

Согласовано:  
Заместитель генерального  
директора по технологиям  
ООО «Интер РАО - ИТ»  
\_\_\_\_\_/Т.А. Хегай/  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 г.

Утверждаю:  
Генеральный директор  
ООО «Интер РАО - ИТ»  
\_\_\_\_\_/Т.А. Меребашвили/  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 г.

## **ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

на закупку услуг по сопровождению и поддержке

Корпоративного портала

### **1. НАИМЕНОВАНИЕ УСЛУГИ:**

Сопровождение и поддержка Корпоративного портала

Предельная стоимость закупки 2 718 000,00 рублей без НДС.

### **ПЕРЕЧЕНЬ ОБЪЕКТОВ:**

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

1. Система «010201 1С-Битрикс Автоматизированная система Корпоративный портал Группы «ИНТЕР РАО ЕЭС».

### **2. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ**

#### **2.1. Основание для оказания услуг:**

Закупка Услуг должна быть выполнена в соответствии с решением ЦЗК (Протокол № \_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 года).

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

#### **2.2. Требования к срокам оказания услуг**

Сроки оказания услуги: с июля 2017 года по июнь 2018 года.

### **2.3. Характеристика объекта оказания услуг**

Система разработана на платформе 1С-Битрикс.

Общее количество корпоративных порталов - 8.

Общее количество пользователей услуг ~ 2429.

### **2.4. Нормативные требования к качеству услуг, их результату**

Услуги должны оказываться в соответствии с локальными нормативными актами Заказчика, а также в соответствии с внутренними распорядительными документами, принятыми на предприятии Заказчика.

Услуги должны оказываться с обеспечением надлежащего уровня качества выполняемых работ без увеличения сроков оказания услуг. Участник закупки обязуется исполнять требования, описанные в «Типовом Соглашении об обслуживании (SLA)» (Приложение №2 к Техническому заданию).

## **3. ТРЕБОВАНИЯ К ОКАЗАНИЮ УСЛУГ**

### **3.1. Объем оказываемых услуг**

#### **3.1.1. 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.

3.1.2. Участник закупки может предложить дополнительный перечень работ для включения в фиксированную и переменную часть.

3.1.3. Требуемое время оказания услуг. Услуги по фиксированной части должны оказываться в течение всего периода оказания услуг с 09:00 до 18:00 по МСК в рабочие дни.

### **3.2. Требования к последовательности этапов оказания услуг**

Не предъявляются.

### **3.3. Требования к организации обеспечения услуг**

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

3.3.2. Услуги оказываются дистанционно, при этом обеспечивается надлежащий уровень качества выполняемых работ без увеличения сроков оказания услуг. В некоторых случаях и при согласовании Сторон допускается выполнение работ на территории Заказчика. Независимо, от места выполнения работ, Участник закупки обязуется использовать для приема и обработки заявок Заказчика Корпоративную Систему автоматизации процессов приема и обработки заявок Группы компаний «Интер РАО», используемую у Заказчика.

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

3.3.4. Участник закупки должен быть готов предоставить участников проектной команды для работы на месте оказания услуг в ООО «Интер РАО - ИТ» (г. Москва, ул. Большая Пироговская, д. 27, стр. 3а).

#### **3.4. Требования к применяемым материалам и оборудованию**

Не предъявляются

#### **3.5. Требования безопасности**

3.5.1. Участник закупки обязуется обеспечить соблюдение своим персоналом правил внутреннего распорядка организации Заказчика, правил техники безопасности, правил противопожарного режима (безопасности).

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

3.5.3. Необходимым условием оказания услуг является наличие Соглашения о конфиденциальности между Заказчиком и Исполнителем, распространяющее свое действие на весь период оказания услуг. При отсутствии указанного Соглашения о конфиденциальности последнее должно быть оформлено одновременно с Договором на оказание услуг.

3.5.4. Обязательным условием оказания услуг является наличие подписанного Заказчиком и Исполнителем, а также Заказчиком и всеми членами команды сопровождения, привлекаемыми Исполнителем к оказанию Услуг, Соглашения о конфиденциальности по форме, предусмотренном Приложением № 3 к настоящему Техническому заданию. Соглашения о конфиденциальности подписанные Исполнителем и всеми членами команды сопровождения, привлекаемыми Исполнителем к оказанию услуг должны быть переданы Заказчику не позднее даты подписания Договора.

3.5.5. Участник закупки должен быть готов к заключению соглашения о конфиденциальности со всеми компаниями Группы «Интер РАО», входящими в перечень объектов сопровождения.

### **3.6. Требования к порядку подготовки и передачи заказчику документов при оказании услуг и их завершении**

3.6.1. 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 соответствия 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.

3.6.2. Исполнитель обязан предоставить Заказчику оригиналы документов, подтверждающие факт оказания Услуг, подписанные со стороны Исполнителя (Акт сдачи-приемки Услуг, Акт соответствия 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.

3.6.3. 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.

3.6.4. 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.

3.6.5. Исполнитель предоставляет счет-фактуры в сроки в соответствии и в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

### **3.7. Требования к гарантийным обязательствам**

3.7.1. В предложении Участника закупки должен быть указан гарантийный срок, в течение которого он обязуется устранять все выявленные Заказчиком дефекты доработанного или измененного Исполнителем программного обеспечения за свой счет, даже если эти дефекты выявлены по окончании срока действия Договора, в рамках которого выполнялись работы по технической поддержке и сопровождению программного продукта.

3.7.2. Требуемый гарантийный срок – не менее 12 месяцев.

3.7.3. Участником закупки может быть предложен отличный от требуемого гарантийный срок.

### **3.8. Ответственность исполнителя**

3.8.1. Участник закупки 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.

3.8.2. В случае привлечения Участником закупки субподрядной организации, Участник закупки в полном объеме несёт ответственность за действия субподрядчика, в том числе соблюдения персоналом субподрядной организации производственной дисциплины.

### **3.9. Требования к порядку привлечению субподрядчиков**

3.9.1. Возможно привлекать к исполнению субподрядчиков без увеличения стоимости Услуг, требуемых в Техническом задании. При этом требования к квалификации субподрядчика, такие же, как и к Участнику закупки, а квалификация субподрядчика должна быть подтверждена документально.

## **4. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ФОРМИРОВАНИЯ КОММЕРЧЕСКОГО ПРЕДЛОЖЕНИЯ УЧАСТНИКА ЗАКУПКИ, ОБОСНОВАНИЮ ЦЕНЫ, РАСЧЕТОВ**

### **4.1. Требования к порядку формирования коммерческого предложения**

4.1.1. Стоимость предложения Участника закупки должна быть не выше предельной стоимости закупки. Стоимость предложения включает стоимость услуг по фиксированной и переменной частям за весь период оказания услуг.

4.1.2. Отчетными периодами являются следующие кварталы:

- 01.07.2017-30.09.2017;
- 01.10.2017-31.12.2017;
- 01.01.2018 -31.03.2018;
- 01.04.2018 - 30.06.2018.

4.1.3. В предложении Участника закупки должна быть указана стоимость услуг по фиксированной части за один отчетный период, не выше максимальной стоимости услуг по фиксированной части – 298 980 (Двести девяносто восемь тысяч девятьсот восемьдесят) рублей 00 копеек без учета НДС. В противном случае, заявка Участника закупки отклоняется.

4.1.4. 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 - 820 человеко-часов.

4.1.5. При рассмотрении предложений Участников закупки по ценовому параметру, подлежит сравнению параметр – Стоимость предложения.

## 4.2. Условия оплаты

4.2.1. За невыполнение показателей качества Услуг по фиксированной части и переменной части применяется процент вычета в соответствии с п. 3. Приложения №2 настоящего Технического задания.

4.2.2. Оплата услуг производится в объеме фактически оказанных и принятых заказчиком Услуг, на основании подписанного Акта сдачи-приемки услуг и Акта соответствия SLA, а также Отчета об оказанных услугах за отчетный период.

4.2.3. Оплата производится в течение 65 (шестидесяти пяти) календарных дней со дня подписания Заказчиком акта сдачи-приемки оказанных Услуг за отчетный период.

## 5. ТРЕБОВАНИЯ К УЧАСТНИКАМ ЗАКУПКИ (ИСПОЛНИТЕЛЯМ)

### 5.1. Требования о наличии кадровых ресурсов и их квалификации

5.1.1. Участник закупки должен предоставить информацию о состоящем в штате компании на дату подачи предложения, квалифицированном персонале, приложив к конкурсной документации копии сертификатов и др. подтверждающие документы. Из них:

- Два сертифицированных специалиста уровня «Разработчик BitrixFramework»;
- Четыре сертифицированных специалиста уровня «Контент-менеджер»;
- Три сертифицированных специалиста уровня «Администратор. Базовый».

Информацию о состоящем в штате компании квалифицированном персонале явным образом должна быть представлена в формате Таблицы 1:

Таблица 1

№ п/п	№ позиции в справке о кадровых ресурсах (форма 10)	Фамилия, имя, отчество специалиста	Наименование сертификата	Номер сертификата
1	2	3	4	5

5.1.2. Участник закупки должен быть готов к проведению собеседования с членами предлагаемой команды сопровождения.

5.1.3. Участник закупки 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.

## **5.2. Требования о наличии материально-технических ресурсов**

5.2.1. Участник закупки должен иметь материально - техническую базу для оказания услуг по разработке и изменению программного обеспечения на платформе 1С-Битрикс, системное и прикладное программное обеспечение, а также комплексы технических средств (сервера и рабочие станции), необходимые для обеспечения выполнения работ в рамках оказания услуг. Информацию о наличии материально-технических ресурсов явным образом должна быть представлена в формате Справки о материально-технических ресурсах.

## **5.3. Требования к измерительным приборам и инструментам**

Не предъявляются.

## **5.4. Требования о наличии действующих разрешений, аттестаций, свидетельств СРО, лицензий**

5.4.1. Участник закупки должен являться партнером фирмы «1С-Битрикс» на территории России. Указывается ссылка на копию подтверждающего документа Участника, приложенного к конкурсной документации.

5.4.2. Для подтверждения срока партнерства указывается год начала партнерства, и ссылка на копию подтверждающего документа Участника, приложенного к конкурсной документации. Желательный срок партнерства - 3 года.

## **5.5. Требование о наличии сертифицированных систем менеджмента**

5.5.1. Желательным является наличие у Участника закупки сертификата соответствия ISO 9001.

## **5.6. Требования о наличии аккредитации в Группе «Интер РАО»**

5.6.1. Участники закупки, имеющие аккредитацию в Группе «Интер РАО» в качестве поставщиков ИТ Услуг, должны приложить копию действующего Свидетельства об аккредитации в Группе «Интер РАО».

## **5.7. Требования к опыту оказания аналогичных услуг**

Участник закупки должен подтвердить наличие у него опыта оказания аналогичных услуг, а именно:

5.7.1. Опыт внедрения корпоративных порталов на базе программного продукта 1С-Битрикс, учитывая интеграцию с кадровыми и учетными системами фирмы «1С» - три реализованных проекта;

5.7.2. Опыт сопровождения программных продуктов на платформе «1С Битрикс»- не менее одного реализованного проекта;

Необходимо указать количество проектов, соответствующих данным требованиям, их краткое описание и ссылки на документы Участника, приложенные к конкурсной документации с описанием целей и задач проектов. Участник закупки может подтвердить

наличие у него опыта предоставлением отзывов Заказчиков и примером выполненного заключения.

Информация должна быть представлена в формате Таблицы 2:

Таблица 2

№ 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
<b>5.7.1. Проекты внедрения корпоративных порталов на базе программного продукта «1С-Битрикс»</b>				
1				
....				
<b>5.7.2. Сопровождение программных продуктов на платформе «1С-Битрикс»</b>				
1				
....				

#### **5.8. Требования к опыту поставки аналогичных товаров**

Не предъявляются.

#### **5.9. Требования к субподрядным организациям**

5.9.1. Требования, указанные в пунктах 5.1. - 5.5. применимы к привлекаемым участниками субподрядчикам, в объеме поручаемых им работ согласно «Плану распределения работ между генеральным подрядчиком и субподрядными организациями».

Документы, подтверждающие соответствие требованиям, должны быть предоставлены в составе заявки участника.

### **6. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ТЕХНИЧЕСКОГО ПРЕДЛОЖЕНИЯ УЧАСТНИКА ЗАКУПКИ.**

6.1. В Техническом предложении Участника закупки явным образом должно быть отражено выполнение/соответствие Участника закупки предъявляемым требованиям пунктов, указанных в следующих разделах настоящего Технического задания: 3.1, 3.3, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 4.1, 4.2, 5.1, 5.2, 5.4, 5.5, 5.6, 5.7, 5.9.



## ПРИЛОЖЕНИЯ К ТЗ

Приложение № 1. Состав оказываемых ИТ-услуг;

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

Приложение № 3. Соглашения о конфиденциальности (ОБРАЗЕЦ).

Согласовано:

Руководитель Практики

[подпись]



/И.М. Мальков/

[дата]

информация для контактов: телефон +7 (495) 664-88-40

e-mail: malikov-im@interra0.ru

**Состав оказываемых ИТ-Услуг**

<b>ИТ - Услуга</b> [Код Услуги] [Название Услуги]	<b>Масштаб Услуги</b>
[010201]: Услуги по сопровождению и поддержке Корпоративного портала (платформа «1С-Битрикс»)	<b>Корпоративная</b>

<b>Обработка запросов</b>	<b>Категория работ</b>	<b>Наименование работ, выполняемые Исполнителем в рамках оказания Услуги</b>
<b>Вторая линия</b>	Классификация и маршрутизация и контроль исполнения Запросов	Проверка корректности назначения Запроса
		Проверка корректности классификации Запроса и его реквизитного состава, устранение несоответствий
		Переназначение некорректно назначенных Запросов самостоятельно или через возврат на Первую линию
		Контроль исполнения и актуальности информации по отложенным Запросам
	Консультирование специалистов	Консультирование специалистов поддержки по вопросам работы в автоматизированной системе в объеме пользовательской документации
		Уточнение постановки задач для эскалации на Третью линию
	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 автоматизированной системы (удобство, корректность работы)
		Выполнение системных настроек без изменения кода прикладного ПО
		Проведение тестирования в соответствии разработанным сценарием тестирования (в т.ч. интеграционного тестирования)
	Решение Запросов по устранению нарушений в функционировании	Восстановление Системы после фатальных сбоев и аварий
		Устранение Проблем, выявленных в процессе эксплуатации Системы

Обработка запросов	Категория работ	Наименование работ, выполняемые Исполнителем в рамках оказания Услуги
	прикладного ПО	Выявление причин возникновения неисправностей и сбоев 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
		Внесение изменений в настройки прикладного и системного ПО по результатам реакции на оповещения системы мониторинга
Третья линия	Консультирование специалистов	Консультирование специалистов Первой и Второй линий по вопросам функционирования систем
	Работа с документацией и инструктаж*	Разработка и поддержка в актуальном состоянии эксплуатационной документации по автоматизированной системе
		Разработка и поддержка в актуальном состоянии инструкции администратора
		Разработка технической документации при модификации автоматизированной системы
		Разработка и поддержка в актуальном состоянии статей базы знаний «известных ошибок» по устранению выявленных в процессе эксплуатации Системы,
		Разработка и актуализация схемы интеграционных потоков к обслуживаемым системам
	Решение Запросов по устранению нарушений в функционировании прикладного ПО	Восстановление Системы после фатальных сбоев и аварий
		Устранение Проблем, выявленных в процессе эксплуатации Системы
		Выявление причин возникновения неисправностей и сбоев 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 автоматизированной системы на предмет наличия технических ошибок
		Описание выявленных ошибок и согласование их системным архитектором
		Контроль процесса ликвидации выявленных ошибок системным архитектором
		Контроль качества разрабатываемых технических решений

Обработка запросов	Категория работ	Наименование работ, выполняемые Исполнителем в рамках оказания Услуги
		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 прикладного и системного ПО по результатам реакции на оповещения системы мониторинга
	Анализ логов	Анализ логов
		Выявление инцидентов на основании записей логов, выработка превентивных мер по недопущению возникновения инцидентов
	Мониторинг производительности	Анализ производительности систем по Запросам пользователей
	Анализ системного ландшафта	Анализ архитектуры системного ландшафта и разработка мер по оптимизации
		Разработка мер по модернизации и масштабированию системного ландшафта
	Обновление ПО*	Внесение изменений в Систему связанных с выходом обновлений от производителя
		Установка новых версий ПО
	Тестирование*	Моделирование ситуаций, которые могут возникнуть в условиях реальной эксплуатации программного обеспечения;
		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 автоматизированной системы (удобство, корректность работы);
	Оценка Запросов на изменение*	Оценка целесообразности реализации изменения в рамках сопровождения
		Оценка трудозатрат
	Модификация функций ПО*	Консультация заказчика при составлении ФТ
		Разработка частных технических заданий на изменение Системы;

Обработка запросов	Категория работ	Наименование работ, выполняемые Исполнителем в рамках оказания Услуги
		Разработка технического проекта изменения автоматизированной системы;
		Модификация функций ПО в соответствии с согласованными требованиями заказчика
		Разработка и поддержка в актуальном состоянии архитектуры основных объектов автоматизированной системы;
		Разработка планов, графиков, методик и описаний тестирования.
		Внутреннее тестирование на правильность написания кода и отсутствия технических ошибок;
		Контроль качества разрабатываемых технических решений;
		Проведение профилактических и регламентных работ на оборудовании
		Обеспечение восстановления оборудования, в случае выхода его из строя

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

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

**1. Термины и определения**

<b>1-ая, 2-ая, 3-я линии</b>	Группа работников Заказчика/Исполнителя, объединенных в соответствии с очередностью участия в обработке Запроса в рамках оказания ИТ-Услуг
<b>Время выполнения</b>	Время, прошедшее с момента поступления Запроса до направления уведомления пользователю о завершении работы по Запросу, не включает время обработки запроса Заказчиком
<b>Время закрытия</b>	Время, прошедшее с момента фактического уведомления пользователя о завершении работ по Запросу до момента подтверждения их выполнения.
<b>Время поступления запроса</b>	Время поступления обращения по электронной почте или регистрации сообщения через портал самообслуживания. Для телефонного звонка время регистрации и время поступления Запроса совпадают.
<b>Группа</b>	Группа компаний «Интер РАО»
<b>Группа пользователей</b>	<p>Категория пользователей:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• VIP – Пользователи с высокой критичностью выполняемых ими задач.</li> <li>• Функциональные VIP – Пользователи с высокой критичностью выполняемых ими задач по определенным Услугам;</li> <li>• Прочие.</li> </ul>
<b>Запрос</b>	Обращение пользователя за оказанием Услуги, зафиксированное в Системе автоматизации одним из допустимых способов.
<b>Запрос на изменение</b>	Запрос пользователя Услуг или специалиста поддержки, не являющийся Инцидентом, предполагающий реализацию изменения оборудования и/или ПО, на основе которых функционирует и предоставляется Услуга.
<b>Запрос на обслуживание</b>	Запрос, не являющийся Инцидентом и не предполагающий реализацию изменения оборудования и/или ПО, на основе которых функционирует и предоставляется Услуга.

<b>Инцидент</b>	Запрос, связанный с событием, которое не является частью нормальной работы Услуги, ведущее/способное привести к остановке Услуги или снижению уровня ее качества
<b>ИТ-Услуга (Услуга)</b>	Действия или возможности, зарегистрированные в каталоге ИТ-Услуг, предоставляемые Исполнителем для Пользователей, требующие консультационной, технической поддержки.
<b>Пользователь</b>	Работник или представитель Заказчика, получающий ИТ-Услугу
<b>Функциональный заказчик системы (ФЗ)</b>	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.
<b>Сервис Менеджер (СМ)</b>	Работник или представитель Заказчика, который осуществляет оперативный контроль за предоставлением ИТ-услуги, включая контроль за решением запросов.
<b>Система автоматизации</b>	Корпоративная Система автоматизации процессов приема и обработки заявок Группы компаний «Интер РАО»

## 2. Общие сведения

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

### 2.1. Время предоставления Услуг

Таблица 1 - Время предоставления Услуг

Параметр	Время	Примечание
Плановое время доступности Услуг	Круглосуточно, за исключением времени регламентных и плановых работ, а также случаев, отдельно оговариваемых между Исполнителем и Заказчиком.	
Время приёма Запросов	По почте или через личный кабинет Системы автоматизации –	За исключением случаев, отдельно оговариваемых между Исполнителем и

Параметр	Время	Примечание
пользователей	круглосуточно.  По телефону: по рабочим дням <sup>1</sup> с 09:00 до 18:00 (по московскому времени).	Заказчиком.
Время выполнения Запросов	По рабочим дням 09:00 до 18:00 (по московскому времени)	За исключением случаев, отдельно оговариваемых между Исполнителем и Заказчиком.
Время выполнения Запросов	В нерабочие дни с 09:00 до 18:00 (по московскому времени)	В случаях, отдельно оговариваемых между Исполнителем и Заказчиком
Плановые работы менее 30 минут		Должны быть согласованы функциональным Заказчиком системы и Исполнителем не позднее, чем за 24 астрономических часа до начала работ.
Плановые работы более 30 минут	В период с 21:00 до 05:00 (по московскому времени).	Должны быть согласованы функциональным Заказчиком системы и Исполнителем не позднее, чем за 24 астрономических часа до начала работ.
Экстренные работы	В любое время.	Об экстренных работах Исполнитель должен известить функционального Заказчика системы.

## 2.2. Способы обращения

Пользователи могут подать Запрос тремя способами:

- Отправить электронное сообщение на почтовый ящик: [support@interrao.ru](mailto: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.**

---

<sup>1</sup> Здесь и далее под рабочими днями понимаются рабочие дни ООО «Интер РАО – ИТ»



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.

### **2.3. Способы оказания Услуг технической поддержки**

- Консультации по телефону;
- Средствами удаленного доступа к рабочим станциям или серверам Заказчика;
- На площадке Заказчика;
- На площадке Исполнителя.

### **2.4. 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 функциональным владельцем Услуги, если Заказчик не является ее функциональным владельцем.

### **2.5. 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 функциональным владельцем Услуги, если Заказчик не является ее функциональным Заказчиком.

## **3. 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 фиксированной и переменной части Услуг (см. Таблица 2 - Вычеты по нарушениям параметров уровня обслуживания).

Таблица 2 – Вычеты по нарушениям параметров уровня обслуживания

Параметр уровня обслуживания	Установле нное Значение параметра	Размер вычета, %	Примечание
Уровень доступности систем/Услуги	98%	10	Вычет применяется к фиксированной части стоимости Услуги
Доля Запросов на обслуживание 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

### 3.1. Порядок расчета параметра «Уровень доступности систем/ Услуги»

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

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

Источником фактического времени доступности являются данные системы мониторинга Заказчика.

### 3.2. Порядок расчета параметра «Доля Запросов на обслуживание 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 и Инцидентов, время выполнения по которым соответствует нормативному времени выполнения = Количество Запросов на обслуживание и Инцидентов, фактическое время выполнения по которым соответствует нормативному времени выполнения/общее количество Запросов на обслуживание и Инцидентов\*100.

Источником фактической информации являются данные Системы автоматизации

Порядок расчета нормативного времени выполнения представлен в пункте 3.5.

Порядок расчета общего количества запросов представлен в пункте 3.6.

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

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

Источником фактической информации являются данные Системы автоматизации.

### **3.4. 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. 3.6).

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.

### **3.5. Порядок расчета нормативного времени выполнения Запросов на обслуживание и Инцидентов**

Нормативное время выполнения Запроса на обслуживание 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 3.5.1);

Определение приоритета Запроса (см. пункт 3.5.2);

Определение нормативного времени выполнения Запроса (см. пункт 3.5.3).

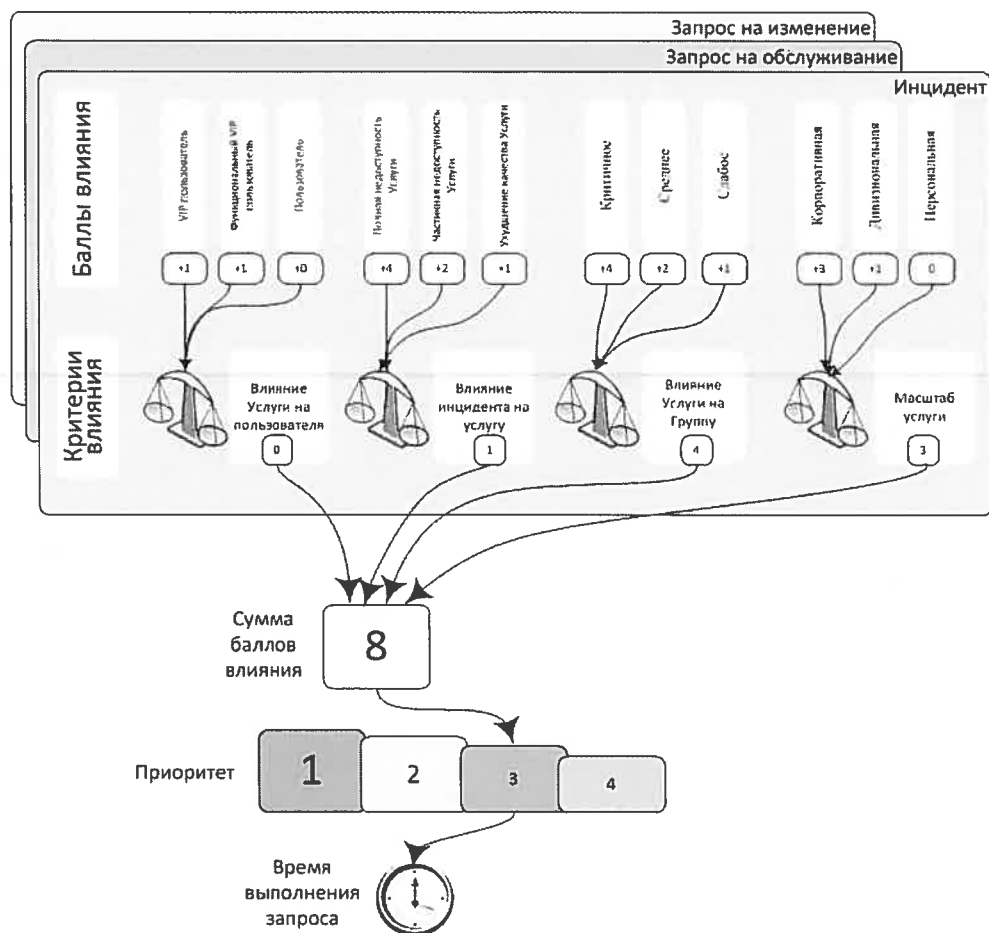


Рисунок 1. Пример определения нормативного времени выполнения Инцидента.

### 3.5.1. Расчет баллов влияния Запроса на обслуживание 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).

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
<b>Масштаб Услуги:</b>	<b>Значение</b>
Корпоративная	+3 балла
Дивизиональная	+2 балла
Локальная	+1 балл

Таблица 4. Список критериев влияния по Запросам на обслуживание

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

Таблица 5. Список критериев влияния по Запросам на изменение

<b>Причина необходимости Изменения:</b>	<b>Значение</b>
Изменение действующего законодательства	+4 балла
Изменение организационного-распорядительных документов	+4 балла
Внешние регуляторы	+2 балла
Обновления вендора	+2 балла
Прочее	+0 баллов
<b>Влияние Услуги на компанию:</b>	<b>Значение</b>
Критичное	+3 балла

Среднее	+2 балла
Слабое	+1 балл
<b>Масштаб Услуги:</b>	<b>Значение</b>
Корпоративная	+3 балла
Дивизиональная	+2 балла
Локальная	+1 балл
<b>Срочность реализации Изменения:</b>	<b>Значение</b>
Высокая	+3 балла
Средняя	+2 балла
Низкая	+0 баллов
<b>Есть альтернативное/временное решение Изменения, которое используется/может быть использовано?</b>	<b>Значение</b>
Существует	+0 баллов
Не существует	+1 балл
Информация отсутствует	+0 баллов
<b>Предполагается регулярное использование Изменения?</b>	<b>Значение</b>
Предполагается	+1 балл
Не предполагается	+0 баллов

### 3.5.2. Определение приоритета Запросов

Приоритет Запросов определяется на основании полученной суммы баллов влияния (см. для Запросов на обслуживание и Инцидентов, см. для Запросов на изменение).

Таблица 6. Соответствие приоритета сумме баллов влияния для Запросов на обслуживание 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
	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.

### 3.5.3. Определение нормативного времени выполнения Запроса

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

Таблица 8. Нормативное время выполнения Запроса

<div> <div>Тип запроса</div> <div>Приоритет</div> </div>	Нормативное время выполнения Запроса (в часах)		
	Инцидент	Запрос на обслуживание	Запрос на изменение
1	2	используется 2 приоритет	По согласованию
2	3	6	По согласованию
3	4	8	По согласованию
4	6	12	По согласованию
5	8	16	По согласованию

### 3.6. Порядок расчета общего количества Запросов на обслуживание и Инцидентов

Источником информации об общем количестве запросов являются данные Системы автоматизации.

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

Запрос на обслуживание/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. Извещение о выполнении Запроса на обслуживание направляется по адресу электронной почты Пользователя, указанного в Запросе на обслуживание. Исполнитель имеет право закрыть Запрос на обслуживание, 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.

## 4. Прочие условия оказания Услуг

### 4.1. Диагностика возникновения Запроса

В ходе выполнения работ Исполнитель ведет диагностику причин обращений пользователей.

Запросы на обслуживание должны быть продиагностированы на причину возникновения необходимости консультации:

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 инцидента:

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	С точным указанием ссылки на изменение действующего законодательства
Изменение организационно-распорядительных документов	С точным указанием ссылки на изменение действующего ОРД (или ссылка на новое ОРД)
Внешние регуляторы	С указанием списка изменений
Обновления вендора	С указанием списка изменений
Прочее	Нет документально подтвержденного обоснования

#### 4.2. Уточнение информации по запросам на изменение

- При исполнении запросов на изменение (см. п. 5.1) 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.

#### 4.3. Приостановление выполнения Запроса

В отдельных случаях исполнение Запроса может быть приостановлено:

- по согласованию с Пользователем в случае нехватки ресурсов на выполнение Запроса. Данная договоренность фиксируется на карточке Запроса с уведомлением пользователя;
- в случае отсутствия на рабочем месте пользователя (если это необходимо для проведения работ);
- в случае не предоставления оборудования для обслуживания.

#### **5. 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(ая) \_\_\_\_\_!

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.

**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(ая) \_\_\_\_\_!

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

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

№ п/п	Услуга	Система	Фамилия Имя Отчество	Должность	Роли (все или конкретные)	Фамилия Имя Отчество правопреемн ика*	Должность правопреемника	Организация/ Подразделение правопреемника	Электронная почта правопреемн ика	Контактный телефон правопреем ника

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

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.
- 2.2. 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.
- 2.3. 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**

- 3.1. Ответственность Сторон за неисполнение своих обязательств по настоящему Соглашению определяется в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 3.2. Стороны несут ответственность в том числе за несанкционированное использование Информации своими сотрудниками.
- 3.3. Сторона, нарушившая условия настоящего Соглашения, возмещает другой Стороне все понесенные расходы и убытки, вызванные таким нарушением.

### **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**

- 5.1. Стороны примут все необходимые меры для урегулирования споров путем переговоров.
- 5.2. 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**

- 6.1. 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.
- 6.2. Настоящее Соглашение составлено в двух экземплярах, по одному экземпляру для каждой из Сторон. Оба экземпляра имеют равную юридическую силу.

### **7. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН:**

<b>Принимающая сторона:</b>	<b>Передающая сторона:</b>
Сокращенное фирменное наименование:	Сокращенное фирменное наименование: ООО «Интер РАО - ИТ»
Адрес юридического лица: _____ Почтовый адрес: _____ ИНН _____	Адрес юридического лица: Российская Федерация, 119435, г. Москва, ул. Большая Пироговская, д. 27, стр. 3

КПП _____ ОГРН _____ Телефон: _____ Факс: _____ E-mail _____ ОКПО _____ ОКАТО _____ Банковские реквизиты: _____ Адрес банка _____, БИК _____ р/с _____ к/с _____. E-mail для направления копий документов: _____	ИНН _____ КПП _____ ОГРН _____ Телефон: _____ Факс: _____ E-mail _____ Банковские реквизиты: _____ Адрес банка _____, БИК _____ р/с _____ к/с _____. E-mail для направления копий документов: it@interrao.ru
_____ / _____ /  <div style="text-align: right;"><b>М.П.</b></div>	_____ / _____ /  <div style="text-align: right;"><b>М.П.</b></div>

## 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 (ФИО полностью, паспортные данные), являющ\_ся физическим лицом (далее – «Принимающая сторона»), в лице \_\_\_\_\_, 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 Принимающей стороне 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 Принимающей стороной 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. Принимающая сторона 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.
- 2.4. 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.
- 2.5. 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

3.4. Ответственность Сторон за неисполнение своих обязательств по настоящему Соглашению определяется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.5. Стороны несут ответственность в том числе за несанкционированное использование Информации своими сотрудниками.

3.6. Сторона, нарушившая условия настоящего Соглашения, возмещает другой Стороне все понесенные расходы и убытки, вызванные таким нарушением.

### 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

5.3. Стороны примут все необходимые меры для урегулирования споров путем переговоров.

5.4. 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

6.3. 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.

6.4. Настоящее Соглашение составлено в двух экземплярах, по одному экземпляру для каждой из Сторон. Оба экземпляра имеют равную юридическую силу.

### 7. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН:

Принимающая сторона:	Передающая сторона:
ФИО: _____	Сокращенное фирменное наименование: ООО «Интер РАО - ИТ»
Паспорт: серия ____ № _____, Выдан _____ г. _____, код подразделения _____ Зарегистрирован по адресу: _____	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 _____.  Е-mail для направления копий документов: it@interraо.ru
_____ / _____ /	_____ / _____ /  <div style="text-align: right;"><b>М.П.</b></div>