

Приложение 1
к извещению об осуществлении закупки

Описание объекта закупки в соответствии со статьей 33 Федерального закон от 05.04.2013 №44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»

**Оказание услуг по сопровождению автоматизированной информационной системы
«Комиссия по делам несовершеннолетних»**

(Техническое задание)

- 1. Цель оказания услуг:** обеспечение бесперебойного функционирования информационной системы, установленной в отделе по организации работы комиссии по делам несовершеннолетних, защите их прав Администрации города Сургута, предназначенной для автоматизации и информационной поддержки деятельности указанного подразделения.

62.03.12.130/ Услуги по сопровождению компьютерных систем

Сопровождение автоматизированной информационной системы «Комиссия по делам несовершеннолетних» - не сопряжено с предоставлением заказчику прав на использование программного обеспечения или расширением ранее предоставленного объема прав.

- 2. Место оказания услуг:** Ханты-Мансийский Автономный округ - Югра АО, Сургут г.о., Сургут г, Магистральная ул, 22. Отдел по организации работы комиссии по делам несовершеннолетних, защите их прав.
- 3. Перечень, место и объем оказания услуг:**

Название информационной системы (ИС)	Количество рабочих мест	Количество месяцев оказания услуги
Информационная система «Комиссия по делам несовершеннолетних»	12	12

4. Состав и объем услуги:

Сопровождение информационной системы «Комиссия по делам несовершеннолетних» осуществляется в соответствии с Регламентом по сопровождению системы учета отдельных категорий населения (Приложение 1 к Техническому заданию) и Регламентом взаимодействия при оказании услуг (Приложение 2 к Техническому заданию).

Максимальный объем услуги «Внесение изменений и адаптация Системы» в части разработки новой функциональности – 40 часов. Затраты на адаптацию Системы, обусловленную изменениями законодательства на Федеральном, региональном и местном уровне в указанный лимит не включаются.

- 5. Применяемые технологии и программное обеспечение для ИС «Комиссия по делам несовершеннолетних»:**

Программное обеспечение:

- Lotus Notes R 6.5.3 и выше;
- Lotus Domino R 6.5.4 и выше.

Используемые технологии:

- Lotus Notes Domino и Microsoft OLE DB.

- 6. Условия организации услуги по сопровождению информационной системы:**

- взаимодействие Пользователя и Исполнителя в рамках сопровождения информационной системы осуществляется посредством Системы управления заявками (далее – СУЗ);
- наличие доступа к сети передачи данных «Интернет» для взаимодействия с СУЗ;

- 7. Срок оказания услуг:** с 01.01.2027 по 31.12.2027 (ежемесячно).

Этапы:

1. с 01.01.2027 по 31.01.2027,
2. с 01.02.2027 по 28.02.2027,
3. с 01.03.2027 по 31.03.2027,
4. с 01.04.2027 по 30.04.2027,
5. с 01.05.2027 по 31.05.2027,
6. с 01.06.2027 по 30.06.2027,
7. с 01.07.2027 по 31.07.2027,
8. с 01.08.2027 по 31.08.2027,
9. с 01.09.2027 по 30.09.2027,

10. с 01.10.2027 по 31.10.2027,
11. с 01.11.2027 по 30.11.2027,
12. с 01.12.2027 по 31.12.2027.

РЕГЛАМЕНТ

по сопровождению системы учета отдельных категорий населения
(Информационная система «Комиссия по делам несовершеннолетних»)

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент определяет состав и порядок оказания услуг по сопровождению системы учета отдельных категорий населения – информационной системы «Комиссия по делам несовершеннолетних» (далее – Система).

1.2. В настоящем Регламенте используются следующие термины:

Заказчик – Администрация города Сургута.

Исполнитель – организация, оказывающая услуги по сопровождению Системы.

Подразделение – пользователь Системы – отдел по организации работы комиссии по делам несовершеннолетних, защите их прав Администрации города Сургута.

Пользователь – сотрудник Подразделения – пользователя Системы, использующий Систему при исполнении должностных обязанностей.

Уполномоченный представитель Заказчика – лицо, определенное Заказчиком для согласования запросов на изменение, прав доступа, исправления данных и иных действий, требующих согласования.

Сопровождение – комплекс услуг по поддержанию и восстановлению работоспособности Системы, консультированию пользователей, выполнению запросов на обслуживание, устранению программных ошибок и внесению согласованных изменений в пределах установленного состава услуг.

Система управления заявками (СУЗ) – программное обеспечение для регистрации, учета, обработки заявок и ведения переписки по ним.

Заявка – зарегистрированное в СУЗ обращение, содержащее сообщение об инциденте, запрос на обслуживание или запрос на изменение.

Инцидент – незапланированное нарушение работоспособности Системы либо снижение качества ее работы.

Запрос на обслуживание – обращение за консультацией или выполнением предусмотренных настоящим Регламентом стандартных действий в рамках эксплуатации Системы.

Запрос на изменение – обращение об изменении функциональности, алгоритмов, настроек, шаблонов, форм, отчетов или интерфейсов взаимодействия Системы, требующее оценки и согласования.

Проблема – причина или предполагаемая причина одного либо нескольких инцидентов.

1.3. Сроки реакции и исполнения заявок, приоритеты, правила их определения, порядок отсчета и приостановления сроков, а также порядок эскалации и закрытия заявок устанавливаются отдельным приложением – Регламентом взаимодействия при оказании услуг.

1.4. Состав и объем услуг определяются настоящим Регламентом и техническим заданием. При сопровождении программных средств учитываются положения ГОСТ Р ИСО/МЭК 14764-2002 «Информационная технология. Сопровождение программных средств».

2. Состав услуг по сопровождению

2.1. Сопровождение Системы включает:

2.1.1. Консультационное обслуживание пользователей.

2.1.2. Обработку инцидентов и подготовку решений по восстановлению работоспособности Системы.

2.1.3. Выполнение запросов на обслуживание.

2.1.4. Подготовка решений по исправлению и восстановлению данных.

2.1.5. Анализ причин повторяющихся и критических инцидентов.

2.1.6. Внесение согласованных изменений и адаптацию Системы.

2.1.7. Подготовка обновлений и поддержку их установки Заказчиком.

2.2. Устранение программных ошибок и несоответствий Системы согласованным требованиям и эксплуатационной документации входит в сопровождение, в том числе если требует изменения программного кода.

2.3. Разработка новой функциональности выполняется в пределах состава и объема работ, после согласования требований и результата работ. Необходимость изменения программного кода сама по себе не является основанием для отнесения работ к услугам за пределами сопровождения.

3 Организация оказания услуг

3.1. Взаимодействие Заказчика, пользователей и Исполнителя осуществляется посредством СУЗ в соответствии с Регламентом взаимодействия при оказании услуг. Переписка по заявке, согласования, переданные материалы и результаты работ фиксируются в СУЗ.

3.2. Основанием для выполнения работ являются заявки пользователей, а также зарегистрированные Исполнителем сведения о выявленных инцидентах, проблемах и необходимых изменениях. Плановые работы выполняются по согласованному с Заказчиком графику.

3.3. Заявка должна содержать описание вопроса или требуемого результата. Для инцидента указываются нарушенные функции, условия возникновения, последовательность действий пользователя и сообщения Системы, если такие сведения доступны. Исполнитель при необходимости запрашивает дополнительные сведения в переписке по заявке.

3.4. Тип обращения определяет Исполнитель с учетом его содержания. Пользователь не обязан самостоятельно устанавливать техническую причину инцидента или выбирать способ его устранения. Приоритет заявки определяется в соответствии с Регламентом взаимодействия при оказании услуг.

3.5. Основным способом консультационного обслуживания является переписка по заявке в СУЗ. При использовании дополнительных каналов взаимодействия существенные сведения и достигнутые договоренности фиксируются в соответствующей заявке.

3.6. Время работы пользователей Заказчика – по рабочим дням с 09:00 до 13:00 и с 13:00 до 18:00 по местному времени города Сургута. Указанное время учитывается при согласовании действий, требующих участия пользователей. Режим обработки заявок Исполнителем и сроки оказания услуг определяются Регламентом взаимодействия при оказании услуг (Приложение 2 к Техническому заданию).

3.7. При недоступности СУЗ обращения передаются по резервным каналам, установленным Регламентом взаимодействия при оказании услуг, с последующей регистрацией в СУЗ.

3.8. Работы, изменяющие функциональность Системы, права доступа или учетные данные, выполняются после необходимых согласований с уполномоченным представителем Заказчика. Для стандартных операций могут применяться заранее согласованные процедуры.

3.9. При изменении требований Системы к инфраструктуре или программному окружению Исполнитель до применения соответствующих изменений уведомляет Заказчика посредством СУЗ о новых требованиях и последствиях их невыполнения.

3.10. При завершении работ Исполнитель фиксирует в заявке выполненные действия, результат, рекомендации и, при наличии, сохраняющиеся ограничения. Проверка результата и закрытие заявки осуществляются по Регламенту взаимодействия при оказании услуг.

4. Содержание услуг по сопровождению

4.1. Консультационное обслуживание

4.1.1. Исполнитель консультирует пользователей по вопросам эксплуатации Системы, выполнения операций, использования форм и отчетов, настройки доступных параметров, а также по вопросам, возникающим при работе с Системой.

4.1.2. Консультации предоставляются в переписке по заявке в СУЗ в форме разъяснений, инструкций и примеров. Количество обращений по вопросам, входящим в предмет сопровождения, не ограничивается.

4.1.3. Пользователи вправе обращаться за консультацией без предварительного самостоятельного поиска ответа в документации. При наличии подходящей инструкции Исполнитель может предоставить ссылку на нее с необходимыми пояснениями.

4.2. Обработка инцидентов

4.2.1. Исполнитель проводит диагностику инцидентов на основании описания, сообщений об ошибках, журналов работы и иных материалов, предоставленных Заказчиком, определяет возможные причины и подготавливает действия по восстановлению работоспособности Системы.

4.2.2. При необходимости Исполнитель подготавливает программные исправления, обновления, инструкции или временные решения. Действия, требующие доступа к серверу Системы, выполняются Заказчиком по предоставленным материалам.

4.2.3. Если причиной инцидента является неисправность инфраструктуры или программного окружения в зоне ответственности Заказчика, Исполнитель фиксирует результаты диагностики и передает Заказчику сведения, необходимые для устранения неисправности.

4.2.4. Временное решение согласовывается с Заказчиком с указанием порядка применения и ограничений. Если работа восстановлена временным решением, неустраненная программная ошибка учитывается в связанной записи СУЗ до окончательного исправления.

4.3. Выполнение запросов на обслуживание

4.3.1. К запросам на обслуживание относятся настройка интерфейсов и доступных параметров Системы, установка клиентского приложения, актуализация справочников по предоставленным Заказчиком сведениям, а также помощь в выполнении штатных операций импорта и экспорта данных.

4.3.2. Исполнитель выполняет указанные действия в пределах предоставленных ему полномочий и доступа к функциям Системы либо подготавливает для Заказчика инструкции и материалы для их выполнения. Административные операции, требующие доступа к серверу, выполняет Заказчик.

4.3.3. Предоставление, изменение и прекращение прав доступа выполняются на основании согласованных заявок. Содержание справочных и учетных данных определяет Заказчик.

4.3.4. Заявки по администрированию учетных записей, продлению сертификатов доступа не выполняются Исполнителем напрямую. Для выполнения таких заявок Исполнитель создает в СУЗ дочернюю заявку на сервис «Сопровождение АИС "Комиссия по делам несовершеннолетних" (Lotus) - администрирование УЗ». Срок выполнения дочерней заявки учитывается при определении срока исполнения заявки Исполнителем: сроки выполнения родительской заявки смещаются на срок исполнения дочерней.

4.4. Подготовка решений по исправлению и восстановлению данных

4.4.1. Исполнитель анализирует последствия ошибочных действий пользователей и сбоев Системы, подготавливает инструкции и, при необходимости, программные средства для исправления данных и восстановления их целостности.

4.4.2. Объем исправлений, затрагиваемые данные, ожидаемый результат и условия выполнения согласовываются с уполномоченным представителем Заказчика. Применение исправлений, требующих доступа к серверу или непосредственного вмешательства в базу данных, выполняется Заказчиком.

4.4.3. Восстановление из резервных копий выполняется Заказчиком. Исполнитель оказывает консультационную поддержку по вопросам работоспособности прикладных функций Системы после восстановления.

4.5. Анализ причин повторяющихся и критических инцидентов

4.5.1. Исполнитель анализирует повторяющиеся инциденты, а также инциденты критического приоритета, определенного Регламентом взаимодействия при оказании услуг, с целью выявления причин и предотвращения повторного возникновения.

4.5.2. Результаты анализа, выявленные ошибки, временные решения и предложенные мероприятия фиксируются в СУЗ. Программные ошибки устраняются Исполнителем в составе сопровождения. Мероприятия в зоне ответственности Заказчика передаются ему для выполнения.

4.6. Внесение изменений и адаптация Системы

4.6.1. Исполнитель корректирует существующие шаблоны документов, формы, отчеты и алгоритмы их формирования, а также подготавливает новые шаблоны, формы и отчеты.

4.6.2. При изменении федерального, регионального и местного законодательства Исполнитель выполняет адаптацию существующих функций Системы, шаблонов, форм и отчетов на основании согласованных с Заказчиком требований. Разработка дополнительных функций осуществляется с учетом пункта 2.3 настоящего Регламента.

4.6.3. По запросам Заказчика Исполнитель вносит согласованные изменения в алгоритмы, процедуры импорта и интерфейсы взаимодействия Системы в пределах установленного объема услуг.

4.6.4. До выполнения запроса на изменение Исполнитель представляет в СУЗ описание решения, оценку трудоемкости, срок выполнения, влияние на работу Системы и критерии проверки результата. После согласования Исполнитель подготавливает и проверяет изменение, передает результат и необходимые инструкции Заказчику.

4.7 Подготовка обновлений и поддержка их установки

4.7.1. Исполнитель подготавливает и проверяет обновления, содержащие исправления ошибок и согласованные изменения, и передает Заказчику комплект обновления с описанием изменений, требований и порядка установки.

4.7.2. Инструкция по установке должна содержать необходимые подготовительные действия, порядок проверки результата и, если установка изменяет программные компоненты или структуру данных, порядок возврата к предыдущему состоянию либо условия восстановления из резервной копии.

4.7.3. Заказчик обеспечивает выполнение подготовительных действий, резервное копирование, установку обновления и проверку работы Системы в рабочем окружении. Исполнитель оказывает консультационную поддержку по вопросам установки и применения обновления, анализирует выявленные ошибки и подготавливает необходимые исправления.

5. Разграничение ответственности

5.1. Заказчик отвечает за серверы, сеть, операционные системы, серверные компоненты Lotus, резервное копирование, восстановление из резервных копий, а также за техническое администрирование и установку прикладного программного обеспечения в рабочем окружении Системы.

5.2. Исполнителю не предоставляется доступа к операционной системе сервера Системы. Услуги сопровождения не включают администрирование сервера, сети, операционных систем и серверных компонентов Lotus, выполнение резервного копирования, установку программного обеспечения и обновлений на сервере.

5.3. Исполнитель отвечает за подготовленные им программные исправления, обновления, настройки и инструкции, за их соответствие согласованным требованиям и за консультационную поддержку в пределах предмета сопровождения.

5.4. Заказчик обеспечивает достоверность и актуальность учетных данных, согласование прав доступа, предоставление сведений для диагностики и выполнение необходимых действий в своем программном окружении. Передача диагностических материалов и предоставление доступа к функциям Системы осуществляются с учетом установленных Заказчиком требований к защите информации и персональных данных.

Регламент
взаимодействия при оказании услуг
(далее – регламент)

Раздел I. Общие положения

1. К регламентируемому взаимодействию относятся услуги, оказываемые по соответствующему контракту, договору.

2. В настоящем регламенте используются следующие термины и определения:

- услуга – конкретная деятельность из состава услуг, предусмотренных по соответствующему контракту, договору;
- Пользователь – работник органа местного самоуправления или муниципального учреждения, для которого оказываются услуги, а также, в зависимости от контекста, сам орган местного самоуправления, муниципальное учреждение;
- Система управления заявками – программное обеспечение, предназначенное для регистрации, отслеживания, управления и обработки заявок Пользователя;
- Исполнитель – исполнитель соответствующего муниципального контракта, договора, исполнитель оказываемых услуг;

- Администратор – МКУ «УИТС г. Сургута», специализированная некоммерческая организация, созданная в целях выполнения отдельных мероприятий по материально-техническому обеспечению деятельности органов местного самоуправления города Сургута и осуществляющая администрирование и настройку Системы управления заявками;

- Заказчик – заказчик соответствующего муниципального контракта, договора, заказчик услуг;

- Диспетчер – работник (сотрудник) организации, осуществляющий прием и диспетчеризацию заявок Пользователя по телефону, а также, в зависимости от контекста, сама такая организация.

3. Участниками взаимодействия при оказании услуг являются Администратор, Заказчик, Исполнитель и Пользователь.

4. МКУ «УИТС г. Сургута», в зависимости от условий соответствующего контракта, договора, может также являться Заказчиком, Исполнителем и Пользователем.

5. Заказчик может являться единственной организацией, для которой оказывается услуга. Термины Пользователь и Заказчик в таком случае тождественны.

6. Исполнитель может организовать подачу заявок через Диспетчера. Порядок взаимодействия Пользователя и Диспетчера не описывается в настоящем документе и регламентируется отдельно.

7. Администратор обеспечивает бесперебойное функционирование и настройку Системы управления заявками. Допустимое время простоя Системы управления заявками в рабочие часы 40-часовой пятидневной рабочей недели – 30 минут, в нерабочие часы – четыре часа.

8. Работа участников взаимодействия в личном кабинете пользователя Системы управления заявками осуществляется через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» по адресу: <https://sd.admsurgut.ru>. Для работы в системе могут использоваться последние версии браузеров Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Safari, Opera.

9. При наличии технической возможности могут предоставляться иные способы подачи и обработки заявок. Информирование о дополнительных способах подачи заявок осуществляет Администратор.

Раздел II. Общие правила взаимодействия в рамках оказания услуг

1. Оказание услуг инициируется Пользователем путем подачи заявки в Системе управления заявками самостоятельно или через Диспетчера.

2. Исполнитель обеспечивает оказание услуг и обработку соответствующих заявок в Системе управления заявками в порядке и в сроки, определенные Типовым соглашением об уровне сервиса согласно приложению 1 к настоящему регламенту и Дополнительным соглашением об уровне сервиса, если последнее предусмотрено (далее соответственно – Соглашения об уровне сервиса).

3. Обработка заявок в Системе управления заявками представляет собой последовательное изменение статуса заявки Исполнителем и Пользователем в соответствии с жизненным циклом заявки. Жизненный цикл определяется Соглашениями об уровне сервиса.

4. Настройку параметров регистрации, автоматизированной диспетчеризации и контроля сроков исполнения заявок Пользователей в Системе управления заявками обеспечивает Администратор в соответствии с параметрами Соглашений об уровне сервиса.

5. Аутентификация Пользователя в Системе управления заявками осуществляется по учетной записи (логин и пароль). Работники органов местного самоуправления города Сургута и их структурных подразделений используют для аутентификации доменные учетные записи (учетные записи, которые также используются для входа в компьютер, например, ivanov_aa). Работники муниципальных учреждений регистрируются в Системе управления заявками самостоятельно посредством заполнения формы <https://sd.admsurgut.ru/registeruser.ivp>, указывая код компании, предоставляемый Администратором.

5.1. Работники муниципальных учреждений при регистрации в Системе управления заявками указывают полностью фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии) без сокращений, контактный телефон.

5.2. Зарегистрированные работники муниципальных учреждений поддерживают актуальность должности и основного контактного телефона в личном кабинете Системы управления заявками.

5.3. Учетные записи пользователей для работы в Системе управления заявками предоставляются Администратором Исполнителю, Заказчику в течение 1 рабочего дня с момента соответствующего запроса Исполнителя, Заказчика,

Пользователя на адрес электронной почты secret@admsurgut.ru, копия на zis@admsurgut.ru. Запрос должен содержать наименование организации (структурного подразделения) пользователя, полное ФИО, должность, контактный телефон и адрес электронной почты, а также реквизиты соответствующего контракта (договора) на оказание услуг.

6. При возникновении проблем с аутентификацией необходимо отправить письмо с описанием проблемы и контактной информации на адрес электронной почты: sd_inbox@admsurgut.ru.

7. Уведомления о заявках и действиях с ними рассылаются Системой управления заявками с адреса электронной почты: sd@admsurgut.ru или sd_inbox@admsurgut.ru.

Раздел III. Порядок подачи и жизненный цикл заявок

1. Пользователь или Диспетчер регистрирует заявку в Системе управления заявками, выбирая одну из доступных Пользователю услуг. При подаче заявки Пользователь подробно описывает ее предмет и/или ожидаемый результат выполнения.

2. Заявка на оказание услуги подается Пользователем лично либо за другого Пользователя, если у последнего временно отсутствует возможность подачи заявки лично. Диспетчер вправе подать заявку от имени любого Пользователя. Групповые заявки, если это не предусмотрено явно Соглашениями об уровне сервиса, недопустимы.

3. После подачи заявки она становится доступна для обработки Исполнителю и начинается ее жизненный цикл, предусмотренный Соглашениями об уровне сервиса и зависящий от выбранной при подаче заявки услуги.

4. Жизненный цикл заявки определяет состав и взаимосвязь статусов заявки, а также действия, доступные Пользователю, Диспетчеру, Исполнителю и Администратору на каждом из статусов.

Раздел IV. Порядок обработки заявок Исполнителем.

1. Исполнитель обеспечивает анализ поступивших заявок на предмет полноты описания и соответствия текста заявки составу оказываемых услуг, классификацию и исполнение заявок в соответствии с Соглашениями об уровне сервиса.

2. Ход и результат обработки заявок своевременно фиксируется Исполнителем в Системе управления заявками.

3. Некоторые действия с заявкой должны сопровождаться комментарием Исполнителя или Пользователя. Перечень таких действий определяется Соглашениями об уровне сервиса.

4. Комментарии Исполнителя и Пользователя, добавляемые в заявках должны быть полными, а действия по переводу заявок между статусами обоснованными.

5. Исполнитель обязан соблюдать сроки обработки заявок, предусмотренные Соглашениями об уровне сервиса. В случае невозможности соблюдения сроков Исполнитель добавляет соответствующий комментарий-обоснование к заявке, либо приостанавливает исполнение заявки, если последнее допускается Соглашениями об уровне сервиса.

Раздел V. Порядок контроля исполнения заявок

1. Для каждой заявки в соответствии с Соглашениями об уровне сервиса в момент регистрации автоматически рассчитываются сроки обработки. Сроки обработки могут автоматически пересчитываться в момент сохранения изменений полей карточки. Расчет сроков обработки заявки может быть приостановлен на определенных Соглашениями об уровне сервиса стадиях жизненного цикла заявки.

2. Заказчик осуществляет текущий и периодический контроль хода и результата обработки заявок, соблюдения Исполнителем сроков обработки. Заказчик в рамках контроля вправе:

2.1. Изменять значения полей заявки, добавляя в комментарии к заявке обоснование вносимых изменений.

2.2. Требовать от Исполнителя устранения нарушения сроков реакции и исполнения.

2.3. Требовать от Исполнителя добавления дополнительных комментариев (уточнений) к заявке.

2.4. Отменять некорректные или ошибочно поданные заявки Пользователя.

2.5. Проводить совместно с Пользователем экспертизу результатов исполнения заявок, вносить изменения в заявку по результатам проведенной экспертизы.

2.6. Принимать окончательное решение в конфликтных ситуациях, связанных с обработкой заявок.

3. Заказчик ежемесячно формирует отчет по исполнению заявок по форме, определяемой Соглашениями об уровне сервиса и направляет его на подписание Исполнителю. Исполнитель обязан подписать отчет и вернуть его Заказчику, либо предоставить мотивированный отказ в подписании, в течении 1 рабочего дня с момента получения отчета.

Типовое соглашение об уровне сервиса
(далее – соглашение)

Раздел I. Общие положения

1. Настоящее соглашение описывает общие параметры оказания всех услуг, для которых оно применяется.
2. Настоящее соглашение применяется совместно с Дополнительными соглашениями об уровне сервиса, если последние предусмотрены.
3. Дополнительное соглашение об уровне сервиса, если оно предусмотрено, имеет более высокий приоритет применения, чем настоящее соглашение. Положения Дополнительного соглашения об уровне сервиса могут дополнять или полностью переопределять положения настоящего соглашения.
4. Сроки по заявкам рассчитываются в рамках производственного календаря 40-часовой пятидневной рабочей недели. Все сроки и периоды, если иное не сказано явно, указаны в соглашении в рабочих часах и днях.

Раздел II. Приоритеты обработки заявок

1. Все заявки имеют приоритет, определяющий срочность их обработки и обусловленный степенью влияния результата оказания услуги на возможность и качество исполнения Пользователем своих трудовых функций.
2. Настоящее соглашение предусматривает четыре приоритета:
 - 2.1. Критический приоритет (P1):
 - полный отказ технического средства, информационной системы или ее критической функции, приводящие к полному прекращению работы;
 - проблема, затрагивающая всех Пользователей или основные бизнес-процессы. Осуществление бизнес-процесса без устранения проблемы невозможно;
 - проблема, вызывающая значительные нарушения регламентных сроков оказания услуг или осуществления полномочий.
 - 2.2. Высокий приоритет (P2):
 - существенное нарушение работы системы или отдельных функций, влияющее на большое количество Пользователей или важные бизнес-процессы;
 - проблема, вызывающая значительное замедление работы информационной системы или частичное прекращение ее работы;
 - нестабильная работа критических функций информационной системы, технического устройства;
 - проблема, требующая быстрого вмешательства для предотвращения эскалации в критический приоритет.
 - 2.3. Средний приоритет (P3):
 - нарушение работы отдельных функций информационной системы, затрагивающее ограниченное количество Пользователей или не критические бизнес-процессы;
 - проблемы, которые вызывают неудобства, но не приводят к остановке работы информационной системы или значительным задержкам;
 - вопросы, требующие внимания, но не влияющие существенно на основную деятельность.
 - 2.4. Низкий приоритет (P4):
 - незначительные проблемы или запросы на улучшение, не влияющие на основные функции информационной системы и работу Пользователей;
 - задачи, которые могут быть выполнены в плановом порядке без срочного вмешательства;
 - информационные запросы или предложения по улучшению функционала.
3. Все заявки по умолчанию имеют средний приоритет (P3), который может быть изменен на этапе создания заявки Пользователем. Исполнитель имеет право понизить приоритет заявки с учетом вышеописанных критериев, обязательно добавляя соответствующий комментарий-обоснование данного понижения. Исполнитель имеет право повысить приоритет заявки без добавления комментария.

Раздел III. Сроки обработки заявок (оказания услуг)

1. Исполнитель при оказании услуг и обработки соответствующих заявок обязан соблюдать два вида сроков:
 - 1.1. Время реакции – срок, в течении которого Исполнитель должен проанализировать заявку и перевести ее в статус, отличный от статуса «Открыта».
 - 1.2. Время выполнения – срок, в течении которого Исполнитель должен оказать услугу и перевести соответствующую заявку в статус «Выполнена». Время выполнения заявки автоматически пересчитывается при изменении приоритета заявки и приостанавливается при переходе заявки в отдельные статусы.
2. Конкретные значения сроков обработки заявок (оказания услуг) в зависимости от их приоритета приведены в таблице 1.
3. Исполнитель имеет право изменить срок выполнения заявки. Изменение срока должно сопровождаться комментарием-обоснованием к заявке.

Раздел IV. Статусы и жизненный цикл заявок

1. Заявка на оказание услуги может находиться в одном из восьми статусов, указанных в таблице 2.
2. Перевод в отдельные статусы в соответствии с таблицей 2 должен сопровождаться комментарием.
3. Переход между статусами осуществляется в соответствии со схемой жизненного цикла. Исполнитель и Пользователь могут перевести заявку только в те статусы, которые доступны им для перехода.
4. Перевод в отдельные статусы в соответствии с таблицей 2 автоматически приостанавливает учет времени выполнения заявки. Общий срок выполнения (время выполнения) пересчитывается в момент вывода заявки из такого статуса.
5. Обработка заявки Исполнителем начинается на статусе «Открыта» и завершается на статусах «Отменена», «Отказана», «Закрыта».
6. Исполнитель имеет право перевести заявку в статус «Отказано», если описание заявки не соответствует составу оказываемых услуг. В комментарии Исполнитель указывает обоснование несоответствия.
7. Исполнитель имеет право перевести заявку в статус «Требуется уточнения», если Пользователь при подаче заявки указал не полную информацию, необходимую для оказания услуги, если в процессе оказания услуги потребовались дополнительные сведения или если Пользователь неверно выбрал услугу. В комментарии Исполнитель указывает состав требуемой информации. Заявка, находящаяся в статусе «Требуется уточнения» 48 часов, автоматически переводится в статус «Открыта» Исполнитель вправе запросить уточнение повторно или перевести в статус «Отказана».
8. Исполнитель имеет право отложить выполнение заявки, если оказание услуги должно быть отложено по времени, например, начато через несколько дней или с определенной даты (для заявок, поданных заранее) а также если в процессе оказания услуги Исполнителю требуются совместные работы с другими исполнителями или наступление внешнего события, не зависящего от Исполнителя. В комментарии исполнитель указывает обоснование перевода заявки в статус «Отложено» и срок, на который осуществляется перевод в данный статус. Исполнитель обязан вернуть заявку в статус «В работе» в тот же день, в который должно начаться (возобновиться) оказание услуги или в рабочий день наступления (ближайший рабочий день после наступления) внешнего события, завершения совместных работ с другим исполнителем.
9. Завершение оказания услуги фиксируется Исполнителем переводом соответствующей заявки в статус «Выполнена». Пользователь на статусе «Выполнена» проверяет факт оказания услуги и переводит заявку в статус «Закрыта», если услуг оказана в полном объеме, или «В работе», если услуга не оказана или оказана частично, с указанием в комментарии необходимых дополнительных действий Исполнителя. Если заявка находится в статусе «Выполнена» больше 24 часов, она автоматически переводится в статус «Закрыта».

Таблица 1

Сроки по заявкам в разрезе приоритетов

Приоритет	Время реакции	Время выполнения
Низкий	4 часа	40 часов (5 дней)
Средний	1 час 30 минут	24 часа (3 дня)
Высокий	40 минут	8 часов (1 день)
Критический	10 минут	30 минут

Таблица 2

Статусы заявок

Наименование	Доступность для перевода на статус Исполнителю	Учет времени выполнения приостановлен	Обязательность комментария для перевода в статус
Открыта	нет	нет	нет
В работе	да	нет	нет
Требуется уточнения	да	да	да
Выполнена	да	да	да
Закрыта	да	да	нет
Отменена	нет	да	да
Отказана	да	да	да
Отложена	да	да	да

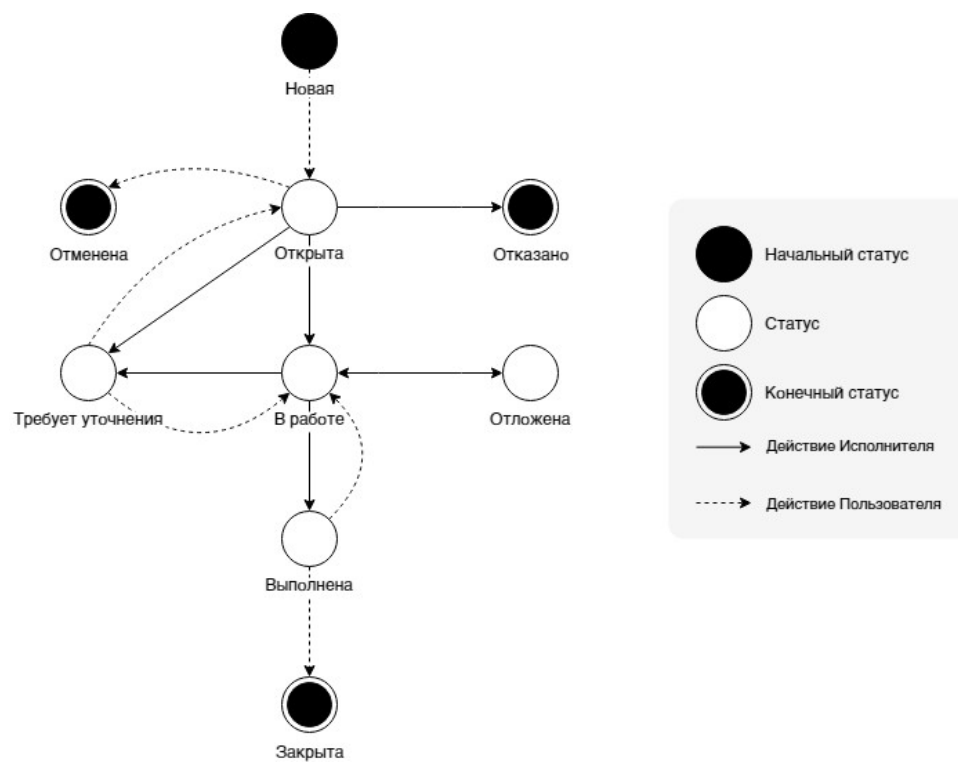


Схема жизненного цикла заявки

Раздел V. Отчетность

Отчет по исполнению заявок формируется по форме, приведенной в приложении 1 к настоящему соглашению.

Форма*

Отчет от «[день отчетной даты]» [текущий месяц] [текущий год] г.
по выполнению заявок
[наименование услуги]
в [отчетный месяц] [год отчетного месяца] г.

Мы, нижеподписавшиеся, [Наименование организации заказчика] в лице [ФИО руководителя заказчика в родительном падеже с указанием полномочий] (далее – Заказчик) с одной стороны, [Наименование организации исполнителя] в лице [ФИО руководителя исполнителя в родительном падеже с указанием полномочий] (далее – Исполнитель) с другой стороны составили настоящий отчет о том, что в соответствии с [Реквизиты контракта (договора) в виде текстовой строки в творительном падеже] в [отчетный месяц] [год отчетного месяца] г. зафиксировано следующее исполнение заявок:

Перешло с прошлого периода:¹ _____ шт.
Поступило новых заявок: _____ шт.
Выполнено: _____ шт.
Перешло на сл. период:² _____ шт.
Исполнение:³ _____ %

Заказчик
[Наименование организации Заказчика]

_____/_____/

«___» _____ [текущий год] г.

МП

Исполнитель
[Наименование организации Исполнителя]

_____/_____/

«___» _____ [текущий год] г.

МП

¹ Перешло с прошлого периода = Перешло на сл. период отчета за прошлый отчетный период

² Перешло на сл. период = Перешло с прошлого периода + Поступило новых заявок – Выполнено

³ = Выполнено / (Перешло с прошлого периода + Поступило новых заявок) * 100