



УТВЕРЖДАЮ

Директор по эксплуатации
ТОО "Усть-Каменогорская ТЭЦ"

Н.Г.Ахметжанов

«9» декабря 2020 г.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

ПОДДЕРЖКА И СОПРОВОЖДЕНИЕ СЭДО

	ПОДДЕРЖКА И СОПРОВОЖДЕНИЕ СЭДО	
ТЗ		
Редакция № 1	7 декабря 2020 г.	Лист 2 из 6

1. Перечень используемых терминов и понятий

Термин	Определение/Расшифровка/Пояснение
Система, СЭД	Система электронного документооборота на базе ПО Docsvision
Заявка	Письменный (электронный) документ в виде служебной записки за подписью руководителя структурного подразделения, содержащий четкую постановку задачи, содержащий данные о срочности
Изменения	Выполнение определенных пассивных инструкций компьютерной программы на процессоре ЭВМ, преобразующих входящие данные в исходящие
План резервного копирования	Процесс создания копии базы данных на внешнем носителе с соблюдением целостности данных, предназначенном для восстановления данных в оригинальном месте их расположения в случае их повреждения или разрушения
План восстановления системы	Процесс восстановления информационной системы из резервных копий с соблюдением целостности данных

2. Основные требования

Настоящая техническая спецификация описывает требования к составу и качеству услуг по сопровождению Системы со дня заключения Договора по 31 декабря 2021 года.

Сопровождение Системы - процесс модификации услуг по администрированию и техническому обслуживанию системы электронного документооборота на базе ПО Docsvision (далее «СЭД») или ее компонентов, проводимый с целью устранения отказов СЭД, повышения производительности, улучшения характеристик СЭД, адаптации к изменившемуся программному окружению и требованиям Заказчика.

3. Требования по предметным областям сопровождения

Сопровождение Системы осуществляется по следующим направлениям по заявкам пользователей:

- обновление справочников СЭД;
- разработка новых форм отчетов;
- доработка маршрутов документов;
- обновление существующих карточек документов.

4. Функциональные требования по сопровождению Системы

Сопровождение СЭД включает в себя:

- 4.1 Процесс постоянного, регулярного и оперативного обслуживания СЭД с целью обеспечения бесперебойной работы;
- 4.2 Резервное копирование и восстановление данных СЭД в целях обеспечения безопасности и сохранности данных;
- 4.3 Администрирование системы учета и консультации пользователей;
- 4.4 Документирование процессов поддержки системы СЭД.

Регламент предусматривает следующие уровни обслуживания, которые должны быть определены для каждого вида услуг:

Уровень обслуживания	Характеристика Уровня обслуживания
Standard	Восьми часовая поддержка Пользователей системы в рабочие дни недели («8 x 5»)
Silver	Восьми часовая поддержка Пользователей системы на ежедневной основе («8 x 7»)
Gold	Круглосуточная поддержка Пользователей системы на ежедневной основе («24 x 7»)
Mix	Смешанный график предполагающий сочетание уровня Standart в течение основного периода и уровня Gold в период закрытия отчетности.

В рамках настоящей технической спецификации уровень обслуживания Mix означает сочетание уровня Standart в период с 10 по 25 число и уровня Gold в период закрытия отчетности с 25 по 10 число месяца, следующего за отчетным.

В рамках настоящей технической спецификации определены следующие Приоритеты, которые предполагает разделение по первоочередности:

- Наивысший,
- Высокий,
- Средний,
- Низкий,
- Нулевой.

Описание предоставляемых услуг:

Поддержка СЭД

Группа Пользователей	
Временные интервалы предоставления услуг	Рабочие дни с 8-30 до 18-00 Обеденный перерыв с 12-30 до 14-00 При необходимости возможно согласование изменений интервала времени оказания услуг, которое осуществляется до 16-00 предыдущего дня

№ п/п	Наименование услуги	Уровень обслуживания	Приоритет	Минимальное время оказания услуг
1	Редактирование и модификация существующих бизнес-процессов, форм отчетов, карточек документов	Standard	Средний	40 - 64 часов (5 - 8 раб дней)
2	Тестирование и исправление баз данных (архитектуры продукта, отвечающей	Mix	Высокий	8 часов (1 раб день)

	за работоспособность системы)				
3	Создание отчетов, новых карточек, бизнес-процессов	Standard	Высокий	24 -48 часов (3-6 раб дней)	
4	Доработка печатных форм документов	Standard	Высокий	16 часов (2 раб дня)	
5	Выявление ошибок в работе бизнес-процессов системы в целом и отдельных пользователей	Mix	Высокий	16 часов (2 раб дня)	

Резервное копирование и восстановление СЭД в целях обеспечения безопасности и сохранности данных

№ п/п	Наименование услуги	Уровень обслуживания	Приоритет	Минимальное время оказания услуг
1	Установка дополнительных баз, перенос баз	Standard	Средний	8 часов (1 раб день)
2	Восстановление резервной копии базы при наличии базы	Standard	Средний	8 часов (1 раб день)

Администрирование СЭД и консультации пользователей

№ п/п	Наименование услуги	Уровень обслуживания	Приоритет	Минимальное время оказания услуг
1	Настройка интерфейсов и прав доступа	Standard	Средний	8 часов (1 раб день)
2	Установка дополнительных рабочих мест	Standard	Низкий	8 часов (1 раб день)
3	Консультации по работе в СЭД, разбор сложных нетиповых ситуаций	Mix	Средний	
4	Телефонные консультации Заказчика	Mix	Средний	
5	Консультации по вопросам анализа данных в СЭД	Mix	Средний	8 - 32 часа (1-4 раб дня)

Документирование процессов поддержки СЭД.

Исполнитель должен обеспечить и гарантировать документирование процессов поддержки системы СЭД.

Документирование процессов поддержки СЭД необходимо с целью:

- Обеспечения правильной эксплуатации пользователями СЭД;
- Обеспечения преемственности обслуживания СЭД;
- Наличия необходимой и подробной технической информации об СЭД;
- Обеспечения прозрачности работы в сфере обслуживания СЭД.

Исполнитель должен подготовить и поддерживать в актуальном состоянии следующие документы:

Инструкция по резервному копированию и восстановлению информации, существующей СЭД (каждая информационная база данных отдельный документ);

Инструкция администратора (сведения, необходимые для установки программных модулей, входящих в состав программного продукта, а также их интеграции друг с другом и внешним программным обеспечением, могут быть описаны программные интерфейсы, реализуемые алгоритмы, структура базы данных, форматы экспортируемых и импортируемых файлов);

План восстановления при аварийных ситуациях, с учетом доработанных изменений системы;

Формуляры, фиксирующие отметки о ходе эксплуатации и обслуживания СЭД (сведения о сбоях, ремонтах, доработках, дополнениях, изменениях). Формат формуляра определяется по согласованию сторон.

Формуляры должны представляться Исполнителем Заказчику на бумажном и электронном носителе с подписью руководителя Исполнителя и печатью Исполнителя в конце каждого месяца с актом об оказании услуг.

5. Соглашение уровня поддержки

Обязательные условия поддержки:

5.1 Предоставление единой точки контактов для обращений пользователей. Не менее двух видов доставки обращений пользователей.

5.2 Все обращения пользователей должны поступать координатору проекта со стороны Исполнителя в виде заявок, которые обрабатываются, и фиксируется время подачи, вид приоритета, исполнения, изменений статусов выполнения, время обработки заявки по исполнителям.

5.3 Статусы выполнения заявки должны иметь следующий вид: зарегистрирован, исполнен, на согласовании, закрыт. Зарегистрирован - время подачи заявки, исполнен - время выполнения заявки без подтверждения от Заказчика, на согласовании - время тестирования и подтверждения непосредственно с Заказчиком, закрыт - заявка выполнена и подтверждена Заказчиком.

5.4 Исполнитель должен уведомлять пользователя о выполнении заявки и автоматизировать процесс подтверждения выполнения.

5.5 Выделение единого координатора по всем областям (менеджера проекта) со стороны Исполнителя, отвечающего за качество обработки всех заявок.

5.6 Все заявки должны консолидироваться строго по областям (область управления изменениями, область управления инцидентами, область обработки запросов на обслуживание).

5.7 При решении задач, связанных с поддержкой пользователей необходимо ранжирование первоочередности выполнения задач в отношении всех видов поддержки поль-

зователей. Для каждого вида поддержки пользователей в разрезе приоритетов задаются сроки устранения инцидентов, обработки запросов на обслуживание и заявок на изменение. Для определения каждого из приоритетов исходными условиями являются мера влияния и срочности, соответственно, инцидентов, запросов на обслуживание и заявок на изменение:

	Наивысший уровень срочности	Высокий уровень срочности	Средний уровень срочности	Низкий уровень срочности	Минимальный уровень срочности
Время, выделенное на решение инцидента	4 часа	8 часов	1 день	5 дней	10 дней

6. Дополнительные требования

6.1. По заявке Заказчика Исполнитель обеспечивает присутствие специалистов Исполнителя в офисе Заказчика.

6.2. Исполнитель должен иметь собственную службу поддержки СЭД в режиме: с 9-00 – 19-00 с выделенной телефонной линией.

6.3. Исполнитель в течение 2 (двух) рабочих дней с даты заключения Договора должен предоставить Заказчику:

- описание единой точки контактов для обращений пользователей;
- описание не менее двух видов доставки обращений пользователей;
- шаблон бланка заявки на поддержку;
- бланк журнала регистрации заявок на обслуживание;
- описание платформы автоматизированной системы приема, учета, хранения, обработки и мониторинга заявок на обслуживание.

Сроки оказания Услуг – с 1 января 2021 года до 31 декабря 2021 года.

РАЗРАБОТАЛ

Инженер АСУ-

Разработчик программ 1C/ERP



Уколова И. А.

«04» декабря 2020 г.

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОИТ и С



И.В. Солодянкин

«09» 12 2020 г.