|  |  |
| --- | --- |
| Согласовано:  Заместитель генерального  директора по прикладным системам и услугам  ООО «Интер РАО - ИТ»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_Т.А. Хегай\_\_ /  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 г. | Утверждаю:  Генеральный директор  ООО «Интер РАО - ИТ»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / А.Г. Валов /  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 г. |

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

на закупку услуг по сопровождению

Сопровождение и поддержка Корпоративного портала

1. НАИМЕНОВАНИЕ УСЛУГИ

Сопровождение и поддержка Корпоративного портала

Предельная стоимость закупки 1 325 000,00 рублей без НДС.

**ПЕРЕЧЕНЬ ОБЪЕКТОВ**:

Перечень объектов сопровождения в рамках оказания услуг по сопровождению и поддержки Корпоративного портала для компаний Группы «Интер РАО»:

* Информационная система «1С-Битрикс Автоматизированная система Корпоративный портал Группы «ИНТЕР РАО ЕЭС».

1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ
   1. Основание для оказания услуг

Закупка Услуг должна быть проведена в соответствии с ГКПЗ 2021 г.

Лот \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Целью закупки услуг является обеспечение процесса сопровождения пользователей и технической поддержки системы в рабочем состоянии. Перечень работ в рамках оказания услуг по сопровождению приведен в Приложении №1 к настоящему Техническому заданию.

* 1. Требования к срокам оказания услуг

Услуги оказываются в период: с 01.01.2022 по 31.12.2022.

* 1. Справочная информация по объекту сопровождения

Таблица 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Назначение информационной системы | Представляет единую точку доступа к ресурсам Группы, информационным системам и корпоративной информации. Обеспечивает информационный обмен сотрудников Группы. Автоматизирует процесс выполнения запросов на ресурсы и документацию. | |
| Платформа | 1С: Bitrix | |
| Количество пользователей на 17.09.2021 | 24 421 функциональных пользователя | |
| Количество баз данных | Единая БД, 11 порталов. | |
|  | Запросы на изменение (в рамках переменной части оказания услуг), штук/ человеко\*часы | 7 штук/500 человеко\*часов |

* 1. Нормативные требования к качеству услуг, их результату
     1. Услуги должны оказываться в соответствии с локальными нормативными актами Заказчика, а также в соответствии с внутренними распорядительными документами, принятыми на предприятии Заказчика.
     2. Услуги должны оказываться с обеспечением надлежащего уровня качества выполняемых работ без увеличения сроков оказания услуг Исполнитель обязуется исполнять требования, описанные в «Типовом Соглашении об обслуживании (SLA)» (Приложение №2 к Техническому заданию).

1. ТРЕБОВАНИЯ К ОКАЗАНИЮ УСЛУГ
   1. Объем оказываемых услуг
      1. Требуемый объем оказываемых услуг.

В рамках настоящего Технического задания должны быть оказаны Услуги по сопровождению и поддержке Корпоративного портала для компаний Группы «Интер РАО».

Состав работ представлен в Приложении №1 к настоящему Техническому заданию.

* + 1. Участник закупки может предложить дополнительный перечень работ, без увеличения стоимости.
    2. Организационный объем сопровождения:
* ПАО «Интер РАО»;
* ООО «Интер РАО - ИТ»;
* ООО «Интер РАО - Экспорт»;
* ООО «Интер РАО – Управление электрогенерацией»;
* АО «Электролуч»;
* ООО «Интер РАО – Центр управления закупками»;
* ООО «Интер РАО - Инжиниринг».
* АО «Петербургская сбытовая компания»;
* АО "Мосэнергосбыт"
* ООО «Объединенный расчетный центр»
* Портал Группы Интер РАО
  1. Требования к последовательности этапов оказания услуг
     1. Не устанавливаются.
  2. Требования к организации обеспечения услуг

### Место оказания услуг: ООО «Интер РАО - ИТ» (г. Москва, ул. Большая Пироговская, д.27, стр. 3а).

### Услуги должны оказываться постоянной эффективной командой, организованной на основе формализованного подхода Исполнителя к организации процесса технической поддержки и сопровождения, основанного на лучших мировых практиках.

### Услуги должны оказываться дистанционно, при этом обеспечивается надлежащий уровень качества выполняемых работ без увеличения сроков оказания услуг. В некоторых случаях по требованию Заказчика допускается выполнение работ Исполнителем на территории Заказчика.

### Независимо, от места выполнения работ, Исполнитель обязуется использовать для приема и обработки заявок Заказчика Корпоративную Систему автоматизации процессов приема и обработки заявок Группы компаний «Интер РАО», используемую у Заказчика.

* 1. Требования безопасности

### Исполнитель обязуется обеспечить соблюдение своим персоналом правил внутреннего распорядка организации Заказчика, правил техники безопасности, правил противопожарного режима (безопасности).

### Исполнитель несет ответственность за причиненные его персоналом убытки, связанные с конфликтами, нарушением дисциплины.

### Исполнитель обязуется соблюдать требования по защите информации в соответствии с законодательством РФ и внутренними нормативными документами Группы ПАО "Интер РАО".

### Обязательным условием оказания услуг является наличие подписанного Заказчиком и Исполнителем (в том числе субподрядчиком, в случае привлечения Исполнителем субподрядной организации) Соглашения о конфиденциальности по форме, предусмотренной Приложением № 3 к настоящему Техническому заданию. Соглашения о конфиденциальности, подписанные Исполнителем, должны быть переданы Заказчику не позднее даты подписания Договора.

### Обязательным условием оказания услуг является наличие подписанного Заказчиком и Исполнителем (в том числе субподрядчиком, в случае привлечения Исполнителем субподрядной организации) Поручения на обработку персональных данных по форме, предусмотренной Приложением № 4 к настоящему Техническому заданию. Поручения на обработку персональных данных, подписанные Исполнителем, должны быть переданы Заказчику не позднее даты подписания Договора.

### Исполнитель (в том числе его субподрядчик, в случае привлечения Исполнителем субподрядной организации) должен быть готов к заключению Соглашения о конфиденциальности со всеми компаниями Группы «Интер РАО», входящими в организационный объем сопровождения (п.3.1.4. настоящего Технического задания).

### Исполнитель (в том числе его субподрядчик, в случае привлечения Исполнителем субподрядной организации) должен быть готов к подписанию Поручения на обработку персональных данных со всеми компаниями Группы «Интер РАО», входящими в организационный объем сопровождения (п.3.1.4) настоящего Технического задания).

* 1. Требования к порядку подготовки и передачи заказчику документов при оказании услуг и их завершении
     1. Исполнитель обязан уведомить Заказчика об окончании Услуг в отчетном периоде в рабочий день, следующий за датой окончания отчетного периода (до 12:00 по московскому времени), передав электронные версии документов, подтверждающие факт оказания Услуг в отчетном периоде (Акт сдачи-приемки Услуг, Акт о соответствии SLA, Отчет об оказанных Услугах), посредством электронной связи по адресу электронной почты, указанному в Договоре. Формы документов, подтверждающие факт оказания Услуг в отчетном периоде, приведены в Проекте договора.
     2. Исполнитель обязан предоставить Заказчику оригиналы документов, подтверждающие факт оказания Услуг, подписанные со стороны Исполнителя (Акт сдачи-приемки, Услуг, Акт о соответствии SLA, Отчет об оказанных Услугах. Оригиналы документов должны быть направлены Заказчику не позднее 2 (двух) рабочих дней, считая со дня окончания отчетного периода, но в любом случае до 5 (пятого) числа месяца, следующего за отчетным периодом.
     3. В случае не предоставления необходимых документов, Заказчик уведомляет об этом Исполнителя. Исполнитель обязан в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения данного уведомления Заказчика, но не позднее 5-го числа месяца, следующего за днем окончания отчетного периода, в котором Услуги были оказаны, представить недостающие документы Заказчику.
     4. В случае наличия ошибок и иных неточностей в указанных документах Заказчик уведомляет об этом Исполнителя в течение 2 (двух) рабочих дней с даты получения от Исполнителя документов, подтверждающих факт оказания Услуг. В таком уведомлении Заказчик должен указать способ устранения ошибок и иных неточностей указанных документах. Исполнитель обязан в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения данного уведомления от Заказчика устранить ошибки и иные неточности в таких документах и представить исправленные документы Заказчику.
     5. Исполнитель предоставляет счет-фактуры в сроки в соответствии и в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.
  2. Требования к гарантийным обязательствам

### В своем предложении Участник закупки должен в явном виде указать срок гарантии и момент, с которого она начинает действовать. Исполнитель обязуется устранять все выявленные Заказчиком дефекты доработанного или измененного программного обеспечения за свой счет, даже если эти дефекты выявлены по окончании срока действия Договора, в рамках которого оказывались услуги по технической поддержке и сопровождению программного продукта.

### Требуемый срок гарантии - – не менее 12 месяцев с момента окончания срока действия Договора.

### Все выявленные дефекты, переданные Исполнителю в рамках указанного периода, должны быть устранены, даже если срок устранения дефектов выходит за пределы данного периода.

### Способ и сроки устранения, выявленных дефектов, должны быть предварительно согласованы с Заказчиком.

* 1. Ответственность исполнителя
     1. Исполнитель должен гарантировать лицензионную чистоту и отсутствие нарушения авторских прав на используемые в ходе выполнения работ программы для ЭВМ и базы данных. Необходимо указать готовность выполнения данного требования, либо причину невозможности его выполнения.
     2. В случае привлечения Исполнителем субподрядной организации, Исполнитель в полном объёме несёт ответственность за действия субподрядчика, в том числе соблюдения персоналом субподрядной организации производственной дисциплины.
     3. Исполнитель должен быть готов к согласованию с Заказчиком кандидатур специалистов, представленных на замену в ходе выполнения условий договора и запрету со стороны Заказчика на привлечение конкретных кандидатур специалистов.
  2. Требования к порядку привлечению субподрядчиков
     1. Исполнитель может привлекать субподрядные организации для оказания услуг, указанных в ТЗ. Исполнитель должен согласовать привлечение субподрядной организации с Заказчиком.

1. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ФОРМИРОВАНИЯ КОММЕРЧЕСКОГО ПРЕДЛОЖЕНИЯ УЧАСТНИКА ЗАКУПКИ, ОБОСНОВАНИЮ ЦЕНЫ, РАСЧЕТОВ
   1. Требования к порядку формирования коммерческого предложения
      1. Стоимость предложения Участника закупки должна быть не выше предельной стоимости закупки (см. Раздел 1). Стоимость предложения должна включать стоимость услуг по переменной частям за весь период оказания услуг.
      2. Отчетным периодом является календарный квартал.
      3. В рамках переменной части услуг выполняются «Запросы на изменение» (ЗНИ). Переменная часть стоимости услуг оплачивается в объеме трудозатрат Исполнителя на реализацию ЗНИ в отчетном периоде (количество человеко×часов), умноженном на часовую ставку Исполнителя. В предложении Участника закупки должна быть указана предлагаемая часовая ставка для выполнения работ по переменной части. Для расчета стоимости по переменной части используется плановый объем работ по переменной части за весь период оказания услуг – 500 человеко-часов.
      4. При рассмотрении предложений Участников закупки по ценовому параметру, подлежит сравнению параметр – Стоимость предложения.
      5. Участник закупки формирует свое коммерческое предложение по форме таблицы 2.

Таблица 2.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Вид услуг | Ед. изм. | Кол-во | Единичная расценка за один отчетный период / часовая ставка,  руб. (без НДС) | Общая стоимость, руб. (без НДС) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | Сопровождение и поддержка Корпоративного портала, переменная часть | час | 500 |  |  |
| **ИТОГО без НДС, руб.** | | | | **х** |  |
| **НДС, руб.** | | | | **х** |  |
| **ИТОГО с НДС, руб.** | | | | **х** |  |

* 1. Условия оплаты
     1. За невыполнение показателей качества Услуг по переменной части применяется процент вычета в соответствии с п. 3. Приложения №2 настоящего Технического задания.
     2. Оплата услуг производится в объеме фактически оказанных и принятых заказчиком Услуг, на основании подписанного Акта сдачи-приемки услуг и Акта о соответствии SLA, а также Отчета об оказанных услугах за отчетный период.
     3. Оплата производится в течение 65 (шестидесяти пяти) календарных дней со дня предоставления оригинала счета, выставленного не ранее даты подписания Акта сдачи‑приемки оказанных Услуг и при условии получения Заказчиком оригиналов документов, подтверждающих оказание Услуг в отчетном периоде.

1. ТРЕБОВАНИЯ К УЧАСТНИКАМ ЗАКУПКИ
   1. Требования о наличии кадровых ресурсов и их квалификации
      1. Участник закупки должен иметь собственный квалифицированный персонал, обладающий необходимыми для исполнения задач по настоящему техническому заданию профессиональными знаниями и опытом, состоящий в штате компании на дату подачи предложения. Для оказания услуг Участник закупки должен быть готов выделить постоянную группу сопровождения, состоящую из квалифицированных специалистов, члены которой должны быть отражены в Таблице 3 пункта 5.1.1 настоящего Технического задания.

Необходимо также приложить копии сертификатов.

Таблица 3

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | № позиции в справке о кадровых ресурсах (форма 10) | ФИО специалиста | Наименование сертификата | Номер сертификата |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  |  |  |  |  |

* + 1. Перечисленный в Таблице 3 персонал Участника закупки должен обладать квалификацией, подтвержденной следующими сертификатами:
       1. Не менее двух сертифицированных специалистов уровня «Разработчик BitrixFramework»;
       2. Не менее четырех сертифицированных специалистов уровня «Контент-менеджер»;
       3. Не менее трех сертифицированных специалистов уровня «Администратор. Базовый».
    2. Участник закупки должен быть готов представить Заказчику участников постоянной группы сопровождения, для проведения собеседования по адресу: г. Москва, ул. Большая Пироговская, д.27, стр. 3а.
  1. Требования о наличии материально-технических ресурсов
     1. Информация о наличии материально-технических ресурсов для выполнения работ в рамках оказания услуг явным образом должна быть представлена в форме Справки о материально-технических ресурсах (форма 9 ЗД).
  2. Требования к измерительным приборам и инструментам
     1. Не устанавливаются.
  3. Требования о наличии действующих разрешений, аттестаций, свидетельств СРО, лицензий
     1. Участник закупки должен являться партнером производителя программного обеспечения системы 1С-Битрикс на территории России. Указывается ссылка на копию подтверждающего документа, приложенного к конкурсной документации Участника.
     2. Для подтверждения срока партнерства указывается год начала партнерства, и ссылка на копию подтверждающего документа, приложенного к заявке Участника. Срок партнерства – не менее 3 лет.
  4. Требование о наличии сертифицированных систем менеджмента
     1. Желательным является наличие у Участника закупки сертификата соответствия ISO 9001:2011 или ISO 9001:2015.
  5. Требования о наличии аккредитации в Группе «Интер РАО»
     1. Участники закупки, имеющие аккредитацию в Группе «Интер РАО» в качестве поставщиков ИТ Услуг, должны приложить копию действующего Свидетельства об аккредитации в Группе «Интер РАО».
  6. Требования к опыту оказания аналогичных услуг
     1. Участник закупки должен подтвердить наличие у него опыта оказания услуг за последние пять лет, предшествующих дате подачи заявки на участие в данной закупке, а именно:
        1. Опыт внедрения корпоративных порталов на базе программного продукта 1С-Битрикс, учитывая интеграцию с кадровыми и учетными системами фирмы «1С» - не менее трех реализованных проектов;
        2. Опыт сопровождения программных продуктов на платформе «1С Битрикс» - как минимум один реализованный проект длительностью не менее 12 месяцев.
     2. Необходимо указать количество договоров, соответствующих данным требованиям, их краткое описание. Информация должна быть представлена в формате Таблицы 4. Подтверждающие документы Участника (копии договоров, акты о выполненных работах) должны быть приложены к Заявке, с описанием целей и задач проектов.

Таблица 4

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | № позиции в справке о перечне и объемах выполнения аналогичных договоров (форма 8) | Сроки выполнения (год и месяц начала выполнения – год и месяц фактического или планируемого окончания выполнения, для незавершенных договоров — процент выполнения) | Заказчик  (наименование, адрес, контактное лицо с указанием должности, контактные телефоны) | Описание договора (объем и состав работ, описание основных условий договора) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5.7.1.1 Проекты внедрения корпоративных порталов на базе программного продукта «1С-Битрикс» | | | | |
| 1 |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |
| 5.7.1.2 Сопровождение программных продуктов на платформе «1С-Битрикс» | | | | |
| 1 |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |

* + 1. Предоставление Участником закупки в составе своего предложения положительных отзывов от Заказчиков по ранее выполненным проектам является желательным.
  1. .Требования к опыту поставки аналогичных товаров
     1. Не устанавливаются.
  2. Требования к субподрядным организациям
     1. Требования, указанные в пунктах 5.1. – 5.8 применимы к привлекаемым участниками субподрядчикам, в объеме поручаемых им работ согласно «Плану распределения работ между генеральным подрядчиком и субподрядными организациями».
     2. Документы, подтверждающие соответствие привлекаемых субподрядчиков требованиям, должны быть предоставлены в составе заявки участника.

1. ПРИЛОЖЕНИЯ К ТЗ

Приложение № 1. Состав оказываемых ИТ-услуг.

Приложение № 2. Типовое соглашение об уровне обслуживания (SLA).

Приложение № 3. Соглашение о конфиденциальности (ОБРАЗЕЦ) для юридических лиц.

Приложение №4. Поручение на обработку персональных данных.

Согласовано:

Руководитель Практики \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

[подпись] [дата]

Ответственный исполнитель:

Руководитель направления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_

[подпись] [дата]

информация для контактов:

е-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Приложение № 1 к Техническому заданию на закупку услуг

**Состав оказываемых ИТ – Услуг**

| **ИТ - Услуга**  [К*од Услуги*] [*Название Услуги*] | **Масштаб Услуги** |
| --- | --- |
| [010201] [Услуги по поддержке Корпоративного портала (платформа «1С-Битрикс»)] | **Корпоративный** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Обработка запросов** | **Категория работ** | **Наименование работ, выполняемые Исполнителем в рамках оказания Услуги [[1]](#footnote-1)** |
| **Вторая линия** | Классификация и маршрутизация и контроль исполнения Запросов | Проверка корректности назначения Запроса |
| Проверка корректности классификации Запроса и его реквизитного состава, устранение несоответствий |
| Разделение Запросов на задачи и контроль их выполнения |
| Переназначение некорректно назначенных Запросов самостоятельно или через возврат на Первую линию |
| Контроль исполнения и актуальности информации по отложенным Запросам |
| Взаимодействие с Пользователем в целях обеспечения достаточной информации от пользователя для корректной классификации и назначения Запросов. |
| Консультирование пользователей | Консультирование пользователей по вопросам работы в информационной системе в объеме пользовательской документации |
| Консультирование пользователей по вопросам работы с информационной системой |
| Консультирование специалистов | Консультирование специалистов поддержки по вопросам работы в информационной системе в объеме пользовательской документации |
| Уточнение постановки задач для эскалации на Третью линию |
| Работа с документацией и инструктаж\* | Разработка и поддержка в актуальном состоянии статей базы знаний по часто задаваемым вопросам; |
| Организация и проведение инструктажа по работе пользователей в информационной системе |
| Методологическая поддержка\* | Организация процесса сквозного информирования в части применения методологии |
| Подготовка и проведение «методологического» инструктажа |
| Консультирование Пользователей по вопросам методологии |
| Контроль корректности данных информационной системы на предмет соблюдения утвержденной методологии |
| Решение Запросов на изменение, включая проверку удовлетворенности\* | Сдача-приемка результатов разработки функциональности в части корректности работы алгоритмов |
| Сдача-приемка результатов разработки функциональности, с точки зрения пользователя информационной системы (удобство, корректность работы) |
| Выполнение системных настроек без изменения кода информационной системы |
| Проведение тестирования в соответствии разработанным сценарием тестирования (в т.ч. интеграционного тестирования) |
| Администрирование учётных записей пользователей | Создание учетных записей, изменение прав пользователей, удаление учетных записей |
| Решение Запросов по устранению нарушений в функционировании информационной системы | Восстановление информационной системы после фатальных сбоев и аварий |
| Устранение проблем, выявленных в процессе эксплуатации информационной системы |
| Выявление причин возникновения неисправностей и сбоев информационной системы, выработка мер по недопущению возникновения подобных инцидентов |
| Разработка и применение предложений по альтернативной настройке или применение обходных решений (workaround), устраняющих выявленную проблему |
| Внесение изменений в настройки информационной системы и системного ПО по результатам реакции на оповещения системы мониторинга |
| Информирование пользователей | Информирование Функционального заказчика о планируемых и вышедших изменениях от вендора программного продукта, на котором разработана информационная система |
| Своевременное информирование пользователей о ходе рассмотрения их Запросов, отражение в Запросах актуальной информации о ходе решения |
| Организация процесса сквозного информирования по вопросам появления новой функциональности в информационной системе; |
| Оповещение Первой линии о проводимых и планируемых работах и формирование текста оповещения для пользователей |
| **Третья линия** | Консультирование специалистов | Консультирование специалистов Первой и Второй линий по вопросам функционирования информационной системы; |
| Работа с документацией и инструктаж\* | Разработка и поддержка в актуальном состоянии эксплуатационной документации по информационной системе |
| Разработка и поддержка в актуальном состоянии статей базы знаний «известных ошибок» по устранению выявленных в процессе эксплуатации информационной системы |
| Разработка и актуализация схемы интеграционных потоков информационной системы |
| Решение Запросов по устранению нарушений в функционировании информационной системы | Устранение Проблем, выявленных в процессе эксплуатации информационной системы |
| Выявление причин возникновения неисправностей и сбоев информационной системы, выработка мер по недопущению возникновения подобных инцидентов в дальнейшем |
| Разработка и применение предложений по альтернативной настройке или применение обходных решений (workaround), устраняющих выявленную проблему |
| Контроль целостности данных информационной системы на предмет наличия технических ошибок |
| Описание выявленных ошибок и согласование системным архитектором решения по устранению ошибок |
| Контроль процесса ликвидации выявленных ошибок системным архитектором |
| Контроль качества разрабатываемых технических решений |
| Внутреннее тестирование на правильность написания кода и отсутствия технических ошибок |
| Сдача-приемка результатов разработки функциональности в части корректности работы алгоритмов |
| Разработка сценария тестирования и проведение тестирования в соответствии с ним (в т.ч. интеграционного тестирования) |
| Внесение изменений в настройки информационной системы и системного ПО по результатам реакции на оповещения системы мониторинга |
| Анализ журналов событий информационной системы | Анализ логов журналов событий информационной системы |
| Выявление инцидентов на основании записей журналов событий информационной системы, выработка превентивных мер по недопущению возникновения инцидентов |
| Мониторинг производительности | Анализ производительности информационной системы по Запросам пользователей |
| Анализ системного ландшафта | Анализ архитектуры системного ландшафта и разработка мер по оптимизации |
| Настройка и сопровождение информационной системы | Настройка функций информационной системы |
| Администрирование (сопровождение) функций информационной системы |
| Обновление ПО, на котором разработана информационная система | Установка обновлений и новых версий от производителя ПО, на котором разработана информационная система. Применимо для не модифицированной информационной системы. |
| Тестирование\* | Моделирование ситуаций, которые могут возникнуть в условиях реальной эксплуатации информационной системы |
| Анализ результатов, полученных во время прохождения тестов; |
| Решение Запросов на изменение\* | Сдача-приемка результатов разработки функциональности в части корректности работы алгоритмов; |
| Сдача-приемка результатов разработки функциональности с точки зрения пользователя информационной системы (удобство, корректность работы); |
| Оценка Запросов на изменение\* | Оценка целесообразности реализации изменения в рамках сопровождения |
| Оценка трудозатрат |
| Модификация функций ПО\* | Имплементация обновлений и новых версий от производителя ПО, на котором разработана информационная система. Применимо для модифицированной информационной системы. |
| Разработка технической документации на изменение информационной системы; |
| Модификация функций информационной системы в соответствии с согласованными требованиями заказчика |
| Разработка и поддержка в актуальном состоянии архитектуры основных объектов информационной системы; |
| Разработка планов, графиков, методик и описаний тестирования. |
| Внутреннее тестирование на правильность написания кода и отсутствия технических ошибок; |
| Контроль качества разрабатываемых технических решений; |
| Обеспечение доступа к информационным системам | Обслуживание и сопровождение систем обеспечения доступа к информационным системам. В том числе обеспечение доступа из сети Интернет (если это подразумевается Услугой) |
| Обслуживание и сопровождение систем авторизации и аутентификации пользователей |

\*) Работы выполняются в рамках переменной части Услуг (по согласованию между Заказчиком и Исполнителем).

# Приложение № 2 к Техническому заданию на закупку услуг

**Типовое соглашение об уровне обслуживания (SLA)**

1. Термины и определения

|  |  |
| --- | --- |
| **1-ая, 2-ая, 3-я линии** | Группа работников Заказчика/Исполнителя, объединенных в соответствии с очередностью участия в обработке Запроса в рамках оказания ИТ-Услуг |
| **Время выполнения** | Время, прошедшее с момента поступления Запроса до направления уведомления пользователю о завершении работы по Запросу, не включает время обработки запроса Заказчиком |
| **Время закрытия** | Время, прошедшее с момента фактического уведомления пользователя о завершении работ по Запросу до момента подтверждения их выполнения. |
| **Время поступления запроса** | Время поступления обращения по электронной почте или регистрации сообщения через портал самообслуживания. Для телефонного звонка время регистрации и время поступления Запроса совпадают. |
| **Группа** | Группа компаний «Интер РАО» |
| **Группа пользователей** | Категория пользователей:   * VIP – Пользователи с высокой критичностью выполняемых ими задач. * Функциональные VIP – Пользователи с высокой критичностью выполняемых ими задач по определенным Услугам; * Прочие. |
| **Запрос** | Обращение пользователя за оказанием Услуги, зафиксированное в Системе автоматизации одним из допустимых способов. |
| **Запрос на изменение** | Запрос пользователя Услуг или специалиста поддержки, не являющийся Инцидентом, предполагающий реализацию изменения оборудования и/или ПО, на основе которых функционирует и предоставляется Услуга. |
| **Запрос на обслуживание** | Запрос, не являющийся Инцидентом и не предполагающий реализацию изменения оборудования и/или ПО, на основе которых функционирует и предоставляется Услуга. |
| **Запрос на доступ** | Запрос на предоставление, изменение в том числе прекращение права доступа к ИТ-Услуге. |
| **Инцидент** | Запрос, связанный с событием, которое не является частью нормальной работы Услуги, ведущее/способное привести к остановке Услуги или снижению уровня ее качества |
| **ИТ-Услуга (Услуга)** | Действия или возможности, зарегистрированные в каталоге ИТ-Услуг, предоставляемые Исполнителем для Пользователей, требующие консультационной, технической поддержки. |
| **Пользователь** | Работник или представитель Заказчика, получающий ИТ-Услугу |
| **Функциональный заказчик системы (ФЗ)** | Работник или представитель Заказчика, который определяет и контролирует направление развития ИТ-услуги с точки зрения бизнес-функциональности. Назначается приказом о вводе ИТ-услуги или ИС в эксплуатацию. |
| **Сервис Менеджер (СМ)** | Работник или представитель Заказчика, который осуществляет оперативный контроль за предоставлением ИТ-услуги, включая контроль за решением запросов. |
| **Система автоматизации** | Корпоративная Система автоматизации процессов приема и обработки заявок Группы компаний «Интер РАО» |

1. Общие сведения

Настоящее Соглашение содержит описание параметров уровня обслуживания, правил их расчета, а также прочие условия оказания Услуг.

* 1. Время предоставления Услуг

Таблица 1 - Время предоставления Услуг

| **№** | **Параметр** | **Время** | **Примечание** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Плановое время доступности Услуг | Круглосуточно, за исключением времени регламентных и плановых работ, а также случаев, отдельно оговариваемых между Исполнителем и Заказчиком. |  |
| 2 | Время приёма Запросов пользователей | По почте или через личный кабинет Системы автоматизации – круглосуточно.  По телефону: по рабочим дням[[2]](#footnote-2) с 08:00 до 19:00 (по московскому времени). | За исключением случаев, отдельно оговариваемых между Исполнителем и Заказчиком. |
| 3 | Время выполнения Запросов | По рабочим дням 08:00 до 19:00 (по московскому времени) | За исключением случаев, отдельно оговариваемых между Исполнителем и Заказчиком. |
| 4 | Время выполнения Запросов | В нерабочие дни с 08:00 до 19:00 (по московскому времени) | В случаях, отдельно оговариваемых между Исполнителем и Заказчиком |
| 5 | Плановые работы | В любое время | Должны быть согласованы функциональным Заказчиком системы и Исполнителем не позднее, чем за 24 астрономических часа до начала работ. |
| 6 | Экстренные работы | В любое время. | Об экстренных работах Исполнитель должен известить функционального Заказчика системы. |
| 7 | Регламентные работы | В период с 22:00 до 02:00 (по московскому времени). | За исключением случаев, отдельно оговариваемых между Исполнителем и Заказчиком, в которые может быть наложен мораторий на регламентные работы и изменение услуг. |

* 1. Способы обращения

Пользователи могут подать Запрос тремя способами:

* Отправить электронное сообщение на почтовый ящик: support@interrao.ru
* Подать заявку через web-портал: https://help.interrao.ru
* Обратиться по телефону: + 7 (495) 664 88 40 (доб. 2211)

**В случае прямого обращения Пользователя к Исполнителю (2-ая, 3-я линия поддержки), в обход 1-ой линии поддержки, запросы не регистрируются и не выполняются. Пользователь переводится на 1-ую линию поддержки.**

Пользователь может пожаловаться на несвоевременное или некачественное выполнение Запроса, сделать предложения по улучшению Услуг и работы службы технической поддержки способом, указанным ниже:

Начальник управления поддержки пользователей

Тел.: +7 (495) 664 88 40 (доб. 3800), e-mail: [feedback\_support@interrao.ru](mailto:feedback_support@interrao.ru)

В случае изменения указанных реквизитов Исполнитель обязуется заблаговременно известить Заказчика.

* 1. Способы оказания Услуг технической поддержки
* Консультации по телефону;
* Средствами удаленного доступа к рабочим станциям или серверам Заказчика;
* На площадке Заказчика;
* На площадке Исполнителя.
  1. Подключение пользователей к Услугам

Исполнитель подключает Пользователя к Услуге на основании Заявки от Заказчика, согласованной в установленном порядке и отправленной на имя Генерального директора Исполнителя согласно типовой форме (см. Приложение № 1 к настоящему Типовому соглашению об уровне обслуживания).

Исполнитель имеет право потребовать от Заказчика дополнительного подтверждения Заявки на предоставление доступа к Услуге службой безопасности и ФЗ, если Заказчик не является ее ФЗ.

* 1. Отключение пользователя от Услуги

Исполнитель прекращает оказание Пользователю Услуги на основании Заявки Заказчика, согласованной в установленном порядке и отправленной на имя Генерального директора Исполнителя согласно типовой форме (см. Приложение № 2 к настоящему Типовому соглашению об уровне обслуживания) с указанием правопреемников, которым необходимо делегировать права отключаемых пользователей.

При блокировке учетной записи пользователя в корпоративном системном каталоге Active Directory, и после предоставления Заказчиком информации в Службу поддержки о правопреемниках, которым необходимо делегировать права, доступ ко всем услугам пользователя будет приостановлен.

Исполнитель имеет право потребовать от Заказчика дополнительного подтверждения Заявки в части предоставления доступа к Услуге правопреемникам службой безопасности и ФЗ, если Заказчик не является ее ФЗ.

1. Параметры уровня обслуживания и размеры вычетов за неисполнение параметров

Источником информации для расчета параметров уровня обслуживания являются данные Системы автоматизации.

При нарушении параметров уровня обслуживания определяется размер вычетов по переменной части Услуг (см. Таблица 2 - Вычеты по нарушениям параметров уровня обслуживания).

Таблица 2 – Вычеты по нарушениям параметров уровня обслуживания

| Параметр уровня обслуживания | Установленное Значение параметра | Размер вычета, % | Примечание |
| --- | --- | --- | --- |
| Уровень доступности систем/Услуги | 98% | 10 | Вычет применяется к фиксированной части стоимости Услуги |
| Доля Запросов на обслуживание, Запросов на доступ и Инцидентов, время выполнения которых соответствует нормативному времени выполнения | 95% | 10 | Вычет применяется к фиксированной части стоимости Услуги |
| Количество просроченных Инцидентов с первым приоритетом | 0 | 10 | Вычет применяется к фиксированной части стоимости Услуги |
| Соблюдение согласованного срока выполнения ЗНИ | Да | 30 | Вычет применяется к стоимости ЗНИ |
| Соблюдение согласованных интервалов выполнения регламентных и технологических работ | Да | 10 | Вычет применяется к стоимости Услуги за отчетный период |

* 1. Порядок расчета параметра «Уровень доступности систем/ Услуги»

Параметр считается выполненным, если его фактическое значение не ниже установленного настоящим соглашением.

Уровень доступности систем/ИТ Услуг = Фактическое время доступности системы/ИТ Услуги/ Плановое время доступности системы/ИТ Услуги\*100.

Источником фактического времени доступности являются данные системы мониторинга Заказчика.

* 1. Порядок расчета параметра «Доля Запросов на обслуживание, Запросов на доступ и Инцидентов, время выполнения которых соответствует нормативному времени выполнения»

Параметр считается выполненным, если его фактическое значение не ниже установленного настоящим соглашением.

Доля Запросов на обслуживание, Запросов на доступ и Инцидентов, время выполнения по которым соответствует нормативному времени выполнения = Количество Запросов на обслуживание, Запросов на доступ и Инцидентов, фактическое время выполнения по которым соответствует нормативному времени выполнения/общее количество Запросов на обслуживание, Запросов на доступ и Инцидентов\*100.

Источником фактической информации являются данные Системы автоматизации

Порядок расчета нормативного времени выполнения представлен в пункте 3.6.

Порядок расчета общего количества запросов представлен в пункте 3.7.

* 1. Порядок расчета параметра «Количество просроченных Инцидентов с первым приоритетом»

Параметр считается выполненным, если количество Инцидентов с первым приоритетом, по которым фактическое время выполнения превышает нормативное время выполнения, равно нулю.

Источником фактической информации являются данные Системы автоматизации.

* 1. Порядок расчета параметра «Соблюдение согласованного срока выполнения ЗНИ»

Параметр считается выполненным, если фактическая дата внедрения ЗНИ не превышает плановую дату внедрения. Источником фактической информации являются данные Системы автоматизации.

В расчет берутся запросы, закрытые за отчетный период (см. п. 3.7).

При подсчете трудозатрат на обработку запросов используется трудоемкость, согласованная по результатам планирования работ по ЗНИ (согласованные трудозатраты). Если фактические трудозатраты превышают согласованную трудоемкость, то к учету принимается согласованная трудоемкость.

* 1. Порядок расчета параметра «Соблюдение согласованных интервалов выполнения регламентных и технологических работ»

Параметр считается выполненным, если в отчетном периоде не зафиксировано нарушений согласованных временных интервалов выполнения регламентных и технологических работ (плановые, экстренные, регламентные работы - (см. строки 5,6,7 в Таблице 1 – Время предоставления Услуг).

Источником фактической информации являются данные Системы автоматизации и официальная переписка между Исполнителем и Заказчиком.

* 1. Порядок расчета нормативного времени выполнения Запросов на обслуживание, Запросов на доступ и Инцидентов

Нормативное время выполнения Запроса на обслуживание, Запросов на доступ и Инцидентов зависит от типа и приоритета Запроса. Приоритет Запроса рассчитывается в Системе автоматизации на основании значений критериев влияния (суммы баллов влияния на Запрос). Ниже на Рисунке 1. приведен пример определения нормативного времени выполнения Инцидента

Расчет баллов влияния Запроса (см. пункт 3.6.1)

Определение приоритета Запроса (см. пункт 3.6.2);

Определение нормативного времени выполнения Запроса (см. пункт 3.6.3).

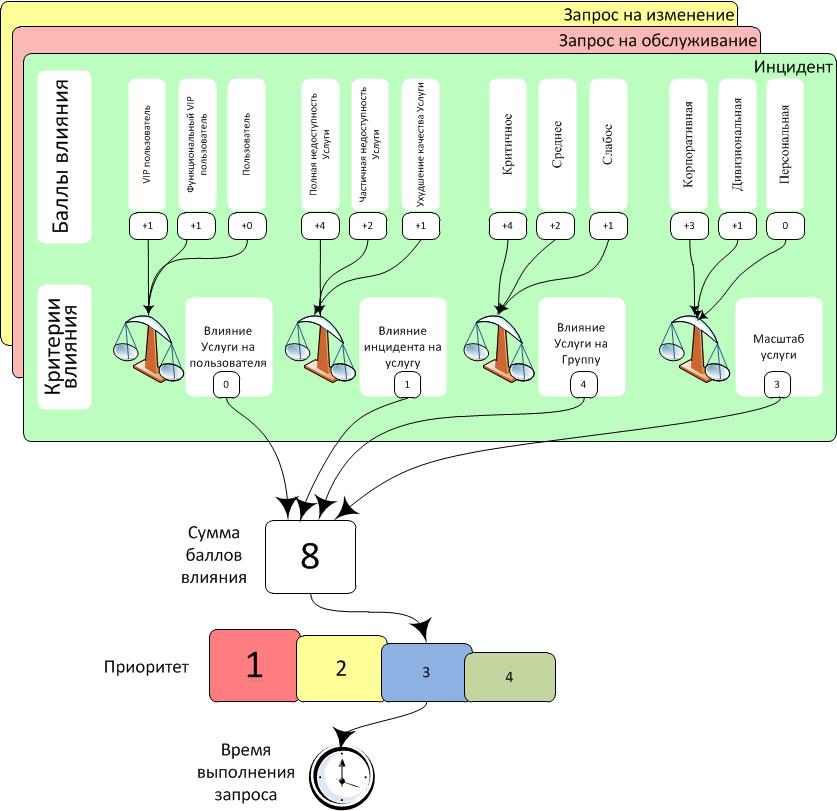


Рисунок 1. Пример определения нормативного времени выполнения Инцидента.

* + 1. Расчет баллов влияния Запроса на обслуживание, Запроса на доступ и Инцидентов

Баллы влияния на Запрос определяются на основании типа Запроса и значений критериев влияния на Запрос. Баллы влияния по каждому Запросу суммируются (в соответствии со значениями критериев влияния). (см. Таблица 3. Список критериев влияния по Инцидентам, Таблица 4. Список критериев влияния по Запросам на обслуживание и Запросам на доступ, Таблица 5. Список критериев влияния по Запросам на изменение)

Таблица 3. Список критериев влияния по Инцидентам

|  |  |
| --- | --- |
| **Влияние инцидента на Услугу:** | **Значение** |
| Полная недоступность Услуги | +4 балла |
| Частичная недоступность Услуги | +2 балла |
| Ухудшение качества Услуги | +1 балл |
| **Влияние Услуги на пользователя:** | **Значение** |
| VIP пользователь | +1 балл |
| Функциональный VIP пользователь | +1 балл |
| Пользователь | +0 баллов |
| **Влияние Услуги на Группу:** | **Значение** |
| Критичное | +4 балла |
| Среднее | +2 балла |
| Слабое | +1 балл |
| **Масштаб Услуги:** | **Значение** |
| Корпоративная | +3 балла |
| Дивизиональная | +2 балла |
| Локальная | +1 балл |

Таблица 4. Список критериев влияния по Запросам на обслуживание и Запросам на доступ

|  |  |
| --- | --- |
| **Причина возникновения (см.пункт 4.1):** | **Значение** |
| Эксплуатация | +2 балла |
| Пользователь | +1 балл |
| Инструкция | +0 баллов |
| **Влияние Услуги на пользователя:** | **Значение** |
| VIP | +1 балл |
| Функциональный VIP | +1 балл |
| Пользователь | +0 баллов |
| **Влияние Услуги на компанию:** | **Значение** |
| Критичное | +4 балла |
| Среднее | +2 балла |
| Слабое | +1 балл |
| **Масштаб Услуги:** | **Значение** |
| Корпоративная | +3 балла |
| Дивизиональная | +2 балла |
| Локальная | +1 балл |

Таблица 5. Список критериев влияния по Запросам на изменение

|  |  |
| --- | --- |
| **Причина необходимости Изменения:** | **Значение** |
| Изменение действующего законодательства | +4 балла |
| Изменение организационного-распорядительных документов | +4 балла |
| Внешние регуляторы | +2 балла |
| Обновления вендора | +2 балла |
| Настройки системы | +0 баллов |
| Снижение трудоемкости | +0 баллов |
| Изменения инфраструктуры | +0 баллов |
| Прочее | +0 баллов |
| **Влияние Услуги на компанию:** | **Значение** |
| Критичное | +3 балла |
| Среднее | +2 балла |
| Слабое | +1 балл |
| **Масштаб Услуги:** | **Значение** |
| Корпоративная | +3 балла |
| Дивизиональная | +2 балла |
| Локальная | +1 балл |
| **Срочность реализации Изменения:** | **Значение** |
| Высокая | +3 балла |
| Средняя | +2 балла |
| Низкая | +0 баллов |
| **Есть альтернативное/временное решение Изменения, которое используется/может быть использовано?** | **Значение** |
| Существует | +0 баллов |
| Не существует | +1 балл |
| Информация отсутствует | +0 баллов |
| **Предполагается регулярное использование Изменения?** | **Значение** |
| Предполагается | +1 балл |
| Не предполагается | +0 баллов |

* + 1. Определение приоритета Запросов

Приоритет Запросов на обслуживание, Запросов на доступ и Инцидентов определяется на основании полученной суммы баллов влияния (см. Таблица 6. Соответствие приоритета сумме баллов влияния для Запросов на обслуживание, Запросов на доступ и Инцидентов). Приоритет Запросов на изменение определяется на основании полученной суммы баллов влияния (см. Таблица 7. Соответствие приоритета сумме баллов влияния для Запросов на изменение).

Таблица 6. Соответствие приоритета сумме баллов влияния для Запросов на

обслуживание, Запросов на доступ и Инцидентов

| **Баллы влияния** | **Приоритет** |
| --- | --- |
| 11 и больше | 1 |
| 10 | 2 |
| 8-9 | 3 |
| 6-7 | 4 |
| 5 и ниже | 5 |

Таблица 7. Соответствие приоритета сумме баллов влияния для Запросов на изменение

| **Баллы влияния** | **Приоритет** |
| --- | --- |
| 16 и больше | 1 (Наивысший) |
| 12-15 | 2 (Высокий) |
| 8-11 | 3 (Средний) |
| 5-7 | 4 (Низкий) |
| 2-4 | 5 (Минимальный) |

По согласованию с Сервис Менеджером приоритет Запроса на изменение может быть повышен или понижен.

Во всех случаях Служба технической поддержки Исполнителя будет стремиться к максимально быстрой реакции на Запросы Пользователя. В случае возникновения дефицита ресурсов при проведении работ по Запросам, Служба технической поддержки Исполнителя выполняет Запросы в соответствии с рассчитанными приоритетами Запросов. Наиболее приоритетные Запросы выполняются в первую очередь.

* + 1. Определение нормативного времени выполнения Запроса

Нормативное время выполнения Запроса определяется на основании соответствия приоритету Запроса и типу Запроса.

Таблица 8. Нормативное время выполнения Запроса

| **Тип запроса**  **Приоритет** | **Нормативное время выполнения Запроса (в часах)** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Инцидент** | **Запрос на обслуживание** | **Запрос на доступ** | **Запрос на изменение** |
| 1 | 2 | 6 | 6 | По согласованию |
| 2 | 3 | 6 | 6 | По согласованию |
| 3 | 4 | 8 | 8 | По согласованию |
| 4 | 6 | 12 | 12 | По согласованию |
| 5 | 8 | 16 | 16 | По согласованию |

* 1. Порядок расчета общего количества Запросов на обслуживание, Запросов на доступ и Инцидентов

Источником информации об общем количестве запросов являются данные Системы автоматизации.

В расчет включаются Запросы на обслуживание, Запросы на доступ и Инциденты, закрытые за отчетный период.

Запрос на обслуживание/Запрос на доступ/Инцидент считается закрытым, если выполнены следующие действия:

* Инцидент закрывается в случае полного устранения описанных неисправностей при регистрации Инцидента, и факт устранения неисправностей подтверждается Пользователем (по телефону или по адресу электронной почты). Извещение о выполнении Инцидента включает в себя идентификатор Инцидента, время регистрации Инцидента и время выполнения Инцидента;
* Исполнитель уведомляет Пользователя о выполнении всех необходимых действий в соответствии с зарегистрированным Запросом на обслуживание/Запросом на доступ. Извещение о выполнении Запроса на обслуживание/Запроса на доступ направляется по адресу электронной почты Пользователя, указанного в Запросе на обслуживание/Запросе на доступ. Исполнитель имеет право закрыть Запрос на обслуживание/Запрос на доступ, если в течение 5 (пяти) рабочих дней после направления уведомления, со стороны Пользователя отсутствует реакция;
* В исполнении Запроса может быть отказано Исполнителем, в случаях, когда для выполнения Запроса необходимо оказание Исполнителем непрофильных Услуг, не предусмотренных данным Соглашением. В таком случае Пользователю направляется уведомление о закрытии с указанием причины отказа исполнения данного Запроса.

1. Прочие условия оказания Услуг
   1. Диагностика возникновения Запроса

В ходе выполнения работ Исполнитель ведет диагностику причин обращений пользователей.

Запросы на обслуживание, Запросы на доступ[[3]](#footnote-3) должны быть продиагностированы на причину возникновения необходимости:

| **Причина** | **Описание** |
| --- | --- |
| Инструкция | Недостаточно детальное описание в операционных или технологических инструкциях, методических материалах к системе (с указанием ссылки на пункт документации и смыслового содержания недостатка) |
| Пользователь | Пользователь не изучал инструкции детальное описание в операционных или технологических инструкциях, методических и регламентных материалах к системе. Пользователь выполняет действия, не предусмотренные инструкциями или методическими материалами. |
| Эксплуатация | Регламентное или разовое требование выполнить пользовательские действия в системе (с указанием точного определения выполненной за пользователя функции) |

Запросы типа «Инцидент» должны быть продиагностированы на причину возникновения:

| **Причина** | **Описание** |
| --- | --- |
| Инфраструктура (внутренняя) | Причиной инцидента является некорректное функционирование ЦОД |
| Инфраструктура (внешняя) | Причиной инцидента являются телекоммуникационная инфраструктура или любая другая техническая инфраструктура, не входящая в состав ЦОД |
| Ошибка программного обеспечения | Внутренняя ошибка системы, сбой словаря данных, настроек системы, настроек производительности в том числе интерфейсов |
| Ошибка пользователя | Несоблюдение регламента, некорректное использование системы |

Запросы на изменение должны быть продиагностированы на причину возникновения необходимости выполнения:

| **Причина** | **Описание** |
| --- | --- |
| Изменение действующего законодательства | Изменения, вносимые в систему в связи с требованиями действующего законодательства, с точным указанием ссылки на изменение действующего законодательства |
| Изменение организационного-распорядительных документов | Изменения, вносимые в систему в связи с требованиями ЛНА и ОРД группы с точным указанием ссылки на изменение действующего ОРД (или ссылка на новое ОРД) |
| Внешние регуляторы | Изменения вносимые в систему в связи с требованиями внешних регуляторов или изменением в формате/объеме данных или интерфейсах взаимодействия с указанием списка изменений |
| Обновления вендора | Изменения, вносимые в связи с выпуском важных обновлений версии и патчей вендора с указанием списка изменений. К важным обновлениям относятся обновления связанные с информационной безопасностью и исправлением критических ошибок в логике или функциях системы |
| Изменения инфраструктуры | ЗНИ инициированные для учета изменений инфраструктуры в том числе обновление базового/ системного ПО, изменение мощностей и расположения системы в ЦОД. |
| Настройки системы | Изменение системных и прикладных настроек требующих внесения изменений в код или логику работы системы в том числе изменение метаданных/ справочников |
| Снижение трудоемкости | Изменения системы, направленные на автоматизацию ручной работы пользователей, массовое изменение данных системы, разработку и изменение отчетных форм, изменения интерфейса системы направленное на улучшение эргономики и снижение трудоемкости выполняемых операций |
| Прочее | Нет документально подтвержденного обоснования |

* 1. Уточнение информации по запросам на изменение
* При исполнении запросов на изменение (см. п. 4.1) Исполнитель вправе потребовать от Пользователя заполнить атрибуты запроса, влияющие на определение приоритета и обоснование запрошенных изменений.
* При планировании и исполнении запросов на изменение Исполнитель, вправе потребовать от Заказчика обеспечить согласование Функциональным заказчиком системы необходимости, параметров и полноты реализации запросов на изменение в рамках функциональности Системы, в том числе связанной со смежными системами.
* При планировании и исполнении запросов Исполнитель, вправе потребовать от Заказчика обеспечить методологическое сопровождение работы в системе Функциональным заказчиком системы.
  1. Приостановление выполнения Запроса

В отдельных случаях исполнение Запроса может быть приостановлено:

* по согласованию с Пользователем в случае нехватки ресурсов на выполнение Запроса, если установлены ограничения объема и/или трудоемкости оказываемых услуг;
* в случае отсутствия на рабочем месте пользователя (если это необходимо для проведения работ);
* в случае не предоставления оборудования для обслуживания.

Приостановка и согласование приостановки фиксируется на карточке Запроса с уведомлением пользователя;

1. Прочие требования к Запросам

Регламентные работы в Системе автоматизации должны проводиться в соответствии с внутренними нормативными документами Заказчика.

|  |
| --- |
| Приложения:  Приложения № 1 - Заявка на представление доступа к Услугам (типовая форма)  Приложение № 2 - Заявка на отключение доступа к Услугам (типовая форма) |

# Приложение № 1 к Типовому соглашению об уровне обслуживания (SLA)

## Заявка на представление доступа к Услугам (типовая форма)\*

|  |  |
| --- | --- |
|  | Генеральному директору  ООО «Интер РАО - ИТ»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

|  |
| --- |
| О предоставлении доступа к Услугам |

**Уважаемый \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!**

В связи с [*указать причину*] прошу Вас предоставить доступ к Услугам для работников, указанных в Приложении № 1.

|  |  |
| --- | --- |
| Руководитель организации | И.О. Фамилия |

\* Для предоставления доступа к системам необходимо получить согласование Департамента экономической безопасности ПАО «Интер РАО» и Функционального заказчика системы.

Приложение № 1 к служебной записке

О предоставлении доступа к Услугам

**Перечень требуемых прав доступа (типовая форма)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| п/п | Услуга | Система | Описание роли\* | Фамилия Имя Отчество | Должность | Организация/  Подразделение | Предоставить доступ до | Электронная  почта | Контактный телефон |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

\* Описание необходимых прав/полномочий в свободной форме

# Приложение № 2 к Типовому соглашению об уровне обслуживания (SLA)

## Заявка на отключение доступа к Услугам (типовая форма)

|  |  |
| --- | --- |
|  | Генеральному директору  ООО «Интер РАО- ИТ»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

|  |
| --- |
| Об отключении доступа к Услугам |

**Уважаемый \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!**

В связи с [*причина отключения (увольнение, перевод на другое место работы и пр.)*] прошу Вас отключить от информационных систем и делегировать права и полномочия работников в Информационных системах, указанных в Приложении № 1.

|  |  |
| --- | --- |
| Руководитель организации | И.О. Фамилия |

Приложение № 1 к служебной записке

Об отключении доступа к Услугам

**Перечень отключаемых прав доступа (типовая форма)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Услуга | Система | Фамилия Имя Отчество | Должность | Роли (все или конкретные) | Фамилия Имя Отчество правопреемника\* | Должность правоприемника | Организация/ Подразделение правопреемника | Электронная почта правопреемника | Контактный телефон правопреемника |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

\* Обязательное поле для заполнения. При отсутствии необходимости правопреемства указать: «задания и права отключаемого доступа не передаются»

# Приложение № 3 к Техническому заданию на закупку услуг

**Соглашение о конфиденциальности (ОБРАЗЕЦ) для юридических лиц**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **СОГЛАШЕНИЕ**  **О КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ**  **город \_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_** | | | |
| Общество с ограниченной ответственностью «Интер РАО – Информационные Технологии», являющееся юридическим лицом по законодательству Российской Федерации (далее – «Передающая сторона»), в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны,  и *(полное фирменное наименование в соответствии с Уставом)*, юридическое лицо по законодательству Российской Федерации (далее – «Принимающая сторона» либо «Компания»), в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны,  совместно в дальнейшем именуемые «Стороны», заключили настоящее Соглашение о нижеследующем: | | | |
| **1. ПРЕДМЕТ** | | | |
| 1.1 Предметом настоящего Соглашения является порядок и условия использования и защиты информации, передаваемой Передающей стороной Принимающей стороне с даты заключения настоящего Соглашения (далее – «Информация»). | | | |
| 1.2. Под Информацией для целей настоящего Соглашения понимается любая документированная информация, передаваемая Передающей стороной Компании в процессе проведения между Сторонами переговоров и/или заключения между Сторонами каких-либо соглашений и/или исполнения таких соглашений, и подлежащая защите по настоящему Соглашению, в отношении которой соблюдаются следующие условия:   * данная Информация имеет действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности ее третьим лицам; * данная Информация не относится к категории общедоступной или обязательной к раскрытию в соответствии с законодательством Российской Федерации; * в отношении данной Информации Передающей стороной введен режим коммерческой тайны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. На Документ, содержащий Конфиденциальную информацию, Передающей стороной может быть нанесен гриф «Коммерческая тайна» с указанием обладателя этой информации (для юридических лиц – полное наименование и место нахождения, для индивидуальных предпринимателей – фамилия, имя, отчество гражданина, являющегося индивидуальным предпринимателем, и место жительства);   Такая Информация может содержаться в письмах, отчетах, аналитических материалах, результатах исследований, схемах, графиках, спецификациях и других документах, оформленных как на бумажных, так и на электронных носителях. | | | |
| 1.3. Информация, подлежащая сохранению в тайне и неразглашению в соответствии с настоящим Соглашением, включает в себя (но не ограничивается) в том числе:  1.3.1. финансовую отчетность;  1.3.2. учетные регистры бухгалтерского учета;  1.3.3. бизнес-планы;  1.3.4. договоры и соглашения, заключаемые непосредственно Передающей стороной либо в её пользу, а также информация и сведения, содержащиеся в данных договорах и соглашениях;  1.3.5. сведения о финансовых, правовых, организационных и других взаимоотношениях между Передающей стороной и ее аффилированными лицами;  1.3.6. сведения о находящихся на регистрации товарных знаках Передающей стороны, а также об объектах интеллектуальной собственности Передающей стороны, сведения о которых не являются опубликованными;  1.3.7. паспортные и анкетные данные физических лиц, являющихся акционерами (участниками) Передающей стороны и ее аффилированных лиц и/или работающих в органах управления Передающей стороны и ее аффилированных лиц;  1.3.8. сведения о поставщиках оборудования, сырья и материалов, а также сведения о покупателях продукции Передающей стороны и его аффилированных лицах;  1.3.9. сведения об объемах производства и реализации продукции и услуг Передающей стороны и ее аффилированных лиц;  1.3.10. результаты анализа и оценки (отчеты), подготовленные Компанией согласно договорам и соглашениям, заключенным с Передающей стороной. | | | |
| 1.4. К Информации, подлежащей защите и неразглашению в соответствии с настоящим Соглашением, не относится следующая информация:  1.4.1. сведения, содержащиеся в сообщениях и отчетах, официально опубликованных Передающей стороной и ее аффилированными лицами в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;  1.4.2. сведения, содержащиеся в официальных отчетах, сообщениях, пресс-релизах, а также рекламных сообщениях Передающей стороны и ее аффилированных лиц;  1.4.3. сведения, опубликованные в средствах массовой информации по инициативе третьих лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации;  1.4.4. иные сведения, которые не могут являться конфиденциальной информацией в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. | | | |
| **2. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СТОРОН** | | | |
| 2.1. Компания обязуется не разглашать, не обсуждать содержание, не предоставлять копий, не публиковать и не раскрывать в какой-либо иной форме третьим лицам Информацию без получения предварительного письменного согласия Передающей стороны, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации. | | | |
| * 1. Стороны согласились предпринимать все меры и использовать все законные средства для защиты Информации и предотвращения ее несанкционированного раскрытия и использования, в т.ч. сотрудниками Сторон. | | | |
| * 1. Стороны обязуются: | | | |
| 2.3.1. Использовать Информацию с соблюдением условий настоящего Соглашения. | | | |
| 2.3.2. Допускать к Информации своих сотрудников только в случае служебной необходимости в объеме, требуемом для исполнения Сторонами своих обязательств по отношению друг к другу, и информировать их об условиях настоящего Соглашения. | | | |
| 2.3.3. Не разглашать третьим лицам факта передачи или получения Информации. | | | |
| 2.4. Принимающая сторона может раскрывать Информацию без предварительного письменного согласия Передающей стороны, в случае, если такая Информация:  - запрошена у Принимающей стороны административным, правоохранительным или судебным органом в случаях и в порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации;  - в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.  2.5. Принимающая Сторона не вправе использовать в целях иных, чем предусмотрено Целью настоящего Соглашения, а равно в своей деятельности, не связанной с Целью настоящего Соглашения, Конфиденциальную информацию без оформления соответствующего договора/соглашения с Раскрывающей стороной о предоставлении такого права. | | | |
| **3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН** | | | |
| * 1. Ответственность Сторон за неисполнение своих обязательств по настоящему Соглашению определяется в соответствии с законодательством Российской Федерации.   2. Принимающая сторона несет ответственность в том числе за несанкционированное использование Информации своими сотрудниками. | | | |
| * 1. Сторона, нарушившая условия настоящего Соглашения, возмещает другой Стороне все понесенные расходы и убытки, вызванные таким нарушением.   2. Стороны обязуются при передаче информации соблюдать запреты, установленные антимонопольным законодательством, в том числе обязуются не использовать полученную информацию с целью недопущения, ограничения, устранения конкуренции и (или) ущемления интересов других лиц (хозяйствующих субъектов) в сфере предпринимательской деятельности либо неопределенного круга потребителей, в том числе действий (бездействия), указанных в статьях 10, 11, 11.1, 14.7 Федерального закона «О защите конкуренции».   3. Стороны подтверждают, что передача информации осуществляется исключительно в целях обмена информацией в рамках заключенных и заключаемых в будущем договорах. | | | |
|  | | | |
| **4. СРОК ДЕЙСТВИЯ СОГЛАШЕНИЯ** | | | |
| 4.1. Настоящее Соглашение вступает в силу с момента подписания и прекращает свое действие по истечении 5 (Пяти) лет с момента вступления в силу. В отношении Информации, переданной в течение названного в предыдущем предложении срока, настоящее Соглашение продолжает действовать до истечения 5 (Пяти) лет с момента окончания этого срока. | | | |
| **5. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ** | | | |
| * 1. Стороны примут все необходимые меры для урегулирования споров путем переговоров. | | | |
| * 1. При невозможности разрешения разногласий путем переговоров в течение 30 (Тридцати) дней с даты их возникновения споры разрешаются в Арбитражном суде города Москвы в соответствии с законодательством Российской Федерации. | | | |
| **6. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ** | | | |
| * 1. Все приложения, изменения и дополнения к настоящему Соглашению действительны при условии, что они совершены в письменной форме и подписаны обеими Сторонами. Приложения, изменения и дополнения, оформленные надлежащим образом, являются неотъемлемой частью настоящего Соглашения. | | | |
| * 1. Настоящее Соглашение составлено в двух экземплярах, по одному экземпляру для каждой из Сторон. Оба экземпляра имеют равную юридическую силу.   *Примечание. Возможно изменение пункта 6.2 при оформлении Соглашения через ЭДО.* | | | |
| **7. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН:** | | | |
| **Принимающая сторона:**  Сокращенное фирменное наименование:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **Передающая сторона:**  Сокращенное фирменное наименование:  ООО «Интер РАО - ИТ» |
| Адрес юридического лица: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Почтовый адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  ИНН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  КПП \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  ОГРН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_Факс \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  e-mail\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  ОКПО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  ОКАТО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Банковские реквизиты: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Адрес банка\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,  БИК \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  р/с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  к/с\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.  email для направления копий документов:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Адрес юридического лица: Российская Федерация, 119435, г. Москва, ул. Большая Пироговская, д. 27, стр. 3  ИНН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  КПП \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  ОГРН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_Факс \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  e-mail\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Банковские реквизиты: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Адрес банка\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,  БИК \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  р/с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  к/с\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.  email для направления копий документов:  it@interrao.ru |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  **М.П.** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  **М.П.** |

Приложение № 4 к Техническому заданию на закупку услуг

**ФОРМА**

**Поручение на обработку персональных данных[[4]](#footnote-4)**

Настоящим,

(*указать наименование Общества)* (юридический адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, ИНН \_\_\_\_\_\_\_\_\_) (далее – Оператор) в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в соответствии с пунктом 3 статьи 6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» поручает

(указать наименование Общества), (юридический адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, ИНН \_\_\_\_\_\_\_\_\_), (далее – Исполнитель, организация) в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, совершать с персональными данными, содержащимися и обрабатываемыми в (*указать наименование систем и/или баз данных)*\_, (далее – база данных), следующие действия (операции) или совокупность действий (операций) по обработке персональных данных (с использованием средств автоматизации или без использования таких средств): сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение, передачу (распространение, предоставление, доступ) персональных данных Субъектов персональных данных.

Обработка персональных данных будет осуществлена с целью:

(*Цели необходимо указывать в соответствии с целями основного договора*, *пример:*

* *Методологической поддержки пользователей;*
* *Поддержки в рабочем состоянии, модернизации информационной базы;*
* *Добавление новых форм отчетности в соответствие с изменениями законодательства Российской Федерации*
* *Анализа исходной защищенности программного продукта, корректировка исходного кода;)*

Настоящим Оператор поручает Исполнителю в лице уполномоченных им работников, осуществлять обработку персональных данных с соблюдением принципов и правил обработки персональных данных, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», внутренними нормативными документами Оператора, с соблюдением конфиденциальности персональных данных и обеспечением безопасности персональных данных при их обработке.

Настоящим Оператор подтверждает:

- что им получено письменное согласие субъектов персональных данных, чьи персональные данные содержатся в представленных Оператором базах данных, а также гарантирует, что содержащие персональные данные документы, материалы будут представляться Оператором Исполнителю в соответствии с настоящим Поручением, с согласия субъектов персональных данных, чьи персональные данные содержатся в таких документах, материалах. Оператор несет все неблагоприятные последствия, связанные с неполучением Оператором таких согласий;

- что персональные данные, содержащиеся в представляемых Оператором информационных базах, к которым по средствам публикации приложений, получил доступ Исполнитель в соответствии с Поручением, не относятся к тайне частной жизни, личной и/или семейной тайне субъектов персональных данных;

- готовность ознакомить уполномоченных сотрудников Исполнителя с внутренними нормативными документами Оператора по обработке и защите персональных данных.

Доступ к базам данных предоставляется путем публикации приложений, при этом требования к защите обрабатываемых персональных данных для автоматизированных рабочих мест, с которых производится подключение к серверам приложений, в том числе необходимые правовые, организационные и технические меры по защите персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения и иных неправомерных действий в отношении персональных данных определяются Исполнителем самостоятельно с учетом требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Настоящим Исполнитель подтверждает:

- свою обязанность по организации процесса обработки, установлению режима конфиденциальности, обеспечению защиты персональных данных, полученных в соответствии с Поручением, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- непредоставление доступа к персональным данным, обрабатываемым в соответствии с настоящим поручением, третьему лицу (субподрядчику) без предоставления Оператором поручения на обработку персональных данных такому третьему лицу (субподрядчику);

- обработку персональных данных в соответствии с целями, определенными Сторонами в настоящем поручении, берет на себя обязанности по Обеспечению при обработке персональных данных их точность, достаточность, а в необходимых случаях и актуальность по отношению к целям обработки персональных данных;

- размещение на территории Российской Федерации: технических средств обработки персональных данных, обрабатываемым в соответствии с Поручением; уполномоченных лиц, осуществляющих обработку персональных данных в соответствии с Поручением. Отсутствие трансграничной передачи персональных данных;

- свое обязательство перед началом обработки персональных данных в соответствии с Поручением, уполномочить лиц, осуществляющих обработку персональных данных, направить Оператору копию документа, на основании которого определен перечень уполномоченных лиц;

- свое обязательство незамедлительно информировать Оператора о фактах нарушения порядка обработки персональных данных, безопасности персональных данных, иных обстоятельствах, ограничивающих возможность исполнения требований Поручения.

Настоящее поручение действует в течение 2 лет с момента подписания договора \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далее – основного договора) и может быть досрочно расторгнуто в случае достижения целей обработки, прекращения действия основного договора, нарушений, допущенных Исполнителем, связанных с нарушением требований Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных", положений внутренних нормативных документов Оператора, положений Поручения.

|  |  |
| --- | --- |
| Оператор:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  *(наименование)* | Исполнитель:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  *(наименование)* |
| Адрес юридического лица:  Почтовый адрес:  ИНН  КПП  ОГРН  Телефон +7 (\_\_\_) \_\_\_-\_\_-\_\_  e-mail:  Банковские реквизиты:  Банк  БИК  р/с  к/с  e-mail для направления копий документов: | Адрес юридического лица:  Почтовый адрес:  ИНН  КПП  ОГРН  Телефон +7 (\_\_\_) \_\_\_-\_\_-\_\_  e-mail:  Банковские реквизиты:  Банк  БИК  р/с  к/с  e-mail для направления копий документов: |

|  |  |
| --- | --- |
| ОПЕРАТОР: ИСПОЛНИТЕЛЬ: | |
|  | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |
| М.П. | М.П. |

1. При формировании Технического задания на закупку Услуг отдельные работы или категории работ могут быть исключены. [↑](#footnote-ref-1)
2. Здесь и далее под рабочими днями понимаются рабочие дни ООО «Интер РАО – ИТ» [↑](#footnote-ref-2)
3. Для Запросов на доступ причина возникновения всегда указывается «Эксплуатация» [↑](#footnote-ref-3)
4. Содержание и объем обязательств могут быть скорректированы Оператором в зависимости от назначения системы/базы данных, целей, способов обработки персональных данных. [↑](#footnote-ref-4)