

УТВЕРЖДАЮ

Старший вице-президент по
проектированию


Ю.А. Иванов

« 15 » 05 2015г.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

**на оказание услуг по сопровождению БД «ИСУП НИАЭП»
для нужд АО «НИАЭП»**

СОГЛАСОВАНО

Директор по системной инженерии и
ИТ


В.В. Аленьков

« _____ » _____ 2015г.

РАЗРАБОТАНО

Начальник ОПВИС


И.А. Устинов

« 12 » 05 2015г.

Заместитель директора по ИТ


А.Н. Игошин

« _____ » _____ 2015г.

Главный специалист ОПВИС


Г.А. Волкова

« 13 » 05 2015г.

Начальник УППС


Е.Ф. Пашенцева

« 12 » 05 2015г.

Нижний Новгород
2015г.

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. НАИМЕНОВАНИЕ И ОПИСАНИЕ СИСТЕМЫ

РАЗДЕЛ 2. ОПИСАНИЕ УСЛУГ

Подраздел 2.1 Состав (перечень) оказываемых услуг

Подраздел 2.2 Описание оказываемых услуг

Подраздел 2.3 Объем оказываемых услуг либо доля оказываемых услуг в общем объеме закупки

РАЗДЕЛ 3. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ

Подраздел 3.1 Общие требования

Подраздел 3.2 Требования к качеству оказываемых услуг

Подраздел 3.3 Требования к гарантийным обязательствам оказываемых услуг

Подраздел 3.4 Требования к конфиденциальности

Подраздел 3.5 Требования к безопасности оказания услуг и безопасности результата оказанных услуг

Подраздел 3.6 Требования к проведению консультаций персонала заказчика

Подраздел 3.7 Требования к составу технического предложения участника

Подраздел 3.8 Специальные требования

РАЗДЕЛ 4. РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

Подраздел 4.1 Описание конечного результата оказанных услуг

Подраздел 4.2 Требования по приемке услуг

Подраздел 4.3 Требования по передаче заказчику технических и иных документов (оформление результатов оказанных услуг)

РАЗДЕЛ 5. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИНЯТЫХ СОКРАЩЕНИЙ

ПРИЛОЖЕНИЕ №1 Форма заявки для предоставления доступа работников сторонних организаций к информационным ресурсам АО «НИАЭП».

ПРИЛОЖЕНИЕ №2 Форма Обязательства о неразглашении сведений, ставших известными в период выполнения работ по договору.

ПРИЛОЖЕНИЕ №3 Форма заявки на выполнение услуги.

ПРИЛОЖЕНИЕ №4 Дополнение к форме заявки на выполнение услуги.

ПРИЛОЖЕНИЕ №5 Форма заявки на проведение консультационных услуг.

ПРИЛОЖЕНИЕ №6 Форма оформления журнала консультационных услуг.

РАЗДЕЛ 1. НАИМЕНОВАНИЕ И ОПИСАНИЕ СИСТЕМЫ

В рамках создания единого информационного пространства при проектировании и строительстве АЭС для АО «НИАЭП» разработан программный комплекс «ИСУП НИАЭП», включающий в себя модули:

- Автоматизированная система капитального строительства (АСКС)
 - План-факт анализ
 - Освоение КВЛ
 - Технический надзор
 - Сметный лимит
 - Проектно-сметная документация
 - Тематическое планирование
 - Справочники
- Автоматизированная система ведения договоров (АСВД)
- Автоматизированная система интеграции данных (АСИД)
- Автоматизированная система контроля исполнительной документации (АСКИД)
- Автоматизированная система комплектации оборудования (АСКО)

Система разработана на основе информационной системы капитального строительства 4.2 (ИСКС 4.2.), исключительные права на ИСКС 4.2 принадлежат ООО «ЭСК Центр» (свидетельство о государственной регистрации № 2011613713).

Система введена в промышленную эксплуатацию в 2009 году.

Общее количество пользователей ~ 2400 сотрудников (АО «НИАЭП» и подрядных организаций). Одновременно работают в системе до 150 человек.

К системе подключены все основные структурные подразделения АО «НИАЭП».

ИСУП НИАЭП интегрирована со следующими информационными системами:

- 1С:УСО8.2z – основная учетная система АО «НИАЭП»;
- Системой информационного обмена (СИО) – система подготовки закупочных спецификаций;
- ПК «АтомСмета» - отраслевой комплекс формирования и проверки сметных расчетов;
- Электронный архив на базе ПО TDMS 4.0;
- Primavera PM – система календарно-сетевое планирования;
- ЕОНКОМ – каталог оборудования;
- Проектирующими системами SPE компании Intergraph;
- «АС МСО-Учет» - информационная система поддержки процессов капитального строительства Концерна «Росэнергоатом».

Система разработана на базе: Oracle EE 10g (10.2.0.4), Oracle Application Server EE 10g, Интерфейс системы реализован на Oracle Forms (10.1.2.0.2).

Описание внутренней структуры баз данных «ИСУП НИАЭП», исходные коды интерфейсных форм «ИСУП НИАЭП» находится у разработчика ИСКС 4.2 (ООО «ЭСК Центр»)

РАЗДЕЛ 2. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Подраздел 2.1 Состав (перечень) оказываемых услуг

2.1.1 Информационно-консультационное сопровождение ПО «ИСУП НИАЭП».

2.1.2 Выполнение настроек ПО «ИСУП НИАЭП» по заявкам Заказчика.

2.1.3 Техническое обслуживание и мониторинг производительности БД «ИСУП НИАЭП».

Подраздел 2.2 Описание оказываемых услуг

2.2.1 Услуги по настоящему договору оказываются Исполнителем с момента заключения договора до 29.02.2016г согласно периметру сопровождения (таблица 1).

Таблица 1. Периметр сопровождения

№	Наименование Услуги	Количество продуктивных баз	Наименование подразделения, адрес
1	Услуги в соответствии с п.2.1	3	Центральный аппарат 603006 г.Нижний Новгород пл.Свободы д.3

2.2.2 Информационно-консультационное сопровождение ПО «ИСУП НИАЭП»:

2.2.2.1 Консультации по функционалу ПО «ИСУП НИАЭП» пользователей Заказчика, в том числе с использованием средств телекоммуникаций (видеосвязь, электронная почта, телефон) согласно документально оформленной заявке.

2.2.2.2 Консультации пользователей Заказчика по ПО «ИСУП НИАЭП» (алгоритмы функционирования, структура базы данных, объекты базы данных, с помощью которых формируется информация на формах).

2.2.3 Выполнение настроек ПО «ИСУП НИАЭП» по заявкам Заказчика.

2.2.3.1 Анализ заявок и требований Заказчика. Настройка и проверка функционала ПО «ИСУП НИАЭП» в соответствии с согласованными требованиями.

2.2.3.2 Формирование дополнительных отчетов на основе данных ПО «ИСУП НИАЭП», не требующих изменения структуры и алгоритмов БД и функционала ПО (не более 6-ти отчетов).

2.2.4 Техническое обслуживание и мониторинг производительности БД «ИСУП НИАЭП»

2.2.4.1 Мониторинг работы БД и серверов приложений, настройка параметров для увеличения производительности и обеспечения работоспособности ПО «ИСУП НИАЭП» по заявкам Заказчика.

2.2.4.2 Анализ данных, предоставленных Заказчиком по мониторингу работы системы. Диагностика, устранение нештатных, нестандартных ситуаций, возникающих в ПО «ИСУП НИАЭП» Заказчика.

2.2.4.3 Выявление причин и восстановление быстрого действия системы в рамках действующего функционала ПО (не находящегося на гарантийном обслуживании у Исполнителя), в случаях замедления работы ПО «ИСУП НИАЭП» в результате выполнения услуги.

Подраздел 2.3 Объем оказываемых услуг либо доля оказываемых услуг в общем объеме закупки

Доля оказываемых услуг со стороны Исполнителя в общем объеме закупки равна 100%

РАЗДЕЛ 3. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ

Подраздел 3.1 Общие требования

Не предъявляются.
Подраздел 3.2 Требования к качеству оказываемых услуг
3.2.1 Исполнитель несет ответственность за качество оказываемых услуг в соответствии с Разделом 2 настоящего технического задания.
3.2.2 Для анализа проблем Заказчик предоставляет Исполнителю удаленный доступ к продуктивным БД «ИСУП НИАЭП» с правами на чтение и тестовым БД «ИСУП НИАЭП» с правами на чтение и запись.
3.2.3 При необходимости, для анализа проблемной ситуации, Исполнитель направляет скрипты с запросами к продуктивным БД для анализа проблемы.
3.2.4 Исполнитель не несет ответственности за проблемы, возникшие в системе, в следствие неадекватного функционирования или быстрогодействия внешних (интегрируемые с ПО «ИСУП НИАЭП») систем.
Подраздел 3.3 Требования к гарантийным обязательствам оказываемых услуг
3.3.1 Исполнитель должен гарантировать, что в период оказания услуг, вносимые изменения в ПО «ИСУП НИАЭП», не приведут к остановке бизнес-процессов АО «НИАЭП» вследствие некорректной работы ПО «ИСУП НИАЭП». Исполнитель не несет ответственности за неработоспособность ПО «ИСУП НИАЭП», связанную со сбоями в ИТ инфраструктуре Заказчика, сбоями в работе внешних систем, некорректными действиями администратора системы.
3.3.2 Гарантийный срок на настройки БД «ИСУП НИАЭП», выполненные в рамках оказания услуг по настоящему договору, составляет 12 (двенадцать) месяцев с даты выполнения заявки.
3.3.3 Исполнитель в период гарантийного срока обеспечивает поддержку восстановления работоспособности ПО «ИСУП НИАЭП» в процессе эксплуатации в случае возникновения ошибок в работе ПО «ИСУП НИАЭП». Работы по восстановлению работоспособности ПО «ИСУП НИАЭП» выполняются администратором Заказчика на основе скриптов (патчей) и рекомендаций, подготовленных Исполнителем. По требованию Заказчика, работы по восстановлению работоспособности ПО «ИСУП НИАЭП» могут выполняться Исполнителем на площадке Заказчика.
3.3.4 Исполнитель обязуется за свой счет и в согласованные с Заказчиком сроки устранить ошибки ПО «ИСУП НИАЭП», обнаруженные в период гарантийного срока.
Подраздел 3.4 Требования к конфиденциальности
3.4.1 Исполнитель принимает, что информация, полученная им (или которая может быть получены им) явно или косвенно в процессе оказания услуг по ПО «ИСУП НИАЭП» Заказчика, является информацией ограниченного доступа, использование которой для оказания услуг осуществляется в соответствии с Соглашением о конфиденциальности и неразглашении информации, являющимся обязательным приложением к договору на оказание услуг между Заказчиком и Исполнителем и не подлежит разглашению, кроме случаев, предусмотренных законодательством РФ;
3.4.2 Предоставление доступа сотруднику Исполнителя к информационным ресурсам АО «НИАЭП» осуществляется на основании заявки на имя Старшего вице-президента – директора по проектированию АО «НИАЭП» в соответствии с формой, указанной в Приложении №1;

3.4.3 К заявке на предоставление доступа прилагается обязательство работника о неразглашении сведений, ставших известными в период выполнения работ. Форма обязательства указана в Приложении №2.

Подраздел 3.5 Требования к безопасности оказания услуг и безопасности результата оказанных услуг

Требования не предъявляются.

Подраздел 3.6 Требования по консультированию персонала заказчика

При необходимости, Исполнитель осуществляет консультирование по функционалу ПО «ИСУП НИАЭП» группы пользователей до 5 чел. или отдельных пользователей по отдельно оформленной заявке (приложение 5) с оформлением перечня сотрудников, которым проведена консультация (приложение 6).

Подраздел 3.7 Требования к составу технического предложения участника

Требования не предъявляются.

Подраздел 3.8 Специальные требования

3.8.1 Исполнитель самостоятельно осуществляет взаимодействие с разработчиком ИСКС 4.2 (ООО «ЭСК Центр») в целях получения исходных кодов интерфейсных форм, описания внутренней структуры баз данных и логики функционирования «ИСУП НИАЭП».

3.8.2 Заказчик не несет перед Исполнителем никаких обязательств по предоставлению Исполнителю (или содействию в получении) материалов, указанных в п. 3.8.1, необходимых для качественного оказания услуг.

РАЗДЕЛ 4. РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

Подраздел 4.1 Описание конечного результата оказанных услуг

Выполнение услуг в соответствии с разделом 2

Подраздел 4.2 Требования по оказанию услуг

Стороны назначают ответственных лиц для оперативного решения и согласования вопросов, возникающих при сопровождении и поддержке ПО «ИСУП НИАЭП». Со стороны Заказчика ответственными лицами назначены:

ФИО, должность отв. Лица	Компетенция	E-mail	Телефон
Со стороны Заказчика:			
Карлин Андрей Яковлевич	В части сопровождения «ИСУП НИАЭП», за исключением проектов по Белорусской АЭС и Курской АЭС-2	a.karlin@niaep.ru	(831)421-79-00, доб.34-32
Баранова Марина Владимировна	В части сопровождения «ИСУП НИАЭП» по проекту Белорусской АЭС и системного сопровождения БД	m.baranova@niaep.ru	(831)421-79-00, доб. 29-27
Русецкий Сергей Викторович	В части сопровождения «ИСУП НИАЭП» по проекту	s.rusetsky@niaep.ru	(831)421-79-00, доб. 33-14

	Курской АЭС-2		
Волкова Галина Алексеевна	В части сопровождения работы пользователей с продуктивными базами и интеграционных решений	g.volkova@niaep.ru	(831)421-80-58

4.2.1 В случае изменения состава и/или контактных данных ответственных лиц в течение срока действия поддержки, стороны в течение 1 (одного) рабочего дня уведомляют друг друга об этом посредством электронной почты.

4.2.2 При оказании Услуг по Договору Исполнитель руководствуется техническими требованиями и перечнем оказываемых услуг, приведенном в Разделе 2 настоящего ТЗ. Для получения дополнительных данных, материалов и документов, потребовавшихся в ходе оказания услуг сопровождения и поддержки, каждая из Сторон направляет соответствующий запрос ответственному лицу другой стороны, по электронной почте или официальным письмом.

4.2.3 Исполнитель должен иметь телефон горячей линии и выделенный адрес электронной почты службы поддержки. Все заявки пользователей Заказчика, подписанные заявителем работ, должны регистрироваться Исполнителем. Если заявка пользователя может быть обработана и выполнена сразу, то пользователю предоставляется необходимая информация, данные по выполненной заявке регистрируются, и она закрывается. Также Исполнитель должен предоставить технические возможности пользователю Заказчика отследить ход выполнения данной заявки (статус и срок исполнения).

Расписание горячей линии

с 9:00 до 19:00 ежедневно по рабочим дням

Исполнитель регистрирует все заявки пользователей Заказчика, подписанные заявителем работ, определяет характер обращения, в зависимости от назначенного приоритета Заказчика, определяет очередность обработки заявки и извещает о статусе регистрации Заказчика. Время извещения (отклика) устанавливается в зависимости от приоритета заявки:

Стандартный – для всех заявок пользователей, кроме VIP. Максимальное время отклика на заявку не более **3 часов**.

Высокий – для заявок VIP пользователей или группы пользователей. Максимальное время отклика на заявку не более **2 часа**.

Критичный – для срочных заявок VIP пользователей или группы пользователей. Максимальное время отклика на заявку не более **1 часа**.

Перечень VIP сотрудников:

ФИО, должность VIP	Компетенция	E-mail	Телефон
Пашенцева Елена Фёдоровна	Начальник УППС	oit@niaep.ru	421-81-44 35-78

Максимальный срок, в течении которого Исполнителем определяется время выполнения работ по заявке, составляет 16 рабочих часов. В пределах данного срока Исполнитель проводит детальный анализ заявки, определяет методы решения заявки и извещает Заказчика о сроке, в течении которого заявка будет выполнена.

4.2.4 В случае необходимости, Исполнитель запрашивает у пользователя дополнительную информацию, необходимую для анализа и решения проблемы: (копии

экранов, набор ролей конечного пользователя и др. согласно Приложению 4), если такая информация отсутствует в первоначальной заявке.

4.2.5 Исполнитель не несет ответственности за нарушение сроков отклика в случае возникновения не зависящих от него сбоев в инфраструктуре (отключение офисного электропитания, отключение внешних линий связи и др.) и обстоятельств непреодолимой силы (пожары, наводнения и др.)

4.2.6 Заявки пользователей с требованиями выполнения работ по настройке ПО «ИСУП НИАЭП» и консультированию пользователей, должны согласовываться со стороны Заказчика начальником отдела поддержки внутренних информационных систем ЦА АО «НИАЭП» и начальника управления поддержки прикладных систем. Для направления стандартного запроса, пользователь заполняет форму заявки (Приложение №3) и, при необходимости, форму «Описание к заявке» (Приложение №4).

Подраздел 4.3 Требования по приемке услуг

4.3.1 Сдача-прием оказанных услуг выполняются ежемесячно. Исполнитель до 1 числа месяца, следующего за отчетным, представляет Заказчику подписанный со стороны Исполнителя отчет по оказанным услугам с приложением выполненных заявок, подписанных заявителем работ и начальником отдела поддержки внутренних информационных систем ЦА АО «НИАЭП», а также акт сдачи-приемки оказанных услуг. В случае необходимости получения дополнительной статистической информации по предоставляемым услугам сопровождения, Исполнитель предоставляет данные по отдельному запросу в согласованные с Заказчиком сроки.

4.3.2 Акт сдачи-приемки оказанных услуг подписывается на основании отчета по оказанным услугам, подписанного начальником отдела поддержки внутренних информационных систем ЦА АО «НИАЭП».

РАЗДЕЛ 5. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИНЯТЫХ СОКРАЩЕНИЙ

№ п/п	Сокращение	Расшифровка сокращения
1	ПО «ИСУП НИАЭП»	Информационная система управления проектами при проектировании и сооружении АЭС
2	БД «ИСУП НИАЭП»	База данных ПО «ИСУП НИАЭП»
3	Пользователь	Сотрудник отдела поддержки внутренних информационных систем (ОПВИС) ЦА Заказчика, являющийся потребителем Услуг, оказываемых Исполнителем.
4	ОПВИС	Отдел поддержки внутренних информационных систем ЦА Заказчика
5	ЦА	Центральный аппарат
6	УПИС	Управление поддержки прикладных систем

Форма
заявки для предоставления доступа работников сторонних организаций
к информационным ресурсам АО «НИАЭП»

С целью выполнения работ по «00000000» в рамках договора между АО «НИАЭП» и ООО «00000000» от 00.00.0000 № 0000/0000 прошу Вас предоставить доступ работника ООО «00000000» к информационным ресурсам АО «НИАЭП» с правами на «чтение»:

№	Пользователь			Наименование систем, к которым необходим доступ, права доступа	Конечный срок предоставления доступа
	Ф.И.О.	Должность, подразделение (отдел)	Контактная информация (тел., e-mail)		
1.					

ООО «00000000» с целью выполнения условий конфиденциальности в рамках указанного договора:

- _____
признаёт, что ему предоставляется доступ к информации, представленной в электронной форме или виде, которая может не иметь реквизитов документа, но представляет в рамках договора коммерческую значимость и должна охраняться в режиме конфиденциальности в соответствии с требованиями российского законодательства;
- _____
обязуется выполнять автоматизированную обработку информации только с использованием закреплённых за конкретными работниками Исполнителя средств вычислительной техники и электронных носителей информации в соответствии с заявкой;
- обязуется принимать все необходимые организационные и технические меры для обеспечения конфиденциальности, целостности и доступности обрабатываемой им информации, а также её защиту от несанкционированного, в том числе, случайного доступа, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения и иных неправомерных действий;
- обязуется контролировать выполнение своими работниками требований по обеспечению безопасности информации и обязательств по неразглашению.

Ответственный за предоставление доступа к информационным ресурсам АО «НИАЭП» со стороны ООО «00000000» инженер 1-й категории Группы поддержки приложений информационной безопасности ОИТ Иванов Иван Иванович, (тел.: +7(000) 0000000, доб. 0000, ii.ivanov@000.ru).

Должность.....Подпись.....И.О. Фамилия

Форма Обязательства
о неразглашении сведений, ставших известными
в период выполнения работ по договору
от _____ № _____

Я, _____, паспорт
гражданина Российской Федерации серия _____ № _____,
выдан _____,
_____,
дата выдачи _____ года, зарегистрирован
по адресу _____,
_____,
являясь _____ работником

О Б Я З У Ю С Ь :

1. Использовать доступ к информационным ресурсам АО «НИАЭП» исключительно для выполнения работ, предусмотренных договорными отношениями АО «НИАЭП» и _____, в рамках предоставленных мне прав и полномочий.

2. Использовать для обработки информации в информационных ресурсах АО «НИАЭП» закрепленные за мной технические средства обработки и передачи информации, готовность к работе которых в информационных ресурсах АО «НИАЭП» подтверждена Актом от _____.

3. Сохранять в тайне свои аутентификационные и идентификационные данные, предназначенные для доступа к информационным ресурсам АО «НИАЭП».

4. Без распоряжения полномочных лиц не разглашать, не предоставлять, не передавать и не сообщать устно или письменно ставшие мне известными сведения, или к которым я был допущен(а), или к которым имел(а) доступ, или которые были мною созданы при обработке информации в информационных ресурсах АО «НИАЭП».

5. Передать при прекращении действия трудового договора все носители информации ограниченного доступа (документы, машинные носители, черновики, распечатки на принтерах и пр.), в том числе не имеющие ограничительных пометок и грифов, которые находились в моём распоряжении в связи с выполнением должностных обязанностей, в подразделения, ответственные за их регистрацию и учёт.

6. Об утрате или недостатке носителей информации ограниченного доступа удостоверений, пропусков, ключей от сейфов (хранилищ), личных печатей и других фактах, которые могут привести к разглашению сведений ограниченного доступа, а также о причинах и условиях возможной утечки этих сведений немедленно сообщать в подразделение, занимающееся вопросами обеспечения безопасности информации.

7. В случае попытки посторонних лиц получить информацию ограниченного доступа немедленно сообщить об этом через своего начальника в подразделения, занимающиеся вопросами обеспечения безопасности информации.

8. Не препятствовать работникам АО «НИАЭП» и _____, полномочных в обеспечении безопасности информации, в проведении ими контрольных мероприятий.

9. Не использовать для занятий любой деятельностью и не разглашать информацию ограниченного доступа, в том числе сторонних организаций, переданную мне в ходе трудовой деятельности или которая мне будет доверена, или станет известна. С приказами Госкорпорации «Росатом» от 28.03.2011 №1/238-П «Об утверждении единой политики защиты коммерческой тайны в атомной отрасли» и от 28.12.2012 № 1/1297-П «Об утверждении Перечня сведений, составляющих служебную информацию ограниченного распространения («Для служебного пользования») Госкорпорации «Росатом» и её организаций, и Порядка организации защиты служебной информации ограниченного распространения («Для служебного пользования») в Госкорпорации «Росатом» и её организациях» ознакомлен(а) под роспись.

10. Сохранять (в том числе после прекращения действия трудового договора) конфиденциальность ставших известными секретов производства до прекращения действия исключительного права Работодателя или его контрагентов на данные секреты производства.

11. Выполнять данное дополнительное соглашение с момента его подписания мною и в течение пяти лет после окончания действия трудового договора от _____ № _____.

Я подтверждаю, что не имею ни перед какими-либо физическими или юридическими лицами никаких обязательств, которые входят в противоречие или которые ограничивают данные мои обязательства.

Я осознаю, что разглашение ставших мне известными сведений может повлечь в отношении меня дисциплинарную, административную, гражданско-правовую или уголовную ответственность, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации, а также необходимость возмещения мною причинённого ущерба в результате такого разглашения.

Работник _____

Директор _____

МП

**Форма Заявки № _____
на выполнение услуги**

Отдел поддержки внутренних информационных систем
Наименование подразделения АО «НИАЭП» (ЦА)

« _____ » _____ 2015г _____ : _____
Дата подачи заявки время

« _____ » _____ 2015
Плановая дата исполнения заявки

« _____ » _____ 2015г
Фактическая дата исполнения заявки

Наименование		Описание проблемы	Приоритет заявки
Тип заявки (нужное отметить) <input type="checkbox"/> Информационно-консультационная <input type="checkbox"/> Настройка* <input type="checkbox"/> Техническое обслуживание			<input type="checkbox"/> стандартный <input type="checkbox"/> высокий <input type="checkbox"/> критичный
ЗАДАНИЕ ВЫДАЛ		_____	
		Подпись, Ф.И.О., должность	
ЗАДАНИЕ СОГЛАСОВАЛ		_____	
		Подпись, Ф.И.О., должность	

		Подпись, Ф.И.О., должность	
Текст			
ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕНИИ		_____	
		Подпись, Ф.И.О., должность	
Текст			

РАБОТУ ПРИНЯЛ:

Заказчик _____ / _____
Подпись / Расшифровка подписи Дата приемки исполнения

Начальник ОПВИС _____ / _____
Подпись / Расшифровка подписи Дата приемки исполнения

Начальник УППС* _____ / _____
Подпись / Расшифровка подписи Дата приемки исполнения

*Согласовывается начальником УППС ЦА при оформлении заявок на настройку

Форма Описания к заявке №

Описание замечания				
Модуль	База данных	Имя пользователя Oracle	Текущий набор ролей пользователя	Название и дата обновления файла формы

Место для скриншотов.

Где:

- модуль – наименование модуля, формы;
- база данных - на какой базе данных возникли замечания и предложения;
- имя пользователя Oracle – код пользователя в базе данных;
- текущий набор ролей пользователя – список ролей в базе данных;
- название, дата обновления файла, формы;
- скриншоты ошибок;
- скриншоты интерфейсных таблиц;
- настройки для выводов отчетов;
- скриншоты отчетов или сами отчеты.

Форма Заявки № _____

на консультирование сотрудников АО «НИАЭП» по договору -

Отдел поддержки внутренних информационных систем

Наименование подразделения АО «НИАЭП» (ЦА)

« _____ » _____ 2015г _____ : _____
Дата подачи заявки время

« _____ » _____ 2015г
Плановая дата исполнения заявки

« _____ » _____ 2015г
Фактическая дата исполнения заявки

Наименование	Количество, чел.	Дата и время проведения	Место проведения (ЦА, № зала, комнаты)	Приоритет заявки
Тема				<input type="checkbox"/> стандартный <input type="checkbox"/> высокий <input type="checkbox"/> критичный
ЗАДАНИЕ ВЫДАЛ	_____ Подпись, Ф.И.О., должность			
ЗАДАНИЕ СОГЛАСОВАЛ	_____ Подпись, Ф.И.О., должность			
Текст				
ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕНИИ	_____ Подпись, Ф.И.О., должность			
Текст				

РАБОТУ ПРИНЯЛ:

Заказчик _____ / _____
Подпись / Расшифровка подписи Дата приемки исполнения

Начальник ОПВИС _____ / _____
Подпись / Расшифровка подписи Дата приемки исполнения

Форма Перечня сотрудников АО "НИАЭП" которым проведено консультирование в соответствии с договором сопровождения

Тема: " _____ ". (Заявка № ____)

№ п/п	ФИО	Тема	Номер группы	Дата проведения	Время проведения	Подпись
1						
2						
3						

От

От АО «НИАЭП»