

ЗРАЗОК заповнених додатків до договору про надання послуг з підтримки функціонування інформаційної системи

Додаток 1
до Договору № _____
«___» _____ 2020 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Найменування послуг	Строки надання послуг	Вартість послуг з ПДВ, грн	Форма представлення результатів
1	Послуги з підтримки функціонування веб-порталу *** та інтегрованої інформаційно-аналітичної системи ***	Січень 2020	366 721,50	Щомісячний анований звіт, Акт приймання-передачі наданих послуг
2		Лютий 2020	366 721,50	
3		Березень 2020	366 721,50	
4		Квітень 2020	366 721,50	
5		Травень 2020	366 721,50	
6		Червень 2020	366 721,50	
7		Липень 2020	366 721,50	
8		Серпень 2020	366 721,50	
9		Вересень 2020	366 721,50	
10		Жовтень 2020	366 721,50	
11		Листопад 2020	366 721,50	
12		Грудень 2020	366 721,50	
	Всього:		4 400 658,00	
	у т.ч. ПДВ		733 443,00	

Ціна цього договору становить 4 400 658,00 грн (чотири мільйона чотиреста тисяч шістсот п'ятдесят вісім гривень 00 копійок) в т.ч. ПДВ 733 443,00 грн.

Замовник

Виконавець

Додаток 2
до Договору № _____
« ___ » _____ 2020 р.

Калькуляція витрат

Статті витрат		Вартість послуг з підтримки функціонування систем, грн
I. Виробничі витрати:		
1	Прямі витрати на оплату праці персоналу, в тому числі:	2 317 255,46
№ з/п	Назва посади	Кількість штатних посад
1.1	Начальник відділу	1
1.2.	Фахівець диспетчерської служби	1
1.3.	Оператор диспетчерської служби	4
1.4.	Інженер з комп'ютерних систем	0,25
1.5.	Менеджер з організації консультативних послуг	0,5
1.6.	Інженер з якості	0,75
1.7.	Аналітик комп'ютерних систем	1
1.8.	Помічник аналітика комп'ютерних систем	0,5
2	Інші прямі витрати:	620 749,86
2.1.	Відрахування на соціальні заходи (ЄСВ)	509 796,20
2.2.	Відрахування на соціальні заходи (ПФ 3%)	69 517,66
2.3.	Амортизація основних засобів та інших необоротних матеріальних активів	41 436,00
Всього виробничих витрат		2 938 005,32
II. Адміністративні витрати:		
1	Заробітна плата адміністративного персоналу	371 746,85
№ з/п	Назва посади	Кількість штатних посад
1.1.	Директор	0,1
1.2.	Заступник директора	0,1
1.3.	Менеджер з персоналу	0,1
1.4.	Менеджер із комунікаційних технологій	0,1
1.5.	Головний бухгалтер	0,1
1.6.	Інспектор з кадрів	0,1
1.7.	Бухгалтер	0,1
1.8.	Завідувач сектору правового забезпечення	0,1
1.9.	Юрисконсульт	0,1
1.10	Начальник адміністративного відділу	0,1
1.11	Адміністратор	0,2
1.12	Кур'єр	0,06
1.13	Діловод	0,1
2	Відрахування на соціальні заходи (ЄСВ)	81 784,31
3	Відрахування на соціальні заходи (ПФ 3%)	11 152,41
4	Оренда приміщення	125 581,40
5	Відшкодування експлуатаційних витрат	31 897,67

6	Інші витрати (послуги зв'язку; вартість канцелярського приладдя; оплата послуг участі в семінарах; інші витрати, пов'язані з управлінням виробництвом)	103 715,37
7	Амортизація основних засобів та інших необоротних матеріальних активів адміністративного призначення	3 331,67
<i>Всього адміністративних витрат</i>		<i>729 209,68</i>
Всього витрат без ПДВ		3 667 215,00
ПДВ		733 443,00
Всього вартість послуг з ПДВ		4 400 658,00

Виконавець

Додаток 3
до Договору № _____
« ___ » _____ 2020 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

Технічне завдання

до договору: Послуги з підтримки функціонування веб-порталу * та інтегрованої інформаційно-аналітичної системи *****

ПОГОДЖЕНО:
Замовник

ПОГОДЖЕНО:
Виконавець

1. Загальні відомості

Технічне завдання визначає порядок надання послуг із підтримки та обслуговування (далі – Послуги) прикладних інформаційних систем (далі – ІС) в _____ (далі – Замовник), перелік яких визначено цим технічним завданням. Послуги надає _____ (далі – Виконавець).

2. Мета надання послуг

Метою надання послуг є забезпечення сталого функціонування ІС Замовника на відповідному рівні доступності та якості, задоволення потреб користувачів ІС, що досягається шляхом підтримки, консультацій та адміністрування ІС.

3. Характеристика об'єкта надання послуг

Об'єктом надання послуг є:

- веб-портал ***;
- інтегрована інформаційно-аналітична система ***.

4. Вимоги до організаційного забезпечення

Виконавець зобов'язаний оперативно інформувати Замовника про хід надання послуг і проблеми, які виникають у процесі їх надання. Замовник має право здійснювати контроль та перевірку стану якості наданих Послуг.

Замовник надає Виконавцю системне програмне забезпечення та прокладне програмне забезпечення, необхідне для надання Послуг.

Замовник за зверненням Виконавця надає приміщення на площадках _____, обладнані робочі місця для якісного та своєчасного надання Послуг.

Виконавець за зверненням Замовника повинен забезпечити присутність своїх представників на площадках Замовника для якісного та своєчасного надання Послуг.

Виконавець забезпечує функціонування «гарячої» телефонної лінії для вирішення та фіксації звернень в робочі дні з 9.00 до 18.00 години.

Консультації, інциденти, проблеми, запити користувачів та інші напрями, за якими Виконавець надає Послуги, мають бути зареєстровані в системі Service Desk у вигляді звернень (далі – Звернення).

Для контролю за якістю, своєчасністю, доступністю та іншими критеріями оцінки наданих Послуг використовується аналіз Звернень у вигляді відповідних звітів.

5. Перелік та зміст Послуг

Виконавець забезпечує надання Послуг за наступними напрямками:

Тип Звернення «Консультація»

За Зверненням типу «Консультація» Виконавець забезпечує надання інформаційно-довідкової інформації щодо функціонування та експлуатації ІС за телефонами «Гарячої лінії», надання інформаційно-довідкової інформації при обробці Звернень користувачів у вигляді електронних повідомлень, в тому числі надання письмових відповідей на листи-запити усім зацікавленим особам щодо експлуатації та взаємодії ІС, опрацювання Звернень користувачів ІС стосовно виправлення допущених технічних помилок під час взаємодії з ІС.

Тип Звернення «Інцидент»

Виконавець зобов'язаний вирішувати Звернення з приводу будь-якого відхилення в штатному функціонування ІС в цілому, її окремих модулів чи безпосередньо окремої функціональної задачі.

Для превентивної ідентифікації можливих інцидентів Виконавець зобов'язаний виконувати аналіз та моніторинг подій, журналу дій та іншої інформації для оперативного виявлення, запобігання та своєчасного вирішення Звернень вказаного типу.

Тип Звернення «Проблема»

Виконавець зобов'язаний реєструвати та вирішувати Звернення вказаного типу при виникненні сукупності пов'язаних між собою або аналогічних Звернень типу «Інцидент» чи «Консультація», в тому числі коли причини виникнення Звернень типу «Інцидент» не може бути ідентифіковано.

Виконавець зобов'язаний виконувати аналіз та моніторинг подій, журналу дій та іншої інформації для оперативного виявлення, запобігання та своєчасного вирішення Звернень вказаного типу.

Тип Звернення «Зміни»

Виконавець зобов'язаний виконувати дії щодо адміністрування ІС, в тому числі надання та зміни прав доступу до ІС, переміщення чи міграції ІС, її компонентів, модулів чи окремих функціональних задач відповідно до запиту користувача. Вносити незначні зміни в конфігурації, налаштування, розміщення модулів та компонент ІС. Встановлювати оновлення ІС, пов'язані з виправленням незначних помилок, виправленням некритичних вразливостей інформаційної безпеки та інших змін в ІС, які не мають впливати на рівень якості та доступності ІС в цілому.

Виконання регламентних процедур та протоколів ІС

Виконавець зобов'язаний виконувати регламентні процедури, які виникають у ході експлуатації ІС, передбачаються інструкціями чи виникають в результаті взаємодії з іншими ІС Замовника чи третіх сторін.

Ведення, підтримка та вдосконалення документації до ІС

Виконавець зобов'язаний підтримувати в актуальному стані документацію, пов'язану з експлуатацією та взаємодією ІС, в тому числі регламенти, протоколи та інші документи, пов'язані з функціонуванням та експлуатацією ІС.

Для якісного та зручного формування, підтримки та ведення документації ІС використовуються системи бази знань.

6. Регламент надання послуг

При наданні послуг Виконавець користується моделлю ITSM та практиками ІТІЛ.

Для фіксації Звернень, контролю їх повноти, строку виконання та інше використовується система Service Desk.

Система Service Desk є єдиною точкою взаємодій між учасниками обробки Звернень.

Виконавець надає Послуги для реалізації наступних процесів Замовника відповідно до ІТІЛ:

Керування інцидентами;

Керування проблемами;

Керування змінами;

Керування релізами;

Керування конфігураціями.

Даний перелік процесів може бути змінено в залежності від поточних потреб Замовника.

При роботі зі Зверненням Виконавець керується наступним загальним алгоритмом дій: *(наводиться алгоритм, схема, бізнес-процес)*

У випадках роботи в суміжних процесах, наприклад, Керування проблемами, змінами, проектні задачі тощо, робота зі Зверненням може розпочинатися одразу ж на необхідній лінії підтримки.

Період надання Виконавцем Послуг – робочі дні згідно з законодавством, з 9.00 до 18.00. Виконавець виконує Послуги із підтримки функціонування ІС у відповідності до критеріїв якості та термінів надання Послуг, зазначених в Таблиці 1.

	Таблиця 1
	Пріоритет та терміни (годин)

Тип Звернення	Низький		Звичайний		Високий		Невідкладно	
	Реагування	Вирішення	Реагування	Вирішення	Реагування	Вирішення	Реагування	Вирішення
Консультація	Не застосовується		2	48	1	8	Не застосовується	
Інцидент	2	48	2	8	0,5	8	0,5	4
Проблема	1	24	2	8	0,5	8	0,5	4
Зміна	1	48	2	8	1	16	Не застосовується	
Регламентні процедури	Не застосовується							

Невідкладно – Недоступність основних функцій, критичних модулів чи задач ІС, в тому числі пошкодження даних;

Високий – значна втрата продуктивності чи функціональності роботи ІС;

Звичайний – несуттєва втрата продуктивності чи функціональності роботи ІС, можна використовувати альтернативні рішення;

Низький – відсутня втрата продуктивності чи функціональності роботи ІС, здебільшого незручність в користуванні, помилки в документації.

Виконавець здійснює аналіз усіх технічних та інформаційних питань щодо виконання Звернення, та у необхідності має право запросити у користувача чи Замовника додаткову інформацію.

Термін реагування на запит – означає час, який розраховується між отриманням запиту і тим моментом, коли Виконавець починає технічну підтримку, включаючи безпосередньо користувачу в усній, письмовій або формі електронного листа.

Терміни вирішення запиту – означає час, що пройшов між отриманням запиту до того часу, як Виконавець надає варіант рішення заявнику Звернення.

Термін планового вирішення Звернення може бути змінено в сторону збільшення строку на вирішення тільки за погодженням з ініціатором чи автором Звернення.

Виконавець не відповідає за невиконання критеріїв якості та термінів надання послуг, якщо:

- Звернення були пов'язані із діями або бездіяльністю підрозділів Замовника;
- відсутня адекватна співпраці підрозділів Виконавця над Зверненнями, які були ініційовані підрозділами Виконавця;
- проблеми пов'язані з форс-мажорними обставинами, що виникла на стороні Замовника та/або Виконавця.

Протягом періоду дії договору між Замовником та Виконавцем, Виконавець може змінювати критерії якості та терміни надання Послуг з метою підвищення якості надання послуг з підтримки функціонування ІС.

Проведення запланованих технічних робіт завжди проводиться в години найменшої активності користувачів ІС, у неробочі години – будні дні з 18.00 до 9.00 наступного дня, вихідні або святкові дні згідно чинного законодавства.

При здійсненні технічних робіт можливе тимчасове обмеження доступності послуг, які не впливають на критерії якості. У разі, якщо при проведенні запланованих технічних робіт, доступність ІС буде обмежена, Виконавець зобов'язаний повідомити про проведення таких робіт.

За Виконавцем залишається право без попередження проводити технічні роботи при виникненні Звернень з пріоритетом «Невідкладно».