

Регламент оказания услуг

1. Термины и определения

Информационная система – установленная у Заказчика корпоративная учётная система на базе SAP, включающая SAP ERP, SAP SRM, SAP SLC, SAP BI (далее – ИС).

Модули – функциональные области ИС, перечень которых приведён в Приложении №15 к Техническому заданию.

Solution Manager – автоматизированная система Заказчика, предназначенная для регистрации Инцидентов, Сервисных запросов, Запросов на изменение, Запросов на техническое сопровождение (далее – SM).

Среда разработки – часть ИС, в которой выполняются технические работы и формируется транспорт для переноса.

Тестовая среда ИС – часть ИС, в которой производится проверка функциональности и тестирование изменений.

Продуктивная среда ИС – часть ИС, в которой содержатся продуктивные данные, производится постоянная работа пользователей.

Пользователь – сотрудник Заказчика, использующий функциональность ИС.

Менеджер изменений – сотрудник Заказчика, сопровождающий команду Исполнителя и курирующий процедуры в системе SM.

Сервисный запрос – тип обращения, зарегистрированный в системе SM, относящийся к вопросам использования ИС в рамках нормального функционирования (перечень сервисных запросов в Приложении №22 к Техническому заданию).

Инцидент – тип обращения, зарегистрированный в системе SM, связанный с технической (системной) ошибкой в ИС, либо с несоответствием бизнес-операции или бизнес-процесса методологии (законодательной, корпоративной), либо с невозможностью выполнить бизнес-функцию.

Приоритет – характеристика Инцидентов или Сервисных запросов, которая отражает критичность функционирования ИС и влияет на срок выполнения.

Транспорт – организация переноса изменений из среды разработки в тестовую и продуктивную среду посредством инструмента ChaRM.

Запрос на изменение – электронный документ, зарегистрированный в системе SM, описывающий требования на модификацию функциональности ИС.

Запрос на техническое сопровождение – электронный документ, зарегистрированный в системе SM, описывающий выполнение услуг сопровождения ИС Исполнителем в установленные Заказчиком дату и время.

Экстренное изменение – электронный документ, зарегистрированный в системе SM, созданный для решения Инцидента и организации транспорта.

Стандартное изменение – электронный документ, зарегистрированный в системе SM, созданный для решения Сервисного запроса и организации транспорта.

Отчёт о техническом сопровождении - документ, оформленный Исполнителем, после реализации Запроса на техническое сопровождение, образец которого представлен в Приложении №17 к Техническому заданию.

Решение по изменению – документ, оформленный Исполнителем, на этапе Проектирования и оценки Запроса на изменение, образец которого представлен в Приложении №18 к Техническому заданию.

Расчёт стоимости – документ, оформленный Исполнителем, на этапе Проектирования и оценки Запроса на изменение или Запроса на техническое сопровождение, образец которого представлен в Приложении №19 к Техническому заданию.

Протокол тестирования – документ, оформленный Исполнителем, на этапе Тестирования Запроса на изменение, образец которого представлен в Приложении №20 к Техническому заданию.

График реализации – документ, оформленный Исполнителем, перед реализацией Запроса на изменение, образец которого представлен в Приложении №21 к Техническому заданию.

База знаний – совокупный перечень протоколов настроек, технических заданий, инструкций, содержащих актуальную информацию по использованию ИС, направляемый Заказчиком Исполнителю.

QoS – коэффициент качества сервиса, рассчитанный, исходя из соотношения выполненных без возврата Инцидентов и Сервисных запросов к общему количеству решённых Инцидентов и Сервисных запросов, соответственно, за отчётный период.

SLA – коэффициент уровня обслуживания, рассчитанный, исходя из соотношения выполненных Инцидентов и Сервисных запросов с соблюдением сроков времени решения к общему количеству решённых Инцидентов и Сервисных запросов, соответственно, за отчётный период.

TR – коэффициент тестирования, рассчитанный, исходя из количества итераций по тестированию Запросов на изменение Заказчиком. При первичной итерации тестирования коэффициент равен 1. За каждую последующую итерацию, по причине ошибок в функциональности, коэффициент сокращается на 0,01.

2. Поддержка информационной системы на базе SAP

2.1 Перечень услуг, оказываемых Исполнителем по Инцидентам

Услуга	Состав услуги
Восстановление функциональности	Выполнение настроек ИС и их перенос по ландшафту в рамках экстренного изменения
Корректировка данных	Выполнение изменений в продуктивной среде
Решение динамических ошибок	Анализ и устранение ошибок посредством АВАР-программирования или иными способами
Диагностика проблем	Воспроизведение тестовых сценариев с целью проверки ошибок и организации предупредительных мер

2.2 Перечень услуг, оказываемых Исполнителем по Сервисным запросам

Услуга	Состав услуги
Настройка системы	Выполнение настроек ИС и их перенос по ландшафту в рамках стандартного изменения (из Приложения №22 к Техническому заданию)
Консультации	Оказание консультаций по работе с ИС
Инструктаж	Проведение инструктажа сотрудников Заказчика по техническим вопросам работы ИС
Разработка инструкций	Обновление документации в связи с актуализацией функционирования ИС
Оформление отчётности	Выполнение минимальных изменений в форматах шаблонов или в программном коде
Выгрузка данных	Подготовка выходных данных из системы с приведением к ожидаемому оформлению (включаются стандартные инструменты и создание отчётов через Query)
Загрузка данных	Использование инструментов загрузки данных с учётом возможной обработки шаблона (включаются стандартные инструменты и создание пакетного ввода через LSMW)
Проектирование и оценка Запросов на изменение	Оформление решения по изменению и расчёта стоимости с детализацией объёма работ и задействованных специалистов

2.3 Перечень услуг, оказываемых Исполнителем по Запросам на изменение

Услуга	Состав услуги
Модификация функциональности ИС согласно новым требованиям Заказчика	Выполнение настроек в ИС
	Реализация разработки (АВАР-программирование)
	Документация (техническое задание, протокол настроек, инструкции)
	Проведение тестирования (с учётом переносов запросов на изменение в тестовую среду ИС)
	Апробация решения и финальные работы в продуктивной среде по факту переноса в продуктивную среду ИС

2.4 Перечень услуг, оказываемых Исполнителем по Запросам на техническое сопровождение

Услуга	Состав услуги
Поддержка ИС в установленный промежуток времени	Мониторинг бизнес-процессов и бизнес-операций в ИС
	Непрерывная поддержка пользователей Заказчика в согласованный Сторонами период времени
	Анализ и решение ошибок напрямую в продуктивной среде или через транспорт из среды разработки
	Выгрузка или загрузка данных по потребности Заказчика
	Моделирование тестовых ситуаций, демонстрирующих функциональность ИС
	Реализация настроек из Приложения №22 к Техническому заданию

3. Место и время оказания услуг

3.1 Услуги оказываются Исполнителем в дистанционном режиме с помощью средств электронных коммуникаций (SM, телефонная связь, электронная почта, SAP).

3.2 Время предоставления сервиса

- Стандартный период времени с 10:00 до 20:00 челябинского времени в рабочие дни – период времени над работой с Инцидентами, Сервисными запросами, Запросами на изменение.
- Нестандартный период времени с 20:00 до 10:00 челябинского времени в рабочие дни, а также любой период времени в выходные и праздничные дни.

4. Объем услуг

4.1 Календарный квартал лимитирован в количестве 150 Инцидентов и 150 Сервисных запросов. Экстренные и стандартные изменения (в SM обозначаются соответствующим типом), которые являются продолжением работ в рамках Инцидентов или Сервисных запросов, не являются отдельно оплачиваемыми услугами.

4.2 Запросы на изменения (в SM обозначаются типом «Обычный») проходят все необходимые процедуры согласно п. 5.5 настоящего Приложения. Инциденты по гарантийным работам, связанные с выполненными Запросами на изменение, не являются отдельно оплачиваемыми услугами. Общий объем фактически затраченного времени по выполнению Запросов на изменение составляет не более 4000 человеко-часов на период действия договора. Выполнение Запросов на изменение осуществляется в рамках стандартного периода времени и нормируется в размере 5 человеко-часов за каждый рабочий день, что должно быть отражено в длительности выполнения работ Приложения

№19 и Приложения №21 к Техническому заданию. Человеко-час – это единица измерения учёта рабочего времени, равная 1 часу работы одного сотрудника.

4.3 Запросы на техническое сопровождение представляют собой определённый объём услуг, который Исполнитель выполняет в установленные Заказчиком сроки. Запросы на техническое сопровождение оказываются как в стандартный, так и в нестандартный период времени согласно п. 3.2 настоящего Приложения. Инциденты или Сервисные запросы, созданные в рамках оказания услуг по Запросу на техническое сопровождение, целиком включаются в состав Запроса на техническое сопровождение и не являются отдельно оплачиваемыми услугами. Общий объём фактически затраченного времени по выполнению Запросов на техническое сопровождение составляет не более 400 человеко-часов на период действия договора.

5. Порядок оказания услуг

5.1 В течение 1 рабочего дня с даты заключения договора Исполнитель предоставляет Заказчику список сотрудников (с указанием ФИО, электронной почты, номера телефона), задействованных в оказании услуг по поддержке ИС Заказчика. При изменении состава команды Исполнителя необходимо в течение 1 рабочего дня направить Менеджеру изменений уточнённый список.

5.2 Для команды Исполнителя в течение 9 рабочих дней Менеджер изменений инициирует согласование заявок: к системе терминального доступа Термит, к системе SM, к ИС на базе SAP с указанием ролей в рамках функциональной области. По факту согласования создаются учётные записи пользователей с необходимым набором полномочий, а также открывается доступ к Базе знаний.

5.3 Исполнитель обязан входить в ИС даже при отсутствии задач 1 раз в течение 30 календарных дней, чтобы не допустить блокировки учётной записи. В случае проблем с доступом в течение 1 рабочего дня сообщать Менеджеру изменений.

5.4 Порядок оказания услуг в части выполнения Инцидентов или Сервисных запросов:

5.4.1 Заказчик направляет Исполнителю Инцидент или Сервисный запрос через систему SM (либо через телефонную связь и электронную почту с обязательством впоследствии направить через SM), где должна быть отражена информация:

- контактные данные инициатора;
- полное описание сути обращения;
- приоритет.

5.4.2 **Приоритеты** делятся на группы и устанавливаются Заказчиком:

- очень высокий (1);
- высокий (2);
- средний (3);
- низкий (4).

Критерии для Инцидентов	Приоритет	Время решения
ИС полностью неработоспособна.	Очень высокий (1)	2 ч.
Не доступна основная функциональность ИС, или возникают ошибки, не позволяющие выполнять бизнес-функции в одном или нескольких модулях.	Высокий (2)	12 ч.
Частичная неработоспособность ИС у группы Пользователей, при которой основная функциональность доступна, но имеются ошибки при определённых сценариях.	Средний (3)	24 ч.
Ошибка в ИС у одного Пользователя системы, при этом функциональность доступна, либо доступна с временным обходным решением.	Низкий (4)	40 ч.

Критерии для Сервисных запросов	Приоритет	Время решения
Необходимо срочно выполнить действия по заданию от Генерального директора или Вице-президента.	Очень высокий (1)	2 ч.
Высокоприоритетная задача, связанная с поручениями Руководителя ДИТ или Владельца системы.	Высокий (2)	12 ч.
Повышенный приоритет подтверждён Руководителем ЦК SAP или Ключевым пользователем.	Средний (3)	24 ч.
Задача, которая решается в плановом порядке.	Низкий (4)	40 ч.

5.4.3 **Исполнитель принимает эскалированные** Инциденты и Сервисные запросы в работу, устанавливая статус «В обработке» в системе SM, выбирая ответственного сотрудника, учитывая приоритет данного обращения.

5.4.4 **При решении** Инцидента или Сервисного запроса Исполнитель делает ответ в системе SM с описанием решения и устанавливает статус «Решено». Если для решения требуется транспорт, то Исполнитель создаёт в системе SM Экстренные или Стандартные изменения.

5.4.5 **В рамках решения** Инцидента или Сервисного запроса Исполнителю может потребоваться получение дополнительной информации от Заказчика. В таком случае

Исполнитель предпринимает 3 попытки связаться с Заказчиком, используя средства SM, телефонную связь, электронную почту. В случае отсутствия ответа от Заказчика, Исполнитель уведомляет Менеджера изменений о данном факте. Если фактически никаких работ не было выполнено, то на основании предоставленных сведений устанавливается Исполнителем статус «Отказ в обработке». Если некоторый объём работ был выполнен, то по согласованию с Менеджером изменений подобные Инциденты или Сервисные запросы переводятся в статус «Решено».

- 5.4.6 **Во время ожидания** дополнительной информации от Заказчика, или получения одобрения по предварительному решению, или запроса документации:
- Исполнитель уведомляет Менеджера изменений о необходимости установки статуса «Ожидание».
 - Менеджер изменений согласовывает установку статуса «Ожидание» или устанавливает статус самостоятельно. Менеджер изменений может запретить устанавливать статус «Ожидание», если это нарушает регламент оказания услуг.
- 5.4.7 **Если Исполнитель** не готов выполнить Инцидент или Сервисный запрос, то Исполнитель сообщает Менеджеру изменений, что необходимо переключить ответственного в системе SM с Исполнителя на Заказчика. При этом Инцидент или Сервисный запрос считаются возвращёнными, но не учитываются как оплачиваемые услуги.
- 5.4.8 **Исполнитель информирует** Менеджера изменений, если Инцидент или Сервисный запрос дублируют ранее полученное аналогичное обращение, или не относятся к поддержке ИС на базе SAP, или Пользователь самостоятельно справился с решением. Тогда Менеджер изменений в системе SM переключает ответственного с Исполнителя на Заказчика и устанавливает статус «Отказ в обработке». В таком случае Инциденты или Сервисные запросы не учитываются как оплачиваемые услуги и не считаются возвращёнными.
- 5.4.9 **В случае несогласия** Заказчика с фактом решения, Заказчик имеет право вернуть из статуса «Решено» в статус «Эскалация» Исполнителю. Общее время решения будет суммироваться за каждый период статуса «Эскалация» и «В обработке». При этом Инцидент или Сервисный запрос считаются возвращёнными.
- 5.4.10 **Заказчик может быть** не согласен со статусом «Отказ в обработке», тогда Заказчик имеет право вернуть из статуса «Отказ в обработке» в статус «Эскалация» Исполнителю при согласовании с Менеджером изменений. Общее время решения будет суммироваться за каждый период статуса «Эскалация» и «В обработке». При этом Инцидент или Сервисный запрос считаются возвращёнными.

- 5.4.11 **В случае согласия** Заказчика с фактом решения статус «Решено» переводится в статус «Подтверждено», при котором нельзя повторно эскалировать. Подтверждение делается либо пользователем, либо Менеджером изменений в течение 5 рабочих дней после установки статуса «Решено». Фактом выполнения услуги является статус «Решено».
- 5.4.12 **Требования к качеству сервиса** (коэффициент QoS): если более 5% Инцидентов и Сервисных запросов суммарно за календарный квартал были возвращены Исполнителю из статуса «Решено» или возвращены нерешёнными с Исполнителя на Заказчика, то применяются штрафные санкции согласно условий п. 5.4.17, 5.4.18 настоящего Приложения. Несколько возвратов в рамках одного Инцидента или Сервисного запроса считаются за один возврат.
- 5.4.13 **Требования к уровню обслуживания** (коэффициент SLA): если более 5% Инцидентов и Сервисных запросов суммарно за календарный квартал были с нарушением времени решения, то применяются штрафные санкции согласно условий п. 5.4.17, 5.4.18 настоящего Приложения. Нарушение времени решения в рамках одного Инцидента или Сервисного запроса считается за одно нарушение.
- 5.4.14 **Время решения** измеряется с момента перевода в статус «Эскалация» Инцидента или Сервисного запроса в системе SM до перевода в статус «Решено».
- 5.4.15 **В статусе «Ожидание»** расчёт времени решения приостанавливается.
- 5.4.16 **Исполнитель ежеквартально** предоставляет отчёт об оказанных услугах. Формат отчёта установлен Приложением №16 к Техническому заданию.
- 5.4.17 **Штрафные санкции по Инцидентам:**
- Если за кварталный период $SLA \geq 0,95$, то коэффициент расчёта цены $k1 = 1$.
 - Если за кварталный период $SLA < 0,95$, то коэффициент расчёта цены $k1 = SLA$.
 - Если за кварталный период $QoS \geq 0,95$, то коэффициент расчёта цены $k2 = 1$.
 - Если за кварталный период $QoS < 0,95$, то коэффициент расчёта цены $k2 = QoS$.
- 5.4.18 **Штрафные санкции по Сервисным запросам:**
- Если за кварталный период $SLA \geq 0,95$, то коэффициент расчёта цены $k3 = 1$.
 - Если за кварталный период $SLA < 0,95$, то коэффициент расчёта цены $k3 = SLA$.
 - Если за кварталный период $QoS \geq 0,95$, то коэффициент расчёта цены $k4 = 1$.
 - Если за кварталный период $QoS < 0,95$, то коэффициент расчёта цены $k4 = QoS$.
- 5.4.19 **Итоговый расчёт стоимости оказания услуг по Инцидентам** за отчётный период =
Стоимость Инцидента * количество Инцидентов со статусом «Решено» * $k1$ * $k2$.

5.4.20 **Итоговый расчёт стоимости оказания услуг по Сервисным запросам** за отчётный период = Стоимость Сервисного запроса * количество Сервисных запросов со статусом «Решено» * k3 * k4.

5.5 Порядок оказания услуг в части выполнения Запросов на изменение:

- 5.5.1 **Запрос на изменение** создаётся в системе SM и проходит внутреннее согласование на стороне Заказчика на основании Проектирования и оценки, предоставленными Исполнителем в рамках сервисного запроса (услуга из п. 2.2 настоящего Приложения).
- 5.5.2 **После успешного согласования** решения по изменению и расчёта стоимости на стороне Заказчика для Запроса на изменение, а также прохождения бюджетного контроля, Менеджер изменений формирует график реализации согласно Приложению №21 к Техническому заданию и направляет график Исполнителю.
- 5.5.3 **На следующий рабочий день** после отправки графика реализации Исполнителю, Менеджер изменений устанавливает в системе SM для Запроса на изменение статус «Текущая реализация», что является датой начала оказания услуг со стороны Исполнителя. Также в системе SM должны быть подготовлены все необходимые условия для транспорта. На данном этапе Исполнитель выполняет настройки в ИС и/или АВАР-программирование.
- 5.5.4 **Исполнитель информирует** Менеджера изменений о переносе Запроса на изменение в тестовую среду ИС и предоставляет Заказчику документацию через систему SM: Протокол тестирования, Техническое задание, Протокол настроек, Инструкции (формат Технического задания, Протокола настроек, Инструкций устанавливается заказчиком). Менеджер изменений устанавливает статус «Тестирование».
- 5.5.5 **Заказчик начинает процедуру тестирования** с обязательством выполнить полный цикл тестирования согласно Приложению №20 к техническому заданию в течение 10 рабочих дней.
- 5.5.6 **Если в процессе тестирования** после прохождения Протокола тестирования будут обнаружены ошибки, связанные с Запросом на изменение, то Исполнитель возобновляет работы по устранению ошибок. После устранения ошибок Заказчик повторно тестирует Запрос на изменение в течение 10 рабочих дней. Далее цикл повторяется, если ошибки имеют место быть. В графике реализации фиксируется каждая итерация тестирования Заказчиком и устранения ошибок Исполнителем. За

каждую повторную итерацию применяется штрафная санкция, выраженная коэффициентом TR в п. 5.5.12 настоящего Приложения.

5.5.7 **Перенос в продуктивную среду ИС** осуществляется после подтверждения со стороны Заказчика. Заказчик выбирает дату и время переноса в системе SM, а Исполнитель осуществляет перенос (деблокирует изменения) в продуктивную среду ИС Заказчика посредством транспорта. График реализации корректируется соразмерно длительности тестирования на стороне Заказчика и выбору даты/времени переноса Заказчиком.

5.5.8 **По факту переноса** Запроса на изменение Исполнитель в течение 1 рабочего дня осуществляет апробацию решения и финальные работы в продуктивной среде. При наличии ошибок требуется организовать повторный транспорт, восстанавливающий функциональность. При отсутствии ошибок Исполнитель сообщает Заказчику. Далее Менеджер изменений устанавливает для Запроса на изменение статус «На гарантии» в системе SM, что считается датой окончания услуг.

5.5.9 **Гарантийный период начинается** с даты установки статуса «На гарантии». В случае обнаружения ошибок в функциональности, связанными с Запросом на изменение, Заказчик в течение гарантийного периода направляет информацию об ошибке Исполнителю в виде «Инцидента» (количество не ограничено), который не будет включён в стандартный пакет по поддержке. Гарантийный период распространяется к любой среде ИС Заказчика в течение 30 календарных дней. Продление гарантийного срока не предусматривается.

5.5.10 **По истечению гарантийного срока** Менеджер изменений переводит Запрос на изменение в статус «Закрyto».

5.5.11 **При нарушении Исполнителем** даты начала и/или окончания оказания услуг, а также объёма услуг, Исполнитель несёт ответственность, предусмотренную п. 4.2 Договора.

5.5.12 **Итоговый расчёт стоимости оказания услуг по Запросам на изменение** = Стоимость часа * количество часов * коэффициент TR.

5.6 **Порядок оказания услуг в части выполнения Запросов на техническое сопровождение:**

5.6.1 **Менеджер изменений** направляет Запрос на техническое сопровождение с установленными сроками (дата/время) и объёмами услуг для оценки Исполнителю через систему SM.

- 5.6.2 **Для каждого Запроса на техническое сопровождение** Исполнитель в течение 2 рабочих дней (с даты передачи Заказчиком Запроса на техническое сопровождение на оценку Исполнителю) предоставляет Менеджеру изменений через систему SM расчёт стоимости с указанием: задействованных специалистов и детализации часов по планируемым услугам в рамках Запроса на техническое сопровождение.
- 5.6.3 **Менеджер изменений** направляет Запрос на техническое сопровождение для реализации Исполнителю через систему SM как минимум за 2 рабочих дня. Исполнитель обязан выполнять согласованные услуги в установленные дату/время.
- 5.6.4 **При нарушении Исполнителем** даты/времени начала и/или окончания оказания услуг, а также объёма услуг, установленных Заказчиком в соответствии с п. 5.6.1 настоящего Приложения, Исполнитель несёт ответственность, предусмотренную п. 4.2 Договора.
- 5.6.5 **В случае потребности** транспорта изменений в тестовую и/или продуктивную среду ИС Заказчика Исполнитель создаёт в системе SM экстренные и/или стандартные изменения.
- 5.6.6 **Если определённая услуга** образовалась во время выполнения Запроса на техническое сопровождение, но решение данной услуги выходит за пределы даты/времени Запроса на техническое сопровождение, то Исполнитель информирует Менеджера изменений о данном случае. Менеджер изменений имеет право эскалировать Инцидент или Сервисный запрос с повышенным приоритетом, чтобы Исполнитель полностью завершил услуги отдельно от Запроса на техническое сопровождение.
- 5.6.7 **После завершения услуг** в рамках Запроса на техническое сопровождение в системе SM Заказчик устанавливает статус «Закрыто».
- 5.6.8 **По факту выполнения** Запроса на техническое сопровождение Исполнитель в течение 2 рабочих дней готовит отчёт (по форме Приложения №17 к Техническому заданию) о составе услуг с детализацией (опционально):
- анализа ошибок;
 - консультаций пользователей;
 - выполненных изменений в ИС;
 - объёма загружаемых или выгружаемых данных;
 - рекомендаций по улучшению функциональности.