

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «АтомТеплоСбыт»

В.Н. Маркелов

« _____ » _____ 2022 г.

Техническое задание
на оказание услуг по информационно-технологической поддержке аппаратно-
программных комплексов и информационных систем ООО «АтомТеплоСбыт»

Москва
2022

ПЕРЕЧЕНЬ ВИДОВ УСЛУГ
на основе справочника ОКПД-2, для закупки которых применяется настоящее
техническое задание

| Код | Вид услуги |
|----------|---|
| 62.02.30 | Услуги по технической поддержке информационных технологий |

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. НАИМЕНОВАНИЕ УСЛУГ

РАЗДЕЛ 2. ОПИСАНИЕ УСЛУГ

Подраздел 2.1 Состав (перечень) оказываемых услуг

Подраздел 2.2 Описание оказываемых услуг

Подраздел 2.3 Объем оказываемых услуг либо доля оказываемых услуг в общем объеме закупки

РАЗДЕЛ 3. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ

Подраздел 3.1 Общие требования

Подраздел 3.2 Требования к качеству оказываемых услуг

Подраздел 3.3 Требования к гарантийным обязательствам оказываемых услуг

Подраздел 3.4 Требования к конфиденциальности

Подраздел 3.5 Требования к безопасности оказания услуг и безопасности результата оказанных услуг

Подраздел 3.6 Требования к составу технического предложения участника

Подраздел 3.7 Специальные требования

РАЗДЕЛ 4. РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

Подраздел 4.1 Описание конечного результата оказанных услуг

Подраздел 4.2 Требования по приемке услуг

Подраздел 4.3 Требования по передаче заказчику технических и иных документов (оформление результатов оказанных услуг)

РАЗДЕЛ 5. ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБУЧЕНИЮ ПЕРСОНАЛА ЗАКАЗЧИКА

РАЗДЕЛ 6. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИНЯТЫХ СОКРАЩЕНИЙ

РАЗДЕЛ 7. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИЛОЖЕНИЙ

РАЗДЕЛ 1. НАИМЕНОВАНИЕ УСЛУГ

| № | Наименование услуг |
|---|--|
| 1 | Услуги по информационно-технологической поддержке аппаратно-программных комплексов и информационных систем ООО «АтомТеплоСбыт» |

РАЗДЕЛ 2. ОПИСАНИЕ УСЛУГ

Подраздел 2.1 Состав (перечень) оказываемых услуг

2.1.1 Услуги по информационно-технологической поддержке аппаратно-программных комплексов и информационных систем указаны в таблице №1:

Таблица № 1

| Код | Наименование составной части услуг |
|-------|--|
| ИТ-14 | Информационно-технологическая поддержка автоматизированных рабочих мест пользователей. |

Подраздел 2.2 Описание оказываемых услуг

2.2.1 Услуги оказываются для следующих площадок размещения Заказчика (Таблица №2):

Таблица № 2

| Площадка | Подразделение Заказчика | Код региона | Наименование Региона оказания услуг | Исполнителем |
|----------|--|-------------|-------------------------------------|--------------|
| ЦО-АТС | Центральный офис — ООО «АтомТеплосбыт» | МСК-р | Москва и Московская область | |

2.2.2 Услуги по информационно-технологической поддержке аппаратно-программных комплексов и информационных систем оказываются для следующих типов объектов обслуживания (далее - тип ОО) указаны в Таблице № 3:

Таблица № 3

| Код составной части услуг | Код типа ОО | Наименование типа ОО |
|---------------------------|-------------|--|
| ИТ-4 | ИТ-4-69 | Заявка в СТПП. |
| ИТ-4 | ИТ-4-97 | Запрос на изменение (1 ч/ч, высокий уровень сложности). |
| ИТ-4 | ИТ-4-98 | Запрос на изменение (1 ч/ч, средний уровень сложности). |
| ИТ-4 | ИТ-4-99 | Запрос на изменение (1 ч/ч, низкий уровень сложности). |
| ИТ-14 | ИТ-14-52 | Разработанный для работы на инфраструктуре Заказчика образ ИЗ операционной системы (ИЗ ОС) для автоматизированных рабочих мест |

| Код составной части услуг | Код типа ОО | Наименование типа ОО |
|---------------------------|-------------|--|
| ИТ-14 | ИТ-14-53 | Настроенный для работы на инфраструктуре Заказчика стандартный образ ИЗ операционной системы (ИЗ ОС) для автоматизированных рабочих мест |
| ИТ-14 | ИТ-14-54 | Образ операционной системы (ОС) для автоматизированных рабочих мест в части его технической поддержки |
| ИТ-14 | ИТ-14-55 | Пользователь импортозамещенной операционной системы (ОС) |

2.2.3 Функциональность услуг по информационно-технологической поддержке аппаратно-программных комплексов и информационных систем по типам ОО для площадки Заказчика указаны в Таблицах № 4:

Таблица № 4

| Код типа ОО | Функциональность услуг по типу ОО |
|-------------|--|
| ИТ-4-69 | Анализ, оформление и эскалация Обращения, пришедшего по Эл. Почте |
| ИТ-4-69 | Прием, Регистрация и эскалация Обращения пользователя, поступившей по телефону |
| ИТ-4-69 | Проверка Запроса пользователя, поданного через портал |
| ИТ-4-69 | Уточнение маршрута обращения, поиск информации по обслуживанию новых объектов и т.п. |
| ИТ-4-69 | Обработка замечаний / предложений |
| ИТ-4-69 | Контроль заявок на правомерность (проверка согласований) |
| ИТ-4-69 | Повторная обработка Обращений (приостановки, повторная маршрутизация) |
| ИТ-4-69 | Передача обращений во внешнюю организацию. |
| ИТ-4-69 | Организация информационных рассылок (сбор информации и согласование с Заказчиком) |
| ИТ-4-69 | Консультация пользователя и решение запросов по инструкции. |
| ИТ-4-69 | Обработка стандартного изменения (Выбор и применение шаблона, закрытие) |
| ИТ-4-69 | Оформление дочерних запросов |
| ИТ-4-69 | Контроль на соответствие требований процесса управления инцидентами и маршрутизации |
| ИТ-4-69 | Организация взаимодействия с внешними. Организациями |
| ИТ-4-69 | Подготовка ежемесячных отчетов по Заявкам |
| ИТ-4-69 | Выбор КЕ |

| Код типа ОО | Функциональность услуг по типу ОО |
|----------------|---|
| ИТ-4-69 | Уточнение информации по КЕ при ее отсутствии |
| ИТ-4-97 | Согласование запроса на изменение. |
| ИТ-4-97 | Реализация запроса на изменение. |
| ИТ-4-97 | Оформление и передача Заказчику результатов реализации запроса на изменение. |
| ИТ-4-98 | Согласование запроса на изменение. |
| ИТ-4-98 | Реализация запроса на изменение. |
| ИТ-4-98 | Оформление и передача Заказчику результатов реализации запроса на изменение. |
| ИТ-4-99 | Согласование запроса на изменение. |
| ИТ-4-99 | Реализация запроса на изменение. |
| ИТ-4-99 | Оформление и передача Заказчику результатов реализации запроса на изменение. |
| ИТ-14-52 | Разработка образа операционной системы (ОС) в соответствии с запросом Заказчика |
| ИТ-14-53 | Настройка стандартного образа импортозамещенной операционной системы (ОС) для работы в инфраструктуре Заказчика |
| ИТ-14-54 | Проведение обновления ПО в составе образа операционной системы (ОС) и тестирование его работоспособности |
| ИТ-14-55 | Диагностика оборудования |
| ИТ-14-55 | Диагностика стандартного (базового) ПО (ОС и офисный пакет) |
| ИТ-14-55 | Консультация пользователей |
| ИТ-14-55 | Настройка АРМ для обеспечения безопасного доступа к необходимым информационным ресурсам Заказчика |
| ИТ-14-55 | Настройка доступа в интернет |
| ИТ-14-55 | Настройка стандартного (базового) ПО (ОС и офисный пакет) |
| ИТ-14-55 | Настройка учетной записи корпоративной почты |
| ИТ-14-55 | Оформление актов приема/передачи |
| ИТ-14-55 | Оформление актов технической экспертизы |
| ИТ-14-55 | Перенос данных до 50 Гб |
| ИТ-14-55 | Перераспределение дискового пространства |
| ИТ-14-55 | Настройка печати/сканирования на АРМ |

| Код типа ОО | Функциональность услуг по типу ОО |
|----------------|--|
| ИТ-14-55 | Поиск драйвера |
| ИТ-14-55 | Прием, обработка и закрытие запросов в СТПП |
| ИТ-14-55 | Анализ и распределение поступивших инцидентов |
| ИТ-14-55 | Установка драйверов |
| ИТ-14-55 | Установка служебных библиотек, компонентов |
| ИТ-14-55 | Установка стандартного (базового) ПО |
| ИТ-14-55 | Установка/ удаление комплектовующих в ноутбук |
| ИТ-14-55 | Установка/ удаление комплектовующих в ПК |
| ИТ-14-55 | Физический демонтаж /установка оборудования АРМ |
| ИТ-14-55 | Формирование отчета по сервису |
| ИТ-14-55 | Установка операционной системы |
| ИТ-14-55 | Перемещение оборудования внутри здания |
| ИТ-14-55 | Подключение копировально-множительной техники |
| ИТ-14-55 | Получение оборудования/материалов со склада |
| ИТ-14-55 | Установка и настройка виртуальной машины |
| ИТ-14-55 | Очистка дискового пространства и удаление информации |
| ИТ-14-55 | Входной контроль оборудования |
| ИТ-14-55 | Настройка почтового клиента |
| ИТ-14-55 | Установка и настройка оборудования АРМ (монитор, клавиатура, мышь) |
| ИТ-14-55 | Подключение и настройка аудиоустройств и web камер |
| ИТ-14-55 | Подключение/отключение локального ИБП мощностью не более 650ВА |

2.2.4 Регулирующие документы Заказчика по услугам по информационно-технологической поддержке аппаратно-программных комплексов и информационных систем.

Общие регулирующие документы (при наличии):

- Стандарт АРМ АО «Концерн Росэнергоатом» - приказ от 13.01.2021 № 9/01/20-П;

- Стандарт АРМ Заказчика при наличии
 - Регламент процесса управления инцидентами.
 - Порядок актуализации реестра объектов обслуживания и приемки ИТ-услуг.
- Регулирующие документы по типам ОО для площадки Заказчика указаны в Таблице №5:

Таблица № 5

| Код типа ОО | Наименование документа |
|-------------|---|
| ИТ-4-69 | Регламент процесса управления инцидентами. |
| ИТ-4-69 | Порядок предоставления доступа к информационным ресурсам и информационным системам. |
| ИТ-4-69 | Правила подачи заявок в Диспетчерскую службу ИТ. |
| ИТ-4-97 | В соответствии с общими документами для всех типов ОО. |
| ИТ-4-98 | В соответствии с общими документами для всех типов ОО. |
| ИТ-4-99 | В соответствии с общими документами для всех типов ОО. |
| ИТ-14-52 | Стандарт АРМ Заказчика |
| ИТ-14-53 | Стандарт АРМ АО «Концерн Росэнергоатом» |
| ИТ-14-54 | Стандарт АРМ Заказчика |
| ИТ-14-55 | Стандарт АРМ Заказчика |

2.2.5 Ограничения по услугам по информационно-технологической поддержке аппаратно-программных комплексов и информационных систем.

Общие ограничения по услугам:

- В случае если оставшегося времени до момента окончания времени оказания услуг в текущем дне недостаточно, то нормативное время обработки инцидентов/обращений переносится на следующий рабочий день и исчисляется в соответствии с моментом начала времени оказания услуг в следующем рабочем дне с зачетом времени, истекшего до окончания предоставляемого рабочего дня.
 - Исполнение обращения/заявки на оказание услуг запрещается, если оно может повлечь за собой нарушение правил охраны труда, радиационной и электробезопасности, а также в случае возникновения опасности для жизни и здоровья работников.
 - В случае дистанционного подключения обязательства использования сертифицированных средств удаленного подключения отечественного происхождения;
 - В инфраструктуре заказчика должны быть созданы сервера печати и управления инфраструктурой для работы с импортозамещенной операционной системой, RDS фермы для ПО не поддерживающего импортозамещенную операционную систему.
- Ограничения по услугам для типов ОО для площадки Заказчика указаны в Таблице №6:

Таблица № 6

| Код типа ОО | Ограничение |
|----------------|---|
| ИТ-4-69 | Наличие у Заказчика списка рассылок или перечня почтовых ящиков для рассылки информационных сообщений. |
| ИТ-4-97 | В соответствии с общими ограничениями для всех типов ОО. |
| ИТ-4-98 | В соответствии с общими ограничениями для всех типов ОО. |
| ИТ-4-99 | В соответствии с общими ограничениями для всех типов ОО. |
| ИТ-14-52 | - Настройка образа операционной системы только в соответствии с предоставленными данными от Заказчика. - Настройка локальных ресурсов Заказчика выполняется силами Заказчика. |
| ИТ-14-53 | - Настройка образа операционной системы только в соответствии с предоставленными данными от Заказчика. - Настройка локальных ресурсов Заказчика выполняется силами Заказчика. |
| ИТ-14-54 | - Обновление ПО в составе операционной системы (ОС), переданного на техническую поддержку Исполнителю, выполняется, выполняется не более 2-х раз в месяц. - Настройка локальных ресурсов Заказчика выполняется силами Заказчика. - Проверка функционирования программного обеспечения, входящего в состав образа операционной системы (ОС) для автоматизированных рабочих мест, переданного на техническую поддержку Исполнителю, выполняется силами Заказчика. |
| ИТ-14-55 | - Решение обращений пользователей Заказчика только в части перечня стандартного (базового) программного обеспечения, указанного в действующем на момент подписания Договора Стандарте АРМ Заказчика. - Расширение функциональности и устранение ошибок в работе программного обеспечения, не входящего в перечень стандартного (базового) программного обеспечения, указанного в действующем на момент подписания Договора Стандарте АРМ Заказчика, не выполняются. - Оборудование рабочих мест пользователей должно быть совместимо и иметь драйвера для работы с Астралинукс. |

2.2.6 Встречные обязательства Заказчика по информационно-технологической поддержке аппаратно-программных комплексов и информационных систем.

Общие встречные обязательства Заказчика по услугам:

- обеспечение доступа (по согласованию удаленного доступа) специалистов Исполнителя к обслуживаемому или необходимому для обслуживания оборудованию или программному обеспечению;
- наличие электропитания на территории размещения объекта обслуживания Заказчика при оказании услуг;
- наличие работоспособности локальной вычислительной сети, телефонной сети, сети Интернет, конечного оборудования и терминалов

ВКС Заказчика и необходимых прав доступа для специалистов Исполнителя, если такая обязанность не возложена на Исполнителя;

- наличие лицензионных прав у Заказчика на программное обеспечение;
- наличие требуемых в соответствии с документацией Заказчика действующих договоров между Заказчиком и производителями/поставщиками оборудования и/или программного обеспечения на гарантийное, авторское и/или техническое сопровождение силами производителей/поставщиков и/или специализированных организаций;
- доступность обслуживаемого оборудования во время проведения регламентных профилактических, диагностических или ремонтных работ, в том числе по причине занятости такого оборудования Заказчиком.
- предоставление Исполнителем оборудования, запасных частей, расходных материалов и программного обеспечения, необходимых для оказания Услуг.

Встречные обязательства Заказчика по услугам по информационно-технологической поддержке аппаратно-программных комплексов и информационных систем по типам ОО по площадке Заказчика указаны в Таблице №7:

Таблица № 7

| Код типа ОО | Обязательство |
|----------------|--|
| ИТ-4-69 | В соответствии с общими встречными обязательствами по типам ОО |
| ИТ-4-97 | Перед началом оказания услуг Заказчик заполняет Заявку на реализацию запроса на изменение и согласовывает ее с Исполнителем. Форма Заявки устанавливается в Приложении № 1 к Техническому заданию. |
| ИТ-4-98 | Перед началом оказания услуг Заказчик заполняет Заявку на реализацию запроса на изменение и согласовывает ее с Исполнителем. Форма Заявки устанавливается в Приложении № 1 к Техническому заданию. |
| ИТ-4-99 | Перед началом оказания услуг Заказчик заполняет Заявку на реализацию запроса на изменение и согласовывает ее с Исполнителем. Форма Заявки устанавливается в Приложении № 1 к Техническому заданию. |
| ИТ-14-52 | <ul style="list-style-type: none"> - Наличие у Заказчика необходимых для оказания Услуг дистрибутивов программного обеспечения, инструкций по установке и настройке ПО, необходимых лицензий и сертификатов, ресурсов вычислительных систем и систем хранения. - Предоставление информации об инфраструктуре Заказчика (домен, почта, и т.д.), используемых сетевых и информационных ресурсах, ключах антивируса, SecretNet, ScurioPro, ЭЦП, дистрибутивов уникального ПО, доступа к RDS ферме - Предоставления доступа для специалистов Исполнителя к инфраструктуре для проведения необходимых настроек |
| ИТ-14-53 | <ul style="list-style-type: none"> - Наличие у Заказчика необходимых для оказания Услуг лицензий и сертификатов, ресурсов вычислительных систем и систем хранения. - Предоставление информации об инфраструктуре Заказчика (домен, почта, и т.д.), используемых сетевых и информационных ресурсах, ключах антивируса, SecretNet, ScurioPro, ЭЦП - Предоставления доступа для специалистов Исполнителя к ИТ-инфраструктуре Заказчика и его RDS-ферме. |
| ИТ-14-54 | - Предоставление Заказчиком информации, необходимой для проведения обновления образа операционной системы (ОС), |

| Код типа ОО | Обязательство |
|----------------|--|
| | <p>переданного Исполнителем на техническую поддержку.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Предоставление доступа Исполнителем к ИТ-инфраструктуре Заказчика для оказания услуг. - Наличие тестовой среды и выделение тестовой группы пользователей Заказчика для проверки работоспособности образа операционной системы (ОС). |
| ИТ-14-55 | <ul style="list-style-type: none"> - Предоставление Заказчиком необходимых для оказания услуг дистрибутивов программного обеспечения, инструкций по его установке и настройке, его и сертификатов, требуемых в соответствии с действующими регламентами Заказчика. - Предоставление доступа Исполнителем к ИТ-инфраструктуре Заказчика для проведения необходимых настроек программного обеспечения, и предоставления учетных записей с административными правами. |

Подраздел 2.3 Объем оказываемых услуг либо доля оказываемых услуг в общем объеме закупки

Общий период оказания услуг: 12 месяцев. Отчетным периодом является календарный месяц.

Для оказания услуг по информационно-технологической поддержке аппаратно-программных комплексов и информационных систем предусмотрено следующее количество объектов обслуживания на период действия договора в месяц (Таблица № 8):

Таблица № 8

| Код типа ОО | Наименование типа ОО | Единица измерения | Количество ОО на начало оказания услуг в месяц | Категория инвентаризируемости |
|----------------|--|----------------------|---|-------------------------------|
| ИТ-4-69 | Заявка в СТПП | Заявка | 5 | Не инвентаризируемый |
| ИТ-4-97 | Запрос на изменение (1 ч/ч, высокий уровень сложности) | 1 час | 1 | Не инвентаризируемый |
| ИТ-4-98 | Запрос на изменение (1 ч/ч, средний уровень сложности) | 1 час | 5 | Не инвентаризируемый |
| ИТ-4-99 | Запрос на изменение (1 ч/ч, низкий уровень сложности) | 1 час | 5 | Не инвентаризируемый |
| ИТ-14-52 | Разработанный для работы на инфраструктуре Заказчика образ ИЗ операционной системы (ИЗ ОС) для автоматизированных рабочих мест * | Образ | 1 | Не инвентаризируемый |
| ИТ-14-53 | Настроенный для работы на инфраструктуре Заказчика стандартный образ ИЗ операционной системы (ИЗ ОС) для автоматизированных рабочих мест * | Образ | 1 | Не инвентаризируемый |
| ИТ-14-54 | Образ операционной системы (ОС) для автоматизированных рабочих мест в части его сопровождения ** | Образ | 1 | Инвентаризируемый |
| ИТ-14-55 | Пользователь импортзамещенной операционной системы (ОС) | Пользователь | 14 | Инвентаризируемый |

* Услуги ИТ-14-52 «Разработанный для работы на инфраструктуре Заказчика образ ИЗ операционной системы (ИЗ ОС) для автоматизированных рабочих мест», ИТ-14-53 «Настроенный для работы на инфраструктуре Заказчика стандартный образ ИЗ операционной системы (ИЗ ОС) для автоматизированных рабочих мест» оказываются один раз за весь период действия договора.

** Услуга ИТ-14-54 «Образ операционной системы (ОС) для автоматизированных рабочих мест в части его сопровождения» оказывается не более трех месяцев за весь период действия договора.

Условиями оказания Услуг предусмотрена возможность изменения объема объектов обслуживания, находящихся на поддержке Исполнителя.

Изменение количества ОО, как принятых на обслуживание, так и снятых с обслуживания, учитывается при формировании стоимости Услуги Исполнителя за отчетный период.

Передача объектов на обслуживание и снятие с обслуживания осуществляется путем оформления Заявки на изменение объема (количества) обслуживаемых Объектов (далее – Заявка ОО) по форме, установленной в приложении № 5 к Техническому заданию.

В целях учета объема оказанных Услуг за отчетный период для целей оплаты:

- в части передачи на обслуживание: объекты обслуживания, указанные в Заявке ОО с датой с первого по последнее число отчетного месяца включительно, учитываются как находящиеся на обслуживании полный месяц. Объекты обслуживания считаются принятыми на обслуживание Исполнителем с даты указанной в Заявке ОО, при условии, что такая Заявка ОО подписана представителями обеих Сторон;

- в части снятия с обслуживания: объекты обслуживания, указанные в Заявке ОО с датой с первого по последнее число отчетного периода включительно, учитываются как не находящиеся на обслуживании полный месяц. Объекты обслуживания считаются снятыми с обслуживания Исполнителем с даты указанной в Заявке ОО, при условии, что такая Заявка ОО подписана представителями обеих Сторон.

Заявки ОО в отношении объектов обслуживания, являющихся основными средствами и подлежащих бухгалтерскому учету, должны содержать учетные номера (инвентарные/номенклатурные) и, при их наличии, серийные номера объектов обслуживания.

К неинвентаризируемым по типам ОО относятся объекты, по которым в отчетном периоде заранее невозможно определить количество объектов обслуживания. Исполнитель формирует объем по количеству ОО обслуживенных за отчетный период по данным учетной информационной системы.

Для одного объекта обслуживания в отчетный период может быть подана только одна Заявка ОО.

Для оформления Заявок ОО предусмотрена следующая последовательность действий представителей Заказчика и Исполнителя (Таблица № 9):

Таблица № 9

| № | Этап | Описание этапа | Вход | Выход | Срок исполнения | Участники |
|---|------------------------------------|---|---|--|-----------------|--|
| 1 | Инициация и согласование Заявки ОО | При выявлении факта изменения в составе или статусе объектов обслуживания представитель Заказчика или представитель Исполнителя формирует Заявку ОО в электронном виде по одному или более типам ОО с указанием действия: снять с обслуживания или принять на обслуживание. Заявка в нижнем | Сведения, полученные от представителя Исполнителя. Данные учетных информационных систем. | Заявка ОО, рассчитанная и подписанная представителем Заказчика(допускается | 0,5 р.д. | Представитель Исполнителя по договору. Представитель Заказчика по |

| № | Этап | Описание этапа | Вход | Выход | Срок исполнения | Участники |
|---|--|--|--|---|-----------------|---|
| | | колонтитуле должна содержать фамилии и инициалы представителей Заказчика и Исполнителя иницилирующих Заявку ООО. Подписантами заявки указываются уполномоченные в соответствии с условиями договора должностные лица Заказчика и Исполнителя. Созданный проект Заявки ООО используется на этапах 2, 3, 4. Далее Заявка ООО передается представителю Заказчика по Договору. Представитель Заказчика проверяет достоверность указанных в Заявке ООО данных, распечатывает, подписывает Заявку ООО. | Отчеты Исполнителя об оказанных услугах. Данные по кадровым изменениям. Результаты проверок | скан копия направленная по электронной почте) | | договору |
| 2 | Утверждение Заявки ООО Заказчиком | Представитель Заказчика по договору передает Заявку ООО на подписание уполномоченному должностному лицу Заказчика. Уполномоченное должностное лицо Заказчика подписывает Заявку ООО и возвращает ее представителю Заказчика по Договору. | Заявка ООО, распечатанная и подписанная представителем Заказчика | Заявка ООО, утвержденная уполномоченным должностным лицом Заказчика | 2 р.д. | Представитель Заказчика по договору. Уполномоченное должностное лицо заказчика для утверждения заявок ООО |
| 3 | Передача утвержденной Заявки ООО Заказчиком | Представитель Заказчика по договору передает, утвержденную уполномоченным должностным лицом Заказчика, Заявку ООО на бумажном носителе по Акту приема-передачи Заявок ООО представителю Исполнителя по договору. (или направляет скан копию) | Заявка ООО, утвержденная уполномоченным должностным лицом Заказчика | Оформленный Акт приема-передачи Заявок ООО. Заявка ООО, утвержденная уполномоченным должностным лицом Заказчика | 1 р.д. | Представитель Заказчика по договору. Представитель Исполнителя по договору |
| 4 | Утверждение Заявки ООО Исполнителем, внесение изменений в реестр ООО | Представитель Исполнителя по договору организует проверку у Исполнителя достоверности данных, включенных в Заявку ООО, подписывает Заявку ООО и передает ее на утверждение уполномоченному должностному лицу Исполнителя. Уполномоченное должностное лицо Исполнителя подписывает Заявку ООО и возвращает ее представителю Исполнителя по Договору. Представитель Исполнителя по договору вносит изменение в электронную версию реестра объектов обслуживания по договору, распечатывает реестр ООО, | Оформленный Акт приема-передачи Заявок ООО. Заявка ООО, утвержденная уполномоченным должностным лицом Заказчика | Заявка ООО, утвержденная уполномоченным должностным лицом Исполнителя. Акт приема-передачи Заявок ООО. Реестр ООО, подписанный представителем Исполнителя и | 1 р.д. | Представитель Исполнителя по договору. Уполномоченное должностное лицо Исполнителя для утверждения заявок ООО. Представитель Заказчика по |

| № | Этап | Описание этапа | Вход | Выход | Срок исполнения | Участники |
|---|---|---|---|---|-----------------|---|
| | | подписывает и передает его и утвержденную уполномоченным должностным лицом Исполнителя Заявку ООО на бумажном носителе по Акту приема-передачи Заявок ООО представителю Заказчика по договору, Заявки ООО, утвержденные Заказчиком и Исполнителем сохраняют в бумажном и электронном архиве. | | Заказчика по договору | | договору |
| 5 | Утверждение Реестр ООО с учетом внесенных изменений | Представитель Заказчика по договору: - сохраняет в бумажном и электронном архиве утвержденные Заявки ООО; - подписывает Реестр ООО с учетом внесенных изменений и передает подписанный реестр представителю Исполнителя по договору. Представитель Исполнителя по договору сохраняет реестр ООО в бумажном и электронном архиве. | Заявка ООО, утвержденная уполномоченным должностным лицом Исполнителя. Акт приема-передачи Заявок ООО. Реестр ООО, подписанный представителем Исполнителя | Заявка ООО, утвержденная Исполнителем и Заказчиком в архиве. Акт приема-передачи Заявок ООО. Реестр ООО, подписанный представителем Заказчика | 1 р.д. | Представитель Заказчика по договору. Представитель Исполнителя по договору |

РАЗДЕЛ 3. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ

Подраздел 3.1 Общие требования

Не предъявляются.

Подраздел 3.2 Требования к качеству оказываемых услуг

3.2.1 Требования к времени оказания услуг.

Диапазон времени оказания услуг по информационно-технологической поддержке аппаратно-программных комплексов и информационных систем по объектам обслуживания на площадке Заказчика указан в Таблице № 10:

| Таблица № 10 | |
|---------------------|------------------------------------|
| Время оказания, д*ч | Описание |
| 5*8 | 5 рабочих дней в неделю по 8 часов |

3.2.2 Требования к оперативности и уровню качества оказания услуг по информационно-технологической поддержке аппаратно-программных комплексов и информационных систем по типам ООО для площадки Заказчика указаны в таблице № 11:

Таблица № 11

| Код типа ОО | Доступность | Время обработки инцидентов/обращений по степеням влияния на бизнес-процессы Заказчика, час | | | | Порог уровня выполнения SLA по услугам, % | Весовой коэффициент метрики качества, % | | |
|----------------|-------------|--|-------------|---------|-------------|---|--|-----------------------------|-----------------------------------|
| | | Критич ный | Высок ий | Средний | Стандартный | | Количество рекламаций от пользователей (P1) | Оперативность услуг (P2) | Уровень доступности услуг (P5) |
| ИТ-4-69 | - | 2 | 4 | 6 | 8 | 100 | 15 | 40 | 45 |
| ИТ-4-97 | - | - | - | - | - | 100 | 100 | - | - |
| ИТ-4-98 | - | - | - | - | - | 100 | 100 | - | - |
| ИТ-4-99 | - | - | - | - | - | 100 | 100 | - | - |
| ИТ-14-52 | - | - | - | - | - | 100 | 100 | - | - |
| ИТ-14-53 | - | - | - | - | - | 100 | 100 | - | - |
| ИТ-14-54 | - | 16 | 24 | 32 | 64 | 100 | 20 | 30 | 50 |
| ИТ-14-55 | - | 8 | 16 | 32 | 64 | 100 | 20 | 80 | - |

Обработка обращений пользователей и инцидентов осуществляется в соответствии с действующим у Заказчика регламентом процесса управления инцидентами, а при его отсутствии «Регламентом процесса управления инцидентами АО «Концерн Росэнергоатом».

В случае если оставшегося времени до момента окончания времени оказания услуг в текущем дне недостаточно, то нормативное время обработки инцидентов/обращений переносится на следующий рабочий день и исчисляется в соответствии с моментом начала времени оказания услуг в следующем рабочем дне с зачетом времени, истекшего до окончания предшествующего рабочего дня.

3.2.3 Порядок расчета уровня качества оказания услуг по информационно-технологической поддержке аппаратно-программных комплексов и информационных систем.

Для оценки качества оказания услуг по информационно-технологической поддержке аппаратно-программных комплексов и информационных систем за месяц Заказчик производит расчёт показателя «Уровень выполнения SLA» по каждому типу объекта обслуживания для оказания услуг.

При расчете показателя «Уровень выполнения SLA» используются следующие метрики (Таблица № 13):

Таблица № 13

| Метрика | Название параметра | Порядок расчета |
|----------------|--|--|
| M ₁ | Количество рекламаций от пользователей | $100\% - 5\% \times N_{\text{рекламаций}}$ N _{рекламаций} – количество обоснованных рекламаций. |
| M ₂ | Оперативность услуг | Отношение числа Заявок, выполненных в соответствии с параметрами уровня оказания услуг к общему числу Заявок, выраженное в %. |
| M ₅ | Уровень доступности услуг | $M5 = \frac{ТИ_{\text{предост}} - ТИ_{\text{техн}} - ТИ_{\text{инцид}}}{ТИ_{\text{предост}} - ТИ_{\text{техн}}} * 100\%,$ <p>где</p> $ТИ_{\text{предост}} = \text{Время}_{\text{часов/мес}} * N_{\text{объектовОбслуживания}}$ $ТИ_{\text{техн}} = \sum_i (T_{i \text{ техн}} * N_{i \text{ технНедоступныхОбъектов}})$ $ТИ_{\text{инцид}} = \sum_j (T_{j \text{ инцид}} * N_{j \text{ инцидНедоступныхОбъектов}})$ <p>Отношение произведения времени предоставления услуг на количество объектов обслуживания данного типа, за вычетом суммы произведений времени технологических перерывов на количество недоступных при этом ОО и суммы произведений времени решения сервисных и инфраструктурных инцидентов на количество недоступных при инцидентах ОО, к произведению времени оказания услуги на количество объектов обслуживания за вычетом суммы произведений времени технологических перерывов на количество недоступных при этом ОО, выраженное в %, за отчетный период.</p> |

Уровень выполнения SLA для типа ОО – рассчитывается по формуле: $L_j = \frac{\sum M_i * P_i}{\sum P_i}$

где,

| | |
|----------------|--|
| L _j | уровень выполнения SLA по типу ОО |
| M _i | i-я метрика, применяемая для типа ОО |
| p _i | весовой коэффициент i-й метрики для типа ОО |
| n | количество метрик, применяемых для данного типа объекта обслуживания |

$$: K = \frac{\sum(K_j)}{m}$$

Коэффициент оплаты услуги определяется по формуле

где,

| | |
|-------|---|
| К | Коэффициент оплаты услуг |
| K_j | Коэффициент оплаты услуг по j-му типу объекта обслуживания, который рассчитывается по формуле $K_j = \frac{L_j}{A}$, при этом, в случае, если расчетное значение $K_j > 1$, то фактическое значение коэффициента K_j приравнивается к 1 и качество услуг является надлежащим. |
| М | Количество типов объекта обслуживания по услугам |
| А | Порог уровня выполнения SLA по услугам, установленный для типа ОО в Договоре |

Размер оплаты услуги в соответствии с фактическим уровнем выполнения SLA по услугам рассчитывается путем умножения стоимости услуг, указанной в Договоре, на коэффициент оплаты услуги.

Подраздел 3.3 Требования к гарантийным обязательствам оказываемых услуг

Не предъявляются.

Подраздел 3.4 Требования к конфиденциальности

Защита информации, составляющей коммерческую тайну, должна осуществляться в соответствии с порядком и правилами, определенными Единой отраслевой Политикой защиты информации, составляющей коммерческую тайну в Госкорпорации «Росатом» и ее организациях, утвержденной локальным нормативным актом Госкорпорации «Росатом».

Взаимодействие, касающееся порядка обмена, обработки, хранения, распространения и предоставления доступа к информации должно осуществляться в соответствии с Политикой информационной безопасности и Порядком предоставления доступа к информационным ресурсам.

В соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, отраслевых и иных нормативно-правовых актов о государственной тайне для регулирования отношений сторон при оказании услуг, предусматривающих доступ к сведениям, составляющим государственную тайну, включенным в «Перечень сведений, подлежащих засекречиванию, Госкорпорации «Росатом», утвержденный Приказом Госкорпорации «Росатом» от 26.05.2017 № 0062 (пункты 2.1.1.1 и 2.1.1.2 раздела 2.1, части 2; пункт 7.2.8 в редакции 7.2.8.2, раздела 7.2, части 7). Должны быть приняты меры по их защите в интересах обеспечения безопасности РФ.

Работа со сведениями, составляющими государственную тайну, должна осуществляться в соответствии с лицензией ФСБ России, других необходимых документов в соответствии с Законом РФ от 21.07.1993 № 5485-1 «О Государственной тайне» и иных нормативных актов, предоставляющих право осуществления работ, связанных с использованием сведений, составляющих государственную тайну.

Работники Исполнителя должны быть обеспечены соответствующим допуском к сведениям, составляющим государственную тайну, а также установленного образца справками о допуске и предписаниями на выполнение заданий согласно «Инструкции о порядке допуска должностных лиц и граждан РФ к государственной тайне», утвержденной постановлением Правительства РФ от 06.02.2010 № 63.

Должна быть обеспечена сохранность сведений, составляющих государственную тайну, как в процессе оказания услуг, так и по завершении оказания услуг, в том числе при досрочном прекращении оказания услуг.

Не допускается передача третьим лицам, равно как и использовать вне рамок оказания услуг сведений, составляющих государственную тайну, ставших известными Исполнителю на этапе подготовки к оказанию и оказанию услуг.

Подраздел 3.5 Требования к безопасности оказания услуг и безопасности результата оказанных услуг

В соответствии с подразделом 2.2 настоящего технического задания.

Подраздел 3.6 Требования к составу технического предложения участника

Техническое предложение должно соответствовать описанию оказываемых услуг, указанному в подразделе 2.2 настоящего технического задания.

Не устанавливаются.

Подраздел 3.7 Специальные требования

РАЗДЕЛ 4. РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

Подраздел 4.1 Описание конечного результата оказанных услуг

Описание результата оказания услуг для типов ОО указаны в Таблице №14:

Таблица № 14

| Код типа ОО | Результат оказанных услуг для типа ОО |
|----------------|--|
| ИТ-4-69 | Минимизация негативного воздействия инцидентов на деятельность Заказчика и качественного выполнения запросов на обслуживание и запросов на стандартные изменения в соответствии с требованиями бизнес-среды Заказчика. |
| ИТ-4-97 | Реализованный запрос на изменение. |
| ИТ-4-98 | Реализованный запрос на изменение. |
| ИТ-4-99 | Реализованный запрос на изменение. |
| ИТ-14-52 | Разработанный в соответствии с запросом для работы в инфраструктуре Заказчика образ операционной системы |
| ИТ-14-53 | Настроенный для работы в инфраструктуре Заказчика стандартный образ |
| ИТ-14-54 | Работоспособный образ обновляемый по запросам Заказчика |
| ИТ-14-55 | Настроенное в соответствии с требованиями бизнес-среды Заказчика рабочее место пользователя |

Подраздел 4.2 Требования по приемке услуг

По результатам оказания Услуг за отчетный период Исполнитель не позднее 18:00 первого рабочего дня месяца, следующего за отчетным, предоставляет Заказчику со своей стороны документы, указанные в подразделе 4.3 настоящего технического задания в неподписанном варианте и не позднее второго рабочего дня месяца, следующего за отчетным, предоставляет Заказчику подписанные со своей стороны документы (сканы копий отчетных документов), указанные в подразделе 4.3 настоящего технического задания.

Подраздел 4.3 Требования по передаче Заказчику технических и иных документов (оформление результатов оказанных услуг)

Перечень отчетной документации передаваемой Заказчику по результату оказания Услуг за отчетный период:

- акт сдачи-приемки оказанных услуг;
- счет-фактура;
- отчет об оказанных услугах;
-

счет на оплату.

РАЗДЕЛ 5. ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБУЧЕНИЮ ПЕРСОНАЛА ЗАКАЗЧИКА

В обязанности Исполнителя не входит обучение персонала Заказчика.

РАЗДЕЛ 6. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИНЯТЫХ СОКРАЩЕНИЙ

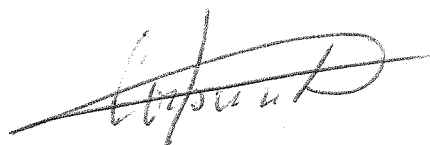
| № п/п | Сокращение | Расшифровка сокращения |
|-------|---------------------------------------|--|
| 1 | 1-я линия поддержки | Выделенная группа специалистов (организация), обеспечивающая прием, регистрацию, классификацию и маршрутизацию обращений на 2-ю линию поддержки, а также оказание консультаций Пользователям по базе знаний. |
| 2 | 2-я линия поддержки | Выделенная группа специалистов (организация, несколько организаций), устраняющая сбои в работе программного и аппаратного обеспечения, либо оказывающая сложные справочно-консультационные услуги и т.д., по заявкам, поступившим с первой линии поддержки. |
| 3 | 3-я линия поддержки | Выделенная группа специалистов (организация), обеспечивающая восстановление работоспособности оборудования, устранение ошибок в программном обеспечении и т.д., по заявке, поступающей со второй линии поддержки. |
| 4 | АРМ | Автоматизированное рабочее место. |
| 5 | Взаимодействие линий поддержки, служб | Совокупность действий, связанных с передачей инцидентов и проблем, изменений и т.д., между линиями поддержки или службами в рамках одной линии поддержки. |
| 6 | Время поддержки услуг | Период времени, в течение которого обслуживаются поступающие запросы пользователей и гарантируется предоставление услуг с согласованным уровнем сервиса. |
| 7 | Время предоставления услуг | Установленный период времени, в течение которого Сервис доступен для Пользователя. |
| 8 | Встречные обязательства | Обязательства, без выполнения которых невозможно оказание других услуг. |
| 9 | Заказчик | Организация, приобретающая продукты или услуги по договору. |
| 10 | Запрос на обслуживание (или Заявка) | Обращение со стороны Заказчика (в том числе и от Пользователей) содержащее просьбу на предоставление информации, консультацию, доступ или выполнение работ в рамках услуг по типу объекта обслуживания. |
| 11 | Информационная система (ИС) | Организационно упорядоченная совокупность документов (массивов документов) и информационных технологий, в том числе с использованием средств вычислительной техники и связи, реализующих процессы сбора, обработки, накопления, хранения, поиска и распространения информации. |
| 12 | Инфраструктурный инцидент (ИИ) | Тип инцидента, обусловленный ненормальной работой элементов ИТ-инфраструктуры. Инфраструктурный инцидент приводит к снижению уровня или прерыванию предоставления базирующихся на этом элементе Услуг. |
| 13 | Инцидент | Любое событие, не являющееся частью нормальной работы ИТ-сервиса, которое привело или может привести к прекращению его предоставления или снижению его качества. |

| № п/п | Сокращение | Расшифровка сокращения |
|----------|-----------------------------|--|
| 14 | Исполнитель | Организация, выполняющая работы по договору (оказание услуг, разработка ПО и т.д.). |
| 15 | ОС | Операционная система. |
| 16 | ПО | Программное обеспечение. |
| 17 | Пользователь | Сотрудник Заказчика, который регулярно пользуется предоставленными услугами в рамках исполнения договора. |
| 18 | Представитель Заказчика | Должностное лицо из числа штатных сотрудников подразделения по управлению информационными технологиями Заказчика, уполномоченное представлять интересы Заказчика по Договору, в том числе согласовывать Заявки, координировать работу по выполнению Заявок и осуществлять взаимодействие с Исполнителем. |
| 19 | Представитель Исполнителя | Должностное лицо из числа штатных сотрудников Исполнителя, уполномоченное представлять интересы Исполнителя по Договору, в том числе согласовывать Заявки, координировать работу по выполнению Заявок и осуществлять взаимодействие с Заказчиком. |
| 20 | Система мониторинга | Программно-технический комплекс, осуществляющий в соответствии с установленными правилами периодический контроль параметров заданных объектов ИТ-инфраструктуры и отображающий их состояние визуально на графическом представлении пользовательского интерфейса и/или в виде информационных сообщений. |
| 21 | Событие системы мониторинга | Зафиксированное системой мониторинга отклонение контролируемого параметра, превышающее установленные пределы нормального функционирования объекта ИТ-инфраструктуры. |
| 22 | СТПП | Система технической поддержке пользователей |
| 23 | ОО | Объект обслуживания |
| 24 | ИЗ ОС | Импортозамещенная операционная система |

РАЗДЕЛ 7. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИЛОЖЕНИЙ

| Номер приложения | Наименование приложения |
|------------------|------------------------------|
| 1 | Формы отчетности Исполнителя |

Директор по техническому развитию



Сырин Д.В.

Приложение № 1
к Техническому заданию

Формы отчетности Исполнителя

С целью контроля соблюдения параметров оказания услуг по Договору используются следующие документы:

| № | Наименование документа | Форма |
|---|--|-----------|
| 1 | Отчёт об оказанных услугах | Форма №1 |
| 2 | Отчёт «Выгрузка из СТПП» в электронном виде | Форма №2 |
| 3 | Акт сдачи-приемки оказанных услуг | Форма №3 |
| 4 | Реестр объектов обслуживания (предоставляется по запросу) * | Форма №4 |
| 5 | Заявка на изменение объема (количества) обслуживаемых объектов | Форма № 5 |
| 6 | Запрос на изменение (при наличии реализованных изменений в отчетном периоде) | Форма № 6 |
| 7 | Акт технической экспертизы объекта обслуживания | Форма №7 |
| 8 | Акт восстановления работоспособности объекта обслуживания | Форма №8 |

* Реестр объектов обслуживания на момент начала оказания услуг подписывается Заказчиком и Исполнителем в момент подписания Договора. Изменения в реестре объектов обслуживания осуществляются в соответствии с настоящим Техническим заданием.

По типам ОО «ИТ-4-97», «ИТ-4-98», «ИТ-4-99», оформляется запрос на изменение по форме № 6. Запрос на изменение может быть оформлен как в виде электронного документа, так и на бумажном носителе.

1. Отчёт о качестве оказанных услуг (Форма № 1)

Начало формы № 1

СОГЛАСОВАНО

<Должность>

УТВЕРЖДАЮ

<Должность>

<Фамилия И.О.>

<Фамилия И.О.>

ОТЧЕТ ОБ ОКАЗАННЫХ УСЛУГАХ

_____, в дальнейшем именуемый "Исполнитель", и _____, в дальнейшем именуемый "Заказчик" настоящим отчетом подтверждают, что по договору от _____ № _____ на оказание информационно-технологических услуг за период ММММ.ГГГГ оказаны услуги в объеме, определенном количеством объектов обслуживания, с показателями качества оказания услуг, указанными в Таблице №1.

Таблица №1. Показатели качества оказания услуг

| Код типа ОО | Наименование типа ОО | Количество ОО | | | Заявки | Значение метрики качества, % | | | | Коэффициент оплаты услуг |
|----------------|-------------------------|----------------|---------|--------|--------|---------------------------------------|----------------|----------------|--|-----------------------------|
| | | предыдущи й | текущий | дельта | | М ₁ | М ₂ | М ₃ | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | | 10 |
| | | | | | | | | | | |

От Исполнителя:

<Должность>

(<Фамилия И.О.>)

От Заказчика:

<Должность>

(<Фамилия И.О.>)

Конец формы № 1

2. Отчёт «Выгрузка из СТПП» в электронном виде (Форма № 2)

Начало формы № 2

1. Инциденты:

| Код Типа ОО по договору | Но- мер | Дата реги- страции | Дата выпол- нения | Дата за- кры- тия | Ста- тус | Опи- сание | Со- дер- жа- ние | КЕ | Ини- циа- тор | Поль- зова- тель | Площадка обслужи- вания ОО | Органи- зация Пользо- вателя | Ре- ше- ние | Код за- кры- тия | Нару- шен норм. срок | Исполни- тель |
|-------------------------------|------------|-----------------------|----------------------|-------------------------|-------------|---------------|---------------------------|----|---------------------|------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|-------------------|------------------------|-------------------------------|------------------|
|-------------------------------|------------|-----------------------|----------------------|-------------------------|-------------|---------------|---------------------------|----|---------------------|------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|-------------------|------------------------|-------------------------------|------------------|

2. Заявки пользователей

| Код Типа ОО по договору | Но- мер | Дата реги- страции | Дата выпол- нения | Дата за- кры- тия | Ста- тус | Опи- сание | Со- дер- жа- ние | КЕ | Ини- циа- тор | Поль- зова- тель | Площадка обслужи- вания ОО | Органи- зация Пользо- вателя | Ре- ше- ние | Код за- кры- тия | Нару- шен норм. срок | Исполни- тель |
|-------------------------------|------------|-----------------------|----------------------|-------------------------|-------------|---------------|---------------------------|----|---------------------|------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|-------------------|------------------------|-------------------------------|------------------|
|-------------------------------|------------|-----------------------|----------------------|-------------------------|-------------|---------------|---------------------------|----|---------------------|------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|-------------------|------------------------|-------------------------------|------------------|

3. ТО

| Код Типа ОО по договору | Но- мер | Дата реги- страции | Дата выпол- нения | Дата за- кры- тия | Ста- тус | Опи- сание | Со- дер- жа- ние | КЕ | Ини- циа- тор | Поль- зова- тель | Площадка обслужи- вания ОО | Органи- зация Пользо- вателя | Ре- ше- ние | Код за- кры- тия | Нару- шен норм. срок | Исполни- тель |
|-------------------------------|------------|-----------------------|----------------------|-------------------------|-------------|---------------|---------------------------|----|---------------------|------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|-------------------|------------------------|-------------------------------|------------------|
|-------------------------------|------------|-----------------------|----------------------|-------------------------|-------------|---------------|---------------------------|----|---------------------|------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|-------------------|------------------------|-------------------------------|------------------|

4. Конец формы № 2

3. Форма акта сдачи-приемки оказанных услуг

Начало формы 3

Исполнитель:

(реквизиты)

Заказчик:

(реквизиты)

АКТ № _____ от «__» _____ 20__ г.

сдачи-приемки оказанных услуг

по договору № _____ от _____

на оказание информационно-технологических услуг

за период <месяц гggg>

Мы, нижеподписавшиеся, со Стороны Исполнителя в лице _____, с одной стороны, и со Стороны Заказчика в лице _____, с другой стороны, составили настоящий Акт в том, что перечисленные ниже услуги удовлетворяют условиям Договора и в надлежащем порядке оформлены.

| Услуга | Стоимость без коэфф. Качества (руб. без НДС) | Коэффициент качества | Стоимость с коэфф. качества (руб. без НДС) |
|----------------------------|--|-------------------------|--|
| | | | |
| | | | |
| Итого без НДС: | | --- | |
| кроме того, НДС (____ %): | --- | --- | |
| Всего с НДС: | --- | --- | |

К перечислению за оказанные услуги следует _____ руб. (<сумма прописью>), в том числе НДС - _____ руб. (<сумма прописью>).

Заказчик не имеет претензий к Исполнителю по качеству и объему оказанных услуг. Никаких отступлений от Договора и иных недостатков в услугах Исполнителя Заказчиком не обнаружено.

От Исполнителя:

<Должность>

От Заказчика:

<Должность>

(<Фамилия И.О.>)

(<Фамилия И.О.>)

Конец формы 3

4. Форма Реестра объектов обслуживания (Форма № 4)

Начало формы № 4

| № | Код типа ОО | Тип ОО | Объект обслуживания | Код ОО | Инвентарный номер | Серийный номер | Кол -во |
|----|----------------|--------|---------------------|--------|----------------------|-------------------|------------|
| 1. | | | | | | | |
| 2. | | | | | | | |
| 3. | | | | | | | |

От Исполнителя:

<Должность>

(<Фамилия И.О.>)

От Заказчика:

<Должность>

(<Фамилия И.О.>)

Конец формы № 4

5. Форма Заявки на изменение объема (количества) обслуживаемых объектов (Форма № 5)

Начало формы № 5

· Заявка № _____ от «__» _____ 20__ г.
· на изменение объема (количества) обслуживаемых объектов
· по договору № _____ от _____

· Настоящая Заявка составлена _____ (Заказчиком) в рамках Договора № _____ от _____ (далее – Договор) и влечет возникновение обязанности у _____ (Исполнителя) совершить действия, указанные в настоящей Заявке, по площадке размещения Заказчика _____.

| Описание действия (нужно отметить) | |
|------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Взять на обслуживание объекты, согласно перечню |
| <input type="checkbox"/> | Снять с обслуживания объекты, согласно перечню |

Перечень объектов обслуживания

| № | Код типа ОО | Объект обслуживания | Уникальный идентификатор | Инвентарный/Номенклатурный номер | Серийный номер | Информационная система | Место нахождения объекта обслуживания | Учетное количество |
|---|-------------|---------------------|--------------------------|----------------------------------|----------------|------------------------|---------------------------------------|--------------------|
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

Уполномоченное должностное лицо**Заказчика:**

<Должность>

(<Фамилия И.О.>)**Представитель Заказчика по Договору:**

<Должность>

(<Фамилия И.О.>)**Уполномоченное должностное лицо****Исполнителя:**

<Должность>

(<Фамилия И.О.>)**Представитель Исполнителя по Договору:**

<Должность>

(<Фамилия И.О.>)

Конец формы № 5

6. Запрос на изменение (Форма № 6)

Начало формы № 6

Запрос на изменение № _____ от _____.20__ г.

Предмет: _____
(указать кратко наименование предмета запроса на изменение)

1. Содержание

запроса:

(указать цель и ожидаемый результат изменения, при необходимости к запросу на изменение приложить необходимые технические требования к его реализации. Заполняется инициатором)

2. Планируемое время реализации запроса на изменение:

Дата начала реализации изменения – _____.____.

Дата окончания реализации изменения - _____.____.

Режим реализации изменения: _____
(указать: рабочее время или нерабочее время)

3. Состав операций для реализации запроса на изменение:

| № | Наименование операций |
|---|-----------------------|
| | |
| | |
| | |

4. Риски реализации запроса на изменение:

| № | Описание риска | Вероятность возникновения риска (высокая, средняя, низкая) | Мероприятия по предупреждению и/или минимизации риска |
|---|----------------|--|---|
| | | | |
| | | | |

5. Необходимые ресурсы:

| Тип ОО | Наименование типа ОО | ЦФ О | Трудозатраты (часов) |
|---------|--|---------|----------------------|
| ИТ-4-97 | Запрос на изменение (1 ч/ч, высокий уровень сложности) | | |
| ИТ-4-98 | Запрос на изменение (1 ч/ч, средний уровень сложности) | | |
| ИТ-4-99 | Запрос на изменение (1 ч/ч, низкий уровень сложности) | | |

6. Откат изменений:

Описание отката изменений: _____
(указать описание состояния объекта после отката изменений при наличии возможности отката)

Принятие решения об откате изменений до _____.____.20__.

7. Состав операций для отката изменений

| № | Наименование операций |
|---|-----------------------|
| | |
| | |
| | |

8. Коммуникации (оповещения):

О возможных перерывах в работе сервисов будут оповещены:

- _____;
- _____;
- _____;

В рамках реализации изменения планируется взаимодействие: *(Заполняется инициатором)*

(указать подразделения Исполнителя и Заказчика, взаимодействие специалистов которых планируется)

9. Приложение:

(указать приложенные технические требования к реализации запроса на изменение при необходимости)

10. Согласование условий реализации запроса на изменение:

| Должность | ФИО | Подпись | Дата |
|---------------------------|-----|---------|------|
| Представители Заказчика | | | |
| | | | |
| | | | |
| Представители Исполнителя | | | |
| | | | |
| | | | |

11. Подтверждение реализации запроса на изменение:

| Должность | ФИО | Подпись | Дата |
|---------------------------|-----|---------|------|
| Представители Заказчика | | | |
| | | | |
| | | | |
| Представители Исполнителя | | | |
| | | | |
| | | | |

(согласующими и подтверждающими лицами как правило устанавливаются: функциональный заказчик, владелец ресурса у Заказчика, инициатор запроса на изменение, ответственный за реализацию запроса на изменение у Исполнителя)

Примечание:

Пункты 1, 2, 8, 9 заполняются Заказчиком

Пункты 3, 4, 5, 6, 7 заполняются Исполнителем

Конец формы № 6

7. Форма Акта технической экспертизы объекта обслуживания (Форма № 7)

Начало Формы № 7

АКТ _____
ТЕХНИЧЕСКОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ ОБЪЕКТА ОБСЛУЖИВАНИЯ
по заявке _____ № _____ от _____

Мы, нижеподписавшиеся, представители Исполнителя _____,
составили настоящий Акт в том, что Исполнителем была проведена техническая экспертиза
объекта обслуживания.

Наименование, модель объекта обслуживания _____

Серийный номер _____

Год выпуска _____

Место проведения технической экспертизы объекта обслуживания: _____

1. Информация от Заказчика о техническом состоянии объекта обслуживания (по
данным, указанным в Заявке): _____

2. В результате осмотра и оценки технического состояния было установлено:
(указать причины выхода из строя и результаты оценки технического состояния
объекта обслуживания): _____

3. Выводы по итогам технической экспертизы (изложить рекомендации, в том числе о
списании, нецелесообразности (непригодности) дальнейшего использования, о возможности
восстановления (ремонта), о возможности использования отдельных узлов, деталей, блоков,
об утилизации или замене оборудования): _____

Настоящий Акт составлен в двух экземплярах и передан каждой из Сторон.

Подпись представителя Исполнителя

Подпись представителя Заказчика

Конец Формы № 7

8. Форма Акта восстановления работоспособности объекта обслуживания (Форма № 8)

Начало Формы № 8

Акт № _____
восстановления работоспособности объекта обслуживания
по договору от _____ № _____

Заявка Заказчика _____
(дата, номер)

Согласование Заказчика
на замену блоков/модулей/узлов объекта обслуживания _____
(ссылка на подтверждение согласования)

Мы, нижеподписавшиеся, представитель Исполнителя _____, с одной стороны, и представитель Заказчика _____, с другой стороны, составили настоящий Акт в том, что Исполнителем были проведены работы по диагностике и восстановлению работоспособности следующего Объекта обслуживания

Наименование, модель объекта обслуживания _____
Серийный номер _____

1. Признаки неработоспособности и замечания по работе объекта обслуживания от Заказчика: _____

2. Диагностические мероприятия и выявленные причины неработоспособности: _____

3. Наименование и количество замененных блоков/модулей/узлов объекта обслуживания: _____

4. Результаты проверки работоспособности объекта обслуживания: _____

Настоящий Акт составлен в двух экземплярах и передан каждой из Сторон.

| Подпись представителя Исполнителя | Подпись представителя Заказчика |
|-----------------------------------|---------------------------------|
| _____ | _____ |

Конец Формы № 8

1. The first part of the document is a title page. It contains the title of the document, the author's name, and the date of the document. The title is "The History of the United States of America". The author is "John Adams". The date is "1776".

2. The second part of the document is a preface. It contains a short introduction to the document. The preface is written by John Adams. It is dated 1776.

3. The third part of the document is the main body of the text. It contains the history of the United States of America. The text is written by John Adams. It is dated 1776.

4. The fourth part of the document is a conclusion. It contains a short summary of the main points of the document. The conclusion is written by John Adams. It is dated 1776.

5. The fifth part of the document is a list of references. It contains a list of books and documents that were used in the writing of the document. The list is written by John Adams. It is dated 1776.

6. The sixth part of the document is a list of footnotes. It contains a list of footnotes that provide additional information about the document. The list is written by John Adams. It is dated 1776.

7. The seventh part of the document is a list of appendices. It contains a list of appendices that provide additional information about the document. The list is written by John Adams. It is dated 1776.

8. The eighth part of the document is a list of indexes. It contains a list of indexes that provide additional information about the document. The list is written by John Adams. It is dated 1776.

9. The ninth part of the document is a list of tables. It contains a list of tables that provide additional information about the document. The list is written by John Adams. It is dated 1776.

10. The tenth part of the document is a list of figures. It contains a list of figures that provide additional information about the document. The list is written by John Adams. It is dated 1776.

11. The eleventh part of the document is a list of maps. It contains a list of maps that provide additional information about the document. The list is written by John Adams. It is dated 1776.

12. The twelfth part of the document is a list of illustrations. It contains a list of illustrations that provide additional information about the document. The list is written by John Adams. It is dated 1776.

13. The thirteenth part of the document is a list of tables. It contains a list of tables that provide additional information about the document. The list is written by John Adams. It is dated 1776.

14. The fourteenth part of the document is a list of figures. It contains a list of figures that provide additional information about the document. The list is written by John Adams. It is dated 1776.

15. The fifteenth part of the document is a list of maps. It contains a list of maps that provide additional information about the document. The list is written by John Adams. It is dated 1776.

16. The sixteenth part of the document is a list of illustrations. It contains a list of illustrations that provide additional information about the document. The list is written by John Adams. It is dated 1776.

17. The seventeenth part of the document is a list of tables. It contains a list of tables that provide additional information about the document. The list is written by John Adams. It is dated 1776.

18. The eighteenth part of the document is a list of figures. It contains a list of figures that provide additional information about the document. The list is written by John Adams. It is dated 1776.

19. The nineteenth part of the document is a list of maps. It contains a list of maps that provide additional information about the document. The list is written by John Adams. It is dated 1776.

20. The twentieth part of the document is a list of illustrations. It contains a list of illustrations that provide additional information about the document. The list is written by John Adams. It is dated 1776.

1. The first part of the document is a title page. It contains the title of the document, the author's name, and the date of the document. The title is "The History of the United States of America". The author is "John Adams". The date is "1776".