

Открытое акционерное общество
«Российский концерн по производству электрической и
тепловой энергии на атомных станциях»
(АО «Концерн Росэнергоатом»)

УТВЕРЖДАЮ:

Первый заместитель Генерального
директора по корпоративным
функциям АО «Концерн
Росэнергоатом»



Д.Л.Ткебучава

«_____» _____ 2018 г.

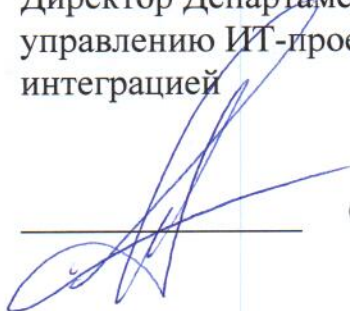
ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
(ИСХОДНЫЕ ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ)

на оказание услуг по теме:

«СОЗДАНИЕ СЕРВИСА ПОРТАЛА
«ЗАЯВКИ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ АДМИНИСТРАТИВНО-
ХОЗЯЙСТВЕННОГО НАЗНАЧЕНИЯ»

СОГЛАСОВАНО

Директор Департамента по
управлению ИТ-проектами и
интеграцией



О.Е. Шальнов

СОГЛАСОВАНО

Руководитель Управления
административно-хозяйственного
обеспечения



А.А. Гудин

Москва, 2018

Содержание

1	Термины, определения и сокращения	3
2	Общие положения	3
2.1	Наименование заказчика и исполнителя, объекты внедрения.....	4
2.2	Плановые сроки начала и окончания работ.....	4
2.3	Правила и стандарты.....	4
3	Цели и задачи.....	5
4	Порядок оформления и предъявления заказчику документов по результатам оказания услуг	5
5	Границы применимости документа.....	6
6	Требования к объему и результатам оказания услуг	6
6.1	Требования к организационному объему	6
6.2	Основные пользователи сервиса.....	6
6.3	Требования к объему услуг и выходным документам.....	7
6.4	Требования к объему автоматизируемых процессов, функций и информационному объему	10
6.4.1	Общие требования.....	10
6.4.2	Требования к созданию заявки	11
6.4.3	Требования к просмотру списка заявок	12
6.4.4	Требования к отзыву заявки.....	13
6.4.5	Требования к оценке оказания услуг.....	13
6.4.6	Требования к рассылке уведомлений.....	14
6.4.7	Требования к администрированию сервиса	14
6.4.8	Требования к администрированию полномочий	14
6.5	Требования к реализации системы	15
6.6	Требования к интерфейсу пользователя	15
6.7	Требования к надежности.....	15
6.8	Требования к информационной безопасности	15
6.9	Требования к консультированию	16
6.10	Требования к программному обеспечению	16
6.11	Требования к организационному обеспечению	17
6.12	Требования к методологии ведения проекта и документации	17
6.13	Требования к передаче Сервиса на поддержку	18
6.14	Требования к защите авторских прав.....	19
7	Требования к гарантийной поддержке.....	19
8	Источники разработки	20
	Приложение 1.....	21
	Приложение 2.....	25

1 Термины, определения и сокращения

Ниже приведены значения терминов, которые используются в настоящем документе, если по тексту прямо не указано иное (Таблица 1).

Таблица 1. Термины и определения

Термин, сокращение	Определение
Заявка	Заявка работника Концерна на предоставление услуг административно-хозяйственного назначения
Концерн	АО «Концерн Росэнергоатом»
Сервис	Заказ услуг административно-хозяйственного назначения (заявки на предоставление услуг административно-хозяйственного назначения)
ТМЦ	Товарно-материальные ценности
Услуги АХН	Услуги административно-хозяйственного назначения
Управление АХО	Управление административно-хозяйственного обеспечения

По тексту документа применяются сокращения основных понятий и часто используемых словосочетаний. Используемые в документе сокращения и их расшифровка приведены ниже (Таблица 2).

Таблица 2. Сокращения

Сокращение	Значение
БД	База или базы данных
ИС	Информационная система
СУБД	Система управления базами данных
ТЗ	Техническое задание
ЦА	Центральный аппарат АО «Концерн Росэнергоатом»

2 Общие положения

В настоящем документе приводятся исходные требования на оказание услуг по теме: «Создание сервиса портала «Заявки на предоставление услуг административно-хозяйственного назначения». Основание для оказания услуг — п.4.9. и 4.10 Единой отраслевой политики управления административно-хозяйственным обеспечением организаций отрасли, введенной приказом от 10.10.2013 № 9/934-П «О введении в действие Политики».

2.1 Наименование заказчика и исполнителя, объекты внедрения

Заказчик: АО «Концерн Росэнергоатом», Управление административно-хозяйственного обеспечения.

Место оказания услуг

- Центральный аппарат АО «Концерн Росэнергоатом»;

Объекты внедрения

- Центральный аппарат АО «Концерн Росэнергоатом».

2.2 Плановые сроки начала и окончания работ

Начало работ – с даты подписания договора.

Окончание работ – 4 месяца с даты подписания договора.

Требования к срокам оказания услуг представлены в таблице 3.

Таблица 3. Требования к срокам оказания услуг

№ п/п	№ этапа	Наименование этапа	Длительность оказания услуг (месяцев от даты заключения договора)
1.	Этап 1	Создание сервиса портала «Заявки на предоставление услуг административно-хозяйственного назначения»	4 месяца с даты подписания договора

2.3 Правила и стандарты

При оказании услуг Исполнитель должен руководствоваться требованиями следующих нормативных документов:

- Требования к содержанию документов. РД 50-34.698-90, ссылка на открытый источник: <http://www.rugost.com>.
- Федеральный Закон «Об информации, информатизации и защите информации» № 149-ФЗ от 27.08.2006 г., ссылка на открытый источник: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798.
- Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Техническое задание на создание автоматизированной системы. ГОСТ 34.602-89., ссылка на открытый источник: <http://www.rugost.com>.
- Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Виды, комплектность и обозначение документов при создании автоматизированных систем. ГОСТ 34.201-89, ссылка на открытый источник: <http://www.rugost.com>.
- Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Стадии создания. ГОСТ 34.601-90, ссылка на открытый источник: <http://www.rugost.com>.

- Информационная технология. Виды испытаний автоматизированных систем. ГОСТ 34.603-92, ссылка на открытый источник: <http://www.rugost.com>.

3 Цели и задачи

Сервис информационного портала Концерна (далее – портал) «Заявки на предоставление услуг административно-хозяйственного назначения» (далее – Сервис) предназначен для оптимизации процессов взаимодействия работников с Управлением АХО в части заказа и получения услуг АХН.

Основными целями создания Сервиса являются:

- сокращение непроизводительных потерь рабочего времени работников Концерна при обращении в Управление АХО с целью получения услуг АХН;
- сокращение непроизводительных потерь работников Управления АХО при приеме заказов на услуги АХН и их учете.

Основные задачи сервиса:

- автоматизация процесса подачи в Управление АХО заявок на предоставление услуг АХН;
- получение обратной связи о качестве предоставления услуг АХН;
- автоматизированный учет предоставленных услуг АХН.

Перечень услуг АХН приведен в Приложении [1].

Разрабатываемый сервис реализуется на базе SAP портала ЦА Концерна.

Для достижения поставленных целей должны быть решены следующие задачи:

- 1) Выполнено технорабочее проектирование решения по созданию сервиса;
- 2) Разработан сервис для подачи заявок на предоставление услуг АХН;
- 3) Выполнена настройка прав полномочий для доступа к сервису;
- 4) Разработана документация по сервису;
- 5) Проведено консультирование ключевых пользователей сервиса;
- 6) Проведена опытно-промышленная эксплуатация Сервиса и осуществлена передача его в промышленную эксплуатацию.

Результатом услуг должен стать настроенный сервис портала и переданный в промышленную эксплуатацию.

4 Порядок оформления и предъявления заказчику документов по результатам оказания услуг

Результаты услуг предоставляются Заказчику в виде выходных документов, перечисленных в разделе 6.3, и внедренного сервиса, отвечающего поставленным исходным техническим требованиям.

Рассмотрение и прием результатов документальных работ по Проекту должны осуществляться в следующем порядке:

- 1) Вся проектная документация оформляется Исполнителем в соответствии с Шаблонами выходных документов, разработанных и согласованных с Заказчиком.
- 2) По результатам завершения процессов разработки и согласования документальных результатов работ в соответствии с разделом 6.3 Исполнитель представляет Заказчику отчетные документы на бумажном носителе (два экземпляра) и в электронном виде.

Документальные результаты работ считаются принятыми с момента их утверждения в ЦА. Приемка сервиса производится в соответствии с утвержденными регламентами Концерна.

5 Границы применимости документа

ТЗ является исходным документом, устанавливающим необходимые и достаточные требования к содержанию, организации и порядку оказания услуг. Все документы, разработанные в ходе оказания услуг, должны отражать требования, разработанные в текущем документе.

При внесении изменений в утвержденное ТЗ сроки оказания услуг подлежат пересмотру только в случае, если приходится переделывать уже выполненную часть работ или изменять объем работ по требованиям Заказчика.

6 Требования к объему и результатам оказания услуг

6.1 Требования к организационному объему

Организационный объем проекта включает в себя:

- Центральный аппарат Концерна «Росэнергоатом»:
 - Управление АХО.

6.2 Основные пользователи сервиса

Заявитель – пользователь портала, формирующий заявку на предоставление услуг АХН;

Получатель – работник Концерна, являющиеся получателями услуги (заявка на услугу может быть подана иным работником);

Руководитель – ответственное лицо, уполномоченное согласовывать заявки на услуги АХН;

Исполнитель услуги – работники, уполномоченные оказывать услуги АХН;

Контролер – работник, уполномоченный осуществлять проверку предоставления услуг АХН;

Администратор полномочий – работник, уполномоченный назначать исполнителей по услуге АХН;

Администратор – работник, уполномоченный конфигурировать настройки обработки заявки, удалять и добавлять новые виды заявок, конфигурировать тексты уведомлений.

6.3 Требования к объему услуг и выходным документам

В результате оказания услуг должны быть разработаны документы, представленные в таблице 5. Ключевые требования к выходным продуктам проекта приведены в таблице 5.

Таблица 5. Требования к объему работ и выходным продуктам

Содержание услуг	Результат услуг	Ключевые требования к содержанию документов
Планирование услуг	Детальный план проекта	Содержание, последовательность, сроки выполнения работ по проекту и продолжительность работ
Разработка проектного решения на реализацию и внедрение Сервиса	Технорабочий проект на реализацию и внедрение Сервиса	Проектные и технические решения по созданию Сервиса; проектные и технические решения по функциям Сервиса; решения по обеспечению информационной безопасности; матрица полномочий
Реализация настроек Сервиса	Отчет по выполненным настройкам Сервиса. Разработанные исходные коды реализованного решения и конфигурационных файлов	Настройки в Системе; Настройка интерфейсов пользователя
Демонстрация реализованных решений	Сценарий демонстрации. Протокол демонстрации	Краткий перечень продемонстрированного функционала; состав участников демонстрации; итоги демонстрации (замечания, дополнительные требования)
Разработка инструкций пользователей по работе с Сервисом	Инструкция пользователей по работе с Сервисом	Инструкции пользователей в соответствии со сценариями по каждому предметному

Содержание услуг	Результат услуг	Ключевые требования к содержанию документов
		направлению; инструкции по работе с функциями системы; функции, этапы, системные экраны и правила заполнения
Оказание консультационных услуг по работе с сервисом	Концепция обучения ключевых и конечных пользователей работой с Сервисом	График консультирования; Протокол консультирования
Разработка матрицы прав и полномочий	Матрица прав и полномочий	Функциональные роли, технические роли, выполняемые функции (в виде матрицы)
Разработка программы и методики испытаний	Программа и методика испытаний	Определение задач, инструментов и участников испытаний (опытной эксплуатации); описание состава и подробных шагов по проведению испытаний Сервиса с приложением сценариев проведения испытаний
Разработка программы опытной эксплуатации	Программа опытной эксплуатации	Определение задач, инструментов и участников опытной эксплуатации; описание функционального и организационного объема опытной эксплуатации; определение мероприятий по подготовке к запуску опытной эксплуатации; определение порядка взаимодействия специалистов Заказчика и Исполнителя в ходе опытной эксплуатации
Проведение предварительных испытаний	Протокол предварительных	Итоги испытаний (замечания, дополнительные требования), выявленные в ходе

Содержание услуг	Результат услуг	Ключевые требования к содержанию документов
Сервиса	испытаний Системы	испытаний
Устранение замечаний, выявленных по результатам опытной эксплуатации	Протоколы устранения замечаний, выявленных по результатам опытной эксплуатации	Перечень устраненных замечаний с подтверждением участников рабочей группы по приему Сервиса
Подготовка к передаче в опытно-промышленную эксплуатацию	Отчет о результатах подготовки Системы в опытно-промышленную эксплуатацию	
Проведение опытно-промышленной эксплуатации Сервиса в ЦА Концерна	Протокол проведения опытно-промышленной эксплуатации Сервиса в ЦА Концерна	Результаты прохождения сценариев тестирования; перечень выявленных замечаний; требования к срокам устранения выявленных замечаний
Устранение замечаний, выявленных по результатам опытно-промышленной эксплуатации	Протоколы устранения замечаний, выявленных по результатам опытно-промышленной эксплуатации	Перечень устраненных замечаний с подтверждением участников рабочей группы по приему Сервиса
Подготовка и передача Сервиса в промышленную эксплуатацию	Протоколы готовности к переводу в промышленную эксплуатацию	Подтверждения от ответственных лиц о готовности соответствующих подразделений начать промышленную эксплуатацию системы
Передача Сервиса на техническую поддержку	Акт передачи системы в техническую поддержку	Перечень переданных документов, необходимых для самостоятельного сопровождения системы Заказчиком в рамках промышленной эксплуатации Утверждение о готовности функционала системы к промышленной эксплуатации

Документирование и протоколирование всех встреч, совещаний и мероприятий по проекту проводится силами Исполнителя.

Состав выходной документации может быть дополнен по инициативе Исполнителя.

Разработанные в соответствии с таблицей проектные документы должны соответствовать следующим требованиям:

- Техническое проектирование решений по функциональности должно сопровождаться регулярными демонстрациями системы на реальных данных, по результатам которых должно проводиться уточнение разработанных решений на систему;
- все выходные проектные документы по оформлению и содержанию должны соответствовать требованиям, установленным нормативными и регламентирующими документами АО «Концерн Росэнергоатом»;
- структура и предварительное содержание документов должны быть согласованы с Заказчиком до фактического представления конечных версий документов на согласование.

6.4 Требования к объему автоматизируемых процессов, функций и информационному объему

6.4.1 Общие требования

Работа с заявками на заказ услуг АХН должна осуществляться на информационном портале Концерна (<http://saprap.co.rosenergoatom.ru/irj/portal>) в разделе «Заявки».

Сервис должен обеспечивать следующую функциональность в зависимости от роли и типа заявок:

Функции /Роли	Заявитель/ Получатель	Руководитель	Исполнитель	Контролер	Администратор полномочий	Администратор
Создание заявки	X					
Выполнение заявки определенного типа			X			
Согласование заявки (при необходимости)		X				
Отзыв заявки	X					
Отклонение заявки		X	X			
Просмотр списка заявок (по принадлежности)	X	X	X	X		
Автоматическая рассылка уведомлений об изменении статуса заявки на электронную почту сотрудников, участвующих в процессе обработки заявки	X	X	X			
Конфигурирование настроек обработки заявок						X
Назначение роли исполнителя по услуге					X	

Должно быть обеспечено формирование заявок на предоставление услуг АХН, приведенных в Приложении 1. Должна быть предусмотрена возможность расширения и сокращения списка услуг АХН.

Сервис должен допускать независимое использование нескольких экземпляров приложения на одном сервере.

Должна быть обеспечена возможность расширения объектов обслуживания (по организациям контура управления Концерна, по местонахождению). Каждый объект курируется отдельной группой Исполнителей. Должна быть обеспечена возможность настройки Исполнителей по услуге или группе услуг, с привязкой к организации или территории (Местонахождение).

Должна быть обеспечена возможность настройки форм ввода Заявки.

Должны присутствовать следующие статусы для заявок:

- «Создана» - заявка создана работником;
- «Отозвана» - заявка отозвана Заявителем;
- «Ожидаются документы» - в случае, если к заявке обязательно должны быть приложены документы;
- «В работе» - Исполнитель меняет статус со статуса «Создана» или статуса «Ожидаются документы», в случае если к заявке должны быть приложены документы, по команде «Принято». При необходимости у Исполнителя должна быть возможность согласования заявки со своим руководителем. Также у Исполнителя должна быть возможность переназначения заявки на другого Исполнителя;
- «На согласовании» - при направлении заявки на согласование Руководителю Заявителя и/или Исполнителя при необходимости;
- «Выполнена» - после предоставления услуги, Исполнитель, меняет статус «В работе» на «Выполнено»;
- «Отклонена» - заявка отклонена Исполнителем с указанием причин отклонения.

Должна быть обеспечена возможность просмотра информации по каждому этапу обработки заявки, включая время создания заявки, время изменения статуса заявки и ее Исполнителя.

Должна быть обеспечена возможность разграничения доступа к сервису по заказу услуг АХН по организациям и местонахождению работника на основе информации в централизованном справочнике оргструктуры и персонала.

Должна быть обеспечена возможность конфигурирования доступа к заявкам по организации и/или местонахождению работника. Т.е. некоторые заявки должны быть доступны всем работникам определенной организации, включая прикомандированных работников (например, заявки на тиражирование документов), а другие – только по местонахождению работника (например, вызов уборщицы может сделать работник любой организации, располагающейся на территории ЦА).

6.4.2 Требования к созданию заявки

В Заявке должен быть обеспечен ввод следующей информации (поля, помеченные * должны быть обязательными для заполнения):

- Организация (Объект обслуживания)/Территория (Месторасположение)*

- ФИО*
- Табельный номер
- Структурное подразделение*
- Должность*
- Адрес электронной почты
- Контактный телефон*
- Дополнительная информация (в зависимости от типа Заявки)
- Комментарии

Контактная информация Заявителя должна автоматически загружаться из централизованного справочника оргструктуры и персонала (Телефонный справочник) в следующем составе:

- Организация/Месторасположение*
- ФИО*
- Табельный номер
- Структурное подразделение*
- Должность*
- Адрес электронной почты
- Контактный телефон*

Месторасположение сотрудника, должно быть выбираемым из списка с подстановкой значения по умолчанию на основании центрального справочника.

Заявитель может создавать заявки для себя или для другого работника (Получатель). Смена Получателя заявки должна осуществляться путем выбора ФИО работника из списка пользователей портала. Контактная информация Получателя должна также автоматически загружаться из Телефонного справочника. Должна быть обеспечена возможность редактирования автоматически загруженной информации.

В случае отсутствия работника в списке пользователей должен обеспечиваться ручной ввод информации.

Поля для указания дополнительной информации отображаются в зависимости от выбранной услуги. Полный список полей по каждой услуге, необходимых для заполнения, приведен в Приложении 1 (колонка 3). Требования к значениям полей, для заполнения заявки на справку приведены в Приложении 2.

Отправленной заявке присваивается статус «Создана» или «Ожидаются документы».

Заявка принимает статус «Ожидаются документы» в том случае, когда выбран тип услуги, требующий предоставления документов Исполнителю.

Заявителю, после подачи заявки, автоматически должно быть направлено информационное письмо о его дальнейших действиях в зависимости от выбранной услуги.

При создании заявки в нижней части заявки обязательно должен быть указан список документов и помещение, куда следует принести документы (касается только тех заявок, к которым требуется донести копии документов, в соответствии с Приложением 2).

6.4.3 Требования к просмотру списка заявок

Заявитель, Исполнитель, Контролер должен иметь возможность просмотра списка поданных заявок.

Заявитель должен видеть только свои заявки.

Руководитель должен видеть только заявки, предоставленные ему на согласование.

Исполнитель и Контролер должны видеть только Заявки по своему объекту обслуживания (филиалу) и на определенные услуги.

В списке заявок должна отображаться следующая информация:

- Номер заявки
- ФИО получателя
- Структурное подразделение
- Название услуги
- Дата создания заявки
- Статус заявки
- Оценка качества услуг

Исполнителю и Контролеру должна быть предоставлена возможность фильтрации заявок по следующим полям:

- Номер заявки
- ФИО заявителя
- ФИО получателя
- Структурное подразделение
- Название услуги
- Дата создания заявки
- Статус заявки
- Оценка качества услуг

Пользователям должна быть предоставлена возможность просмотра детальной информации по заявке.

Должна быть обеспечена возможность печати заявки. Формат для печати должен быть согласован с Заказчиком.

Отображение списка заявок должно оптимизировано под потребности различных групп пользователей. У пользователя должна быть обеспечена возможность настройки отображения/скрытия отображаемых атрибутов.

Сервис должен предоставлять возможность экспорта данных по заявкам в формате Excel. Формат выгрузки должен быть согласован с Заказчиком.

6.4.4 Требования к отзыву заявки

Заявителю должна быть предоставлена возможность безусловного отзыва заявки, которая находится на статусе «Создано» или «Ожидаются документы».

При нахождении заявки в любом другом статусе возможность отзыва должна быть согласована с Администратором услуги.

Заявителю должна быть предоставлена возможность получения автоматических сообщений из системы, при отзыве заявки Заявителем.

6.4.5 Требования к оценке оказания услуг

У заявителя должна быть возможность в течение определенного количества дней оценить качество предоставленных услуг (Например, Отличная работа /Хорошая работа /Претензия на качество с расшифровкой оценки) через ссылки в уведомлении об выполненной заявке или на портале в самой заявке.

6.4.6 Требования к рассылке уведомлений

Автоматические уведомления должны направляться Заявителям в случаях:

- Для заявки на статусе «В работе»/ «Ожидаются документы»
- Перевода заявки в статус «Выполнено»

Необходимо предусмотреть отправку автоматических уведомлений для 2 типов статусов: 1. Заявки, которые сразу попадают на статус «Создано»

2. Заявки, которые сразу попадают на статус «Ожидаются документы»

Для каждого из этих статусов должен быть предусмотрен свой текст автоматического уведомления Заявителю.

6.4.7 Требования к администрированию сервиса

Администратору должны быть предоставлены возможности по ведению справочника услуг (создание, удаление, редактирование видов услуг для той или иной организации).

При создании услуги должна предоставляться возможность указания:

- наименования услуги;
- исполнителей услуги;
- даты начала и прекращения оказания услуги, тем самым, определяя доступность той или иной услуги для Заявителей

Администратору должна быть предоставлена возможность конфигурирования заявок на предоставление услуг в части:

- Настройки дополнительных атрибутов заявки, определения доступных значений для ввода;
- Необходимости согласования заявки на услугу с руководителем (Пользователя/Исполнителя);
- Необходимости загрузки документов для исполнения услуги;
- Настройки текстов уведомлений.

Функционал добавления дополнительных полей должен обеспечивать возможность указания заявителями информации приведенной в Приложении 2.

Должна быть обеспечены возможности удаления загруженных файлов для заявки.

Роль Администратора должна быть присвоена работникам, по предварительному согласованию с ЦА.

6.4.8 Требования к администрированию полномочий

Администратору полномочий должна быть предоставлена возможность назначения Исполнителей по отдельной услуге или группе услуг объекта обслуживания.

Роль Администратора полномочий должна быть присвоена работникам, по предварительному согласованию с ЦА.

6.5 Требования к реализации системы

При разработке и внедрении **Сервиса** должны быть выполнены следующие работы:

- выполнена настройка компонентов программных платформ в соответствии с организационным объемом внедрения по объектам внедрения;
- загружены актуальные данные, необходимые для пуска Сервиса в эксплуатацию на объектах внедрения;
- загружены и настроены необходимые справочники и классификаторы;
- выполнена настройка ролей пользователей и привязка пользователей к ролям (Исполнитель, Контролер, Администратор);
- задокументированы выполненные настройки Сервиса;
- проведено внутреннее тестирование разработок и настроек по проекту перед передачей на тестирование Заказчику;
- проведены демонстрации выполненных настроек системы рабочим группам по проекту.

При разработке и настройке программного обеспечения **Сервиса** Исполнитель должен следовать регламентам разработки, принятыми в Концерне.

6.6 Требования к интерфейсу пользователя

При разработке и внедрении **Сервиса** должны быть обеспечены следующие требования, предъявляемые к интерфейсу пользователя системы:

- Время отклика: не должно превышать стандартных требований (до 15-ти секунд);
- Интерфейс пользователя должен быть реализован на русском языке (включая диалоговые окна, сервисные окна);
- Предоставление в оптимальном формате необходимой справочной информации пользователю (всплывающие области, краткие рекомендации по заполнению полей и выбору действий на русском языке, т.п.).

6.7 Требования к надежности

Сервис должен соответствовать следующим требованиям к надежности:

- функционирование Сервиса обеспечивается платформой портала в режиме 24x7;
- сбои в работе инфраструктуры, внешних системах и платформы портала, повлекшие недоступность Сервиса, не учитываются как нарушение функционирования Сервиса;
- суммарное время восстановления доступности Сервиса не должно превышать 12 часов в месяц, или 72 часа в год.

6.8 Требования к информационной безопасности

Политика информационной безопасности в системе должна соответствовать требованиям политики информационной безопасности АО «Концерн Росэнергоатом».

Система должна поддерживать ролевое разграничение прав доступа, механизмы аутентификации в соответствии с политикой парольной защиты АО «Концерн Росэнергоатом» и установленным регламентом работы в информационной системе;

Взаимодействие Исполнителя и Заказчика, касающиеся порядка обмена, сетевого взаимодействия, обработки, хранения, распространения и предоставления доступа к информации должно осуществляться в соответствии с действующей политикой информационной безопасности АО «Концерн Росэнергоатом» и Порядком предоставления доступа к информационным ресурсам АО «Концерн Росэнергоатом».

6.9 Требования к консультированию

Для работы с **Сервисом** необходимо провести тренинг-семинары ключевых пользователей сервиса по разработанной программе обучения.

Для проведения обучения необходимо подготовить:

- Процессные инструкции пользователей Сервиса по ролям пользователей;
- Инструкции функционального администратора Сервиса.

Требования к обучению должны быть детализированы в Концепции проведения обучения.

6.10 Требования к программному обеспечению

Для реализации функциональности **Сервиса** должны использоваться следующие программные компоненты и технологии:

Платформа: SAP JEE Application Server 7.5, операционная система AIX, СУБД Oracle DB 12C, SAP JDK 8.1.

Среда разработки: SAP Netweaver Developer Infrastructure/Design Time Repository, SAP Netweaver Developer Studio 7.5.

Системные компоненты: SAP UME/Security, SAP KM API, SAP Portal API, Application Configuration, Scheduler, SAP Logging.

Взаимодействие с установленными заказными компонентами разработки и сервисами: «Справочник оргструктуры и персонала» (EJB 3.0).

Серверные технологии (необходимо учесть совместимость с платформой): Spring Framework (Security, MVC, Data JPA, Data REST), Hibernate (JPA 2.0), EJB 3.0, JMS, JAX-RS, Apache POI, Java Mail.

Клиентские технологии: HTML5, CSS3, JavaScript ES6 (AJAX, JSON, Vue.js, Quasar).

Адаптивный интерфейс, темизация веб-интерфейса в соответствии с Порталом.

Совместимость с браузерами: MS Internet Explorer 9 и выше, MS Edge, Google Chrome, Chromium, Mozilla Firefox.

6.11 Требования к организационному обеспечению

Требования к организационному обеспечению Сервиса должны быть детализированы при разработке технорабочего проекта Сервиса.

6.12 Требования к методологии ведения проекта и документации

Управление работами выполняется на основании общепринятых практик проектного управления, в том числе требований ГОСТ Р 54869—2011 «Проектный менеджмент. Требования к управлению проектом», а также методологии управления проектами, принятой у Заказчика (политика и регламенты управления проектами). При определении и фиксации используемых при выполнении работ процессов по управлению проектом, наивысший приоритет имеют регламенты управления проектами, принятые у Заказчика.

В рамках реализации требований по управлению работами проекта исполнитель обязан:

1. В течение 5 (пяти) рабочих дней с момента заключения Договора предоставить Заказчику информацию о членах группы управления работами и информацию об участниках команды проекта по форме Таблицы 6. Минимальный состав группы управления работами – Руководитель проекта и Куратор проекта. При этом:
 - a. Руководитель проекта – роль в процессах управления проектом, исполнитель которой осуществляет оперативное руководство проектом и отвечает за достижение результатов проекта, соответствующих требованиям к качеству и объему (содержанию) работ с учетом установленных ограничений проекта.
 - b. Куратор проекта – роль в процессах управления проектом, исполнитель которой находится на руководящей должности в организации Исполнителя и отвечает за обеспечение Проекта ресурсами, осуществление административной, финансовой и иной поддержки проекта со стороны организации Исполнителя.
2. В случае поступления от Заказчика официального запроса, содержащего обоснованное требование о замене участника команды проекта, в связи с выявлением отсутствием необходимых компетенций и опыта у участника команды проекта для качественного исполнения своих обязанностей в проекте в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента поступления запроса произвести замену участника команды проекта. В ходе реализации работ, состав участников команды проекта может быть изменен по взаимному согласованию.

Таблица 6. Сведения об участниках проекта

№	ФИО	Должность	Роль при выполнении работ проекта	Зона ответственности в проекте	Адрес электронной почты	Телефон	Компетенции, проф. сертификаты	Проектный опыт.
---	-----	-----------	-----------------------------------	--------------------------------	-------------------------	---------	--------------------------------	-----------------

3. В течение 10 (десяти) рабочих дней с момента заключения Договора разработать и согласовать с Заказчиком детальный план работ, сформированный с помощью декомпозиции этапов работ проекта до задач. Детальный план проекта определяет

структуру задач, их последовательность, взаимосвязи и сроки, а также закрепляет за каждой задачей проекта участников команды проекта, выполняющих данную задачу. Детальный план проекта разрабатывается в программном продукте MS Project 2010;

4. На протяжении всех работ по проекту контролировать ход исполнения работ и не реже одного раза в неделю предоставлять Заказчику детальный план работ, в котором актуализирован состав задач, сроки исполнения задач и процент их выполнения. В случае предоставления доступа Исполнителю к информационной системе управления проектами Заказчика, Исполнитель проводит актуализацию детального плана работ непосредственно в данной информационной системе;
5. На всем протяжении выполнения работ по проекту управлять качеством реализации проекта, документами, изменениями, проблемами, рисками, коммуникациями и ресурсами проекта со своей стороны.

6.13 Требования к передаче Сервиса на поддержку

Для передачи системы в техническую поддержку в сервисную организацию должны быть выполнены следующие требования:

1. Система должна быть внедрена в промышленную эксплуатацию.
2. Со специалистами сервисной организацией Исполнителем должны быть согласованы документы, приведенные в Таблице

Таблица. Типы документов для согласования с сервисной организацией

№	Документация	Описание и формат документа
1.	Технорабочий проект	п. 2.6 РД 50-34.698-90 Описание архитектурного решения: <ul style="list-style-type: none"> – состав подсистем / модулей и размещение их по серверам, – описание взаимодействия, – описание окружения (доступ к системе извне, экранирование, протоколы и порты), – требования к мощности системы (скорости взаимодействия, максимальная нагрузка, предельное количество пользователей и подключений), – макеты интерфейсов системы
2.	Техническая документация администратора	<ul style="list-style-type: none"> – В документе (наборе документов) должны быть описаны: – ролевая модель системы и порядок администрирования полномочий пользователей – перечень и описание задач регулярного технического обслуживания (ТО) с указанием требуемой частоты проведения операций и квалификации персонала – перечень операций по поддержке системы для восстановления

№	Документация	Описание и формат документа
		<p>работоспособности и нормального функционирования ИС</p> <ul style="list-style-type: none"> – порядок (инструкция) резервного копирования и восстановления системы – порядок (руководство) по развертыванию системы, по установке из дистрибутива или из образа – требования к квалификации персонала (перечень знаний сотрудников), предъявляемых для администратора системы – описание интеграционных интерфейсов – требования к средам разработки, конфигурирования и тестирования – инструкция по эксплуатации системы – требования к составу оборудования для развертывания системы
3.	Инструкция пользователя	п. 3.4. РД 50-34.698-90
4.	Программа и методика испытаний	п. 2.14. РД 50-34.698-90
5.	Протокол приемочных испытаний системы	В том числе журнал опытной эксплуатации
6.	Реестр служебных учетных записей системы с паролями	

3. Сервисной организации должны быть переданы дистрибутивы.
4. Сервисной организации должны быть переданы исходные коды реализованного решения и конфигурационных файлов, кроме объектов правообладания третьих лиц (лицензионное ПО).

6.14 Требования к защите авторских прав

Исключительное право на результаты интеллектуальной деятельности, включая программу для ЭВМ, созданные при выполнении работ по Договору, принадлежит Заказчику.

7 Требования к гарантийной поддержке

- 1) Гарантийный срок на результаты Проекта должен составлять 12 месяцев от даты подписания сторонами Акта сдачи-приемки выполненных работ по последнему этапу Договора на выполнение работ Проекта.
- 2) Гарантия не распространяется на случаи, когда отказы или снижения функциональности и/или их компонентов, отдельных функций и/или иных параметров разработанных программ произведенных настроек ПО были вызваны:
 - неисправностью используемого оборудования или операционной системы;
 - неправильным действием пользователей Заказчика;
 - изменениями в бизнесе Заказчика;
 - любыми изменениями, внесенными Заказчиком после приемки работ.

8 Источники разработки

1. Программа деятельности государственной корпорации по атомной энергии «Росатом» на долгосрочный период (2009 - 2015 годы) // Утверждена Постановлением Правительства Российской Федерации от 20 сентября 2008 года №705.¹
2. Стратегия развития ИТ Госкорпорации «Росатом» на период 2010-2014г.г. // Утверждена распоряжением С.В. Кириенко №25-р от 08.07.09г.¹
3. Программа трансформации ИТ Госкорпорации «Росатом» на период 2010-2014г.г. ¹Решение Правления Госкорпорации «Росатом» от 02.10.09 г. и от 16.10.2009 г.¹
4. Программа трансформации ФЭБ Госкорпорации «Росатом» на период 2010-2014 г.г.¹
5. Политикой управления неинвестиционными проектами и программами ИТ Госкорпорации «Росатом».¹

Ссылки на открытый источник: <http://www.rugost.com>:

6. ГОСТ 34.601-90 Информационная технология. Автоматизированные системы. Стадии создания.
7. ГОСТ 34.602-89 Информационная технология. Техническое задание на создание автоматизированной системы.
8. ГОСТ 34.201-89 Информационная технология. Виды, комплектность и обозначение документов при создании автоматизированных систем.
9. РД 50-34.698-90 Автоматизированные системы. Требования к содержанию документов.
10. ГОСТ 28195-89 Оценка качества программных средств. Общие положения.
11. ГОСТ 34.603-92 Информационная технология. Виды испытаний автоматизированных систем.
12. ГОСТ Р ИСО/МЭК 9126-93 Информационная технология. Оценка программной продукции. Характеристики качества и руководства по их применению.
13. ГОСТ 28806-90 Качество программных средств. Термины и определения.
14. Р 50.1.041—2002 Рекомендации по стандартизации. Информационные технологии. Руководство по проектированию профилей среды открытой системы (СОС).
15. ГОСТ Р ИСО/МЭК ТО 15271-2002 Информационная технология. Руководство по применению ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207.
16. ГОСТ Р ИСО/МЭК 12119:2000. Информационная технология. Пакеты программ. Требования к качеству и тестирование.
17. ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-90 Информационная технология. Процессы жизненного цикла программного обеспечения.
18. ГОСТ Р ИСО/МЭК ТО 9294:1993. Информационная технология. Руководство по управлению документированием программного обеспечения.
19. ГОСТ 6.10.4-84 Унифицированные системы документации. Придание юридической силы документам на машинном носителе и машинограмме, создаваемым средствами вычислительной техники. Основные положения.

¹ Документы не требуются участнику закупки для подготовки ценового предложения и будут выданы Исполнителю после заключения Договора.

Приложение 1

Виды заявок на предоставление услуг

№ п/п	Наименование заявки	Информация необходимая для формирования заявки (* - поля обязательные для заполнения)	Приложить к заявке следующие документы	Первое сообщение - О регистрации заявки	Второе сообщение - О выполнении Заявки
1.	Вызов уборщицы	ФИО* Табельный номер Структурное подразделение работника* Должность e-mail* Контактный телефон Место оказания услуг* Комментарий*		Определяется на этапе проектирования Заказчиком	Определяется на этапе проектирования Заказчиком
2.	Замена потолочных ламп	ФИО* Табельный номер Структурное подразделение работника* Должность e-mail* Контактный телефон Место оказания услуг* Комментарий*		Определяется на этапе проектирования Заказчиком	Определяется на этапе проектирования Заказчиком
3.	Отсутствие бумажных полотенец в санузлах	ФИО* Табельный номер Структурное подразделение работника* Должность e-mail* Контактный телефон Место оказания услуг* Комментарий*		Определяется на этапе проектирования Заказчиком	Определяется на этапе проектирования Заказчиком

4.	Ремонт сантехники в санузлах	ФИО* Табельный номер Структурное подразделение работника* Должность e-mail* Контактный телефон Место оказания услуг* Комментарий*		Определяется на этапе проектирования Заказчиком	Определяется на этапе проектирования Заказчиком
5.	Перемещение рабочих мест	ФИО* Табельный номер Структурное подразделение работника* Должность e-mail* Контактный телефон Место оказания услуг* Комментарий*		Определяется на этапе проектирования Заказчиком	Определяется на этапе проектирования Заказчиком
6.	Перемещение отдельных ТМЦ	ФИО* Табельный номер Структурное подразделение работника* Должность e-mail* Контактный телефон* Место оказания услуг* Комментарий		Определяется на этапе проектирования Заказчиком	Определяется на этапе проектирования Заказчиком
7.	Монтаж предметов интерьера и оборудования	ФИО* Табельный номер Структурное подразделение работника* Должность e-mail* Контактный телефон Место оказания услуг* Комментарий*		Определяется на этапе проектирования Заказчиком	Определяется на этапе проектирования Заказчиком

8.	Монтаж кабинетных табличек	ФИО* Табельный номер Структурное подразделение работника* Должность e-mail* Контактный телефон Место оказания услуг* Комментарии*		Определяется на этапе проектирования Заказчиком	Определяется на этапе проектирования Заказчиком
9.	Ремонт мебели	ФИО* Табельный номер Структурное подразделение работника* Должность e-mail* Контактный телефон Место оказания услуг* Комментарии**		Определяется на этапе проектирования Заказчиком	Определяется на этапе проектирования Заказчиком
10.	Ремонт дверных замков	ФИО* Табельный номер Структурное подразделение работника* Должность e-mail* Контактный телефон Место оказания услуг* Комментарии*		Определяется на этапе проектирования Заказчиком	Определяется на этапе проектирования Заказчиком
11.	Ремонт жалюзи, карнизов	ФИО* Табельный номер Структурное подразделение работника* Должность e-mail* Контактный телефон Место оказания услуг* Комментарии*		Определяется на этапе проектирования Заказчиком	Определяется на этапе проектирования Заказчиком

12.	Ремонт сейфов и бухгалтерских шкафов	ФИО* Табельный номер Структурное подразделение работника* Должность e-mail* Контактный телефон Место оказания услуг* Комментарий*		Определяется на этапе проектирования Заказчиком	Определяется на этапе проектирования Заказчиком
13.	Ремонт бытовой техники	ФИО* Табельный номер Структурное подразделение работника* Должность e-mail* Контактный телефон Место оказания услуг* Комментарий*		Определяется на этапе проектирования Заказчиком	Определяется на этапе проектирования Заказчиком
14.	Тиражирование документов	ФИО* Табельный номер Структурное подразделение работника* Должность e-mail* Контактный телефон Название Размер бумаги Тип печати Количество страниц Количество экземпляров Исходный документ Загрузка файла (при необходимости) Комментарий*	Исходный документ для тиражирования	Определяется на этапе проектирования Заказчиком	Определяется на этапе проектирования Заказчиком

Приложение 2

Требования к значениям полей, для заполнения заявки

№ п/п	Наименование поля	Требование к значению поля	Номер услуги
1	Место оказания услуг	Текстовое поле до 50 символов	№ 1-13
2	Название	Текстовое поле до 50 символов	№ 14
3	Размер бумаги	выбор из списка значения A1/A3/A4 (по умолчанию – A4)	№ 14
4	Тип печати	выбор из списка значения Черно-белая/Цветная (по умолчанию – Черно-белая)	№ 14
5	Количество страниц	число страниц в документе	№ 14
6	Количество экземпляров	количество копий (по умолчанию - 1)	№ 14
7	Исходный документ	выбор из двух вариантов Загрузка из файла/ Печатный вариант	№ 14
8	Загрузка файла (при необходимости)	Должен подгружаться файл любого формата (DOC, PDF, JPEG, TIF, PPT и т.д.)	№ 14