, позволяющего восстановить штатный режим функционирования объекта обслуживания на период до полного устранения повреждений.

- 7.10.5 В случае повреждения объекта обслуживания или его элементов, произошедшего в период оказания Услуг не по вине Исполнителя, последствия такого повреждения устраняются в порядке, предусмотренном пунктом 4.4 Технического задания.
- 7.10.6 При возникновении у Сторон разногласий в случаях повреждения объекта обслуживания или его элементов, возникших в период оказания Услуг, разрешение таких разногласий производится в соответствии с условиями Договора.

8 УРОВЕНЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ.

8.1 Требования к параметрам уровня обслуживания при приеме запросов.

Параметры уровня обслуживания при приеме запросов определены в Таб. 6.

Таб. 6

Канал приема	График приема	Время регистрации, в часах
Прием по электронной почте	24x7, круглосуточно, без выходных дней	0,25
Web-интерфейс учетной системы		

8.2 Типы приоритетов проведения мероприятий технической поддержки.

Типы приоритетов проведения мероприятий технической поддержки определены в Таб. 7.

Таб. 7

Приоритет	Характеристика запроса для установки приоритета
1	<ul style="list-style-type: none">Запрос на решение инцидента, связанного с полной неработоспособностью объекта обслуживания или его элемента, либо отклонения режима работы объекта обслуживания от штатного, которое приводит к невозможности выполнения своих функциональных обязанностей конечными пользователями.
2	<ul style="list-style-type: none">Запрос пользователя, не являющийся заявкой на решение инцидента, но требующий первоочередного проведения мероприятий технической поддержки из состава Услуг.
3	<ul style="list-style-type: none">Запрос на решение инцидента, связанного с отклонением режима работы объекта обслуживания или его элемента от штатного, не препятствующим выполнению конечными пользователями функциональных обязанностей.Запрос пользователя, при прочих равных условиях не требующий первоочередного проведения мероприятий.Запрос консультации по вопросам применения объекта обслуживания.
4	<ul style="list-style-type: none">Запрос на проведение мероприятий по изменению объекта обслуживания или его элемента, предусмотренных Техническим заданием.Обращение конечного пользователя объекта обслуживания по вопросам, выходящим за пределы обязательств Исполнителя по технической поддержке, предусмотренных Техническим заданием.

где «объект обслуживания» - любой из объектов обслуживания, предусмотренных разделом 3 Технического задания.

8.3 Карта параметров уровня обслуживания.

Соответствие параметров уровня обслуживания объектам обслуживания определена в Таб. 8.

Таб. 8

Объект обслуживания	Приоритет	График обслуживания	Время реагирования, часов	Время решения, часов
АС ИнвестПлан.	1	9x5 (9:00 – 18:00, по рабочим дням)	0,5	4
	2		1	18
	3		4	40
	4		9	*

где:

- «*» - время решения заявки определяется по согласованию Сторон в процессе решения конкретного запроса.

8.4 Карта ПТО.

8.4.1 Периодичность и перечень операций ПТО.

Периодичность ПТО и перечень операций, выполняемых при его проведении для объекта обслуживания определена в Таб. 9.

Таб. 9

Вид операции.	Периодичность
Проверка счетчиков производительности базового ПО в контексте ОС элемента объекта обслуживания, если применимо.	МО
Проверка показателей используемого/свободного дисковых пространств и объемов оперативной памяти в контексте ОС элемента объекта обслуживания, если применимо.	МО
Выборочная проверка загрузки вычислительных ядер в контексте ОС элемента объекта обслуживания, если применимо.	МО
Проверка и, при необходимости, очистка системных журналов ОС элемента объекта обслуживания.	МО
Проверка, очистка и дефрагментация дисковых пространств в контексте ОС элемента объекта обслуживания, если применимо.	МО
Проведение цикла диагностики встроенными средствами СУБД элемента объекта обслуживания.	МО
Дефрагментация табличных пространств системных и прикладных БД элемента объекта обслуживания, при необходимости.	МО
Изменение, при необходимости, настроек распределения вычислительных ресурсов для системных процессов СУБД элемента объекта обслуживания.	МО
Оптимизация, при необходимости, для элемента объекта обслуживания размещения файлов БД, табличных	МО

пространств и журналов транзакций.	
Проверка и, при необходимости, очистка протоколов работы СУБД элемента объекта обслуживания.	МО

8.4.2 Параметры ПТО.

Параметры уровня обслуживания при проведении ПТО определены в Таб. 10.

Таб. 10

График проведения	В соответствии с видом ПТО.
Вид согласования временных параметров технологического перерыва, необходимого для проведения мероприятий	<ul style="list-style-type: none"> • В Учетной системе в соответствующей заявке. • По требованию Заказчика - письменный запрос Исполнителя.
Минимальное время уведомления Заказчика о проведении ПТО	24 часа
Возможность проведения мероприятий, связанных с отключением конечных пользователей объекта обслуживания.	<ul style="list-style-type: none"> • По рабочим дням в период с 20:00 до 8:00. • В выходные и праздничные дни.

8.5 Привязка параметров уровня обслуживания.

8.5.1 Временные параметры уровня обслуживания указаны по московскому времени.

8.5.2 Интервалы времени указаны в рабочих часах.

9 КАЧЕСТВО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.

9.1 Соответствие.

9.1.1 Исполнитель при оказании Услуг обеспечивает соблюдение норм охраны труда в соответствии с законодательством РФ и соответствующим нормативными актами.

9.1.2 Исполнитель гарантирует, что персонал, осуществляющий мероприятия технической поддержки в рамках оказания Услуг, имеет надлежащую квалификацию по технологическим направлениям, соответствующим характеристикам объектов обслуживания, определенным Техническим заданием.

9.2 Контроль качества.

9.2.1 Для контроля качества оказания Услуг, сроков выполнения заявок и соблюдения параметров уровня обслуживания Стороны используют данные, зафиксированные в Учетной системе.

9.3 Гарантия.

9.3.1 Гарантийные обязательства по качеству оказания Услуг распространяются на 12 (двенадцать) месяцев со дня подписания Акта сдачи-приемки оказания услуг Заказчиком и Исполнителем.

10 ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.

10.1 Общие положения.

10.1.1 Порядок оказания Услуг описывает процедуры взаимодействия между участниками технической поддержки в рамках отношений Сторон по оказанию Услуг.

10.2 Соблюдение уровня обслуживания.

10.2.1 По согласованию между участниками технической поддержки, время реагирования и время выполнения для конкретной заявки в процессе ее выполнения может быть изменено.

10.2.2 Для заявок, направленных за 0,5 часов до окончания времени оказания Услуг, согласно графику обслуживания, предусмотренному Техническим заданием, время реагирования и время выполнения заявки исчисляются с начала времени оказания Услуг рабочего дня, следующего за днем направления заявки в Центр технической поддержки.

10.3 Подача заявок.

10.3.1 Заявка подается конечным пользователем или представителем Заказчика в Центр технической поддержки.

10.3.2 Заявка направляется в виде сообщения на электронный почтовый адрес Учетной системы, или через интерфейс Учетной системы. Контактная информация по всем каналам обращений приведена в пункте 10.12 Технического задания.

10.3.3 Исполнитель вправе открывать в Учетной системе заявки на оказание Услуг на основании данных мониторинга элементов объекта обслуживания и/или результатов проведения регламентных работ.

10.3.4 Заказчик вправе открывать в Учетной системе заявки на оказание Услуг от имени конечного пользователя.

10.3.5 Информационное наполнение заявок осуществляется в порядке, предусмотренном пунктом 10.4.5 Порядка оказания Услуг.

10.4 Прием заявок.

10.4.1 Прием заявок конечных пользователей производится по графику, предусмотренному пунктом 8.1 Технического задания.

10.4.2 Прием заявок конечных пользователей, направленных в виде сообщения по электронной почте на адрес Учетной системы, осуществляется Учетной системой в автоматическом режиме.

10.4.3 Прием заявок конечных пользователей по каналам, не предусмотренным пунктом 10.3.2 Технического задания, осуществляется силами и за счет Заказчика.

10.4.4 Обеспечение надлежащего информационного наполнения заявки при ее приеме осуществляется средствами Учетной системы.

10.4.5 К обязательной для приема заявки относится следующая информация:

- Ф.И.О. и контактную информацию пользователя, подающего заявку, или в интересах которого подается заявка;
- Описание сути обращения.

10.4.6 Дополнительные действия, направленные на классификацию и установление приоритета заявки при ее приеме, осуществляются Заказчиком.

10.4.7 По факту заведения заявки в Учетную систему, независимо от способа ее приема, на электронный почтовый адрес Центра технической поддержки, определенный в пункте 10.12 Технического задания, направляется сообщение по электронной почте с уведомлением о приеме заявки, после чего заявка считается принятой Центром технической поддержки. В Учетной системе такой заявке присваивается статус «Открыта».

10.5 Выполнение заявок.

10.5.1 Центр технической поддержки принимает на выполнение только зарегистрированные в Учетной системе заявки.

10.5.2 Выполнение заявки производится по графику, предусмотренному для соответствующего типа и приоритета заявки, определенного разделом 8.3 Технического задания.

10.5.3 При выполнении заявки Центр технической поддержки осуществляет комплекс мероприятий, направленный на решение заявки в соответствии с требованиями Технического задания, регламентирующих документов изготовителя объекта обслуживания или его элемента, внутренних регламентирующих документов Исполнителя.

10.5.4 На этапе выполнения заявки Центр технической поддержки обеспечивает:

- Перевод в Учетной системе заявку в статусы, предусмотренные видом обслуживания, категорией заявки и соответствующие этапу выполняемых действий;
- Установку (изменение) затребованного конечным пользователем или представителем Заказчика приоритета заявки, не противоречащего Уровню обслуживания, предусмотренному Техническим заданием;
- Отражение в Учетной системе существенной информацию о действиях Исполнителя в форме комментариев к заявкам, прикрепленных файлов и другой информации;
- Отражение в Учетной системе действий, связанные с получением от пользователя дополнительной информации, необходимой для исполнения заявки;
- Отражение в Учетной системе информации о возникновении при проведении действий обстоятельств, существенно влияющих на возможность соблюдения Уровня обслуживания, предусмотренного Техническим заданием, по выполняемой заявке.

10.5.5 На этапе выполнения заявки Центр технической поддержки имеет право:

- Запрашивать у конечного пользователя или представителя Заказчика дополнительную информацию, необходимую для выполнения заявки;
- Осуществлять без ограничений передачу выполнения заявки между специалистами Центра технической поддержки и/или специалистам подрядных организаций при условии соблюдения требований Технического задания. Случаи привлечения к решению или передачи заявки другим специалистам отражаются в Учетной системе добавлением к заявке соответствующих исполнителей.
- Запрашивать в необходимых случаях согласование конечного пользователя или представителя Заказчика на продолжение выполнения действий по заявке.
- Добавлять в Учетной системе представителя Заказчика в заявку в качестве наблюдателя без предварительного уведомления.
- В случае, если для решения заявки необходимы действия конечного пользователя и/или представителя Заказчика, специалист Центра технической поддержки уведомляет Заказчика о такой необходимости и переводит заявку в статус «Требуется действие Заказчика». После проведения Заказчиком необходимых действий, завершение которых отслеживается специалистом Центра технической поддержки, выполнение заявки возобновляется с переводом заявки в статус «В работе».
- В период нахождения заявки в статусе «Требуется действие Заказчика» исчисление времени решения заявки в Учетной системе приостанавливается, и возобновляется после возврата заявки в статус «В работе».

10.5.6 После выполнения всех необходимых действий при решении заявки специалист Центра технической поддержки переводит в Учетной системе заявку в статус «Решена».

10.5.7 Информация, в том числе существенная, о ходе выполнения заявки считается переданной Заказчику в случае ее наличия в Учетной системе.

10.5.8 Заказчик вправе осуществлять добавление информации и изменение статусов заявок в Учетной системе на этапе их выполнения в необходимых случаях без предварительного уведомления Исполнителя.

10.6 Завершение заявок.

10.6.1 Выполненной считается заявка, при завершении действий по которой специалистом Центра технической поддержки в Учетной системе присвоен статус «Решена».

10.6.2 По факту выполнения заявки конечному пользователю и/или представителю Заказчика средствами Учетной системы направляется сообщение по электронной почте с уведомлением о выполнении заявки, содержащее ссылку для подтверждения согласия с ее закрытием.

10.6.3 Закрытие заявки производится Учетной системой по получению подтверждения от конечного пользователя, либо через 24 часа в

автоматическом при отсутствии реакции от конечного пользователя, с присвоением статуса «Закрыта».

10.6.4 Закрытие выполненных заявок, по каким-либо причинам не закрытых средствами автоматизированной обработки Учетной системы, производится представителем Заказчика, с присвоением статуса «Закрыта».

10.6.5 В случаях несогласия конечного пользователя с завершением заявки Центр технической поддержки уведомляется средствами Учетной системы. При этом Центр технической поддержки обязан продолжить выполнение заявки с целью устранения замечаний. В Учетной системе такая заявка возвращается в статус «Активна».

10.7 Контроль выполнения активных заявок.

10.7.1 Конечный пользователь или представитель Заказчика вправе обратиться в Центр технической поддержки за получением сведений о ходе решения заявки с использованием контактных данных Центра технической поддержки, приведенных в пункте 10.12 Порядка оказания Услуг.

10.7.2 При отсутствии в Учетной системе существенной информации о действиях Исполнителя по выполнению заявки представитель Заказчика вправе запросить Центр технической поддержки на предмет внесения такой информации. Заказчик вправе рассматривать отсутствие вышеупомянутой информации в течение срока решения заявки, предусмотренного Уровнем обслуживания, установленного Техническим заданием, как факт нарушения Исполнителем требований Технического задания.

10.8 Урегулирование разногласий по выполненным заявкам.

10.8.1 В случаях возникновения разногласий, представитель Заказчика формирует перечень событий, которые трактует как нарушения уровня обслуживания, предусмотренного разделом 8 Технического задания, допущенные при оказании Услуг, и направляет его в Центр технической поддержки. Такой перечень рассматривается Центром технической поддержки в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения.

10.8.2 В случае согласия с перечнем событий, предоставленным Заказчиком, устранение полученных замечаний по перечню производится Центром технической поддержки в порядке, предусмотренном пунктом 10.6.5 Порядка оказания Услуг.

10.8.3 В случае несогласия с предоставленным перечнем событий, Центр технической поддержки направляет представителю Заказчика мотивированный отказ, подтвержденный данными Учетной системы и фактическими данными о состоянии объекта обслуживания или его элемента в части выполнения заявки.

10.8.4 Разногласия по выполненным заявкам, в отношении которых представитель Заказчика и Центр технической поддержки не пришли к согласию, урегулируются в порядке, предусмотренном Договором.

10.8.5 Центр технической поддержки фиксирует в Учетной системе факты нарушений конечными пользователями положений Порядка оказания Услуг, препятствовавшие соблюдению Центром технической поддержки параметров Уровня обслуживания, предусмотренного разделом 8 Технического задания. Нарушения являются основанием для мотивированного отказа в рассмотрении замечаний пользователей по несоблюдению Центром технической поддержки уровня обслуживания, предусмотренного разделом 8 Технического задания.

10.9 Проведение АВР.

10.9.1 Исполнитель приступает к проведению АВР в составе мероприятий по решению инцидента при выявлении отклонений от штатного режима функционирования объекта обслуживания.

10.9.2 Заявка на проведение АВР может быть инициирована как Заказчиком при обнаружении обстоятельств, препятствующих использованию объекта обслуживания в соответствии с функциональными возможностями, так и Исполнителем в процессе мониторинга элементов объекта обслуживания и/или проведения регламентных работ при выявлении отклонений функционирования объекта обслуживания от штатного режима.

10.9.3 После окончания проведения АВР Исполнитель отражает в Учетной системе данные о ходе и результатах проведения АВР в соответствующей заявке.

10.9.4 Прием, регистрация, выполнение и закрытие заявок на проведение АВР осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 10.3 - 10.8 Порядка оказания Услуг.

10.9.5 Данные о проведенных за отчетный период АВР включаются Исполнителем в отчет об оказании Услуг за соответствующий отчетный период.

10.9.6 Письменный отчет о проведении АВР по отдельной заявке составляется Исполнителем по письменному требованию Заказчика.

10.9.7 Предоставление Исполнителю в работу ЗИП для проведения АВР, при необходимости, осуществляется Заказчиком на основании запроса Исполнителя с использованием Учетной системы или, по требованию Заказчика, на основании письменного запроса Исполнителя.

10.10 Проведение ПТО.

10.10.1 Основной задачей проведения ПТО является про-активное устранение условий возникновения инцидентов в работе объектов обслуживания с целью соблюдения уровня обслуживания, установленного разделом 8 Технического задания.

10.10.2 ПТО проводится Исполнителем в соответствии с требованиями Технического задания, с учетом правил и рекомендаций, установленных производителями оборудования и ПО.

10.10.3 Фактический объем и периодичность выполнения ПТО

определяется Исполнителем с учетом результатов анализа данных мониторинга элементов объектов обслуживания на предмет обнаружения состояний, предшествующих возникновению инцидентов.

10.10.4 В зависимости от требований и рекомендаций, установленных производителями элементов объекта обслуживания, ПТО могут проводиться как без остановки, так и с остановкой работы объекта обслуживания или его элемента. В случаях необходимости остановки работы, такие мероприятия проводятся во время технологических перерывов, согласованных с Заказчиком в порядке, установленном пунктом 8.4.2 Технического задания.

10.11 Установка изменений и исправлений ПО объекта обслуживания.

10.11.1 Установка изменений и исправлений ПО из состава объекта обслуживания производится Исполнителем в случаях, предусмотренных разделами 4, 5, 6 Технического задания.

10.11.2 Исполнитель выполняет тестирование и установку исправлений, необходимых для устранения дефекта ПО объекта обслуживания, по мере их официального выпуска соответствующим изготовителем ПО.

10.11.3 Заказчик, в необходимых случаях, осуществляет предоставление или содействие в предоставлении Исполнителю в работу исправлений и/или обновлений ПО.

10.11.4 Проверка работоспособности изменений и исправлений программной платформы Системы, полученных от изготовителя программной платформы, производится силами и за счет Исполнителя перед установкой в экземпляры объекта обслуживания.

10.11.5 Исполнитель вправе запросить у Заказчика, а Заказчик вправе потребовать от Исполнителя согласования установки изменений и исправлений ПО объекта обслуживания в его промышленный экземпляр. Согласование в таких случаях осуществляется средствами Учетной системы, а исчисление времени решения соответствующей заявки в период ожидания Исполнителем такого согласования осуществляется в порядке, предусмотренном пунктом 10.5.5 Технического задания.

10.11.6 Если при проведении мероприятий, предусмотренных пунктом 10.11.1 Технического задания, по техническим условиям требуется остановка работы Системы, такие мероприятия проводятся во время технологических перерывов, согласованных с Заказчиком в порядке, установленном пунктом 8.4.2 Технического задания.

10.12 Контактные данные Центра технической поддержки Исполнителя.

10.12.1 Учетная система:

- Электронный почтовый адрес Учетной системы _____
- Интерфейс Учетной системы: _____.

10.12.2 Центр технической поддержки:

- Электронный почтовый адрес: _____.

- Телефон: _____.

10.12.3 Контакты представителя Заказчика:

- Фамилия, Имя, Отчество: _____.
- Электронная почта: _____.
- Телефон: _____.

1.1 Область применения Системы

Автоматизированная система ИнвестПлан предназначена для повышения эффективности инвестиционной деятельности Государственной компании, включая процессы инвестиционного планирования, мониторинга и реализации инвестиционных проектов, что предполагает:

- Автоматизацию процессов разработки и корректировки программы деятельности и стратегии Государственной компании, иных документов планирования.
- Автоматизацию процессов мониторинга реализации программы и стратегии Государственной компании.
- Автоматизацию процессов планирования и мониторинга исполнения долгосрочных финансовых обязательств Государственной компании, финансовых рисков, финансовой устойчивости.
- Автоматизацию процессов оценки эффективности проектов Государственной компании, эффективности деятельности Государственной компании.
- Автоматизацию процессов управления портфелем инвестиционных проектов Государственной компании.

1.2 Краткое описание возможностей системы

Основные возможности АС ИнвестПлан реализованы в рамках функциональных уровней Системы.

Уровень исходных данных

- сбор и проверка исходных данных;
- контроль своевременного поступления данных;
- ведение истории изменения исходных данных;
- хранение данных;
- интеграция с внешними корпоративными системами.

Уровень консолидированной модели планирования Программы деятельности

- планирование деятельности по организации строительства (реконструкции);
- планирование деятельности по доверительному управлению;
- планирование собственной деятельности;

- формирование Плана капитальных вложений;
- формирование и расчет показателей эффективности Программы деятельности;
- формирование типовой и аналитической отчетности на базе плановых документов;
- осуществление отбора и ранжирования инвестиционных проектов, формирование реестра инвестиционных проектов Государственной компании;
- формирование портфеля инвестиционных проектов Государственной компании (включая перспективные инвестиционные проекты);
- предоставление финансово-аналитического инструментария для решения задач финансового и сценарного анализа, проведения сравнительного анализа сценариев консолидированной модели Программы деятельности.

Уровень модели стратегии развития

- формирование сценариев стратегии развития;
- предоставление финансово-аналитического инструментария для решения задач по определению оптимального сценария стратегии развития.

1.3 Структура системы

1.3.1 Функциональная структура

АС ИнвестПлан представляет собой веб-приложение, реализующее бизнес-логику процессов стратегического и инвестиционного планирования и мониторинга деятельности Государственной компании «Российские автомобильные дороги».

АС ИнвестПлан построена на основе использования модульной архитектуры.

Функциональная структура Системы включает следующий состав модулей:

- модуль «Инвестиционное планирование»;
- модуль «Стратегическое планирование»;
- модуль «Загрузка и проверка данных»;
- модуль «Стандартная отчетность»;
- модуль «Аналитическая отчетность»;
- модуль «Финансовая аналитика»;
- модуль интеграционных функций;
- модуль «Администрирование и настройка АС».

Функциональность Системы в целом, а также каждого из указанных модулей, определяется в соответствии с уровнями Системы (функциональными контурами). Соответствие модулей Системы ее уровням приведено в таблице (см. Таблица 11).

Таблица 11. Соответствие модулей и уровней Системы.

Уровень системы	Модуль системы
Уровень сбора исходных данных	Модуль «Загрузка и проверка данных»
	Интеграционный модуль
Уровень консолидированной модели планирования	Модуль «Инвестиционное планирование»
	Финансово-аналитический модуль
	Модуль «Стандартная отчетность»
	Модуль «Аналитическая отчетность»
Уровень модели стратегии развития	Стратегическое планирование
	Финансово-аналитический модуль
	Модуль «Стандартная отчетность»
	Модуль «Аналитическая отчетность»

Модуль «Администрирование и настройка АС» является служебным и предназначен для администрирования Системы в целом, а также решения задач по обеспечению информационной безопасности.

Данные, хранимые в Системе, формируются в рамках работы пользователей Системы с функциональностью следующих модулей: «Инвестиционное планирование», «Загрузка и проверка данных», «Стратегическое планирование» и интеграционный модуль.

Финансово-аналитический модуль Системы представляет собой аналитический инструмент для работы пользователей Системы. На уровне Системы здесь происходит обработка хранимых исходных данных в соответствии с установленными предметной областью механизмами.

Модули формирования отчетности («Стандартная отчетность» и «Аналитическая отчетность») являются для пользователя Системы инструментом визуализации результатов выполненной им аналитической работы. На уровне Системы здесь происходит выборка данных по запросу пользователя и представление этих данных в установленной форме (форма отчетного документа).

1.3.2 Компонентная структура

Модули АС ИнвестПлан реализуются через программные компоненты Системы:

- База данных – хранит данные, обрабатываемые в рамках всех модулей Системы;
- ИнвестПлан Фронт – реализует пользовательский интерфейс Системы, предназначенный для отображения результатов исполнения функциональности всех модулей Системы;
- ИнвестПлан Финанс – реализует функции финансово-аналитического инструментария в Системе, а также обеспечивает передачу расчетных данных для отображения в пользовательском интерфейсе, а также в модуль «Стандартная отчетность»;
- ИнвестПлан OLAP – реализует функции формирования аналитической отчетности Системы.

На рисунке (см. Рисунок 1) отображены связи между программными компонентами Системы. Система имеет следующие компонентные связи:

- Сохранение данных в БД;
- Запрос данных в БД для расчета в ИнвестПлан Финанс;
- Запрос результатов расчета к сервисам ИнвестПлан Финанс для отображения в ИнвестПлан Фронт;
- Запрос данных в БД для отображения в ИнвестПлан Фронт;
- Запрос данных в БД для расчета OLAP-кубов и отображения отчетов в ИнвестПлан OLAP.

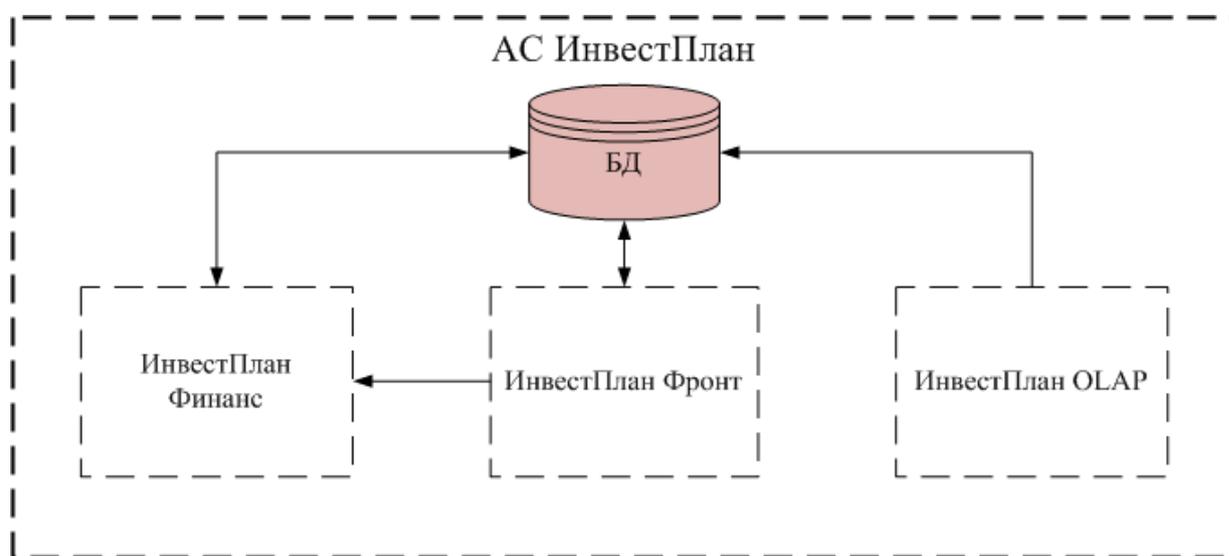


Рисунок 1. Схема компонентных связей Системы.

1.4 Способы и средства связи для информационного обмена между программными компонентами системы

Компонентные связи Системы используют унифицированные форматы информационного обмена, такие как:

- SQL – для создания OLAP-представлений в БД, которые программный компонент ИнвестПлан OLAP затем использует для построения

аналитической отчетности;

- JSON – для реализации API (набора протоколов) программного компонента ИнвестПлан Финанс.

1.4.1 Программные вызовы с использованием общего набора протоколов взаимодействия

Для отображения расчетных значений в Системе программный компонент ИнвестПлан Фронт использует сервисы компонента ИнвестПлан Финанс. Сервисы используют информацию из БД Системы в качестве входных параметров для алгоритмов расчета и возвращают результат в виде значений на пользовательских формах, отчетов и данных БД.

1.4.2 Общие файлы и данные системы

В Системе одно хранилище данных – программный компонент БД, которое консолидировано содержит сведения о всех сущностях Системы.

СУБД в качестве хранилища данных использует файлы, размещенные в файловой системе дискового массива. Данные файлы использует программный компонент БД для предоставления информации другим программным компонентам Системы.

1.5 Взаимосвязь создаваемой системы со смежными системами

Используя веб-сервисы, Система имеет возможность интеграции со смежными системами Государственной компании «Российские автомобильные дороги».

1.5.1 Импорт данных

Обеспечение процесса импорта сведений из смежных систем реализовано веб-сервисами, позволяющими осуществить запрос на предоставление данных.

1.5.2 Экспорт данных

В Системе реализован API (набор протоколов) для получения как расчетных, так и справочных данных через отправку/получение запросов от смежных систем по протоколу http.