


УТВЕРЖДАЮ:

Исполнительный директор
АО «НИАЭП»



_____ В.Л. Кац
« ____ » _____ 2015 г.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на выполнение работ по сопровождению
«Единой информационной учетной системы»


СОГЛАСОВАНО:

Директор по системной инженерии и
информационным технологиям АО
«НИАЭП»

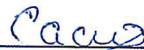

_____ В.В. Аленьков
(подпись, дата)

РАЗРАБОТАНО:

Начальник отдела архитектуры ЕИП
управления методологии проектов
АО «НИАЭП»


_____ Н.Н. Бильдяева
(подпись, дата)

Главный бухгалтер АО «НИАЭП»


_____ Е.В. Самогородская

Главный бухгалтер АО «АСЭ»


_____ Е.В. Самоцветова

Начальник Управления по работе с
персоналом МФ АО «АСЭ»


_____ Р.Е. Володин

Нижний Новгород,
2015г.

УТВЕРЖДАЮ:

Исполнительный директор
АО «НИАЭП»

_____ В.Л. Кац
« ____ » _____ 2015 г.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на выполнение работ по сопровождению
«Единой информационной учетной системы»

СОГЛАСОВАНО:

Директор по системной инженерии и
информационным технологиям АО
«НИАЭП»

_____ (подпись, дата)

В.В. Аленьков

Главный бухгалтер АО «НИАЭП»

_____ Е.В. Самогородская

Главный бухгалтер АО «АСЭ»

_____ Е.В. Самоцветова

Начальник Управления по работе с
персоналом МФ АО «АСЭ»

_____ Р.Е. Володин

РАЗРАБОТАНО:

Начальник отдела архитектуры ЕИП
управления методологии проектов
АО «НИАЭП»

_____ (подпись, дата)

Н.Н. Бильдяева

Нижний Новгород,
2015г.

УТВЕРЖДАЮ:

Исполнительный директор
АО «НИАЭП»

_____ В.Л. Кац
« ___ » _____ 2015 г.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на выполнение работ по сопровождению
«Единой информационной учетной системы»

СОГЛАСОВАНО:

Директор по системной инженерии и
информационным технологиям АО
«НИАЭП»

_____ (подпись, дата)

В.В. Аленьков

РАЗРАБОТАНО:

Начальник отдела архитектуры ЕИП
управления методологии проектов
АО «НИАЭП»

_____ (подпись, дата)

Н.Н. Бильдяева

Главный бухгалтер АО «НИАЭП»

_____ Е.В. Самогородская

Главный бухгалтер АО «АСЭ»

_____ М.Ю. Самоцветова

Начальник Управления по работе с
персоналом МФ АО «АСЭ»

_____ Р.Е. Володин

Нижний Новгород,
2015г.

1. Цель проекта

- Обеспечение непрерывной работы Системы в режиме 24 часов 7 дней в неделю
- Обеспечение непрерывности протекания бизнес-процессов компании в соответствии с периметром сопровождения
- Обеспечение ввода достоверной информации в Систему
- Обеспечение формирования достоверной отчетности ежемесячно на 7-й рабочий день.

2. Термины и определения

- Единая информационная учётная система (далее - ЕУС, ЕУС)– комплекс систем и интеграционных механизмов на технологической платформе «1С: Предприятие 8.2» для обеспечения учетной функции. В состав комплекса систем входит: «1С:Управление строительной организацией 8», Портал поставщика, «1С: Бухгалтерия предприятия для Республики Беларусь», «1С: Зарплата и Управление персоналом для республики Беларусь»;
- 1С:УСО, 1С:УСО – Программный продукт «1С:Управление строительной организацией 8» входящий в состав ЕУС;
- Служба технической поддержки (СТП) – служба Исполнителя выполняющая работы по технической поддержке ЕУС.

3. Периметр сопровождения

3.1. Периметр сопровождения программного продукта «1С:Управление строительной организацией 8»

- АО «Атомстройэкспорт» – г. Москва, Дмитровское шоссе, д,2

4. Общие сведения о системе

4.1. Заказчик

- АО «НИАЭП» – реализует проекты по строительству объектов для обращения с РАО и ОЯТ, объектов теплоэнергетики, а также оказывает полный спектр услуг ЕРС, ЕРС(М) и РМС услуг для любых сложных инженерных объектов.
- Структура АО «НИАЭП», управляющей компании АО «АСЭ» представляет собой сеть офисов по управлению проектами по сооружению объектов, в числе которых (включая АО «АСЭ»):
 - проектный институт в Нижнем Новгороде;
 - три офиса по управлению сооружением АЭС (Нижний Новгород, Москва, Санкт-Петербург);
 - представительства в 10 странах Европы и Азии, где реализуются или планируются проекты: Болгария, Венгрия, Вьетнам, Иран, Индия, Китай, Турция, Чехия, Словакия, Украина.
- Сегодня в АО «НИАЭП», управляющей компании АО «АСЭ», трудится более 4000 человек, а с учетом дочерних предприятий – более 7000 (включая АО «АСЭ»).
- Пакет реализуемых проектов - 20 сооружаемых или проектируемых одновременно энергоблоков в России и за рубежом (включая АО «АСЭ»).

4.2. Общие сведения о системе «1С:Управление строительной организацией 8»

- Ввод в промышленную эксплуатацию – 2009 год.
- Кол-во пользователей в системе – 1 208.
В том числе:
 - Кол-во пользователей находящихся в информационной базе в один момент времени – от 400 до 800.
 - Наличие интеграций с другими системами – есть. (ИСУП НИАЭП, СИО, ЕОС НСИ, ИСКД, «Портал поставщика, 1С: Бухгалтерия предприятия 8 для Белоруссии, ИАСУП, 1С:Бухгалтерия АСЭ).
 - Конфигурация доработана.

4.3. Общие требования к работам

Выполняемые работы по сопровождению 1С:УСО 8 должны отвечать следующим требованиям:

- Должны быть сохранены механизмы информационной безопасности, реализованные в технологической платформе «1С:Предприятие 8.2z»;
- Все результаты работ должны соответствовать требованиям нормативных актов РФ в сфере бухгалтерского учета по стандартам РСБУ, налогового учета по законодательству РФ, а также требованиям национальных стандартов бухгалтерского учета в местах присутствия зарубежных подразделений компании, в том числе:
 - соответствовать требованиям указанных выше нормативных актов, регулирующих деятельность компаний, имеющих территориально-распределенную организационную структуру:
 - филиалы и обособленные подразделения, как на самостоятельном балансе, так и не выделенные на самостоятельный баланс;
 - филиалы и обособленные подразделения, осуществляющие свою деятельность на территории РФ и за пределами территории РФ;
 - включая внутривозрастные (межфилиальные) взаимоотношения и расчеты;
- Не нарушать быстродействие 1С:УСО 8 при одновременном использовании не менее, чем 400 пользователями.
- Не нарушать логику работы иных бизнес-функций реализованных в Системе, в том числе по учету строительной и инжиниринговой деятельности.

5. Перечень работ по настоящему техническому заданию

- 5.1. Техническая поддержка пользователей по сопровождаемым функциональным блокам согласно п. 6. Перечень блоков может изменяться по согласованию между Исполнителем и Заказчиком.
- 5.2. Проведение консультаций касательно работы с Системой, в том числе для групп пользователей Системы;
- 5.3. Общее администрирование Системы;
- 5.4. Корректировка выявленных ошибок (функционала);
- 5.5. Разработка отчетных и/или печатных форм по инициативе Заказчика, трудоемкость которых не превышает 48 ч/час по каждой отчетной и /или печатной форме.

Трудоемкость каждой разработки печатных и/или отчетных форм определяется Исполнителем по согласованию с Заказчиком. Разработка печатных и/или отчетных форм, трудоемкость выполнения каждой из которых превышает 48 ч/час не входит в состав работ по настоящему Договору.

- 5.6. Осуществление доработок (внесение корректировок в функционал Системы) по инициативе Заказчика, трудоемкость которых не превышает 48 ч/час по каждой доработке (каждому изменению функционала Системы). Трудоемкость каждой доработки определяется Исполнителем по согласованию с Заказчиком. Доработки, трудоемкость выполнения каждой из которых превышает 48 ч/час не входит в состав работ по настоящему Договору.
- 5.7. Методологическая и техническая поддержка в части автоматизации учета по любому бизнес-процессу компании.
- 5.8. Получение и установка обновления для технологической платформы «1С:предприятие 8.2», взаимодействуя при необходимости с организациями, распространяющие данные обновления.
- 5.9. В состав сопровождения входят расходы Исполнителя связанные с командировками в подразделения организации, включенной в периметр сопровождения.
- 5.10. Перечень работ по сопровождению может дополняться по согласованию сторон без корректировки суммы договора.
- 5.11. Выполняемые работы должны отвечать следующим требованиям:
 - Сохранять механизмы информационной безопасности, реализованные в технологической платформе «1С:Предприятие 8.2z»;
 - Учитывать специфику деятельности АО «НИАЭП» как крупнейшей компании с численностью персонала более 4000 человек, имеющий территориально-распределенную организационную структуру (филиалы и обособленные подразделения, как на самостоятельном балансе, так и не выделенные на самостоятельный баланс);
 - Учитывать специфику деятельности АО «НИАЭП» как компании, осуществляющей свою деятельность как на территории РФ, так и за рубежом РФ, а также специфику ведения учетной функции по стандартам РСБУ и национальным стандартам бухгалтерского учета в местах присутствия зарубежных подразделений компании;
 - Соответствовать требованиям нормативных актов РФ в сфере бухгалтерского и налогового учета в части ведения деятельности российских и зарубежных подразделений компаний, включая внутривозрастные (межфилиальные) взаимоотношения и расчеты;
 - Не нарушать быстродействие 1С:УСО 8 при одновременном использовании 400 пользователями.
 - Не нарушать логику работы иных бизнес-функций реализованных в Системе, в том числе по учету строительной и инжиниринговой деятельности.

6. Перечень основных сопровождаемых функциональных блоков программного продукта «1С: УСО»

№	Наименование сопровождаемого блока	Границы функционального блока	Доработанный/ Базовый функционал	Периметр сопровождения
1С:Управление строительной организацией				
1.	Расчет заработной платы.	Сопровождение производится по контуру расчета заработной платы без ограничений. Основные цели сопровождения данного блока: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Расчет заработной платы по всей компании на 1-й рабочий день месяца (ежемесячно). ▪ Отражение затрат в учете на 3-й рабочий день ▪ Расчет индивидуальной стимулирующей надбавки (ИСН) по подразделению Разработка специализированных отчетов и обработок.	Доработанный	В соответствии и с п. 3.1 ТЗ
2.	Кадровый учет.	Сопровождение производится по контуру кадрового учета компании без ограничений. Разработка специализированных отчетов и обработок.	Доработанный	В соответствии и с п. 3.1 ТЗ
3.	Отдел труда и заработной платы (ОТиЗ)	Сопровождение производится по контуру функционала ЕУС относящегося к подразделению ОТиЗ включая штатное расписание. Разработка специализированных отчетов и обработок.	Доработанный	В соответствии и с п. 3.1 ТЗ
Мониторинг быстрodeйствия				
4.	Мониторинг и оптимизация быстрodeйствия	Мониторинг и оптимизация быстрodeйствия по ключевым операциям согласно приложению №1 к настоящему техническому заданию с оформлением отчетной документации.	Доработанный	В соответствии и с п 3.1 ТЗ

7. Режим работы службы технической поддержки.

7.1. В целях исполнения работ по настоящему техническому заданию Исполнитель создает службу технической поддержки.

- 7.2. Состав и изменения состава службы технической поддержки подлежит обязательному согласованию Исполнителем с Заказчиком.
- 7.3. Служба технической поддержки осуществляет свою работу по месту нахождения Заказчика:
- г. Н.Новгород, пл. Свободы, д.3, комн. А410;
 - г. Москва, Дмитровское шоссе, д,2.
- 7.4. В случае необходимости, по запросу Исполнителя непосредственное место работы специалистов службы технической поддержки может быть согласовано с Заказчиком.
- 7.5. Служба технической поддержки осуществляет свою работу по рабочим дням с 09-00 до 19-00. Выходные и праздничные дни – по календарю Российской Федерации.
- 7.6. При необходимости организации работы службы технической поддержки за пределами указанного рабочего времени Заказчиком направляется письменное уведомление руководителю проекта в следующие сроки:
- для организации работы по рабочим дням по календарю Российской Федерации – не позднее 17⁰⁰ соответствующего дня;
 - для организации работы по выходным и праздничным дням – не позднее, чем за 2 (два) рабочих дня до наступления соответствующего выходного (праздничного) дня.
- 7.7. Уведомление должно содержать в себе информацию о дате и времени организации дополнительного времени работы, об уровне и объеме предполагаемой технической поддержки. Данные работы входят в стоимость договора и не приводят к увеличению стоимости договора.

8. Порядок направления Заявок в службы технической поддержки.

- 8.1. Основанием для выполнения работ по технической поддержке является Заявка на выполнение работ.
- 8.2. Заявкой считается письменное или устное обращение Пользователя (или ответственного специалиста Заказчика) в службы технической поддержки с целью решения задач по эксплуатации Системы.
- 8.3. Заявка может быть направлена в службу технической поддержки следующими способами:

Способ обращения	Вид обращения	Примечание
Заявка в Систему	Электронное	Приоритетный способ направления заявок. Обработка Заявок в Системе является первичным и главным каналом оказания услуги технической поддержки Заказчику. Остальные каналы коммуникаций должны использоваться только в качестве дополнения к главному.
Электронное письмо, отправленное на электронный адрес службы технической поддержки: NN LAD	Электронное	Канал электронной почты является вторичным и дополнительным по отношению к регистрации Заявок в Системе. Используется только в случае направления

		дополнительной информации в службу технической поддержки по зарегистрированным Заявкам в Системе.
Обращение в службу технической поддержки по телефонам: <ul style="list-style-type: none"> • 10-00 (вн.) • (831) 421-80-43 	Устное	Телефон может использоваться Пользователями только для уведомлений Исполнителя о размещении новых Заявок с высоким уровнем приоритета в Системе.

- 8.4. Заявки, полученные посредством прочих каналов связи (иные номера телефонов, ICQ, Skype и пр.), не являются официальными обращениями и не регистрируются в Системе. Подобные средства связи рассматриваются только как средства личного общения.
- 8.5. Прием заявок осуществляется только по графику режима работы службы технической поддержки с учетом согласованного с Заказчиком времени работы службы технической поддержки за пределами рабочего времени.
- 8.6. Заявки, поступившие в службу технической поддержки во внерабочее время, считаются поступившими на момент начала первого рабочего дня, следующего за временем фактического обращения Пользователя.
- 8.7. Заявка на выполнение работ считается новой, если обращение не связано с предыдущими обращениями Пользователя (ответственного специалиста Заказчика), либо относится к уже принятым Пользователем (ответственным специалистом Заказчика) услугам Исполнителя.
- 8.8. Исполнитель может затребовать от Пользователя регистрации Заявки в системе. Ответ предоставляется в письменном виде через Систему.
- 8.9. Не продолжительные консультации по телефону (до 30 минут) могут оказываться по телефону.

9. Матрица приоритетов технической поддержки.

- 9.1. Зарегистрированная в Системе Заявка в рамках каждого из уровней технической поддержки обрабатывается и выполняется в соответствии с установленной системой приоритетов.
- 9.2. Назначение приоритета Заявки происходит в зависимости от влияния возникшей проблемы или вопроса на деятельность Заказчика.
- 9.3. Приоритет присваивается Исполнителем, совместно с Заказчиком при приеме Заявки и может изменяться в процессе выполнения запроса.
- 9.4. Выделяются следующие приоритеты запросов:

Уровень приоритета		Описание проблемы	Время первой реакции	Время разрешения проблемы
1	Критическая проблема	Система не может исполнять ни одну из своих документированных функций, т.е. полностью неработоспособна	Безотлагательно	Заявки с приоритетом 1 обрабатываются СТП в первоочередном порядке, привлекаются все необходимые ресурсы. Срок решения запроса с приоритетом 1 составляет не более 3 раб. час.

Уровень приоритета		Описание проблемы	Время первой реакции	Время разрешения проблемы
				Если решение заявок с приоритетом 1 невозможно в указанный период, Пользователям направляется ответ с описанием проблемы и указанием предполагаемых сроков решения указанного запроса.
2	Серьезная проблема	Система в целом работоспособна, но значительная часть документированных функций Системы не выполняется, или наблюдается существенное снижение производительности Системы в целом	Внеплановый режим, 1 час	Заявки с приоритетом 2 обрабатываются СТП в порядке очереди. Срок решения запроса с приоритетом 2 составляет не более 5 раб. час. Если решение заявок с приоритетом 2 невозможно в указанный период, Пользователям направляется ответ с описанием проблемы и указанием предполагаемых сроков решения указанного запроса.
3	Проблема	Несущественное снижение производительности Системы, неработоспособность одной или нескольких функций Системы, выявление и устранение ошибок в программном обеспечении Системы	Плановый режим, 4 часа	Заявка с приоритетом 3 обрабатывается СТП в порядке очереди. Срок решения запроса с приоритетом 3 составляет не более 3 раб. дней. Если решение заявок с приоритетом 3 невозможно в указанный период, Пользователям направляется ответ с описанием проблемы и указанием предполагаемых сроков решения указанного запроса.
4	Консультация	Система функционирует в рабочем режиме, требуется Техническая консультация, изменение настроек системы	Плановый режим, 4 часа	Заявка с приоритетом 4 исполняется СТП в течение времени, не превышающего 5 раб. дней. Если решение заявок с приоритетом 4 невозможно в указанный период, Пользователям направляется ответ с описанием проблемы и указанием предполагаемых сроков решения указанного запроса.

Уровень приоритета	Описание проблемы	Время первой реакции	Время разрешения проблемы
5	Доработка Система функционирует в рабочем режиме, требуется расширение функционала, доработка ПО Системы, установка обновлений и новых версий и иные услуги, требующие предварительного планирования и согласования сроков выполнения	По мере рассмотрения проблем с более высоким приоритетом, 4 часа	Заявка с приоритетом 5 обрабатывается СТП в порядке отдельного согласованного с Заказчиком плана-графика работ.

9.5. Время решения обращения может зависеть от критичности обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса в отдел разработки.

9.6. Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов технической поддержки. К таким обращениям могут быть отнесены вопросы восстановления работоспособности основных сервисов Системы.

10. Порядок закрытия Заявок службой технической поддержки.

10.1. По окончании услуг ответственный специалист службы технической поддержки передает Заказчику ответ на Заявку.

10.2. По всем выполненным Заявкам специалист Исполнителя должен заполнить графу «Решение» в системе Заявок, в которой описывает выполненное решение возникшего вопроса и указывает дату исполнения Заявки Исполнителем.

10.3. Дополнительно для доставки ответа ответственный специалист службы технической поддержки может использовать тот способ доставки, который будет обеспечивать наилучший результат. По усмотрению ответственного специалиста службы технической поддержки могут быть использованы такие способы доставки, как электронная почта, телефон, а также любые другие способы доставки.

10.4. После доставки исчерпывающего ответа и/или выполнения соответствующих работ Заявка считается завершенной, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от участника о решении проблемы, выполнении иных работ.

10.5. Если Пользователь (инициатор Заявки) получил исчерпывающий ответ на заданный в Заявке вопрос, он должен подтвердить это в Системе.

10.6. Если же ответа, приведённого специалистом, недостаточно, то Пользователь (инициатор Заявки) может в течение 5 (пяти) календарных дней предоставить дополнительную информацию или задать уточняющий вопрос. В случае обоснованного несогласия Пользователя (инициатора Заявки) с завершением Заявки, выполнение Заявки продолжается. Несогласие Пользователя с завершением Заявки должно быть подтверждено обращением в службу технической поддержки через систему заявок или по электронной почте.

- 10.7. В случае отсутствия ответа Заказчика о закрытии запроса в течение 14 календарных дней от даты доставки ответа Пользователю Заявка считается закрытой. Для дальнейшего рассмотрения вопроса Пользователь (инициатор Заявки) должен снова создать Заявку в установленном порядке.
- 10.8. Заявка может быть закрыта ответственным исполнителем службы технической поддержки, на основании следующих критериев:
- Пользователь подтвердил успешное разрешение проблемы.
 - Отсутствие ответа от Пользователя (инициатора запроса) в течение десяти рабочих дней - в случае необходимости получения дополнительной информации по Заявке;
- 10.9. В случае претензий по выполнению Заявок Пользователь может обратиться с жалобами к руководителю проекта по e-mail. В жалобе необходимо указать дату, когда была отправлена заявка, имя сотрудника службы технической поддержки, принявшего заявку и само содержание заявки. Ответ на претензии должен быть выдан не позднее чем через семь рабочих дней после подачи претензии.
- 10.10. Ежемесячно, не позднее 20-го числа месяца, следующего за отчетным, Исполнитель формирует Отчет о быстродействии системы ЕУС (согласно форме в Приложении 1) и передает его Заказчику.
- 10.11. Ежемесячно, не позднее 20-го числа месяца, следующего за отчетным, Исполнитель формирует Отчет о выполненных работах по сопровождению ЕУС (согласно форме в Приложении 2) и Рабочий отчет (согласно форме в Приложении 3) и передает эти отчеты Заказчику.

11. Выполнение операций по обновлению Системы при доработке функциональных возможностей Системы и при исправлении ошибок Системы.

11.1. Все изменения, подлежащие внесению в Систему, включая следующие:

- корректировку прав Пользователей Системы;
- корректировку процедур заполнения документов;
- изменение форм документов;
- корректировку процедур проведения документов;
- доработки, связанные с оптимизацией ввода данных в Систему;
- доработки для обеспечения удобства работы Пользователей с Системой;
- и иные подобные доработки -

накапливаются в течение рабочего дня. Обновление Системы производится в регламентированные сроки не динамически.

11.2. В случае экстренной необходимости службой технической поддержки может быть выполнено динамическое обновление Системы.

11.3. Основанием выполнения динамического обновления Системы является согласование Пользователем указанной процедуры с Заказчиком и получение службой технической поддержки соответствующих указаний от Заказчика.

11.4. Нединамическое обновление производится по мере необходимости с 18-30 до 19-30 по графику работы службы технической поддержки.

- 11.5. При этом в объем обновления включаются только изменения по тем Заявкам Пользователей, обработка которых полностью завершена до 18-00 соответствующего дня, в который производится нединамическое обновление.
- 11.6. К моменту проведения нединамического обновления Заказчиком должно быть выполнено резервное копирование рабочей базы данных.
- 11.7. Изменения по тем Заявкам Пользователей, обработка которых полностью завершена после 18-00 соответствующего дня, включаются в объем нединамического обновления на следующий рабочий день.

12. Календарный график оказания услуг на 2015г.

Сроки оказания услуг – с момента заключения договора до 31.12.2015

№ пп	Объем услуг	Периметр	Дни оказания услуг	Часы оказания услуг
1.	По всем функциональным блокам системы, указанным в п.6 настоящего ТЗ.	По всему периметру в соответствии с п.3.1 настоящего ТЗ.	По рабочим дням в течении 2015 года (согласно календарю РФ на год оказания услуг)	09:00-19:00 Сверх указанного времени – в соответствии с заявками, направленными в адрес СТП согласно п.9 настоящего ТЗ

Перечень ключевых операций и определение подходов к мониторингу быстродействия системы «ЕУС»

Ключевая операция	Приоритет	Целевое время Т (сек.)
1С:УСО		
Документ "Начисление зарплаты сотрудникам организаций" (Кнопка "Заполнить по всем сотрудникам")	2	60,00
Документ "Начисление зарплаты сотрудникам организаций" (Кнопка "Заполнить списком сотрудников")	3	60,00
Документ "Начисление зарплаты сотрудникам организаций" (Кнопка "Полный расчет")	4	120,00
Документ "Отражение ЗП в регламентированном учете" (Кнопка "Заполнить")	5	210,00
Документ "Отражение ЗП в регламентированном учете" (Кнопка "Сформировать проводки")	6	210,00
Заполнение документа "Начисление резервов" (Пункт 2)	7	1 500,00
Проведение документа "Начисление резервов"	8	90,00
Проведение документа "Начисление зарплаты сотрудникам организаций"	9	60,00
Проведение документа "Отражение ЗП в регламентированном учете"	10	900,00
Документа "Начисление по больничному листу" (Кнопка "Рассчитать")	15	10,00
Документа "Оплата по среднему заработку" (Кнопка "Рассчитать начисления")	16	10,00
Документа "Оплата по среднему заработку" (Кнопка "Рассчитать средний заработок")	17	10,00
Документа "Оплата по среднему заработку" (Кнопка "Рассчитать")	18	25,00
Формирование отчета "Справка о зарплате работников (Старая версия)"	27	10,00
Проведение документа "Авансовый отчет"	29	15,00
Проведение документа "Начисление по больничному листу"	31	15,00
Проведение документа "Оплата по среднему заработку"	32	15,00
Открытие формы документа "Авансовый отчет"	40	2,00
Открытие формы документа "Начисление зарплаты сотрудникам организаций"	43	2,00
Открытие формы документа "Начисление по больничному листу"	44	2,00
Открытие формы документа "Начисление резервов"	45	2,00
Открытие формы документа "Оплата по среднему заработку"	46	2,00
Открытие формы документа "Отражение ЗП в рег. учете"	48	2,00
Открытие формы отчета "Справка о зарплате работников (Старая версия)"	66	2,00

Ключевая операция	Приоритет	Целевое время Т (сек.)
Открытие формы отчета "Средняя численность работников в разрезе счетов и подразделений"	67	2,00
Открытие формы отчета "Численность и ФОТ (для ПЭО)"	68	2,00
Открытие формы элемента справочника "Сотрудники организации"	69	2,00
Открытие формы элемента справочника "Подразделения организации"	71	2,00
Открытие формы элемента справочника "Подразделения"	72	2,00
Открытие формы элемента справочника "Физ лица"	73	2,00
Формирование отчета "Средняя численность работников в разрезе счетов и подразделений"	74	15,00
Формирование отчета "Численность и ФОТ (для ПЭО)"	75	25,00

Методика вычисления коэффициента производительности

Коэффициент производительности вычисляется отдельно по каждой ключевой операции.

Значение коэффициента производительности по данной операции на данный момент времени вычисляется по 100 последним замерам времени выполнения этой операции, предшествующим моменту оценки.

Коэффициент производительности вычисляется по формуле $(NS + NF/2)/N$, где:

N: общее количество выполненных операций;

NS: количество операций, выполненных за время, меньшее или равное T;

NF: количество операций, выполненных за время, меньшее или равное 4T.

Оценка значений коэффициента производительности.

Значения коэффициента производительности оцениваются по следующей шкале:

Диапазон		Оценка
от	до	
0.94	1.00	отлично
0.85	0.93	хорошо
0.70	0.84	удовлетворительно
0.50	0.69	плохо
0.00	0.49	неприемлемо

Периодичность проведения и оформление результатов мониторинга быстродействия Системы

Исполнитель должен производить мониторинг производительности системы в течение срока действия договора не реже, чем по состоянию на 09-00 каждого рабочего дня. В случае снижения производительности Системы Исполнителем производятся внеплановые замеры производительности Системы.

По результатам замера за каждый рабочий день оформляется оперативный отчет по коэффициентам производительности по каждой ключевой операции.

Еженедельно оперативный отчет за подписью руководителя проекта со стороны Исполнителя передается ответственному специалисту Заказчика.

При выявлении значений коэффициента «плохо» или «неприемлемо» незамедлительно выполняются работы по стабилизации работы Системы. Работы должны быть произведены как на технологической платформе Системы так и на серверном оборудовании (по согласованию с ОИТ).

Ежемесячно, в срок до 5 числа месяца, следующего за отчетным, Исполнитель предоставляет итоговый отчет по коэффициентам производительности по каждой ключевой операции

Отчет о выполненных работах по сопровождению «ЕУС» за _____ 2015:

Часть 1. Отчет о выполненных заявках

	За отчетный месяц	Консультация	Доработка	Проблема	Серьезная проблема	Критичная проблема
Всего:						
В том числе:						
Выполненных						
Отклоненных						
В работе (не закрытых)						

Нарастающим итогом за 2015 год

	С начала года	Консультация	Доработка	Проблема	Серьезная проблема	Критичная проблема
Всего:						
В том числе:						
Выполненных						
Отклоненных						
В работе (не закрытых)						

Часть 2. Отчет о соблюдении сроков выполнения заявок

Отчет по закрытию заявок

за период с _____ по _____

Специалист	Заявка	Приоритет	Срок выполнения (регламент)	Срок выполнения (план)	Срок выполнения (факт)	Выполнено в срок (%)	Просрочено	Превышение, часы

Рабочий отчет № _____

I. ИНФОРМАЦИЯ О ПРОЕКТЕ

Клиент		Подразделение	Код проекта	
Код Консультанта			Период работ	

II. ЗАВЕРШЕННАЯ РАБОТА

Дата	Описание работ	Полученные результаты	Часы (Факт)	Подтверждено (Ф.И.О., подпись Заказчика)
ИТОГО			-	

III. ЗАМЕЧАНИЯ (Описание незаконченных работ)

IV. НОВЫЕ ЗАДАЧИ И ПЛАНЫ

--

V. УТВЕРЖДАЮ

ОТ КЛИЕНТА		ОТ ИСПОЛНИТЕЛЯ	
Ф.И.О.		Ф.И.О.	
Должность		Должность	Руководитель проекта
Дата		Дата	
Подпись		Подпись	