Министерство науки и высшего образования Российской Федерации Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ (ТУСУР)

Кафедра автоматизированной обработки информации (АОИ)

**РАЗРАБОТКА SERVICE LEGAL AGREEMENT**

Отчет по лабораторной работе № 3

По дисциплине «Управление ИТ-сервисами и контентом»

Выполнил:

Студент гр. 429-2

Бабец А.А.

« » 2022 г.

(оценка)

Принял:

Доцент каф. АОИ, к. т. н.

Бараксанов Д.Н.

« » 2022 г.

Томск 2022

# Предоставляемые услуги

Период оказания услуг – с «\_\_»\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г.

Перечень услуг, время предоставления и ограничения по объёму предоставляемых услуг указан в таблице.

Таблица 1.1 – Перечень предоставляемых услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Услуга** | **Время предоставления** | **Объём услуг** |
| Разработка ПО по требованиям Заказчика | С 9:00 по 18:00 в рабочие дни | Не ограничен |
| Устранение неполадок в работе ПО | С 9:00 по 18:00 в рабочие дни | Не ограничен |
| Доработка ПО | С 9:00 по 18:00 в рабочие дни | Не более 40 плановых часов в месяц \* |

\* Плановые часы – часы на выполнение модификации, включая постановку задачи, кодирование, тестирование и перенос модификации на рабочее приложение.

В перечень услуг, оказываемых Исполнителем, не входят следующе задачи:

* Поддержка оборудования и инфраструктуры системы (сервера, каналы связи, системное ПО, включая подсистему печати, сервер базы данных), лицензионные ключи на ПО
* Администрирование базы данных, в т.ч. обеспечение сохранности данных (резервное копирование).

Способы взаимодействия Заказчика и Исполнителя:

* E-mail
* Телефон

# Ответственность заказчика

Заказчик обязуется:

* Предоставить Исполнителю полные требования к разрабатываемому ПО
* Своевременно уведомлять Исполнителя об изменениях требований
* Своевременно уведомлять Исполнителя об ошибках в работе предоставленного ПО
* Назначить и письменно сообщить Исполнителю Координатора, ответственного за взаимодействие в рамках услуг, описанных в настоящем Предложении:
  + Управление соглашением об уровне сервиса (инициация, согласование изменений) и вспомогательных регламентов со стороны Заказчика
  + Определение необходимости реализации, по каждой задаче на доработку системы
  + Приоритизация задач на доработку

Заказчик имеет право:

* Запрашивать у Исполнителя информация о статусе обработки заявок.
* Письменно информировать Исполнителя о недостатках в работе или нарушениях и требовать их исправления.
* Согласовывать с Исполнителем изменения в объемах выполняемых работ, заключать с Исполнителем Дополнительные соглашения об изменении объема услуг и работ для Заказчика, выполняемых Исполнителем.

# Приоритеты и нормативное время решения заявок

Приоритет заявок определяется дежурным специалистом Исполнителя, исходя из бизнес-процесса, по которому поступила заявка от пользователя ПО, и характера заявки. Нормативное среднее время выполнения заявок и максимально допустимая доля заявок, время выполнения которых не уложилось в нормативное время, представлена в таблице:

Таблица 3.1 – Приоритет заявок

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Приоритет** | **Среднее время решения заявки** | **Доля просроченных заявок.** | **Виды заявок** |
| 1 | Критический | Не более 3 рабочих часов | Не более 20% | Исправление нарушений в работе ПО, приводящих к его неработоспособности  Критические изменения требований к разрабатываемому ПО |
| 2 | Высокий | Не более 5 рабочих часов | Не более 20% | Исправление нарушений в работе ПО, приводящих к его частичной неработоспособности |
| 3 | Средний | Не более 16 рабочих часов | Не более 20% | Исправление малозначимых ошибок в работе ПО(ошибок, влияющих только на внешний вид приложения, но не затрагивающих работоспособность) |
| 4 | Низкий | Не более 40 рабочих часов | Не более 20% | Исправление ошибок в программном коде ПО(оптимизация работы приложения) |
| 5 | Фоновый | По согласованию | - | Доработка ПО в соответствии с требованиями Заказчика Создание и обновление пользовательской документации |

По взаимному соглашению сторон приоритет заявки может быть изменен как в большую, так и в меньшую стороны.

Время решения заявки рассчитывается как разница между датой/временем решения заявки и датой/временем получения заявки Исполнителем, за вычетом периодов нерабочего времени (в соответствии с графиком предоставления услуг в разделе I) и за вычетом времени нахождения заявки на стороне пользователя:

* Уточнение у заказчика
* Согласование заказчиком
* Тестирование заказчиком
* Передано сторонней службе

Доля просроченных заявок рассчитывается как отношение количества заявок данного приоритета, время решения которых больше нормативного, к общему количеству заявок данного приоритета.

# Отчётность по услугам

Отчеты предоставляются Исполнителем Заказчику в табличном формате, в электронном виде и используются Заказчиком для оценки качества предоставляемых услуг.

Отчеты по количественным показателям (раздел III) содержат следующую информацию, в разбивке по приоритетам:

* Общее количество принятых заявок
* Среднее время выполнения заявок
* Доля просроченных заявок
* Полный перечень заявок, закрытых в течение периода
* Полный перечень заявок, оставшихся нерешенными на конец периода

Отчеты по количественным показателям предоставляются Исполнителем ежемесячно до 5 числа каждого месяца. Указанные отчеты оформляются как приложения к актам выполненных услуг, подписываются Исполнителем и Заказчиком.

Дополнительно к количественным показателям Исполнитель собирает информацию о качественном восприятии сервиса. Дважды в год Исполнитель проводит опрос пользователей на предмет удовлетворенности следующими факторами:

* Удовлетворенность скоростью решения проблемы
* Удовлетворенность вежливостью специалистов поддержки
* Удовлетворенность фактом решения проблем
* Отчеты по качественным показателям содержат информацию по удовлетворенности пользователей, в разбивке по ролям пользователей, а также описание принимаемых мер по улучшению показателей.

Отчеты по качественным показателям предоставляются Исполнителем дважды в год, до 20 июня и до 20 декабря.

Координатор самостоятельно проводит анализ полученной отчетности. В случае необходимости, Координатор может инициировать проведение совещания рабочей группы с представителями Исполнителя услуг по анализу отчетности.

# Методика оценки качества сервиса

Исполнитель обязуется ежемесячно рассчитывать итоговый показатель качества сервиса(QoS), на основании следующего расчёта:

Таблица 5.1 – Расчёт качества сервиса

|  |  |
| --- | --- |
| **Метрика** | **Вес метрики** |
| Среднее время выполнения заявок 1 приоритета меньше нормативного | 0,1 |
| Доля просроченных заявок 1 приоритета меньше нормативной | 0,1 |
| Среднее время выполнения заявок 2 приоритета меньше нормативного | 0,15 |
| Доля просроченных заявок 2 приоритета меньше нормативной | 0,15 |
| Среднее время выполнения заявок 3 приоритета меньше нормативного | 0,05 |
| Доля просроченных заявок 3 приоритета меньше нормативной | 0,05 |
| Среднее время выполнения заявок 4 приоритета меньше нормативного | 0,05 |
| Доля просроченных заявок 4 приоритета меньше нормативной | 0,05 |

Итоговый показатель качества (QoS) рассчитывается как сумма весов по тем метрикам, которые были выполнены в периоде.

Исполнитель самостоятельно, без согласования с Заказчиком, определяет необходимый трудовой ресурс специалистов поддержки, консультантов и разработчиков для выполнения указанных метрик.

# Стоимость услуг, штрафные санкции и условия оплаты

Стоимость разработки ПО исполнителем составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей без учёта НДС.

Стоимость услуг исполнителя по поддержке и доработке ПО составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей в месяц без учёта НДС.

В случае нарушения показателей качества стоимость услуг уменьшается пропорционально штрафным санкциям, согласно следующей таблице:

Таблица 6.1 – Расчёт штрафных санкций

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| QoS от | QoS до | Штрафные санкции, в % от стоимости услуг |
| 0,8 | 1 | 0% |
| 0,6 | 0,79 | 5% |
| 0,4 | 0,59 | 10% |
| 0 | 0,39 | 20% |

Штрафные санкции могут быть начислены начиная с 3-го месяца оказания услуг. Первые два месяца являются ознакомительным периодом, в котором Исполнитель нарабатывает компетенцию в приложении Заказчика.

В случае изменения объема услуг и/или количества инсталляций, стоимость договора может быть пересмотрена как в большую, так и меньшую сторону.

Стоимость дополнительного сервиса, оказываемого по требованию Заказчика:

* При превышении указанного в разделе I объема заявок, стоимость каждой заявки сверх указанного объема, составит \_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_) руб, без учета НДС, за одну заявку.
* При необходимости выполнения доработок сверх указанного в разделе I объема, стоимость одного человеко-часа будет составлять \_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_) руб, без учета НДС. Подписание Сторонами Акта приема-передачи услуг по результатам выполненных доработок осуществляется по факту завершения пользовательского тестирования.
* Стоимость работы поддержки в выходные и праздничные дни – \_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_) руб./день, без учета НДС, вне зависимости от количества специалистов поддержки. Основанием для начисления стоимости является запрос на услуги поддержки в выходной день, направленный Исполнителю по электронной почте Координатором.

Стоимость дополнительного сервиса будет включаться в месячный акт отдельными строками.

Оплата услуг производится Заказчиком путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя в течение 10 (десяти) рабочих дней, исчисляемых с первого числа месяца, следующего за месяцем, в котором Сторонами был подписан без замечаний Акт приема-передачи услуг.