

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «АтомТеплоСбыт»

_____ В.Н. Маркелов
« _____ » _____ 2022 г.

Техническое задание
на оказание услуг

по предоставлению в пользование виртуальных вычислительных ресурсов (аппаратных, программных, информационных) и программного обеспечения (встроенного, системного, прикладного, средств разработки, баз данных) и телекоммуникационных средств в центрах обработки и хранения данных (далее – ЦОД) АО «Концерн Росэнергоатом» (опорное кольцо ЦОД Госкорпорации «Росатом») для условий корпоративной сети передачи данных только Госкорпорации «Росатом», а именно микропрограмм, системного, прикладного и инструментального программного обеспечения, и баз данных в ЦОД, включая их настройку и техническую поддержку, в составе системы защищённого удалённого доступа к информационным ресурсам Заказчика.

Техническое задание на оказание услуг

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. НАИМЕНОВАНИЕ УСЛУГИ	4
РАЗДЕЛ 2. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ	4
Подраздел 2.1 Состав (перечень) оказываемых услуг	4
Подраздел 2.2 Описание оказываемых услуг	4
Подраздел 2.3 Объем оказываемых услуг либо доля оказываемых услуг в общем объеме закупки	6
РАЗДЕЛ 3. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ	7
Подраздел 3.1 Общие требования.....	7
Подраздел 3.2 Требования к качеству оказываемых услуг	7
Подраздел 3.3 Требования к гарантийным обязательствам оказываемых услуг	9
Подраздел 3.4 Требования к конфиденциальности	9
Подраздел 3.5 Требования к безопасности оказания услуг и безопасности результата оказанных услуг	9
Подраздел 3.6 Требования по обучению персонала заказчика.....	9
Подраздел 3.7 Требования к составу технического предложения участника	9
Подраздел 3.8 Специальные требования	10
РАЗДЕЛ 4. РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ	10
Подраздел 4.1 Описание конечного результата оказанных услуг.....	10
Подраздел 4.2 Требования по приемке услуг	10
Подраздел 4.3 Требования по передаче Заказчику технических и иных документов (оформление результатов оказанных услуг)	10
РАЗДЕЛ 5. ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБУЧЕНИЮ ПЕРСОНАЛА ЗАКАЗЧИКА	10
РАЗДЕЛ 6. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИНЯТЫХ СОКРАЩЕНИЙ	10
РАЗДЕЛ 7. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИЛОЖЕНИЙ	12

	НСД		
4.	Средство построения канала VPN	Check Point Remote Access (VPN)/Endpoint Security E86.00 и выше	Check Point SNX
5.	Клиент подключения к виртуальному рабочему столу	VMWare Horizon Client 5.5.2 и выше (согласно ТР № ПД.01.ПТК ВРС КРЭА.2021 от 26.11.2021г.)	VMWare Horizon Client 4.1 и выше (согласно ТР № ПД.01.ПТК ВРС КРЭА.2021 от 26.11.2021г.)
6.	Средство удаленной поддержки	ПО "Ассистент"	ПО "Ассистент"

- Управление VPN-сертификатом;
- Согласование запроса на разработку образа VDI;
- Реализация запроса на разработку образа VDI;
- Обновление ПО в образе;
- Изменение версий ПО в образе;
- Анализ возможности включения ПО в образ;
- Внесение/исключение ПО из образа;
- Ведение каталога образов.

2.2.2.2 Ограничения по услуге:

- в оказании услуг участвуют только АРМ Заказчика, имеющие установленное лицензионное программное обеспечение, указанное в п. 2.2.2.1 настоящего Технического задания;
- исполнение обращения/заявки в ходе оказания услуги запрещается, если оно может повлечь за собой нарушение правил охраны труда, радиационной и электробезопасности, а также в других случаях предусмотренных Законодательством РФ;
- Исполнитель обеспечивает организацию и настройку удаленного доступа из сети Интернет только в той части, которая не предусматривает предоставление телематических услуг связи для Заказчика. Исполнитель не несет ответственность за качество и пропускную способность доступа в Интернет, осуществляемого работниками Заказчика с его оборудования;
- максимальное кол-во образов VDI, поддерживаемых в месяц, не более 2 единиц;
- максимальное кол-во образов VDI, которое может быть разработано в течение 12-и месяцев оказания услуги составляет 2 единицы.

2.2.2.3 Встречные обязательства Заказчика по услуге:

- предоставление дистрибутивов лицензионного программного обеспечения, указанного в подпунктах №1- 3 пункта 2.2.2.1 настоящего Технического задания;
- обеспечение доступа (по согласованию удаленного доступа) работников Исполнителя к требуемому для оказания услуги оборудованию и/или программному обеспечению;
- работоспособность инженерных систем обеспечения нормальных условий эксплуатации оборудования и ПО Заказчика;
- доступность обслуживаемого оборудования во время проведения регламентных профилактических, диагностических или восстановительных работ, в том числе по причине занятости такого оборудования Заказчиком;
- пропускная способность удаленного доступа для одного пользователя из сети Интернет до 5 Мбит/с согласно утвержденному в Госкорпорацией «Росатом» техническому решению № ПД.01.ПТК ВРС КРЭА.2021 от 26.11.2021г.

K_y – коэффициент оплаты услуг, рассчитываемый по результатам оценки качества оказания услуг в соответствии с п 3.2.3 Технического задания.

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

РАЗДЕЛ 3. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ

Подраздел 3.1 ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

а) Услуги оказываются согласно требованиям следующих документов:

- Порядки процессов управления запросами на обслуживание и инцидентами Заказчика;
- настоящее техническое задание;
- документы, указанные в п. 2.2. настоящего Технического задания.

б) Публикация типового образа производится не ранее чем через 10 рабочих дней и не позднее чем через 20 рабочих дней с момента начала оказания услуг по данному Договору.

Подраздел 3.2 ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

3.2.1 Требования к времени оказания Услуг

Режимы оказания услуг указаны в таблице.

№ услуги	Режим	Описание
1	5x8	Пять рабочих дней по восемь рабочих часов в день

Календарное время, соответствующее режиму оказания услуг, устанавливается для оказания услуг по письменному согласованию представителя Заказчика и Исполнителя

3.2.2 Требования к уровню оказания услуг

3.2.2.1 Допустимое время простоя и оперативность оказания услуг

Допустимое время простоя – время в отчетном периоде, в течение которого, объект обслуживания может быть недоступен для пользователя, не включающее в себя время согласованных Исполнителем и Заказчиком технологических перерывов.

№ услуги	Допустимое время простоя, час.
1	Не применяется

3.2.2.2 Время обработки инцидентов/обращений

Для обработки инцидентов/обращений устанавливаются следующие возможные показатели в зависимости от степени влияния на бизнес-процессы Заказчика:

№ услуги	Сокращенное обозначение оперативности	Оперативность обработки инцидентов/обращений, час.			
		Критичный	Высокий	Средний	Стандартный
1	6/12/24/48	6	12	24	48

3.2.3 Требования к уровню качества оказания Услуг

№ услуги	Рекламации от пользователей (M1)	Оперативность услуги (M2)
1	15	85

Обработка обращений пользователей и инцидентов осуществляется в соответствии с действующим у Заказчика регламентом процесса управления инцидентами с использованием системы технической поддержки пользователей ИТ-услуг.

В случае если оставшегося времени до момента окончания времени оказания Услуги в текущем дне недостаточно, то нормативное время обработки инцидентов/обращений переносится

рекламации могут быть решены в соответствии с Договором.

ФОРМА АКТА РЕКЛАМАЦИИ

(Начало формы)

АКТ РЕКЛАМАЦИИ

Инициатор: Ф.И.О., должность, № телефона

Предмет рекламации (выбрать одно):

Рекламация по нарушению
требований к персоналу

☐

Рекламация по качеству оказания
Услуг

☐

	Дата	Время
Заявка/обращение № _____ (если применимо)		
Контроль состояния заявки		

Описание предмета рекламации:

« ____ » _____ 20 ____ г.

Подпись

/ _____ /

(ФИО инициатора)

Заполняется Заказчиком

№ услуги по заявке _____

Представитель Заказчика по услуге

Заполняется Исполнителем

№ услуги по заявке _____

Представитель Исполнителя по услуге

(ФИО, должность)

« ____ » _____ 20 ____ г.

(ФИО, должность)

« ____ » _____ 20 ____ г.

Подраздел 3.3 ТРЕБОВАНИЯ К ГАРАНТИЙНЫМ ОБЯЗАТЕЛЬСТВАМ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

Требования к гарантийным обязательствам оказываемых услуг не предъявляются.

Подраздел 3.4 ТРЕБОВАНИЯ К КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

Исполнитель обязан обеспечить конфиденциальность сведений, полученных для исполнения, в ходе исполнения или в результате исполнения договора. Доступ к указанной информации любых третьих лиц без согласия Заказчика не допускается, кроме случаев, прямо указанных действующим законодательством Российской Федерации.

Подраздел 3.5 ТРЕБОВАНИЯ К БЕЗОПАСНОСТИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И БЕЗОПАСНОСТИ РЕЗУЛЬТАТА ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

В соответствии с п. 2.2 настоящего Технического задания.

Подраздел 3.6 ТРЕБОВАНИЯ ПО ОБУЧЕНИЮ ПЕРСОНАЛА ЗАКАЗЧИКА

В обязанности Исполнителя не входит обучение персонала Заказчика.

Подраздел 3.7 ТРЕБОВАНИЯ К СОСТАВУ ТЕХНИЧЕСКОГО ПРЕДЛОЖЕНИЯ

№	Сокращение/аббревиатура	Расшифровка
7	Допустимое время простоя	Максимальный период времени, в течение которого Услуга может не предоставляться или предоставляться с уровнем ниже оговоренного в соглашении об уровне оказания Услуги.
8	Заказчик	ООО «Энергоатоминвест»
9	ИБ	Информационная безопасность.
10	Инцидент	Любое событие, не являющееся частью нормальной работы ИТ-услуги, которое привело или может привести к прекращению ее предоставления или снижению ее качества оказания.
11	Инфраструктура	Совокупность реальных физических устройств и систем, включая программные информационные системы и технологии, созданные на основе информационных технологий, и являющихся их составной частью.
12	ИТ-услуга (или Услуга)	Деятельность Исполнителя, состоящая из ряда определенных и/или последовательных действий/операций, составляющих суть обслуживания объекта или группы однородных, или взаимосвязанных объектов, направленная на достижение определенного не овеществленного результата, имеющего потребительскую ценность для Заказчика, базирующаяся на информационных технологиях.
13	Качество	Степень соответствия присущих характеристик объекта согласованным требованиям.
14	Максимальное время разрешения инцидента	Предельно допустимый период времени между получением Запроса от пользователя и восстановлением штатного функционирования услуги.
15	Образ	Файл, содержащий в себе все необходимые настройки параметров и подключений VDI для осуществления их автоматической репликации на VDI отдельных пользователей.
16	Объект обслуживания (ОО)	Выделяемый и учитываемый элемент (компонент) ИТ-инфраструктуры Заказчика, такой как устройство, система, программное обеспечение и т.п., функциональный пользователь ИТ-инфраструктуры Заказчика, а также отдельный регистрируемый процесс или событие в ходе использования ИТ-инфраструктуры. Объект обслуживания может также использоваться в качестве единицы измерения объема предоставления ИТ-услуги.
17	ПО	Программное обеспечение
18	Пользователь	Сотрудник Заказчика, который регулярно пользуется предоставленными услугами в рамках исполнения Договора.
19	Порядки процессов управления запросами на обслуживание и инцидентами	Документы могут быть предоставлены по запросу, а также размещены по ссылке: http://10.10.17.96/Reports/browse/%D0%94%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F/%D0%A0%D0%B5%D0%B3%D0%BB%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B/%D0%97%D0%BD%D0%9E%20%D0%B8%20%D0%98%D0%BD%D1%86%D0%B8%D0%B4%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B
20	СТПП	Система технической поддержки пользователей.
21	ТЗ	Техническое задание.
22	Типовой Образ	Образ VDI ООО «Энергоатоминвест», находящийся в продуктиве на начало предоставления услуг по договору с Заказчиком.

Приложение № 1 к техническому заданию
Формы отчетности

С целью контроля соблюдения параметров оказания Услуг, Исполнитель представляет Заказчику отчетные документы в составе:

№	Отчёт	Форма
1	Отчёт «Выгрузка из СТПП» в электронном виде.	Форма №1
2	Акт сдачи-приемки оказанных услуг.	Форма №2
3	Реестр объектов обслуживания (в электронной форме) (по запросу)*.	Форма №3
4	Отчет об объеме и качестве оказанных услуг.	Форма №4

* Реестр объектов обслуживания (далее – Реестр ОО) подписывается Заказчиком и Исполнителем в момент подписания Договора. Ведение Реестра ОО осуществляется в электронном виде. Изменения в Реестре ОО осуществляются в соответствии с п.2.3.2 Технического задания и Порядком актуализации реестра ОО, действующим у Заказчика.

Заказчик и Исполнитель при необходимости могут разрабатывать и согласовывать дополнительные формы отчетности по услугам.

2. Акт сдачи-приемки оказанных услуг (форма 2)

Начало формы 2

Исполнитель:

(реквизиты)

Заказчик:

(реквизиты)

АКТ № _____ от «__» _____ 20__ г.

сдачи-приемки оказанных услуг

по договору № _____ от _____

за период <месяц гggг>

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.

Код составной части услуги	Услуга	Стоимость без коэфф. Качества (руб. без НДС)	Коэффициент качества	Стоимость с коэфф.качества (руб. без НДС)
Итого:			---	
<Код услуги>	<Наименование услуги>			
....			
	Итого без НДС:		---	
	кроме того, НДС (20,00%):	---	---	
	Всего с НДС:	---	---	

К перечислению за оказанные услуги следует _____ руб. (<сумма прописью>), в том числе НДС (20,00%) - _____ 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 2

4. Отчёт об объеме оказанных услуг (Форма 4)

начало формы 4

УТВЕРЖДАЮ

<Должность>

<Фамилия И.О.>**Отчет об объеме и качестве оказанных услуг**

_____, в дальнейшем именуемый "Исполнитель", и _____, в дальнейшем именуемый "Заказчик" настоящим отчетом подтверждают, что по договору от _____ № _____ на оказание услуг за период ММММ.ГГГГ оказаны услуги в объеме, определенном количеством объектов обслуживания и качеством, указанным в Таблице № 1.

Таблица №1. Показатели качества оказания Услуг:

№ услуг и	Наименование услуги	Кол-во ОО			Заявки	Метрики качества, %			Коэффициент качества, %
		предыдущий	текущий	дeltas		M ₁	M ₂	M ₃	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

От Исполнителя:

<Должность>

От Заказчика:

<Должность>

(<Фамилия И.О.>)_____
(<Фамилия И.О.>)

конец формы 4

1. Заявка на постановку на поддержку и снятие с поддержки объектов обслуживания по услуге №2 (Форма 5)

начало формы 5						
Заявка на предоставление/изменение прав доступа пользователей к информационной системе\информационному ресурсу						
Наименование информационной системы \ информационного ресурса (Реестр ИРС)		Срок, на который предоставляется доступ		Согласование владельца ресурса		
Удаленный доступ к VDI для использования ресурсов в соответствии с письмом (номер исх. Письма с анкетой).		для категории "Б" макс. 1 год		Дата	Подпись	Расшифровка подписи

Описание действия

V		Взять на обслуживание объекты, согласно перечню							
V		Снять с обслуживания объекты, согласно перечню							
№ пользователя (полностью)	ФИО	Категория пользователя ("А" - штатный работник "Б" - прикомандированный)	Организация, сотрудником которой является пользователь	Подразделение	Должность	Логин (в домене)	е-mail	Служебный телефон (с кодом города)	Роль в системе

Подпись руководителя структурного подразделения (организации) \ Куратора пользователей

Подтверждаю, что указанные пользователи с Правами и обязанностями должностных лиц при предоставлении доступа к централизованному информационным ресурсам и сервисам Заказчика и их использовании (приложение №3 к Методическим указаниям по предоставлению доступа к информационным ресурсам и системам Заказчика) ознакомлены, обязуются соблюдать.	
(должность)	(подпись) (ФИО)

Подпись администратора информационной безопасности

(должность)	(подпись) (ФИО)
-------------	-----------------