

Этап 1

«Определение стоимости поддержки пользователей ИСиР»

Поддержка пользователей ИСиР включает:

- регистрацию, обработку и решение вопросов по обращениям пользователей, связанным с работоспособностью ИСиР, включая консультирование пользователей ИСиР;
- формирование и актуализацию базы знаний, содержащей сведения о решениях обращений, инцидентов, изменений, рисков по ИСиР;
- актуализацию инструкций и других пользовательских материалов по работе с ИСиР.

Стоимость поддержки пользователей ИСиР ($V_{\text{пп}}$) определяется в рублях в год по формулам (2.1) и (2.2)¹:

$$V_{\text{пп}} = H_{\text{пп}} \times R_{\text{п}} \quad (2.1)$$

$$H_{\text{пп}} = a_{\text{пп}} \times (Ne_{\text{пп}})^{b_{\text{пп}}} \times (Kf_{\text{пп}})^{c_{\text{пп}}} \times Ksla_{\text{пп}} \quad (2.2)$$

Где: $H_{\text{пп}}$ - трудоемкость работ (услуг) по поддержке пользователей ИСиР, человеко-дней;

$R_{\text{п}}$ - стоимость единицы трудоемкости поддержки пользователей, администрирования и сопровождения, руб. за 1 человеко-день;

$Ne_{\text{пп}}$ - эффективное количество пользователей ИСиР с учетом категорий пользователей (для расчета поддержки пользователей), пользователей;

$Kf_{\text{пп}}$ - коэффициент функциональной сложности информационной системы (для расчета поддержки пользователей);

$Ksla_{\text{пп}}$ - коэффициент уровня сервиса ИСиР (для расчета поддержки пользователей);

$a_{\text{пп}}$ - коэффициент связи для расчета поддержки пользователей, человеко-дней/пользователя;

$b_{\text{пп}}$, $c_{\text{пп}}$ - коэффициенты масштаба, определяющие снижение удельных затрат на поддержку пользователей при росте числа пользователей.

Эффективное количество пользователей ИСиР для расчета поддержки пользователей ($Ne_{\text{пп}}$) определяется по формуле 2.3²:

$$Ne_{\text{пп}} = \sum_k (N_k \times Kp_{\text{ппк}}) \quad (2.3)$$

Где: N_k - количество пользователей ИСиР категории k, указанное в паспорте

¹ Пункты 2.1 и 2.2 Порядка расчета планируемой стоимости работ (услуг) по эксплуатации информационных систем и ресурсов города Москвы, утвержден распоряжением Департамента экономической политики и развития города Москвы, Департамента информационных технологий от 01.07.2016 № 18-Р/64-16-264/16 (далее – Порядок).

² Пункт 2.3 Порядка.

соответствующей информационной системы (далее - паспорт ИС), пользователей;

$K_{p_{mk}}$ - коэффициент k-й категории пользователей, отражающий различие трудозатрат на поддержку различных категорий пользователей ИСиР.

Коэффициент функциональной сложности ИС для поддержки пользователей ($K_{f_{пп}}$) учитывает различие трудозатрат на поддержку пользователей при эксплуатации ИС различного уровня сложности³:

$$K_{f_{пп}} = d_{пп} + g_{пп} \times \ln F_{п} \quad (2.4)$$

Где: $F_{п}$ - уровень прикладной функциональной сложности информационной системы, указанный в паспорте ИС;

$d_{пп}$, $g_{пп}$ - коэффициенты связи для расчета коэффициента функциональной сложности информационной системы для поддержки пользователей.

Коэффициент уровня сервиса ИСиР ($K_{sla_{пп}}$) для поддержки пользователей отражает различие трудозатрат при разных режимах и временных параметрах поддержки пользователей, указанных в паспорте ИС⁴:

$$K_{sla_{пп}} = K_{sla_c} \times K_{sla_b} \quad (2.5)$$

где K_{sla_c} - коэффициент уровня сервиса по показателю «Режим оказания услуг» (поддержка пользователей);

K_{sla_b} - коэффициент уровня сервиса по показателю «Временные параметры услуг».

Стоимость единицы трудоемкости поддержки пользователей, администрирования и сопровождения ($R_{п}$) определяется в рублях за 1 человекодень следующим образом⁵:

$$R_{п} = R_{п2018} \times K_{пер} \quad (2.6)$$

где $R_{п2018}$ - базовая стоимость единицы трудоемкости поддержки пользователей, администрирования и сопровождения в ценах 2018 года, в рублях за 1 человеко-день (принимается $R_{п2018} = 9476$ руб.);

$K_{пер}$ - коэффициент пересчета базовой стоимости единицы трудоемкости работ по эксплуатации ИСиР в текущий уровень цен, определяемый в размере одной второй среднегодового индекса потребительских цен в городе Москве за период с 2018 года до месяца, в котором планируется начало оказания услуг по эксплуатации ИСиР.

³ Пункт 2.4 Порядка.

⁴ Пункт 2.5 Порядка.

⁵ Пункт 2.6 Порядка.