

ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ

ДЕПАРТАМЕНТ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ГОРОДА МОСКВЫ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 1 июля 2016 г. N 64-16-266/16

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА ОПРЕДЕЛЕНИЯ И АКТУАЛИЗАЦИИ
ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КОЭФФИЦИЕНТОВ ПОРЯДКА РАСЧЕТА ПЛАНИРУЕМОЙ
СТОИМОСТИ РАБОТ (УСЛУГ) ПО ЭКСПЛУАТАЦИИ ИНФОРМАЦИОННЫХ
СИСТЕМ И РЕСУРСОВ ГОРОДА МОСКВЫ**

В соответствии с п. 9.3 совместного распоряжения Департамента информационных технологий города Москвы и Департамента экономической политики и развития города Москвы от 1 июля 2016 г. N 18-Р/64-16-264/16 "Об утверждении Порядка расчета планируемой стоимости работ (услуг) по эксплуатации информационных систем и ресурсов города Москвы" и в целях оптимизации процессов эксплуатации информационных систем и ресурсов города Москвы:

1. Утвердить и ввести в действие с 01.07.2016 [Порядок](#) определения и актуализации показателей и коэффициентов Порядка расчета планируемой стоимости работ (услуг) по эксплуатации информационных систем и ресурсов города Москвы согласно приложению к настоящему распоряжению.

2. Контроль за выполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя руководителя Департамента информационных технологий города Москвы Горбатько А.В.

Руководитель департамента
А.В. Ермолаев

Приложение
к распоряжению Департамента
информационных технологий
города Москвы
от 1 июля 2016 г. N 64-16-266/16

**ПОРЯДОК
ОПРЕДЕЛЕНИЯ И АКТУАЛИЗАЦИИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КОЭФФИЦИЕНТОВ
ПОРЯДКА РАСЧЕТА ПЛАНИРУЕМОЙ СТОИМОСТИ РАБОТ (УСЛУГ)
ПО ЭКСПЛУАТАЦИИ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ И РЕСУРСОВ
ГОРОДА МОСКВЫ**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определения и актуализации показателей и коэффициентов устанавливает сроки и процедуры уточнения Департаментом информационных технологий города Москвы показателей и коэффициентов [Порядка](#) расчета планируемой стоимости работ (услуг) по эксплуатации информационных систем и ресурсов города Москвы (далее - Порядок расчета

планируемой стоимости работ).

1.2. Уточнение коэффициентов и показателей проводится ежегодно в срок до 1 декабря для использования в расчетах в соответствии с [Порядком](#) расчета планируемой стоимости работ в следующем календарном году и утверждается Департаментом информационных технологий города Москвы,

1.3. Департамент информационных технологий города Москвы доводит уточненные коэффициенты и показатели до сведения органов исполнительной власти города Москвы, обеспечивающих эксплуатацию ИСиР, путем размещения на официальном сайте Департамента информационных технологий города Москвы в информационно-коммуникационной сети Интернет по форме согласно [приложению](#) к настоящему Порядку определения и актуализации показателей и коэффициентов.

2. Состав уточняемых показателей и коэффициентов Порядка расчета планируемой стоимости

2.1. В соответствии с настоящим Порядком определения и актуализации показателей и коэффициентов уточняются следующие коэффициенты и показатели [Порядка](#) расчета планируемой стоимости работ:

2.1.1. Коэффициенты для расчета поддержки пользователей:

- коэффициент связи - $a_{пп}$;

- коэффициенты масштаба - $b_{пп}$, $c_{пп}$;

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

- категории и коэффициенты категорий пользователей - $K_{рпк}$.

2.1.2. Коэффициенты для расчета прикладного администрирования:

- коэффициент связи - $a_{па}$;

- коэффициенты масштаба - $b_{па}$, $c_{па}$;

- коэффициенты связи для расчета коэффициента функциональной сложности информационной системы - $d_{па}$, $g_{па}$;

- категории и коэффициенты категорий пользователей - $K_{пак}$.

2.1.3. Коэффициенты для расчета системного администрирования:

- коэффициенты связи - $a_{са}$, $b_{са}$.

2.1.4. Коэффициенты для расчета стоимости сопровождения и поддержки аппаратного и программного обеспечения информационной системы, стоимости эксплуатации программно-технических комплексов (далее - ПТК):

- коэффициенты связи - $a_{со}$, $b_{со}$, $a_{тп}$, $b_{тп}$.

2.1.5. Коэффициенты уровней сервиса - $Ksla_c$, $Ksla_{и}$, $Ksla_{в}$, $Ksla_{д}$.

3. Методы уточнения показателей и коэффициентов

3.1. Уточнение показателей и коэффициентов **Порядка** расчета планируемой стоимости работ проводится на основе анализа информации об эксплуатации ИСиР за предыдущие годы.

3.2. Уточнение коэффициентов для расчета поддержки пользователей, указанных в **пункте 2.1.1** настоящего Порядка определения и актуализации показателей и коэффициентов, проводится следующим образом:

3.2.1. Методом регрессионного анализа определяется обобщенная зависимость между фактическим количеством обращений пользователей ИСиР в службу технической поддержки ИСиР и параметрами, указанными в паспортах информационных систем (далее - паспорта ИС), - категориями и числом пользователей, уровнем функциональной сложности информационных систем следующего вида:

$$P_{\text{III}} = a_{\text{III}} \times (N_{\Gamma} + N_{\Phi} \times K_{\text{P}_{\text{III}\Phi}})^{b_{\text{III}}} \times (d_{\text{III}} + g_{\text{III}} \times \ln F_{\text{II}})^{c_{\text{III}}},$$

где P_{III} - фактическое количество обращений пользователей ИСиР в службу технической поддержки ИСиР за консультациями и запросами на обслуживание, ед./месяц;

N_{Γ} - количество пользователей ИСиР - государственных гражданских служащих и работников государственных учреждений города Москвы, указанное в паспорте ИС, пользователей;

N_{Φ} - количество пользователей ИСиР - физических лиц, работников коммерческих организаций и других лиц, не являющихся государственными гражданскими служащими или работниками государственных учреждений города Москвы, указанное в паспорте ИС, пользователей;

F_{II} - уровень функциональной сложности ИС (для расчета поддержки пользователей и прикладного администрирования), указанный в паспорте ИС;

$K_{\text{P}_{\text{III}\Phi}}$ - коэффициент категории пользователей для физических лиц, работников коммерческих организаций и других лиц, не являющихся государственными гражданскими служащими или работниками государственных учреждений города Москвы, определяемый по результатам анализа;

$a_{\text{III1}}, b_{\text{III1}}, c_{\text{III1}}, d_{\text{III}}, g_{\text{III}}$ - коэффициенты связи, определяемые по результатам анализа.

Коэффициент категории пользователей для государственных гражданских служащих и работников государственных учреждений города Москвы ($K_{\text{P}_{\text{III}\Gamma}}$) принимается равным 1.

3.2.2. Рассчитываются коэффициенты масштаба с учетом роста занятости сотрудников службы технической поддержки ИСиР при росте числа обращений пользователей ИСиР в месяц:

$$c_{\text{III}} = c_{\text{III1}} \times K_{e_{\text{III}}}$$

$$b_{\text{III}} = b_{\text{III1}} \times K_{e_{\text{III}}}$$

$$a_{\text{III}} = (a_{\text{III1}})^{K_{t_{\text{III}}}} \times K_{t_{\text{III}}},$$

где $K_{e_{\text{шт}}}$ - коэффициент занятости сотрудников службы технической поддержки ИСиР, полученный с использованием модели Эрланга, применяемой для расчета необходимого количества ресурсов в процессах массового обслуживания ($K_{e_{\text{шт}}}$ расчетно принимается равным 0,730);

где $K_{t_{\text{шт}}}$ - коэффициент трудоемкости обработки обращений пользователей ИСиР, полученный с использованием модели Эрланга и учитывающий все трудозатраты в службах технической поддержки ИСиР, необходимые для обработки обращений за консультациями и запросами на обслуживание ($K_{t_{\text{шт}}}$ расчетно принимается равным 6,338).

3.3. Уточнение коэффициентов для расчета прикладного администрирования, указанных в [пункте 2.1.2](#) настоящего Порядка определения и актуализации показателей и коэффициентов, проводится следующим образом:

3.3.1. Методом регрессионного анализа определяется обобщенная зависимость между фактическим количеством обращений пользователей ИСиР в службу технической поддержки ИСиР и параметрами, указанными в паспортах ИС, - категориями и числом пользователей, уровнем функциональной сложности информационных систем следующего вида:

$$P_{\text{ПА}} = a_{\text{ПА1}} \times (N_{\text{Г}} + N_{\text{Ф}} \times K_{\text{р}_{\text{ПАФ}}})^{b_{\text{ПА1}}} \times (d_{\text{ПА}} + g_{\text{ПА}} \times \ln F_{\text{П}})^{c_{\text{ПА1}}},$$

где $P_{\text{ПА}}$ - фактическое количество обращений пользователей ИСиР в службу технической поддержки ИСиР с инцидентами и запросами на изменение, ед./месяц;

$N_{\text{Г}}$ - количество пользователей ИСиР - государственных гражданских служащих и работников государственных учреждений города Москвы, указанное в паспорте ИС, пользователей;

$N_{\text{Ф}}$ - количество пользователей ИСиР - физических лиц, работников коммерческих организаций и других лиц, не являющихся государственными гражданскими служащими или работниками государственных учреждений города Москвы, указанное в паспорте ИС, пользователей;

$F_{\text{П}}$ - уровень функциональной сложности ИС, указанный в паспорте ИС;

$K_{\text{р}_{\text{ПАФ}}}$ - коэффициент категории пользователей для физических лиц, работников коммерческих организаций и других лиц, не являющихся государственными гражданскими служащими или работниками государственных учреждений города Москвы, определяемый по результатам анализа;

$a_{\text{ПА1}}$, $b_{\text{ПА1}}$, $c_{\text{ПА1}}$, $d_{\text{ПА}}$, $g_{\text{ПА}}$ - коэффициенты связи, определяемые по результатам анализа.

Коэффициент категории пользователей для государственных гражданских служащих и работников государственных учреждений города Москвы ($K_{\text{р}_{\text{ПАГ}}}$) принимается равным 1.

3.3.2. Рассчитываются коэффициенты масштаба с учетом роста занятости сотрудников службы технической поддержки ИСиР при росте числа обращений пользователей ИСиР в месяц:

$$c_{ПА} = c_{ПА1} \times Ke_{ПА}$$

$$b_{ПА} = b_{ПА1} \times Ke_{ПА}$$

$$a_{ПА} = (a_{ПА1})^{Ke_{ПА}} \times Kt_{ПА},$$

где $Ke_{ПА}$ - коэффициент занятости сотрудников службы технической поддержки ИСиР, полученный с использованием модели Эрланга (Ke расчетно принимается равным 0,713);

$Kt_{ПА}$ - коэффициент трудоемкости обработки обращений пользователей ИСиР, полученный с использованием модели Эрланга и учитывающий все трудозатраты в службах технической поддержки ИСиР, необходимые для работы с инцидентами и запросами на изменение ($Kt_{ПА}$ расчетно принимается равным 31,546).

3.4. Коэффициенты масштаба для расчета системного администрирования, указанные в [пункте 2.1.3](#) настоящего Порядка определения и актуализации показателей и коэффициентов, определены на основе фактической трудоемкости работ по системному администрированию ИСиР в зависимости от числа процессорных ядер, используемых ИСиР, и уровня функциональной сложности информационных систем:

- a_{ca} расчетно принимается равным 1,597;
- b_{ca} расчетно принимается равным 500.

3.5. Коэффициенты для расчета стоимости сопровождения и поддержки аппаратного и программного обеспечения информационной системы, стоимости эксплуатации ПТК, указанные в [пункте 2.1.4](#) настоящего Порядка определения и актуализации показателей и коэффициентов, определены на основе анализа трудоемкости работ по системному сопровождению ПТК и затрат на техническую поддержку аппаратного обеспечения ПТК в зависимости от характеристик ПТК - количества автоматизированных рабочих мест и количества процессорных ядер, используемых ПТК:

- a_{co} расчетно принимается равным 2,421;
- b_{co} расчетно принимается равным 0,663;
- $a_{тп}$ расчетно принимается равным 1,847;
- $b_{тп}$ расчетно принимается равным 0,871.

3.6. Коэффициенты уровней сервиса <1>, указанные в [пункте 2.1.5](#) настоящего Порядка определения и актуализации показателей и коэффициентов, определены с использованием модели Эрланга путем сравнения расчетных трудозатрат при различных режимах обслуживания ИСиР. Расчетно принимаются следующие значения коэффициентов уровней сервиса:

Коэффициенты уровня сервиса	Обозначение в Порядке	Уровень 1	Уровень 2	Уровень 3
Коэффициент уровня сервиса по показателю "Режим оказания услуг" (поддержка)	$Ksla_c$	1,25	1,10	1,00

пользователей)				
Коэффициент уровня сервиса по показателю "Режим оказания услуг" (техническое сопровождение)	Ksl_{a_i}	1,25	1,10	1,00
Коэффициент уровня сервиса по показателю "Временные параметры услуг"	Ksl_{a_b}	1,15	1,10	1,00
Коэффициент уровня сервиса по показателю "Уровень доступности информационной системы"	Ksl_{a_d}	1,15	1,10	1,00

<1> Описание уровней сервиса по показателям "Режим оказания услуг", "Временные параметры услуг" и "Уровень доступности информационной системы" размещено на официальном сайте Департамента информационных технологий города Москвы www.dit.mos.ru в информационно-коммуникационной сети Интернет, в подразделе "Эксплуатация информационных систем и ресурсов" раздела "Документы"/"Методические рекомендации".

Приложение
к Порядку определения и актуализации
показателей и коэффициентов Порядка
расчета планируемой стоимости работ
(услуг) по эксплуатации информационных
систем и ресурсов города Москвы

Показатели и коэффициенты Порядка расчета планируемой
стоимости работ (услуг) по эксплуатации информационных
систем и ресурсов города Москвы
на _____ год

N	Коэффициенты и показатели Порядка	Обозначение в Порядке	Значение
1.	Коэффициенты связи	a_{np}	
		a_{na}	
		a_{ca}	
		b_{ca}	
		a_{co}	
		b_{co}	

		$a_{тп}$	
		$b_{тп}$	
2.	Коэффициенты масштаба	$b_{пп}$	
		$c_{пп}$	
		$b_{па}$	
		$c_{па}$	
3.	Коэффициенты связи для расчета коэффициентов функциональной сложности ИС	$d_{пп}$	
		$g_{пп}$	
		$d_{па}$	
		$g_{па}$	
4.	Коэффициенты категорий пользователей	$Kp_{ппг}$	
		$Kp_{ппф}$	
		$Kp_{паг}$	
		$Kp_{паф}$	

5.	Коэффициенты уровня сервиса	Обозначение в Порядке	Уровень 1	Уровень 2	Уровень 3
	Коэффициент уровня сервиса по показателю "Режим оказания услуг" (поддержка пользователей)	$Ksla_c$			
	Коэффициент уровня сервиса по показателю "Режим оказания услуг" (техническое сопровождение)	$Ksla_{и}$			
	Коэффициент уровня сервиса по показателю "Временные параметры услуг"	$Ksla_{в}$			
	Коэффициент уровня сервиса по показателю "Уровень доступности информационной системы"	$Ksla_{д}$			