


**УТВЕРЖДАЮ:**



Директор департамента  
по информационным технологиям  
ПАО «Детский мир»  
Шляпочников А.В.  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 г.

**Техническое задание на обслуживание ИТ-сервиса «Логистика» на базе  
программного обеспечения SAP**



## **1. Предмет запроса**

Предметом запроса является коммерческое предложение на обслуживание ИТ-сервиса «Логистика» на базе программного обеспечения SAP EMW и SAP ERP.

## **2. Целями организации закупки являются:**

- 2.1. Снижение расходов на обслуживание ИТ-сервиса «Логистика».
- 2.2. Повышение эффективности работы пользователей ИТ-сервиса «Логистика» за счет:
  - Бесперебойной и надежной работы информационных систем.
  - Сокращения времени на устранение возникающих инцидентов.
- 2.3. Повышение качества обслуживания и удовлетворенности пользователей за счет соответствия уровня обслуживания ожиданиям пользователей.

## **3. Схема обслуживания.**

### **3.1. Назначение ИТ-сервиса**

ИТ-сервис «Логистика» - ИТ-сервис, оказываемый Департаментом по Информационным Технологиям (далее по тексту - ДИТ) Департаменту Логистики и Департаменту Управления Интернет-торговлей по обеспечению и поддержки автоматизированных процессов прихода, расхода товара, внутрискладских операций в логистических центрах Компании на основе систем SAP EMW и SAP ERP.

### **3.2. Роль подрядной организации в обслуживании**

В рамках предоставления данного сервиса ДИТ использует аутсорсинг для выполнения инцидентов и сервисных запросов на 2-й линии технической поддержки. Подрядчик, выполняющий поддержку данного сервиса, осуществляет:

- выполнение инцидентов и сервисных запросов в рамках единой ITSM-системы Заказчика на базе SAP Solution Manager;
- обрабатывает зависшие «очереди» по инцидентам, поступившим от 1-й линии Заказчика;
- предлагает пути решения проблем, ведущих к появлению массовых инцидентов.

### **3.3. Состав услуги**

Предоставление второго уровня поддержки в рамках выполнения инцидентов и сервисных запросов включает:

- 1.1. Интервьюирование инициатора сообщения с целью более четкого понимания нештатной ситуации и предпосылок к её возникновению.
- 1.2. Моделирование и воспроизведение описываемой пользователем нештатной ситуации.
- 1.3. Воспроизведение ситуации с использованием удаленного доступа к системе пользователя.
- 1.4. Анализ проектной документации.
- 1.5. Выработка перечня мероприятий для устранения инцидента.
- 1.6. Формирование, реализация, тестирование и документирование обходного решения для наискорейшего устранения нештатной ситуации.
- 1.7. Обработка зависших «очереди».
- 1.8. Выработка решений для проблем, ведущих к появлению массовых инцидентов.

### **3.4. Объем поступающих инцидентов и сервисных запросов.**

Для оценки стоимости оперативной поддержки Участник может использовать предоставленную ниже информацию:



По ИТ-сервису «Логистика» в период с 01 июля 2016 года по 01 апреля 2017 года (9 месяцев):

- от пользователей РЦ «Бекасово» в среднем поступает 400 обращений в месяц (63% - днем, 37% - ночью). Среднегодовой объем обращений, выполняемых подрядчиком – 4800 обращений.
- от пользователей РЦ «Крекшино» в среднем поступает 100 обращений в месяц (54% - днем, 46% - ночью). Среднегодовой объем обращений, выполняемых подрядчиком – 1200 обращений.

Ночной интервал определен как 23:00-09:00.

Обращений	Бекасово				Крекшино			
	День	Ночь	Всего	Ночных	День	Ночь	Всего	Ночных
июл.16	211	113	324	35%	50	54	104	52%
авг.16	367	184	551	33%	43	36	79	46%
сен.16	310	153	463	33%	37	36	73	49%
окт.16	384	220	604	36%	47	53	100	53%
ноя.16	299	175	474	37%	63	43	106	41%
дек.16	297	191	488	39%	53	56	109	51%
янв.17	173	133	306	43%	78	42	120	35%
фев.17	102	68	170	40%	68	54	122	44%
мар.17	115	93	208	45%	52	42	94	45%
<b>ИТОГО</b>	<b>2258</b>	<b>1330</b>	<b>3588</b>	<b>37%</b>	<b>491</b>	<b>416</b>	<b>907</b>	<b>46%</b>
	63%	37%			54%	46%		
В среднем	251	148	399		55	46	101	
За год	3011	1773	<b>4784</b>		655	555	<b>1209</b>	

Так как в рамках обслуживания ИТ-сервиса «Логистика» на обслуживание принимаются 2 логистических центра «Бекасово» и «Крекшино», Участник для расчета требуемых ресурсов может использовать для расчета следующую информацию:

- РЦ «Бекасово» запущен в эксплуатацию в июне 2015 года и на данный момент активные разработки (изменения SAP ERP, SAP EWM) для данного логистического центра не ведутся. Данный логистический центр является крупнейшим на территории РФ специализированным логистическим терминалом площадью 70 000 кв.м., обслуживающим все розничные магазины сети.

- РЦ «Крекшино» запущен в эксплуатацию для нужд интернет-торговли ПАО «Детский мир» в сентябре 2015 года (отгрузки частным лицам по интернет-заказам). Площадь данного логистического центра составляет около 25 000 кв. метров (т.е. в 2,5-3 раза меньше логистического центра «Бекасово»).

**Заказчик не гарантирует сохранение указанного уровня инцидентов в течение срока действия договора и не фиксирует в договоре количество человеко-дней (человеко-часов), затраченное Исполнителем на операционную поддержку.**

### 3.5. Ландшафт, принимаемый на поддержку

К продуктивной системе в контексте настоящего технического задания относится система Заказчика SAP EWM (продуктивный мандант), а также система SAP ERP (продуктивный мандант) в части процессов, взаимодействующих с SAP EWM.



### 3.6. Приемка систем на сопровождение

Для принятия ИТ-сервиса «Логистика» на поддержку Исполнитель обязуется провести 2-х недельное обследование (режим 5\*8, 1 архитектор, 2 консультанта) на **каждой\*** площадке Заказчика, включая выполнение следующих задач:

1. Уточнение ИТ архитектуры и состава поддерживаемых процессов.
2. Организация и проверка удаленного доступа к сопровождаемым системам.
3. Создание учетных записей для сотрудников поддержки в сопровождаемых системах.
4. Прием-передача эксплуатационной документации.
5. Проведение аудита систем и документации.
6. Подготовка отчета о результатах аудита.
7. Подписание акта приема-сдачи систем на сопровождение.

\* На РЦ «Бекасово» и РЦ «Крекшино» существует разный набор процессов в соответствии с задачами данных РЦ.

### 3.7. Требуемый уровень сервиса

Требуемый уровень сервиса определен в карточке услуги в приложении №1 к ТЗ.

#### Процент выполнения инцидентов и сервисных запросов в срок

При выполнении в срок Исполнителем инцидентов и сервисных заявок в количестве менее 85% от общего количества инцидентов и сервисных заявок, поступивших от Заказчика в течение месяца, Исполнитель предоставляет скидку в размере 1% от суммы соответствующего ежемесячного платежа за каждый процент инцидентов и сервисных заявок, выполненных с нарушением сроков, но не более 20% от суммы ежемесячного обслуживания.

#### Доступность сервиса

Расчет доступности сервиса осуществляется следующим образом:

- под недоступностью сервиса для РЦ «Бекасово» подразумевается открытие инцидента с критическим приоритетом по причинам, связанным с неработоспособностью ИТ-сервиса «Логистика» в функциональной части систем SAP ERP, SAP EWM. Проблемы с работоспособностью систем (Basis), а также некорректными или не своевременными действиями пользователей (например, своевременное заведение ГТД, расширение материалов и т.д.) не учитываются в расчете недоступности.
- под недоступностью сервиса для РЦ «Крекшино» подразумевается открытие инцидента с критическим приоритетом по причинам, связанным с неработоспособностью ИТ-сервиса «Логистика» в функциональной части систем SAP ERP, SAP EWM. Проблемы с работоспособностью систем (Basis), а также некорректными или не своевременными действиями пользователей (например, своевременное заведение ГТД, расширение материалов и т.д.) не учитываются в расчете недоступности.

Для расчета данного показателя, Заказчик по итогам месяца представляет Исполнителю сводную информацию по инцидентам с критическим приоритетом, остановившим работу логистических центров на срок более 2 часов. Расчет доступности проводится для каждого логистического центра отдельно, с момента передачи данных инцидентов на Исполнителя.

Если целевой показатель «Доступность сервиса» за отчетный месяц оказался ниже значения, определенного в карточке ИТ-услуги, то договор должен предусматривать ежемесячную скидку, рассчитываемую за неудовлетворительное качество ИТ-услуг согласно акту качества сервиса.

Скидка рассчитывается как 1% за каждый час простоя каждого логистического комплекса сверх значения, указанного в карточке ИТ-услуги, но не более 10% от суммы ежемесячного обслуживания.



Скидка за нарушения показателей суммируется.

#### **4. Требования к коммерческому предложению.**

Коммерческое предложение на обслуживание ИТ-сервиса «Логистика» на базе программного обеспечения SAP EWM и SAP ERP должно быть предоставлено с учетом следующих пунктов:

- 4.1. Поддержка ИТ-сервиса «Логистика» осуществляется круглосуточно (24x7).
- 4.2. Услуги по сопровождению оказываются в течение 1 года с 01.07.2017 года.
- 4.3. Услуги по сопровождению оказываются в режиме удаленного доступа.
- 4.4. В обязательном порядке при начале оказания услуг 2-х недельный выезд на территорию каждого логистического центра Заказчика для приема систем на сопровождение.
- 4.5. Стоимость договора должна быть зафиксирована в рублях на весь срок действия Договора без возможности ее пересмотра в зависимости от курса валют.

#### **5. Общие условия заключения договора.**

1. Форма договора приложена к Техническому Заданию. Договор подписывается Исполнителем без перечня разногласий.
2. Фиксированная (не увеличиваемая) рублевая стоимость по всем условиям договора в течение всего срока действия договора.
3. Регистрация инцидентов и запросов на обслуживание в информационной системе Заказчика. Формирование актов качества сервисов на основании данных информационной системы Заказчика.
4. Параметры оказания ИТ-услуг должны соответствовать карточке ИТ-Услуги (приложение №1 к ТЗ).
5. Оплата за Услуги осуществляется ежемесячно не позднее 30 (Тридцати) календарных дней с даты подписания Актов приема услуг и получения полного комплекта оригинальных документов за отчетный месяц.
6. Выделенный персональный менеджер по договору.

#### **7. Требования к Исполнителю**

1. Опыт оказания услуг по обслуживанию складских решений на базе систем SAP – не менее 3-х лет. Опыт подтверждается информационными письмами от Компаний-Заказчиков (с указанием контактной информации), с которыми Общество Исполнителя имеет действующие заключенные договоры обслуживания.
2. Наличие в штате не менее 5 консультантов, обладающих опытом сопровождения логистических сервисов на базе SAP EWM и SAP ERP. Обязательно резюме всех 5 консультантов с указанием опыта работы.



## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Должность, ФИО	Подпись	Дата	Замечания
<b>Егоров М.В.</b> Заместитель директора по эксплуатации ДИТ ПАО «Детский мир»			
<b>Шляпочников А.В.</b> Директор департамента по ИТ ПАО «Детский мир»			



### Карточка Услуги

**1. Наименование Услуги - «Логистика».**

**2. Краткое описание ИТ-сервиса «Логистика»**

ИТ-сервис обеспечивает обработку заказов на поставку продукции на склад всех типов (включая возвраты на склад), отгрузку продукции со склада всех типов (включая возвраты поставщику), количественный учет товарных запасов на складе, другие операции с продукцией на складе, а также прием и отправку информационных данных с другими системами Заказчика.

**3. Описание ИТ-сервиса «Логистика»**

Предоставляемая услуга включает в себя поддержку следующей функциональности

- 1) Приемка товара
- 2) Размещение товара
- 3) Обработка заказов на отгрузку
- 4) Комплектация заказов
- 5) Пополнение ячеек отбора
- 6) Обработка брака
- 7) Обработка возвратов от магазинов, поставщикам
- 8) Перемещения товаров между ячейками
- 9) Инвентаризация запасов
- 10) Корректировки запасов
- 11) Формирование операционных и аналитических отчетов

**4. Результат работы ИТ-сервиса «Логистика»**

- 1) Приемка
  - a. зафиксированы сведения о фактически принятом на склад товаре;
  - b. принятый товар готов к размещению;
  - c. сформирован комплект товаросопроводительной документации поставщику.
- 2) Размещение
  - a. сформированы задачи на размещение товара;
  - b. задачи на размещение товара подтверждены в системе.
- 3) Обработка заказов
  - a. товары для заказов зарезервированы;
  - b. сформирована комплектовочная ведомость.
- 4) Комплектация
  - a. заказ на отгрузку скорректирован в системе (данные внесенные Оператором отгрузки по результатам комплектации отражены в системе);
  - b. заказ на отгрузку подтвержден в системе (изменения в заказе внесенные Оператором отгрузки по результатам комплектации отражены в системе).
- 5) Пополнение:



- a. сформированы задания на пополнение ячеек отбора
- b. выполнение задачи на пополнение подтверждено в системе
- 6) Обработка брака: перемещение товара в спец. ячейку, списание товара с балансов склада, размещение годного товара в ячейках хранения/отбора
  - 7) Перемещения
    - a. сформированы задания на перемещение товара
    - b. выполнение задачи на перемещение подтверждено в системе
  - 8) Инвентаризация: остатки в информационных системах приведены в соответствие с реальными товарными запасами
    - a. обработка результатов просчета склада и формирование задания на корректировку запасов
    - b. результаты инвентаризации отражены в системах
- 9) Сформирована корректная отчетность

## **5. Правила оказания и описание ИТ-сервиса**

- 1) Услуга оказывается двум логистическим центрам:
  - РЦ «Крекшино» (Новомосковский административный округ г. Москвы, сельское поселение Марушкинское, деревня Крекшино, Терминальный проезд, строение 4.).
  - РЦ «Бекасово» (Московская обл., Наро-Фоминский район, пос. Бекасово, логистический центр «Бекасово», участок 1).
- 2) Услуга оказывается исключительно средствами удаленного доступа, за исключением этапа приемки ИТ-сервиса на обслуживание.
- 3) Обеспечение удаленного доступа для сотрудников Исполнителя к складскому решению (OS, DB, WMS) лежит в зоне ответственности Заказчика (каналы связи, учетные записи сотрудников Исполнителя, необходимые контакты ответственных сотрудников со стороны Заказчика и пр.). При отсутствии у Исполнителя удаленного доступа услуга не может быть оказана в полном объеме и Исполнитель не гарантирует выполнение данного SLA. Время, в течение которого отсутствовал удаленный доступ для сотрудников Исполнителя, не учитывается при расчете времени выполнения работ по данному SLA.
- 4) Исполнитель принимает Запросы и направляет их Производителю программного обеспечения WMS.





## 6. Параметры Услуги

Параметр	Значение			Комментарий
	Уровень 3	Уровень 2	Уровень 1	
Время предоставления услуги	24/7			Период времени, с учетом часового пояса клиента, в течение которого гарантируется предоставление услуги, все работы по восстановлению услуги проводятся во время поддержки
Время поддержки *	ПН-ВС 00:00- 23:59			Период времени, с учетом часового пояса клиента, в который производятся работы по поддержке услуги. Рабочие дни и Рабочие часы
Время реакции (время принятия запроса/работы/сбоя к обработке)				Время, в течение которого обращение пользователя будет обработано и принято в работу
1 - Критический	0,5 ч.			
2- Высокий	1 ч.			
3 - Существенный	4 ч.			
Время (max) устранения сбоя в зависимости от приоритета**				
1 - Критический	2 ч.			
2- Высокий	8 ч.			
3 - Существенный	12 ч.			
Время выполнения запросов на обслуживание и оказания консультаций	24 ч.			Максимальное время выполнения запросов пользователей, не связанных со сбоями, и предоставления консультаций
Время выполнения плановых работ с прикладным ПО	1 ч. в неделю			Максимальное время выполнения профилактических работ с ПО WMS на одном РЦ
Процент выполнения инцидентов и сервисных запросов в срок	85 %			Целевой показатель решения инцидентов пользователей в согласованный срок
Доступность сервиса	99 % - простой менее 8			Целевой показатель доступности сервиса

Параметр	Значение			Комментарий
	Уровень 3	Уровень 2	Уровень 1	
	часов в месяц - разовый простой менее 2 часов			

**\*\* Исключения:**

- Во время устранения сбоя не включается время ожидания получения ответа от представителя Заказчика в рамках Запроса.

- Во время устранения сбоя не включается время регистрации и назначения инцидента или сервисной заявки службой технической поддержки Заказчика.

- В случаях, когда устранение сбоя решается только путем разработки или изменения в программном обеспечении, то время необходимое на проведение соответствующих разработок или изменений не включается во время устранения сбоя.

**Порядок определения приоритета**

**1. Приоритет определяется на основании 2-х параметров – влияния и срочности.**

Все заявки по ИТ-сервису «Логистика» имеют срочность «Высокая».

		Влияние		
		Высокое	Среднее	Низкое
Срочность	Высокая	Критический	Высокий	Существенный

**2. Влияние определяет служба Сервис Деск, основываясь на количестве затронутых пользователей или затронутых транспортных единиц**

Высокое	Сбой влияет на работу всего распределительного центра. Проблемы с отгрузкой/приемом 3-х и более транспортных единиц (ТЕ) для розничных магазинов. Проблемы с отгрузкой/приемом 1-х и более транспортных единиц (ТЕ) с заказами покупателям Интернет-магазина.
Среднее	Сбой влияет на работу нескольких пользователей. Проблемы с отгрузкой/приемом 1 транспортной единицы (ТЕ) для розничных магазинов, остановка отгрузки или комплектации по 10 и менее заказам покупателей Интернет-магазина.
Низкое	Сбой влияет на работу одного пользователя. Не оказано воздействие на транспортные единицы (ТЕ)

