



Ваш стиль в IT®



1С-рарус®

# Сколько стоит ИТ? Сервисно-финансовая модель. Методика и инструменты



Вадим Бекетов  
Руководитель проекта  
1C:ITIL  
[bekvad@rarus.ru](mailto:bekvad@rarus.ru)  
+7 (903) 55-97131

## Ключевые вопросы доклада

- **Какие новые российские методики и инструменты существуют для решения этих задач?**
- **Насколько оперативно можно получать ответ на вопрос «сколько стоит IT?»**
- **Обратная связь, что необходимо в инструменте?**

# 1С:Технология Корпоративного Сопровождения

W

E





## Практическая польза:

- Сокращение времени подготовки КП по сопровождению на основе SLA
- Обоснование стоимости ИТ-услуг
- Гибкий расчет вариантов стоимости сопровождения в зависимости от параметров в SLA

- **Функционально-стоимостной анализ (ФСА, Activity Based Costing, ABC)\***

\*метод определения стоимости и других характеристик изделий и услуг, в основе которого лежит использование функций и ресурсов, задействованных в производстве и оказании услуг, обслуживании клиентов, а также в обеспечении качества.

- Основа расчета – это **определение трудоемкости услуг и процессов их предоставления** по нормативам двух видов:
  - **нормативы трудоемкости выполнения операции**
  - **количественные нормативы потребления услуг**
- **Основные параметры расчета определяют бизнес-требования заказчика и пересчитываются в измеримые характеристики объемов потребления услуги** (к-во обращений, ... и др.)
- **Дополнительные параметры расчета определяются поставщиком и позволяют моделировать предоставление услуг, отражая организацию процессов их предоставления**

# Процессная модель 1С:ТКС



# Состав предоставляемых услуг

«Индивидуальный»

Маркетинг - пакеты услуг : «Максимальный», «Оптимальный», «Стандартный»

## Бизнес услуги

Поддержка  
прикладных  
решений 1С

Адаптивное  
сопровождение  
прикладных  
решений 1С

Поддержка  
пользователей  
прикладных  
решений 1С

ИТС

Обучение  
персонала  
заказчика

Коррекция ПП 1С

Адаптация ПП 1С

Обслуживание платформ

Обслуживание СУБД

Обработка запросов  
на услуги и развитие  
ПП 1С (проекты)

Операторское  
обслуживание

Методическая  
поддержка  
пользователей

Техническая  
поддержка  
пользователей

Техническая  
поддержка ИТ-  
специалистов  
заказчика

Организация и  
проведение обучения

Технологические услуги

# Параметры услуг

- Количество пользователей
- Количество объектов обслуживания (поддержки)
- Места предоставления услуг
- Требования к информационной безопасности

Количественные и качественные параметры



- Время реакции на обращение (в рабочих часах)
- Время решения (в рабочих часах)
- Время выполнения работ (в рабочих часах)
- Время поддержки
- Время предоставления
- Производительность ИС

Оперативно контролируемые параметры



- Доступность ИС
- Надежность ИС

Параметры, контролируемые по итогам периода



# Параметры расчета

## Что?

- Перечень сопровождаемых ПР\_1С
- Оценку адаптации внедренных типовых решений
- Перечень ИС

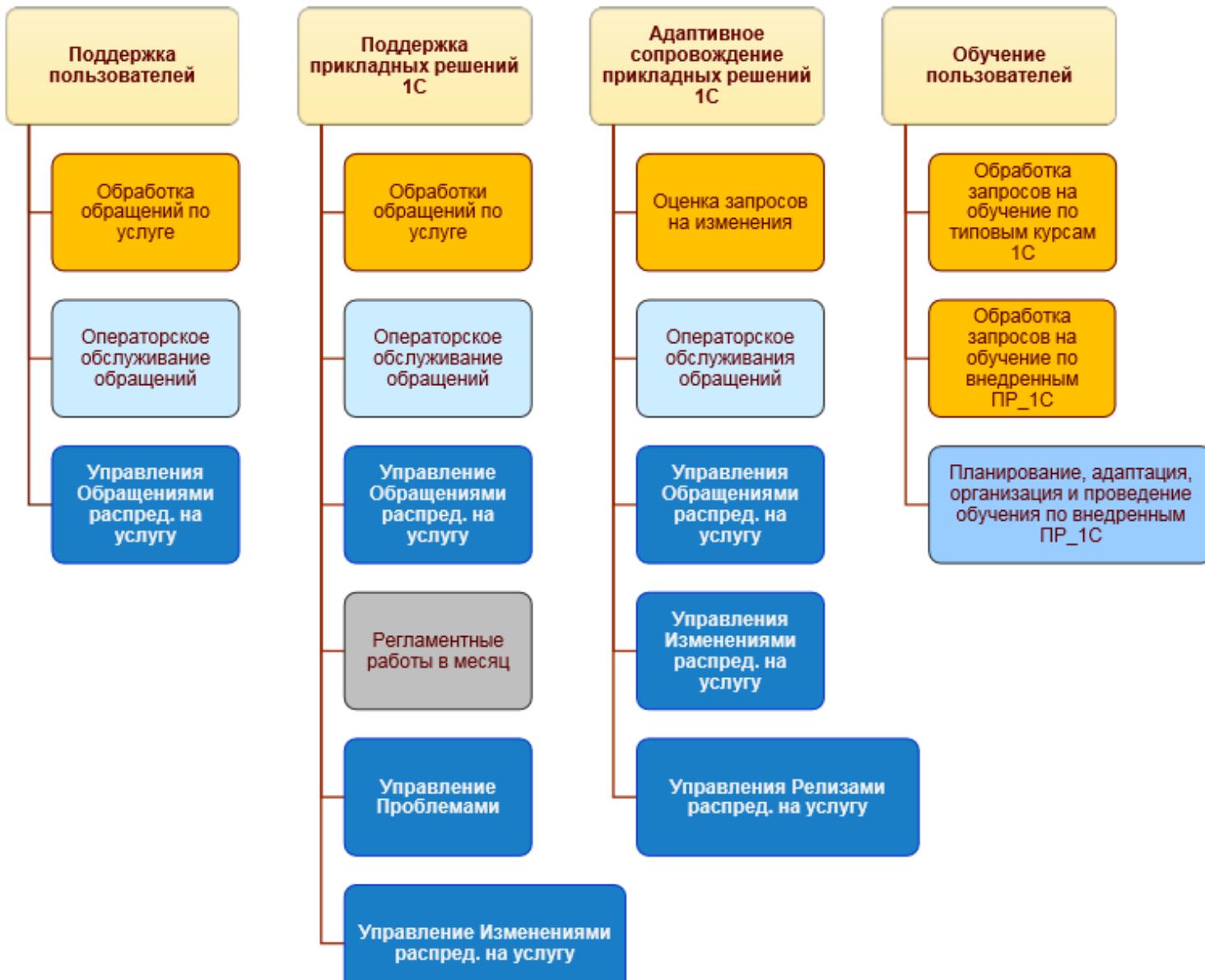
## Кто?

- Количество и уровень квалификации пользователей
- Количество и состав потребителей услуг обучения

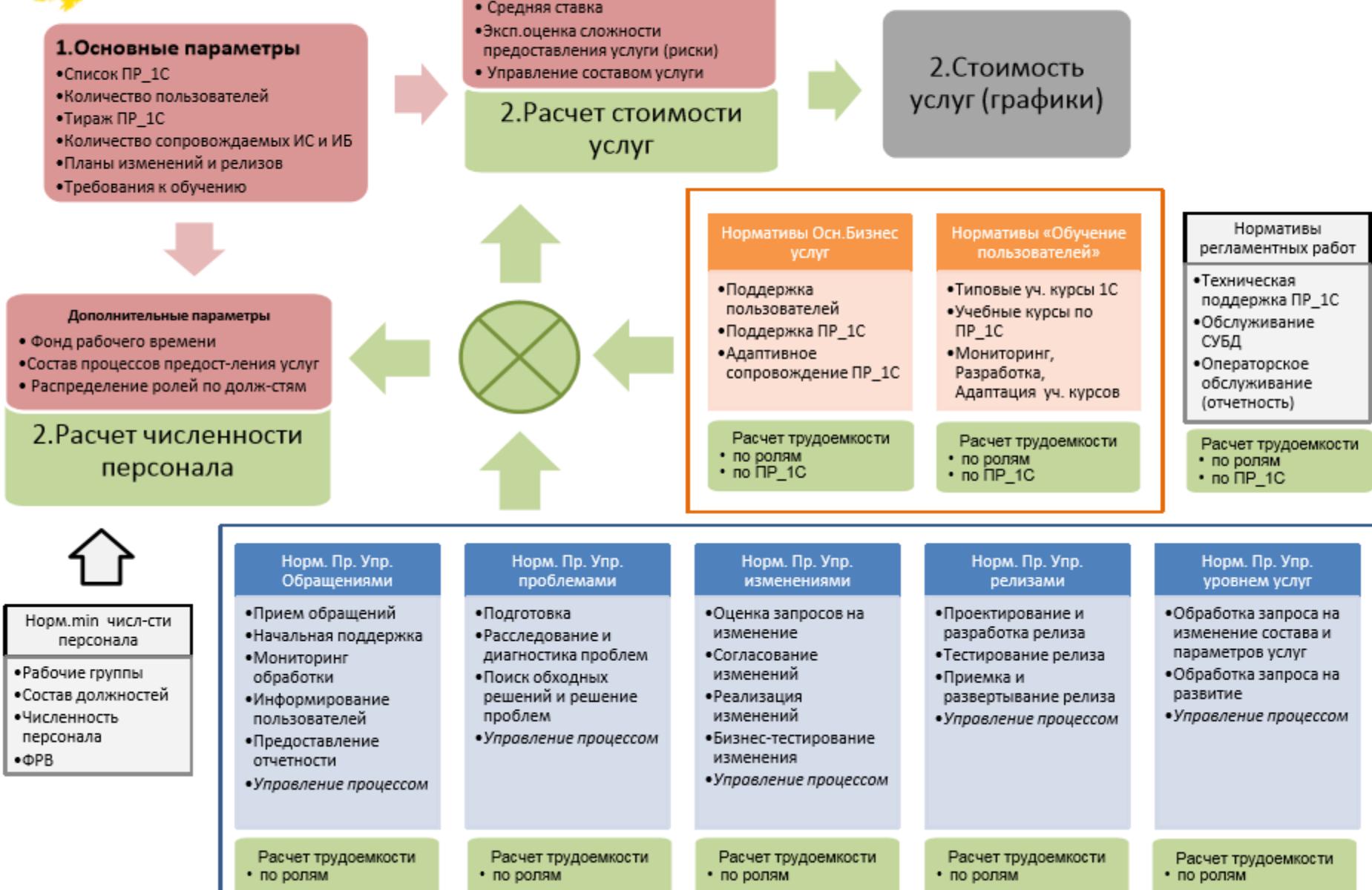
## Как?

- Состав услуг
- Параметры и плановая трудоемкость процессов сопровождения
- Политика изменений и релизов

# Структура распределения расчетной трудоемкости по бизнес-услугам



# Структура модели



# Расчет «шаг за шагом ...»



## Шаг 1. Ввод основных параметров расчета

# Шаг 2.1 Расчет стоимости услуг

Расчет стоимости предоставления пакета услуг в месяц	
Средняя часовая ставка работы специалиста	
Партнера 1С (по региону), используемая для расчета, в рублях с учетом НДС	1500
Состав пакета услуг : (общее кол-во услуг в пакете)	4
Экспертная оценка (коэффициент) сложности предоставления услуги включать в расчет (1-да, 0-нет)	1
Название	Включать стоимость в стоимость пакета услуг (да/нет)
1 (1/1)	2 (2/2)
1С:Бухгалтерия 8 ПРОФ (БУХ)	1
1С:Зарплата и управление персоналом 8 КОРП (ЗУП)	1
1С:Документооборот 8 КОРП (ДО)	1
1С:Управление холдингом 8 СВОД_ОТЧЕТНОСТЬ	1
1С:Отраслевое решение (OTP)	1
0	0
0	0
0	0
ИТС для всех ПР 1С	1
Тех. Платформа 1С:Предприятие КОРП (ИТС КОРП)	1
0	0
<b>Всего:</b>	
Включаем стоимость ИТС	
Итого FTE	
Коэффициент сложности услугам:	

Поддержка пользователей

Номер позиции (пакета услуг)	Название	Экспертная оценка (коэффициент) сложности предоставления услуги	Размер количества обращений по услуге (в месяц)	Трудоемкость обработки обращений по услуге по нормативу 0,85 (раб.чес)	Трудоемкость операторского обслуживания обращений по услуге по нормативу 0,38 (раб.чес)	Трудоемкость процесса Управления Обращениями респред. на услугу (раб.чес)	Результаты расчета		Итого трудоемкость по услуге с учетом экспертной оценки сложности ее предоставления (раб.час)	Стоимость предоставления услуги по часовой ставке 1500 (руб. с учетом НДС)
							1	1		
4 (1/3)	5 (1/5)	6	7	8	9	10	11			
100	0,70	48	40,60	15,12	3,59	57,40	60 900,00	Р		
50	1,00	34	29,00	11,14	2,56	41,00	43 500,00	Р		
1 000	0,60	408	348,00	117,28	30,74	491,97	522 000,00	Р		
150	1,00	102	87,00	33,31	7,68	122,99	130 500,00	Р		
100	1,10	75	63,80	23,26	5,64	90,19	95 700,00	Р		
-	-	-	-	-	-	-	-	Р		
-	-	-	-	-	-	-	-	Р		
-	-	-	-	-	-	-	-	Р		
-	-	-	-	-	-	-	-	Р		
-	-	-	-	-	-	-	-	Р		
1 400	0,7000	666	568,40	204,95	50,21	803,55	852 600,00	Р		
Итоговый результат									5,90	
									803,55	

# Норматив численности персонала

## (экспертная оценка)

Наименование раб.группы	Должность	Минимальные требования по сертификации специалистов по должностям									
		Оптимальное количество сотрудников	1C:Специалист-консультант	1C:Профессионал по прикладному решению	1C:Специалист	1C:Профессионал по ТП	1C:Эксперт по ТП	1C:Экспертуатор	1C:Профессионал по сопровождению	1C:Профессионал по ИТС	1C:Преподаватель ЦСО
1	2	3	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Административная группа	Руководитель ЦК 1С	1								1	
	Администратор ЦК 1С	1									1
Группа консалтинга	Рук-ль группы Консалтинга/Бизнес аналитик	1	1								
	Ведущий консультант	1	1								
	Консультант	2		1							
	Специалист по сопровождению	2								1	
Группа разработки	Рук-ль группы разработки/Архитектор	1		1	1		1				
	Ведущий программист/Архитектор	1			1		1				
	Старший программист/Эксперт по ТП	1			1		1				
	Программист	4				1					
Группа администрирования	Рук-ль группы Адм-ния ИС/Старший администратор	1							1		
	Администратор ИС	2								1	
Группа Service Desk (SD)	Рук-ль группы Service Desk/Старший оператор	1								1	
	Оператор (диспетчер)	2									
Учебный центр	Рук-ль учебного центра/Ведущий преподаватель	1	1								1
	Преподаватель	1		1							1
	Всего численность сотрудников	23	3	3	3	1	3	2	2	2	2

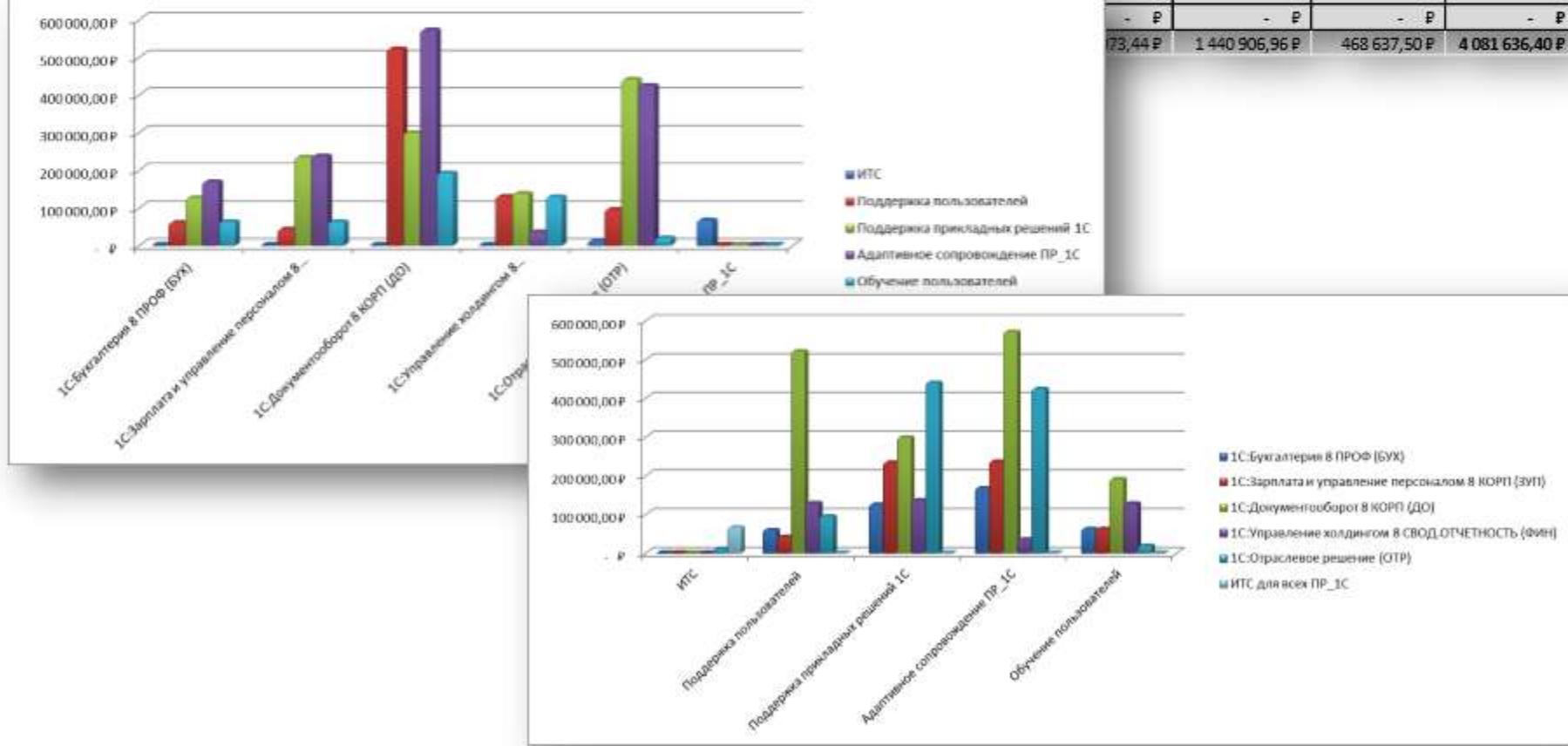
## Шаг 2.2 Расчет численности персонала

Представляемые услуги и процессы сопровождения		Роли процессов сопровождения		Руководитель ЦК 1С	Администратор ЦК 1С	Бизнес-аналитик	Архитектор	Заведущий ПТП	Технологический эксперт	Вед. консультант	Консультант	Специалист по сопровождению	Вед. разработчик	Разработчик	
Услуги				Мин. в расчет (1-да, 0-нет)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Поддержка пользователей	Помощник	Руководитель ЦК 1С	Администратор ЦК 1С	Бизнес-аналитик	Архитектор	Заведущий ПТП	Технологический эксперт	Вед. консультант	Консультант	Специалист по сопровождению	Вед. разработчик	Разработчик	Разработчик	Разработчик	
Поддержка ПР_1С	Помощник	Руководитель ЦК 1С	Администратор ЦК 1С	Бизнес-аналитик	Архитектор	Заведущий ПТП	Технологический эксперт	Вед. консультант	Консультант	Специалист по сопровождению	Вед. разработчик	Разработчик	Разработчик	Разработчик	
Адаптивное сопровождение	Помощник	Руководитель ЦК 1С	Администратор ЦК 1С	Бизнес-аналитик	Архитектор	Заведущий ПТП	Технологический эксперт	Вед. консультант	Консультант	Специалист по сопровождению	Вед. разработчик	Разработчик	Разработчик	Разработчик	
Обучение	Помощник	Руководитель ЦК 1С	Администратор ЦК 1С	Бизнес-аналитик	Архитектор	Заведущий ПТП	Технологический эксперт	Вед. консультант	Консультант	Специалист по сопровождению	Вед. разработчик	Разработчик	Разработчик	Разработчик	
Операторское обес	Помощник	Руководитель ЦК 1С	Администратор ЦК 1С	Бизнес-аналитик	Архитектор	Заведущий ПТП	Технологический эксперт	Вед. консультант	Консультант	Специалист по сопровождению	Вед. разработчик	Разработчик	Разработчик	Разработчик	
Регламентное обес	Помощник	Руководитель ЦК 1С	Администратор ЦК 1С	Бизнес-аналитик	Архитектор	Заведущий ПТП	Технологический эксперт	Вед. консультант	Консультант	Специалист по сопровождению	Вед. разработчик	Разработчик	Разработчик	Разработчик	
Штатная численность персонала															
Процессы	Должность	FTE	min	расч-ное кол-во	Потребность / Резерв ФРВ (раб.час)	max	расч-ное кол-во	Потребность / Резерв ФРВ (раб.час)	Плануемое кол-во	Потребность / Резерв ФРВ (раб.час)					
Процесс управления (УпрПр)	Руководитель ЦК 1С	0	-	-	-16,00	1	1	120,30	1	120,30					
Процесс управления (ОперД-ть)	Администратор ЦК 1С группы Консалтинга/Бизнес аналитик	0	1	-	0,00	-	-	0,00	-	0,00					
Процесс управления (УпрПр)	Ведущий консультант	1	2	-	26,49	1	2	26,49	1	26,49					
	Консультант	3	4	-	26,90	4	4	26,90	4	26,90					
	Специалист по сопровождению	3	4	-	11,19	4	4	11,19	3	11,19					
Процесс управления (ОперД-тьПлан)	Архитектор группы разработки/Архитектор	0	1	-	18,13	1	1	18,13	1	18,13					
	Ведущий программист/Архитектор	0	1	-	18,13	1	1	18,13	1	18,13					
Процесс управления (ОперД-тьНормат)	Старший программист/Эксперт по ПТП	1	2	-	2,51	2	2	2,51	3	2,51					
	Программист	4	4	-	-54,92	5	5	81,38	5	81,38					
Процесс управления (УпрПр)	Администратор ИС/Старший администратор	0	1	-	37,98	1	1	37,98	1	37,98					
	Администратор ИС	1	1	-	-59,74	2	2	76,56	3	76,56					
Процесс управления (ОперД-тьService Desk)	Старший оператор Service Desk/Старший оператор	0	1	-	20,38	1	1	20,38	1	20,38					
	Оператор (диспетчер)	1	1	-	-33,60	2	2	102,70	2	102,70					
Процесс управления (ОперД-тьПлан)	Ведущий преподаватель центра/Ведущий преподаватель	1	1	-	-40,01	2	2	96,29	1	96,29					
	Преподаватель	1	1	-	-52,38	2	2	83,92	1	83,92					
	Всего численность сотрудников расчетов от табл норм. численности	1	25	-	-27,89	31	31	789,91	30	789,91					
Процесс управления Каталогом и															

# Представление результатов расчета

Расчета стоимости пакета услуг сопровождения прикладных решений 1С (на 1 месяц)

Прикладные решения (ПР_1С)	ИТС	Поддержка пользователей	Поддержка прикладных решений 1С	Адаптивное сопровождение ПР_1С	Обучение пользователей	Итого стоимость пакета услуг
1С:Бухгалтерия 8 ПРОФ (БУХ)	- ₽	60 900,00 ₽	126 738,61 ₽	169 050,16 ₽	63 518,75 ₽	420 207,52 ₽
1С:Зарплата и управление персоналом 8 КОРП (ЗУП)	- ₽	43 500,00 ₽	234 538,76 ₽	237 839,52 ₽	63 281,25 ₽	579 159,53 ₽
1С:Документооборот 8 КОРП (ДО)	- ₽	522 000,00 ₽	299 595,48 ₽	572 273,70 ₽	192 250,00 ₽	1 586 119,18 ₽
1С:Управление холдингом 8 СВОД.ОТЧЕТНОСТЬ (ФИН)	- ₽	130 500,00 ₽	138 090,66 ₽	36 586,72 ₽	129 543,75 ₽	434 721,13 ₽
1С:Отраслевое решение (OTP)	12 000,00 ₽	95 700,00 ₽	441 109,93 ₽	425 156,86 ₽	20 043,75 ₽	994 010,54 ₽
ИТС для всех ПР_1С	67 418,50 ₽	- ₽	- ₽	- ₽	- ₽	67 418,50 ₽
Итого Пакета услуг сопровождения 1С (ИТС+ИТС+ИТС)	- ₽	- ₽	- ₽	- ₽	- ₽	- ₽
	73,44 ₽	1 440 906,96 ₽	468 637,50 ₽	4 081 636,40 ₽		



# Сервисно-финансовая модель в 1С:ITIL

W

E

NS

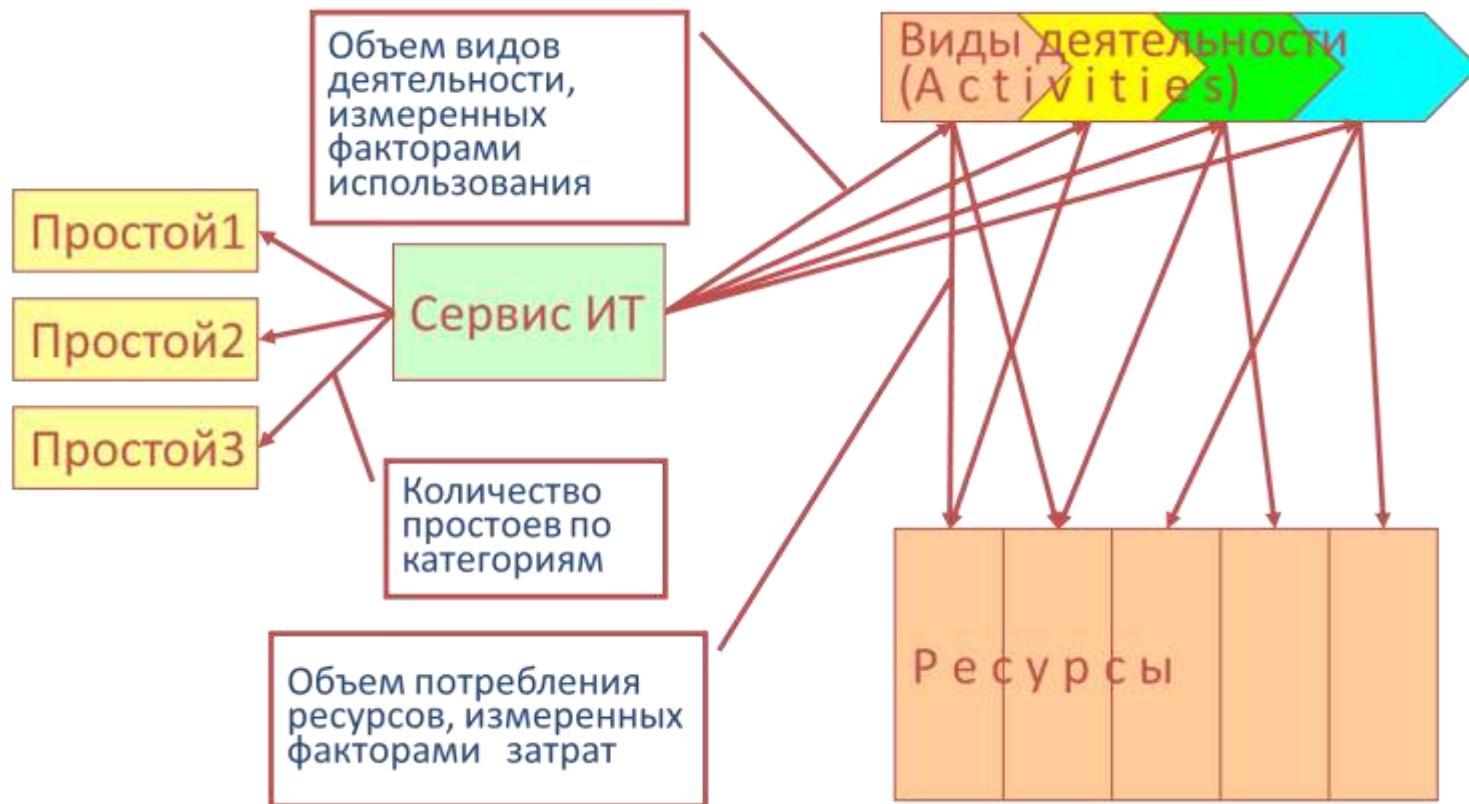
SE

## Практическая польза:

- Прозрачное представление затрат на ИТ-активы
- Распределение стоимости ИТ-активов на ИТ-Услуги
- Онлайн-расчет стоимости ИТ-услуг
- Оперативный контроль за финансовыми показателями

при предоставлении ИТ-услуг

# Принцип расчета



- Учет компьютеров и оргтехники
- Учет расходных материалов
- Учет в разрезе материально-ответственных лиц
- Учет по юр лицам
- Учет по месту размещения
- Учет по типу подключений



- Учет конкурентных лицензий
- Учет лицензий в составе КЕ
- Учет лицензий по юр лицам
- Учет по пользователям



# Сервисно-финансовая модель в 1С:ITIL

Обеспечение продаж (Услуга)

Главное Пакеты услуг Планы восстановления Присоединенные файлы Регистрационно-технологические карты Риски по услуге

Записать и закрыть Записать

Основное Описание Метрики Структура услуги Внешние поставщики Дополнительно Дополнительные поля для заказа

Использовать графическую схему:

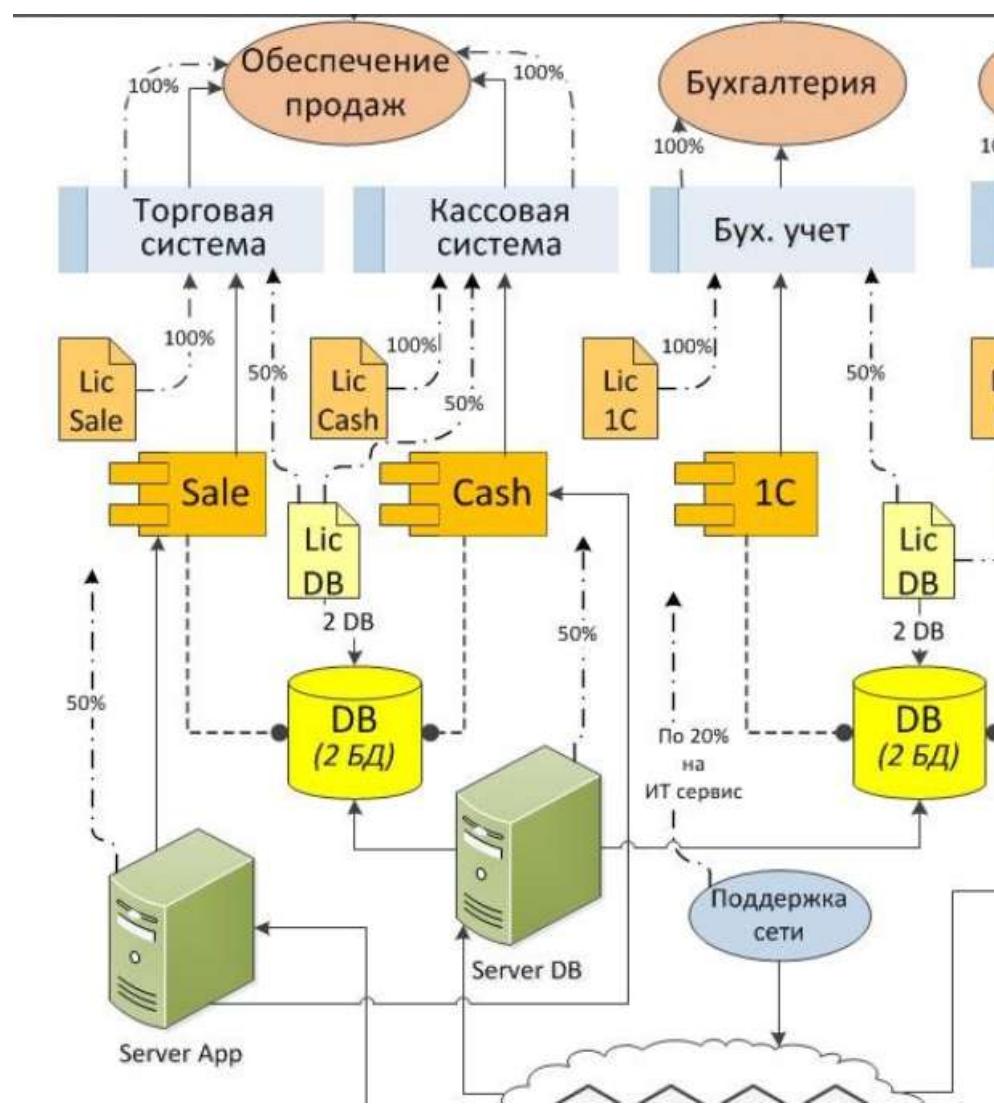
Схема услуги Сервисно-финансовая модель Условия изменения стоимости

The diagram illustrates the Service-Financial Model for Sales Support (Обеспечение продаж). It shows the flow of data and resources between various systems and databases:

- Central Entity:** Обеспечение продаж (Sales Support) is represented by an orange oval at the top.
- External Entities:** Зарплата сотрудников отдела продаж (Sales Department Staff Payroll) is shown as a rectangle on the left. Обслуживание сети (Network Maintenance) is shown as a teal oval on the right.
- Internal Systems:** Торговая система (Sales System) and Кассовая система (Cashier System) are shown as blue rectangles connected by a double-headed arrow labeled "50%".
- Databases:** СУБД MS SQL Server (MS SQL Server Database) is represented by a yellow cylinder.
- Hardware:** Сервер Dell Tegro Hyperion ES300 G3 and Сервер HP ProLiant DL140 G2 Xeon (Server Dell Tegro Hyperion ES300 G3 and Server HP ProLiant DL140 G2 Xeon).
- Software:** Программа 1С:Предприятие 8 Управление торговлей... (1C:Enterprise 8 Trade Management...) is shown as a white box with a folded corner.

Arrows indicate the flow of data between these components, such as payroll data feeding into sales support, and sales support feeding into network maintenance.

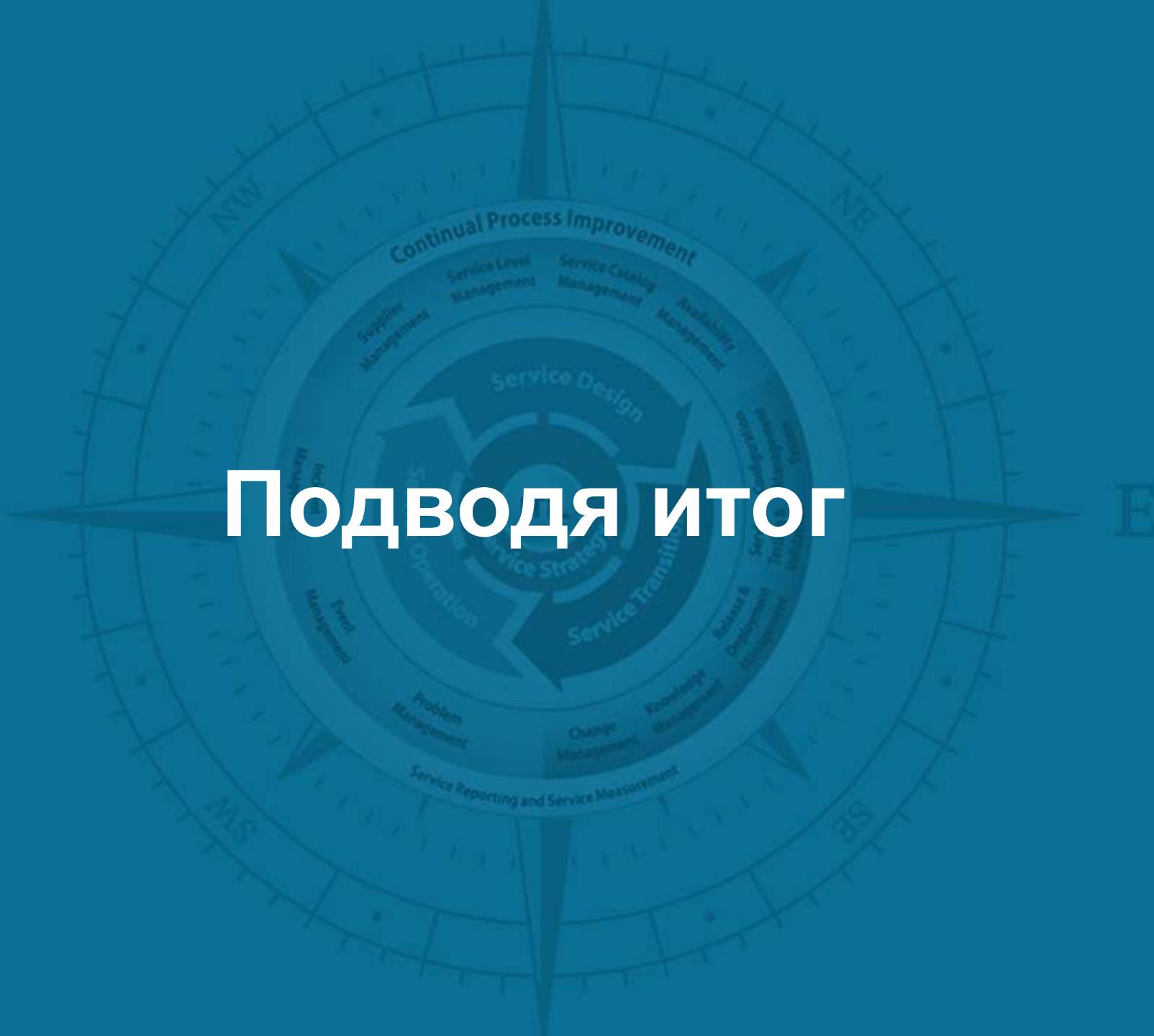
# Сервисно-финансовая модель услуги



# Подводя итог

W

E



## Подводя итог

- Пошаговая методичка для расчета СРМ
- Преодолена техническая сложность расчета распределения в модели общих ресурсов
- Новый российский инструмент для оперативного финансового анализа в разрезе ИТ-услуг

# Спасибо за внимание!

**Вадим Бекетов**

Руководитель проекта

1C:ITIL

[bekvad@rarus.ru](mailto:bekvad@rarus.ru)

+7 (903) 55-97131