# 

**Техническое задание**

**на оказание услуг по технической поддержке Корпоративного портала и Информационной системы управления проектами, расширению функционала Корпоративного портала ПАО «Юнипро» на платформе MS SharePoint по заявкам Заказчика.**

**Оглавление**

[1. ВВЕДЕНИЕ 3](#_Toc132377054)

[2. УРОВЕНЬ РИСКА ПО ОХРАНЕ ТРУДА 3](#_Toc132377055)

[3. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ 3](#_Toc132377056)

[4. ТРЕБОВАНИЯ К ОКАЗЫВАЕМЫМ УСЛУГАМ 3](#_Toc132377057)

[5. ХАРАКТЕРИСТИКИ СИСТЕМЫ 4](#_Toc132377058)

[6. ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИОННЫМ МЕРОПРИЯТИЯМ 7](#_Toc132377059)

[7. ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТИРОВАНИЮ 8](#_Toc132377060)

[8. ГАРАНТИИ ИСПОЛНИТЕЛЯ В ПЕРИОД ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА 9](#_Toc132377061)

[9. ПОРЯДОК КОНТРОЛЯ И ПРИЕМКИ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ 9](#_Toc132377062)

[ПРИЛОЖЕНИЕ A. ФОРМЫ ОТЧЕТОВ 10](#_Toc132377063)

[ПРИЛОЖЕНИЕ B. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ 11](#_Toc132377064)

[ПРИЛОЖЕНИЕ C. КАТАЛОГ УСЛУГ 12](#_Toc132377065)

[ПРИЛОЖЕНИЕ D. РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ 13](#_Toc132377066)

[ПРИЛОЖЕНИЕ E. СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ УСЛУГ (SERVICE LEVEL AGREEMENT, SLA) 16](#_Toc132377067)

[ПРИЛОЖЕНИЕ F. ТРЕБОВАНИЯ ПО ОХРАНЕ ТРУДА 20](#_Toc132377068)

[ПРИЛОЖЕНИЕ G. ТРЕБОВАНИЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТ (ОКАЗАНИЯ УСЛУГ) КОНТРАГЕНТАМИ НА ИТ-АКТИВАХ В КОРПОРАТИВНОМ СЕГМЕНТЕ ПАО «ЮНИПРО» 21](#_Toc132377069)

[ПРИЛОЖЕНИЕ H. ТРЕБОВАНИЯ К КОМПАНИИ-ПРЕТЕНДЕНТУ И ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ КОМПАНИЕЙ-ПРЕТЕНДЕНТОМ ДОКУМЕНТЫ 25](#_Toc132377070)

[ПРИЛОЖЕНИЕ I. Форма письма для обеспечения удаленного доступа 27](#_Toc132377071)

[ПРИЛОЖЕНИЕ J. Форма заявки для обеспечения удаленного доступа 28](#_Toc132377072)

# ВВЕДЕНИЕ

Настоящее Техническое задание (далее – ТЗ) является неотъемлемой частью Договора, закупочной документации и определяет требования к услугам и к процессу оказания услуг.

Содержание услуги: Развитие текущих сервисов Корпоративного портала (далее – Портал) и Информационной системы управления проектами (далее – ИСУП) и актуализации действующего функционала. Создание новых сервисов.

# УРОВЕНЬ РИСКА ПО ОХРАНЕ ТРУДА

Уровень риска: низкий.

# ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

**3.1. Цель оказания услуг**

1. Развитие текущих сервисов Портала и актуализации действующего функционала. Создание новых сервисов системы.
2. Техническая поддержка Портала и ИСУП.

**3.2. Место оказания услуг**

Исполнительный аппарат (Московской представительство) ПАО «Юнипро». Услуги оказываются дистанционно через подключение по VPN.

**3.3. Сроки оказания услуг**

С 15.07.2023 по 31.12.2024.

**3.4. Ограничения**

Общий объем работ по Расширению функционала Портала планируется в объеме не более 1300 часов, а именно:

- 2023 год- не более 600 часов.

- 2024 год - не более 700 часов.

Общий объем работ по Технической поддержке Портала и ИСУП планируется в объеме не более 1100 часов, а именно:

- 2023 год - не более 500 часов.

- 2024 год - не более 600 часов.

# ТРЕБОВАНИЯ К ОКАЗЫВАЕМЫМ УСЛУГАМ

**4.1. Основные требования**

Исполнитель обязан обеспечить оказание услуг с заданными параметрами качества вне зависимости от количества открытых (находящихся в работе и поступивших) заявок.

Исполнитель обязан обеспечить приём и регистрацию заявок в собственной системе Service Desk и необходимый уровень интеграции с системой Service Desk Naumen, установленной у Заказчика, в соответствии с Приложением D. РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ Исполнитель обязан предоставить соответствующие контактные почтовые адреса и телефоны.

Исполнитель обязан, по запросу Заказчика, предоставлять статистическую информацию о работе систем. Параметры, подлежащие включению в отчёт, определены настоящим ТЗ и могут быть скорректированы по согласованию Исполнителем и Заказчиком в рабочем порядке

По требованию Заказчика, Исполнитель может проводить дополнительные работы. Условия проведения дополнительных работ определяются отдельными соглашениями.

**4.2. Требования к специалистам Исполнителя**

Исполнитель обязан обеспечить необходимый и достаточный уровень знаний и квалификации своих специалистов, привлекаемых для оказания услуг, согласно настоящему ТЗ:

Специалист Исполнителя, привлекаемый для оказания услуг, должен быть обеспечен всеми необходимыми средствами индивидуальной защиты, спецодеждой и спецобувью и т.д. в соответствии с типовыми отраслевыми нормами, а также всеми необходимыми инструментами, приспособлениями, аппаратурой и программным обеспечением, необходимыми для оказания услуг на объектах Заказчика.

**4.3. Время оказания услуг (Часы обслуживания)**

Время оказания услуг – с 09:00 по 18:00 (по Московскому времени) времени по рабочим дням, установленным законодательством Российской Федерации. Допускается выполнение работ за пределами указанного времени оказания услуг.

**4.4. Требования к качеству оказания услуг**

Требования Заказчика к качеству оказываемых услуг указаны в Приложением D. РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

**4.5. Перечень оказываемых услуг**

Перечень оказываемых услуг приведён в Приложении C к ТЗ «КАТАЛОГ УСЛУГ».

# ХАРАКТЕРИСТИКИ СИСТЕМЫ

Корпоративный портал - система на базе веб-интерфейса, доступ в которую имеют все работники компании.

Серверы системы виртуализированы.

Ферма серверов рассчитывается исходя из одновременной активной работы до 600 пользователей.

Серверы работают на базе ПО Windows Server 2019 R2 Standard и SharePoint Server 2019 En с интегрированным SP1 и Windows Server 2019 R2 Standard и SharePoint Server 2019 En. Выполнена интеграция с AD и Exchange.

**Роли и состав серверов.**

**Портал:**

|  |  |
| --- | --- |
| [Сервер](javascript:__doPostBack('ctl00$PlaceHolderMain$TopologyViewer$GvServers','Sort$Name')) | Компоненты SharePoint 2019 |
| Серверы баз данных | Серверы с ПО SQL Server 2016 Standard работают в кластере |
| Сервер WebFrontend | |  | | --- | | Language Pack for SharePoint and Project Server 2019 - Russian/русский | | Microsoft SharePoint Server 2019 | |
| Сервер WebFrontend | |  | | --- | | Language Pack for SharePoint and Project Server 2019 - Russian/русский | | Microsoft SharePoint Server 2019 | |
| Сервер приложений | |  | | --- | | Language Pack for SharePoint and Project Server 2019 - Russian/русский | | Microsoft SharePoint Server 2019 | |

Серверы работают на базе ПО Windows Server 2012 R2 Standard и SharePoint Server 2013 En с интегрированным SP1 и Project Server 2013. Выполнена интеграция с AD и Exchange.

ИСУП - система на базе веб-интерфейса, доступ в которую имеют пользователи проектировщики.

**Роли и состав серверов ИСУП:**

|  |  |
| --- | --- |
| [Сервер](javascript:__doPostBack('ctl00$PlaceHolderMain$TopologyViewer$GvServers','Sort$Name')) | Компоненты SharePoint 2013 и Project Server 2013 |
| Серверы баз данных | Серверы с ПО SQL Server 2012 Standard работают в кластере |
| Сервер WebFrontend | |  | | --- | | Language Pack for SharePoint and Project Server 2013 - Russian/русский | | Microsoft SharePoint Server 2013  Project Server 2013 | |  | |
| Сервер клиентского ПО (вариант работы 1) | Windows Server  Project Prof 2013 |
| Стандартное клиентское ПО (вариант работы 2) | Windows 10  Браузер EDGE, IE, Chrome |

**Реализованный функционал**

В данном разделе приводится краткое описание функционала. Дополнительная информация по системе может быть предоставлена по запросу Подрядчика.

Решения строятся на базе MS SharePoint с применением Бренд бука ПАО Юнипро.

**Перечень контента**

Общий размер контента портала - 2500 Гб.

Общий размер контента Project 7000 проектов (с проектными узлами).

**Перечень сервисов Портала**

1. Система управления деловыми поездками – сервис оформления заявок на командировки.
2. Нормативные документы – раздел портала в котором выложены актуальные нормативные документы компании.
3. Главная страница – главная страница портала на которой отображены ссылки на сервисы.
4. Орг. структура – справочник контактов сотрудников со всех филиалов.
5. Дни рождения – сервис, отображающий ближайшие дни рождения для своевременного поздравления коллег.
6. Новости – актуальные новости о событиях в компании и мероприятиях.
7. Баннеры – интерактивное представление важных событий, мероприятий, мониторов, расположенные на главной странице портала.
8. Сервис благодарностей – сервис, позволяющий сотрудникам оставить благодарность коллегам.
9. Сервис переводов (письменных и устных) – сервис, в котором можно оставить заявку на перевод документов.
10. Сервис визовой поддержки – раздел содержит информацию по оформлению деловых виз для работников компании.
11. Сервис вакансий компании – актуальный список открытых вакансий в компании.
12. Сервис продажи имущества – сервис в котором публикуются лоты списанного оборудования для продажи сотрудникам компании.
13. Сервис опросов – сервис, помогающий получить мнение сотрудников компании и их оценку как по работе компании, так и по проводимым мероприятиям.
14. Сервис отображения контрагентов с электронным документооборотом.
15. Сервис заказа визитных карточек – сервис создания заявок на печать визитных карточек.
16. Сервис оптимизацинонных мероприятий – предложения сотрудников компании по улучшению работы, условий и проведению мероприятий.
17. Сервис оценки оптимизационных инициатив (с премированием по результатам) –подача, согласование, экономическая оценка и отслеживание результатов реализации инициатив.
18. Сервис отпусков, замещений – сервис создания заявок на отпуск с возможностью делегирования своих обязанностей через интеграцию в системах компании - Портал, СЭД Directum, MS Dynamics AX, IDM Sailpoint, MS Exchange, MS SfB и телефония.
19. Сервис планирования графиков отпусков – сервис, помогающий запланировать отпуск так, чтобы не было сбоев в работе отдела.
20. Сервис планирования обучения – сервис даёт возможность запланировать обучение по курсам повышения квалификации для сотрудников компании.
21. Сервис заказа канцтоваров - Сервис для создания заявок на закупку канцтоваров.
22. Сервис отображения дайджестов - Ресурс позволяет размещать и подписываться на дайджесты по каталогу.
23. Сервис потокового вещания видео – сервис в котором ведется трансляция видеообращений директора и сотрудников компании.
24. Сервис бронирования АВТО
25. Сервис использования кранов – интерактивный календарь бронирования и использования подъемных кранов на ГРЭС.
26. Полезные ссылки – ссылки на системы, участвующие в бизнес-процессах (Directum, Qlik, Service Desk, и т.д.).
27. Сервис Visio мониторинга работы серверов и приложений – интерактивный монитор состояния некоторых параметров серверов и бизнес приложений компании.
28. Сервис парковки – сервис розыгрыша парковочных мест для сотрудников.
29. Заявки на подбор персонала – сервис подачи заявок на подбор персонала в кадровую службу.
30. Сервис мониторинга планшетов – раздел на котором отображается актуальная информация по планшетам, находящимся в работе на ГРЭС.
31. Сервис выездных мероприятий – сервис создания заявок на проведение массовых мероприятий (выездные совещания, проведение встреч не на территории ПАО Юнипро и т.д.).
32. Комплаенс – обучение Комплаенсу (Кодекс корпоративного поведения).
33. Сервис контроля исполнения задач и поручений.
34. Сервис консолидации корпоративных рисков.
35. Сервис по гос. услугам – сервис регистрации сотрудников, пользующихся сайтом гос. услуг в рабочем процессе.
36. Сервисы по проектам (узлы проектов).
37. Инструктажи по Охране труда (e-lerning для подрядчиков) – сервис на котором выложен видеокурс по Охране труда для подрядчиков.
38. Сервис протоколов – сервис для выкладки протоколов встреч, АСР, АСУ.
39. Сервис Wiki инструкций по ИТ системам – электронная библиотека инструкций по использованию ПО и устранению типовых проблем.
40. Личный кабинет пользователя.
41. Сервис бронирования рабочих мест (выход в офис).
42. Сервис проведения аукционов.
43. Сервис благодарностей.
44. Мобильное приложение (на Android и iOs).

**Перечень сервисов ИСУП**

1. Обновление отставаний проектов на текущую дату.
2. Кастомизированные пользовательские представления проектов и задач проектов.
3. Кастомизированные шаблоны проектов.
4. Кастомизированные карточки проектов.
5. Функционал согласования базового плана проекта.
6. Функционал доступа к проектам по группам доступа AD.
7. Отчетность на базе SSRS.

**Взаимодействие с внешними системами**

* **Microsoft Dinamix AX 2009 (**Отпуска, Контактные данные, Отсутствия, Данные для билетов на командирование, Поиск руководителя,запросы для мониторинга работы системы, запросы по складам, экспорт командирования, экспорт замещений).
* **Почтовая система MS Exchanche**
* **AD**
* **QlikView** – публикация отчетов
* **IDM- через промежуточную базу данных SQL.**
* **D365 - через промежуточную базу данных SQL.**
* **Мобильное приложение (для Android и iOS)**

# ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИОННЫМ МЕРОПРИЯТИЯМ

Организационное обеспечение Исполнителя должно быть достаточным для эффективного выполнения его специалистами возложенных на Исполнителя обязанностей при оказании услуг в объёме настоящего Технического задания.

Исполнитель обязан выполнять Требования информационной безопасности при выполнении работ (оказании услуг) Контрагентами на ИТ-активах в корпоративном сегменте ПАО «Юнипро» (Приложение G содержит действующую на момент утверждения ТЗ редакцию подлежащего исполнению стандарта организации).

Исполнитель оказывает услуги удаленно через подключение по VPN.

Исполнитель обязан иметь собственную службу технической поддержки.

Исполнитель обязан иметь в штате или привлекать сертифицированных специалистов в количестве, необходимом для оказания услуг в рамках настоящего Технического задания (не менее 3 чел.).

Исполнитель обязан привлекать к оказанию услуг только квалифицированных специалистов, обладающих необходимыми сертификатами и допусками, прошедших обучение по обслуживаемым системам Заказчика.

До начала оказания услуг, определённых настоящим ТЗ, для обеспечения надлежащего качества оказываемых услуг должны быть выполнены следующие организационные мероприятия:

* проведение инструктажей специалистов Исполнителя;
* ознакомление специалистов Исполнителя с функциональными инструкциями в рамках оказываемых услуг;
* ознакомление специалистами Исполнителя с действующими регламентирующими документами Заказчика в рамках оказываемых услуг. Копии регламентирующих документов Заказчик предоставляет Исполнителю в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента заключения Договора по акту приема-передачи, составляемому в свободной форме, с указанием перечня передаваемых копий регламентирующих документов;
* определение Исполнителем должностного лица, ответственного за качественные показатели предоставляемых услуг;
* назначение Исполнителем должностного лица для оперативного взаимодействия с Заказчиком в рамках оказания услуг (Ответственное лицо). Ответственное лицо Исполнителя осуществляет координацию в рамках оказания услуг по Договору;
* обеспечение Исполнителем обучения и передачи всех необходимых знаний (конфигурации, настройки и т.д.) специалистам, участвующим в процессе оказания услуг.

Для контроля качества оказываемых услуг должны быть организованы регулярные встречи с представителями Заказчика.

При оказании услуг Исполнитель должен придерживаться рекомендаций ITIL/ITSM в части управления ИТ-услугами.

В ходе оказания услуг на территории Заказчика Исполнитель обязан обеспечить проведение необходимых мероприятий по охране труда и технике безопасности, противопожарной безопасности, охране окружающей среды.

Исполнитель обязан не использовать в ходе оказания услуг материалы и оборудование, использование которых может привести к нарушению обязательных для сторон требований к охране окружающей среды и безопасности работ.

Исполнитель обязуется обеспечить специалистов, выполняющих указанные в настоящем ТЗ работы по техническому обслуживанию, всем необходимым инструментом и оборудованием.

Исполнитель предоставляет смету (калькуляцию) затрат и трудозатрат на оказываемые услуги.

Исполнитель организует изучение специалистами Исполнителя текущей отчётности и/или показателей функционирования сервисов и систем в рамках оказываемых услуг.

Исполнитель обязан подписать Соглашение о передаче, неразглашении и охране информации, составляющей коммерческую тайну (NDA) по форме Заказчика после подписания Договора. Специалисты Исполнителя допускаются к оказанию услуг при условии, что с двух сторон подписаны Соглашение о передаче, неразглашении и охране информации, составляющей коммерческую тайну (NDA) (по форме Заказчика) и Договор.

Исполнитель обязан выполнять работу собственными силами или с привлечением третьих лиц (Соисполнители) только с письменного согласия Заказчика. В случае привлечения Соисполнителей, Исполнитель обязан предоставить документы привлекаемой организации в части работ, поручаемых данному Соисполнителю. В случае привлечения к выполнению Договора Соисполнителей на специалистов Соисполнителей распространяются требования, установленные в отношении специалистов Исполнителя. Ответственность за действия Соисполнителей в целом перед Заказчиком несет Исполнитель.

Исполнитель обязан провести аудит текущих настроек компонентов информационной инфраструктуры Заказчика;

Исполнитель обязан предоставить Заказчику по его запросу информацию о выполнении организационных мероприятий, предусмотренных настоящим Разделом 6 ТЗ.

# ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТИРОВАНИЮ

На протяжении всего срока оказания услуг Исполнитель разрабатывает необходимую эксплуатационную документацию. Исполнитель выполняет документирование произведённых работ в случае наличия требований к документированию в запросе Заказчика. Так же в запросе Заказчика указывается перечень необходимых документов.

Документация должна удовлетворять следующим требованиям:

* Вся разрабатываемая документация должна быть выполнена на русском языке.
* Текстовые документы (текстовые части документов) должны быть выполнены в формате «DOCX» Microsoft Word или в формате «PDF» Adobe Acrobat.
* Документация должна соответствовать требованиям ГОСТ 34.201-89 «Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Виды, комплектность и обозначение документов при создании автоматизированных систем», ГОСТ 2.102-2013 «Единая система конструкторской документации. ВИДЫ И КОМПЛЕКТНОСТЬ КОНСТРУКТОРСКИХ ДОКУМЕНТОВ», ГОСТ Р 2.601-2019 «Единая система конструкторской документации. ЭКСПЛУАТАЦИОННЫЕ ДОКУМЕНТЫ».

# ГАРАНТИИ ИСПОЛНИТЕЛЯ В ПЕРИОД ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА

8.1. Исполнитель гарантирует наличие собственной службы технической поддержки на протяжении срока оказания услуг по Договору. Исполнение настоящего требования является существенным условием Договора между Заказчиком и Исполнителем.

8.2. Исполнитель обязуется на протяжении срока оказания услуг по Договору иметь в штате (привлекать на основании гражданско-правовых договоров) сертифицированных специалистов в количестве, достаточном (п. 4.2 настоящего ТЗ) для исполнения обязательств по Договору. Исполнитель обязуется в случае изменений количества сертифицированных специалистов, привлекаемых к исполнению Договора, проинформировать Заказчика о соответствующих изменениях в течение пяти рабочих дней с даты соответствующего изменения.

8.3. Исполнитель гарантирует наличие технической возможности (материально-технических ресурсов, механизмов, материально-технической базы, присутствие специалистов) оказания услуг в месте исполнения Договора согласно ТЗ на протяжении срока оказания услуг по Договору. Исполнение настоящего требования является существенным условием Договора между Заказчиком и Исполнителем.

# ПОРЯДОК КОНТРОЛЯ И ПРИЕМКИ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

Требования Заказчика по оформлению оказанных услуг приведены в Приложении А к ТЗ «ФОРМЫ ОТЧЕТОВ».

# ПРИЛОЖЕНИЕ A. ФОРМЫ ОТЧЕТОВ

Исполнитель предоставляет Заказчику в электронном виде (посредством отправки на e-mail Контактным лицам по административным вопросам) отчёты в периоды, приведённые в следующей таблице:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование отчёта | Содержание отчёта | Период |
| Отчёт по Запросам | Список открытых и закрытых Запросов за текущий период, описание и статус. | Месяц |
| Отчёт по фактическому уровню качества и объёмов | Месячный отчёт обязательно содержит Таблицу качества предоставленных услуг (Нормально — зелёный цвет; предупреждение — жёлтый цвет; тревога — красный цвет) с целью контроля качества сервиса. | Месяц |

**Отчётность об уровне качества и объёмов выполненных Услуг**

Отчёты по фактическому уровню качества и объёмов предоставляются Заказчику на ежемесячной основе. Они должны охватывать каждый компонент оказанных услуг в сравнении с контрольными параметрами. Такие отчёты предоставляются Заказчику в течение десяти рабочих дней после окончания каждого месяца.

Также Заказчик может запрашивать предоставление разовых отчётов по предоставляемым сервисам (если подготовка отчёта не потребует значительного времени и выделения дополнительных ресурсов со стороны Исполнителя в связи с его трудоёмкостью).

**Общие требования к оформлению оказанных услуг:**

Исполнитель обязан вести лист эскалации проблем. Данный лист должен содержать не более 3-х уровней эскалации, содержать персональную (ФИО, должность и т.д.) и контактную информацию (e-mail, служебный и мобильный телефон и т.д.) специалистов и руководителей Исполнителя, ответственных за исполнение договора, а также другую необходимую информацию. Исполнитель обязан поддерживать в актуальном виде информацию, указанную в листе эскалации.

# ПРИЛОЖЕНИЕ B. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

| **Термин** | **Описание** |
| --- | --- |
| Запрос | Обращение, зарегистрированное в Системе Service Desk Заказчика. |
| Интерфейс | Набор графических элементов (текстовых блоков, кнопок, ссылок и пр.), представленных на экране компьютера при работе с Системой |
| Права доступа | Полномочия пользователя на выполнение определённых операций в Системе (создание, чтение, изменение и удаление информации) |
| Процесс, Бизнес-процесс | Структурированная совокупность действий, спроектированная для достижения конкретной цели |
| Услуга, Сервис | Описанная совокупность средств, которая удовлетворяет одну или несколько потребностей пользователя, способствует достижению его бизнес-целей, а также воспринимается пользователем как согласованное единое целое |
| ЦОД | центр обработки данных |
| Запросы на изменение, ЗНИ | Модификация функционала, расширение/развитие Системы, по предварительной оценке на разработку, тестирование и актуализацию инструкции пользователя |
| Информационная система Service Desk (ИС ServiceDesk) | Информационная система регистрации и обработки Запросов, развернутая на площадке Заказчика на платформе Naumen |
| Инцидент | Событие, не являющееся частью нормального функционирования Системы и при этом влияющее или способное оказать влияние на снижение качества функционирования Системы и/или приводящее к полному отказу функционирования Системы |
| Контактное Лицо Заказчика | Сотрудник Заказчика, имеющий право обращения к Исполнителю от имени Заказчика в связи с оказанием Исполнителем услуг по технической поддержке Системы |
| Контактное Лицо Исполнителя | Сотрудник Исполнителя, осуществляющий взаимодействие с Контактными лицами Заказчика от имени Исполнителя в связи с оказанием услуг по технической поддержке Системы |
| SLA (Service Level Agreement) | Соглашение об уровне предоставления услуг |
| Время Разрешения Инцидента | Означает время, прошедшее между получением Инцидента и тем моментом, когда Исполнитель предоставляет Заказчику вариант решения заявленной проблемы, включая предоставление требуемой информации; процедурное решение, позволяющее обойти проблему и/или снизить ее критичность; исправление ошибки Системы; изменение функциональности Системы. |
| Время Реагирования | Означает время, прошедшее между получением Инцидента и тем моментом, когда Исполнитель начинает техническую поддержку, включая подтверждение этого контактному лицу Заказчика в письменной или электронной форме в ИС Service Desk. |
| Запрос по обращениям | Обращение, зарегистрированное в Системе Service Desk Заказчика. Инцидент или Запрос касающийся функционирования Системы (Запрос по обращению может являться Запросом на обслуживание, Запросом на техническую поддержку, Инцидентом, Проблемой, запросом на обслуживание и т.п.) |
| Руководитель Группы Поддержки Заказчика | Выделенное Контактное Лицо Заказчика, осуществляющее координацию деятельности Заказчика в связи с оказанием услуг по технической поддержке Системы |
| Руководитель Группы Поддержки Исполнителя | Выделенное Контактное Лицо Исполнителя, осуществляющее координацию деятельности Исполнителя в связи с оказанием услуг по технической поддержке Системы |
| Регламентное время обработки (Время SLA) | Время выполнения Запроса по обращениям, превышение которого ведёт к нарушению достигнутых договорённостей, регламентов, связанных с исполнением Договора и недостижению целей Процессов. Регламентное время ограничено Крайним сроком |

# ПРИЛОЖЕНИЕ C. КАТАЛОГ УСЛУГ

Услуга – Портал Развитие

Услуга – Портал и ИСУП поддержка

# ПРИЛОЖЕНИЕ D. РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

1. **Порядок работы с Запросами на функциональное расширение (развитие Портала)**
   1. Учет и обработка Запросов на развитие выполняется только в электронном виде в системе Service Desk Заказчика.
   2. Все работы по Договору проводятся только при наличии согласованной Сторонами в Service Desk заявки Заказчика – Запроса на развитие (ЗНИ).
   3. Заказчик подает Запрос на развитие в электронном виде в системе Service Desk. Перечень ответственных лиц Заказчика, имеющих право подавать Запросы на развитие определен в Приложении №4 к Договору.
   4. Исполнитель в течение 5 (пяти) рабочих дней после получения от Заказчика соответствующего Запроса на развитие оценивает возможность его выполнения, количество специалистов Исполнителя, а также количество часов работы каждого специалиста, необходимые для его выполнения.
   5. Рабочее время – Часы обслуживания.
   6. По результатам рассмотрения Запроса на развитие Исполнитель указывает в системе Service Desk сроки выполнения и трудозатраты, необходимое для его исполнения, планируемых специалистов Исполнителя, сроки выполнения и направляет Заказчику на согласование в срок, указанный в пункте 3.4 Приложения №1 настоящего Технического задания.
   7. Заказчик в течение 3 (трех) рабочих дней согласовывает трудозатраты, специалистов Исполнителя и сроки оказания услуг по Запросу на развитие.
   8. В рамках Процесса обрабатываются следующие Запросы:

Стандартный – Запрос, имеющий полный жизненный цикл и трудозатраты более 40 часов;

Облегченный – Запрос, имеющий сокращенный жизненный цикл, относительно Стандартных изменений. Применяется в случае расширения функционала, для которого прохождение по всем этапам обработки является избыточным;

Экстренный – Запрос, требующий реализации в максимально сжатые сроки.

* 1. В течение 1 (одного) рабочего дня, с момента получения в системе Service Desk и согласования Заказчика настоящего Технического задания, Исполнитель приступает к оказанию услуг по функциональному расширению по нему, если иной срок начала оказания услуг не определен Заказчиком в Запросе на развитие.
  2. Услуги по Запросу должны быть выполнены в сроки, согласованные Сторонами для выполнения Запроса на развитие.
  3. Если фактический срок выполнения работ превышают плановые объем работ, исчисляемый в часах, Исполнитель:
* согласовывает с Заказчиком превышение время выполнения работ по Запросу;
* в комментариях к Запросу предоставляет детализацию работ по часам и детализацию фактических трудозатрат.
  1. По завершению выполнения услуг по функциональному расширению по Запросу на развитие Исполнитель передает Запрос на тестирование в электронном виде на пользователя Заказчика. В течении 5 (пяти) рабочих дней с момента получения Запроса на тестирование (если иное не согласовано Заказчиком и Исполнителем) пользователь Заказчика осуществляет тестирование и устанавливает в системе Service Desk статус «Протестировано» в случае принятия работ или передает Запрос на специалиста Исполнителя с указанием перечня замечаний по Запросу.
  2. После переноса модификаций по Запросу на развитие в продуктивную среду запрос в системе Service Desk передается пользователю Заказчика в статусе «На проверку». После чего пользователь Заказчика проверяет корректность переноса и закрывает Запрос на развитие в системе Service Desk в течение 5 (пяти) рабочих дней (если иное не согласовано Заказчиком и Исполнителем) или возвращает на специалиста Исполнителя с указанием перечня замечаний по Запросу на развитие.

1. **Порядок работы с Запросами на поддержку для услуг технической поддержки Портала и ИСУП** 
   1. Исполнитель обязан оказывать услуги технической поддержки с учетом положений «Регламента технической поддержки» и «Регламента разработки», принятых в ПАО «Юнипро».
   2. Поддержка работников Заказчика специалистами Службы Технической Поддержки Исполнителя должна осуществляться следующими способами:
      1. Устно по Запросам по обращениям на Поддержку сотрудника Заказчика с использованием телефонной связи;
      2. Письменно по Инцидентам сотрудника Заказчика, оформляемым в Сервис деск.
      3. Рабочая переписка допускается посредством корпоративной электронной почты с обязательной фиксацией результатов в Сервис деск.
   3. Процедура обработки Запросов на поддержку должна включать следующие шаги:

* Контактные лица Заказчика (определяются информационным письмом, направляемым по форме Приложения №5 к Договору) направляют Запрос на Поддержку в Службу Технической Поддержки Исполнителя посредством переадресации зарегистрированных инцидентов или запросов на поддержку в Сервис деск. Контактное лицо Заказчика классифицирует Запрос по поддержке в соответствии с Приложением Е настоящего Технического задания. Передачей Инцидента Исполнителю в данном случае считается момент перевода Инцидента или Запроса на поддержку с передачей Контактным лицом Заказчика на обработку в Группу Технической Поддержки Исполнителя, о чем Контактные Лица Исполнителя автоматически получают уведомление по электронной почте.
* Исполнитель принимает Запросы на поддержку, зарегистрированные в Сервис деск, на выделенную группу в Сервис деск.
* После определения категории критичности Запроса на поддержку согласно классификации, принятой в Приложении Е настоящего Технического задания, Исполнитель осуществляет оказание услуг по Запросу на поддержку в соответствии с параметрами, приведенными в Приложении Е настоящего Технического задания.
* Исполнитель оценивает количество часов работы специалистов Исполнителя, которые требуются для разрешения поступившего Запроса на Поддержку.
* При количестве часов 4 и менее Запрос берется в работу Исполнителем и выполняется без согласования трудозатрат со стороны Заказчика. Заказчик принимает и оплачивает услуги Исполнителя по таким запросам по фактическим трудозатратам Исполнителя, но не более чем за 4 часа.
* В случае, если работы по Запросу потребуют трудозатрат специалистов Исполнителя более 4 часов, Исполнитель в течение 1 (одного) рабочего дня производит полную оценку трудозатрат и указывает количество требуемых часов в системе Сервис деск и направляет Заказчику на согласование. Заказчик в течение 1 (одного) рабочего дня согласовывает трудозатраты специалистов Исполнителя либо отменяет ранее направленный запрос. В течение 1 (одного) рабочего дня с момента получения в системе Сервис деск согласования Заказчиком трудозатрат Исполнитель приступает к оказанию услуг по нему. Заказчик принимает и оплачивает услуги Исполнителя по таким запросам по трудозатратам Исполнителя, согласованным в Сервис деск.
* После оказания услуг по Запросу на поддержку, Исполнитель осуществляет перевод Запроса в Сервис деск в статус «Проверка».
* В случае, если решение Запроса на поддержку требует внесения изменений в программный код компонентов Системы, Исполнитель разрабатывает модификацию ПО и развертывает решение, а Заказчик осуществляет приемку работ в тестовой среде Системы.
* В случае, если исполнение работ подтверждено автором запроса, Исполнитель включает решение в рабочее приложение или рабочую модель Системы согласно регламенту разработки.
* После включения изменений в рабочее приложение или в рабочую модель, осуществляется единая поддержка всего функционала приложения и моделей Системы с внесенными изменениями.
  1. Запрос на поддержку считается выполненным Исполнителем после предоставления Исполнителем Заказчику решения. Запрос считается закрытым в случае получения Исполнителем от Заказчика подтверждения решения Запроса (статус «Закрыт» или неполучения обоснованного отказа закрыть Запрос в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты предоставления Заказчику решения по соответствующему Запросу. При выяснении в последующем фактов, свидетельствующих о нерешенности проблемы Запроса по обращению, Заказчик может повторно открыть данный Запрос в течение Периода Технической Поддержки, не создавая нового Запроса.
  2. Исполнитель должен обеспечить Заказчику устойчивый доступ к службе технической поддержки Исполнителя. В случае возникновения у Заказчика существенных задержек с доступом к вышеупомянутой службе, Исполнитель незамедлительно и за свой счет обязан провести мероприятия (расширить штат сотрудников службы, задействовать в целях службы дополнительные каналы связи и т.д.) для устранения таких задержек. Обязанность Исполнителя по обеспечению устойчивого доступа не включает в себя решение возможных проблем по доступу к службе технической поддержки, возникающих со стороны Заказчика. Существенной считается задержка, при которой в течение 2-х и более часов в Часы Обслуживания Заказчик не имеет возможности обратиться в службу технической поддержки Исполнителя.

**Параметры оказания услуг по Технической Поддержке Системы**

* 1. График оказания услуг Технической Поддержки Системы согласно Часам обслуживания.
  2. Качество оказания услуг Технической поддержки оценивается исходя из категории критичности Запроса по обращению (степени его воздействия на функционирование Системы Заказчика во время доступности Службы Технической Поддержки).
  3. Исполнитель обязан оказывать услуги по обработке Инцидентов в соответствии с Приложением - ПРИЛОЖЕНИЕ E. К Техническому заданию СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ УСЛУГ (SERVICE LEVEL AGREEMENT, SLA).

2.9.В течение 2 (двух) рабочих дней после окончания календарного месяца Исполнитель формирует в двух экземплярах Заявку (по форме, указанной в Приложении № 2 к Договору), содержащую все согласованные в системе Service Desk к выполнению Запросы на поддержку и развитие предыдущего календарного месяца (по дате согласования трудозатрат), с указанием условий каждого Запроса, и направляет Заказчику подписанный со своей стороны два экземпляра заполненной Заявки в указанный в настоящем пункте срок. Запросы, не зарегистрированные в системе Service Desk, не подлежат включению в Заявку. Каждая Заявка должна быть подписана уполномоченными представителями Сторон.

# ПРИЛОЖЕНИЕ E. СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ УСЛУГ (SERVICE LEVEL AGREEMENT, SLA)

1. **Описание**

Настоящее Соглашение об уровне сервиса для Поддержки инфраструктуры ИТ (SLA) действует в отношении услуги по сопровождению и технической поддержке Портала и ИСУП ПАО «Юнипро».

1. **Определения**

*«Запрос»* —обращения для Исполнителя от Заказчика в системе Service Desk Заказчика;

*«Время обслуживания»* — сроки и периоды предоставления Заказчику Исполнителем решения по Запросу;

*«Реакция»* — реакция на выполнение Запроса, временной интервал между назначением Запроса на Исполнителя и взятие его в работу;

*«Время разрешения»* — время на выполнение Запроса, временной интервал между назначением Запроса на Исполнителя и выполнением Запроса. В этот интервал не входит время, затраченное на:

* авторизацию Запроса (получение одобрений согласно процедурам Заказчика),
* ожидание, если Запрос требуется выполнить в будущем,
* закупку и поставку оборудования или программного обеспечения,
* ожидание действий подразделений Заказчика или третьих лиц, обслуживающих Заказчика, если они влияют на возможность выполнять действия по Запросу.

*«Норматив качества Услуги» —* предельное значение контролируемого параметра качества услуги. Основной норматив (критерий) качества услуги рассчитывается как процентное отношение Запросов, разрешенных в рамках указанного времени разрешения (resolution time) в отчётном периоде, к общему количеству Запросов в отчётном периоде. Во время разрешения входит только стандартное время решения Запросов. Во время разрешения не входят периоды ожидания исполнения Запроса, эскалированного во внешнюю по отношению к Исполнителю службу технической поддержки.

Также подразумевается, что предоставление услуг осуществляется в процессе штатной работы корпоративной сети Заказчика, систем энергоснабжения и кондиционирования серверных помещений.

*«Зелёный порог качества» —* значение контролируемого параметра услуги, при котором качество услуги является удовлетворительным.

*«Жёлтый порог качества» —* значение контролируемого параметра услуги, при пересечении которого по инициативе Заказчика созывается совещание Ответственных лиц по настоящему Договору со стороны Заказчика и Исполнителя. Цель совещания — обсудить положение и предложить мероприятия по исправлению ситуации. К данному совещанию, при пересечении значения «Желтый порог качества», Исполнитель обязуется предоставить Заказчику письменно информацию по количеству и квалификации специалистов, привлекаемых им к оказанию Услуг.

*«Красный порог качества» —* значение контролируемого параметра услуги, при пересечении которого наступают штрафные санкции к Исполнителю за несоответствие по качеству.

*«Неразрешённый Запрос» —* зарегистрированный, но в данный момент не разрешённый Запрос.

1. **Изменение предоставляемых Услуг**

Любая из сторон может вносить предложения об объёме, стоимости, характере или времени предоставления Услуг, которые в рамках стандартной поддержки необходимо предоставить согласно настоящему SLA. Возможное итоговое изменение количественной метрики услуги фиксированного в SLA значения не является основанием для изменения договорной цены. Предложения по изменению в Соглашение об уровне Сервиса могут быть внесены в ходе Совещания по обсуждению Услуг. Стороны совместно принимают решения относительно любых вносимых предложений об изменениях, включая изменения стоимости услуг, которые будет необходимо внести в результате изменения параметров уровня Услуг. Согласованные изменения в SLA могут быть внесены в соответствующий лист изменений SLA и подписаны уполномоченными представителями сторон. Все изменения, указанные в настоящем Разделе 3 SLA, вступают в силу после заключения Сторонами соответствующего дополнительного соглашения к Договору.

1. **Время предоставления услуг**

Детальная информация по времени предоставления услуг приводится в описании соответствующей услуги SLA.

1. **Регламент оказания услуг**

Исполнитель гарантирует, что при оказании услуг по настоящему Договору представители Исполнителя действуют согласно Внутренним регламентам, Рабочим инструкциям, разработанным Заказчиком для всех ключевых процессов. Исполнитель вправе запрашивать копии Внутренних регламентов и Рабочих инструкций Заказчика с целью осуществления контроля качества услуг, оказываемых по настоящему SLA.

В случае, если решение инцидента, проблемы или предоставление сервиса ИТ осуществляется путём эскалации - передачи на другой уровень поддержки (в службу, которая не является частью организации Исполнителя), то ответственность за отслеживание уровня сервиса, своевременную эскалацию и коммуникацию, лежит на Исполнителе.

1. **Контроль качества оказываемых услуг на соответствие заданных параметров должен осуществляться Исполнителем постоянно, в том числе в автоматизированном режиме с помощью Service Desk Заказчика:**

* на время реагирования на Инцидент\Запрос;
* на время разрешения Инцидента\Запрос;
* на количество зарегистрированных Инцидентов\Запросов;
* на количество решённых и закрытых Инцидентов\Запросов.

1. **Таблица назначения уровня приоритета**
   1. **Список значений параметра «Срочность»**

| **Срочность** | **Обоснование** |
| --- | --- |
| Высокая | Возникновение критической ситуации, влияющей на основной Бизнес-процесс:   * Произошла полная остановка основного (имеющего критическое значение для выполнения необходимых задач) Бизнес-процесса, и работа не может быть продолжена надлежащим образом. * Нет обходного пути, включая обработку операций вручную * Сервис(услуга) полностью недоступна. |
| Средняя | Умеренное негативное влияние на Бизнес-процесс:  Произошла утрата в умеренной степени возможностей использования служб или некоторое ухудшение работы служб, необходимых для Бизнес-процесса, но работа может быть продолжена с определёнными ограничениями  Работоспособность частично нарушена, доступен основной функционал. |
| Низкая | Небольшое негативное влияние на Бизнес-процесс:  Бизнес Заказчика продолжает в существенной степени функционировать с небольшими помехами или без помех в работе служб  Работоспособность не нарушена (существует известный workaround) |

* 1. **Список значений параметра «Критичность»**

Критичность определяет степень влияния Запроса на бизнес-процессы. Критичность назначается ИТ-службой Заказчика после создания Запроса.

По умолчанию критичность "Низкая"

|  |  |
| --- | --- |
| Критичность | Обоснование |
| Низкая | Имеет единичное влияние, не приводит к возникновению финансовых и иных рисков |
| Средняя | Затрагивает деятельность структурного подразделения (рабочей группы), потенциально может повлиять на финансовый результат, привести к возникновению рисков. |
| Высокая | Затрагивает критичные бизнес-процессы либо несёт значительные финансовые риски. |

* 1. **Список значений параметра «Приоритет»**

В таблице ниже приведена информация о приоритетах, выставляемых инцидентам, в зависимости от Критичности и Срочности:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Критичность  Срочность | Высокая | Средняя | Низкая |
| Высокая | Наивысший | Высокий | Средний |
| Средняя | Высокий | Средний | Низкий |
| Низкая | Средний | Средний | Низкий |

* 1. **Время решения Запроса**

Каждому из возможных приоритетов соответствуют следующие целевые показатели уровня сервиса.

| **Приоритет** | **Время реакции**  **(рабочих часов)** | **Времени разрешения (рабочих часов)** |
| --- | --- | --- |
| Низкий | 24 | 80 |
| Средний | 8 | 40 |
| Высокий | 4 | 16 |
| Наивысший | 1 | 8 |

1. **Отчётность об уровне качества и объёмов выполненных Услуг**

Исполнитель предоставляет Заказчику в электронном виде (посредством отправки на e-mail Контактным лицам по административным вопросам) отчёты в соответствии с Приложением A к ТЗ «Формы отчетов».

1. **Неустойка за некачественное оказание услуг**

К Исполнителю применяются штрафные санкции при пересечении значения *«Красный порог качества»* (указана в таблице Базовые нормативы и критерии оценки), контролируемого параметра услуги, за несоответствие по качеству.

**Базовые нормативы и критерии оценки**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Зеленый порог качества** | **Желтый порог качества** | **Красный порог качества** |
| Значение «Норматив качества услуги» | 95,1 - 100% | 90,1- 95% | Менее 90% |

Величина *норматива качества услуги* (P, %), отражающая требуемое отношение своевременно выполненных Запросов в отчётном периоде к общему количеству Запросов, поступивших от Заказчика в отчётном периоде.

Штрафные санкции не могут превышать более 10 % от общей стоимости услуг за отчётный период (месяц).

Размер штрафа рассчитывается по формуле:

ЕСЛИ (P > M/N \* 100%)

C = (Общая стоимость услуг) \* (P - M/N \* 100%)

ИНАЧЕ

C=0

где **С** – сумма неустойки за превышение времени выполнения Запросов, подлежащая уплате Исполнителем Заказчику;

**M -** количество своевременно выполненных Запросов в отчётном периоде (шт.);

**N -** количество Запросов, поступивших в рамках услуг, в отчётном периоде (шт.);

**P -** максимальный показатель красного порога качества (90%);

**Общая\_стоимость\_услуг** – стоимость услуг по Договору за отчётный период (месяц).

Процентный показатель отношения M/N называется фактическим уровнем сервиса и является основным ключевым показателем эффективности сервиса.

При достижении или превышении планового показателя уровня сервиса (более 90%) начисление штрафных санкций не производится.

|  |  |
| --- | --- |
| Со стороны Заказчика  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ | Со стороны Исполнителя  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  м.п. |

# ПРИЛОЖЕНИЕ F. ТРЕБОВАНИЯ ПО ОХРАНЕ ТРУДА

*В связи с оказанием услуг через удаленный доступ (по VPN) к Исполнителю не предъявляются специальные и дополнительные требования к охране труда.*

# ПРИЛОЖЕНИЕ G. ТРЕБОВАНИЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТ (ОКАЗАНИЯ УСЛУГ) КОНТРАГЕНТАМИ НА ИТ-АКТИВАХ В КОРПОРАТИВНОМ СЕГМЕНТЕ ПАО «ЮНИПРО»

Настоящий раздел устанавливает требования по обеспечению информационной безопасности ПАО «Юнипро» (далее – ИБ). Требования настоящего раздела в обязательном порядке применяются Подрядчиком (Исполнителем) при выполнении работ (оказании услуг) в сфере информационных технологий для ПАО «Юнипро».

Исполнение требований настоящего раздела является существенным условием Договора между ПАО «Юнипро» и Подрядчиком (Исполнителем).

Подрядчик (Исполнитель) и его работники должны выполнять требования действующих в период исполнения Договора локальных нормативных актов (стандартов) ПАО «Юнипро» в части соблюдения правил и требований информационной безопасности, а также Подрядчик обязан обеспечивать неукоснительное соблюдение указаний и выполнение требований в области информационной безопасности, полученных от Заказчика, в том числе от отдела информационной безопасности ПАО «Юнипро».

Подрядчик (Исполнитель) несет ответственность за соблюдение его работниками, выполняющими работы (оказывающими услуги) по Договору (далее – работники Подрядчика (Исполнителя)), требований к обеспечению ИБ, предусмотренных нормативно-правовыми актами Российской Федерации и локальными нормативными актами (стандартами) Заказчика, устанавливающими требования по обеспечению информационной безопасности Заказчика (как действующими на начало срока действия Договора, так и издаваемые Заказчиком в процессе исполнения Договора).

До начала выполнения работ Подрядчик (Исполнитель) обязан ознакомить работников Подрядчика (Исполнителя) с локальными нормативными актами (стандартами) Заказчика, устанавливающими требования по обеспечению информационной безопасности Заказчика. Если в процессе исполнения Договора изменился состав работников Подрядчика (Исполнителя), Подрядчик (Исполнитель) обязан в течение 3 рабочих дней с момента изменения состава работников Подрядчика (Исполнителя) ознакомить своих работников, приступающих к выполнению работ (оказанию услуг) по Договору, с локальными нормативными актами (стандартами) Заказчика, устанавливающими требования по обеспечению информационной безопасности Заказчика. Если в процессе исполнения Договора Заказчиком приняты новые стандарты в сфере обеспечения информационной безопасности / внесены правки в действующие стандарты в сфере обеспечения информационной безопасности, Подрядчик (Исполнитель) обязан ознакомить работников Подрядчика (Исполнителя) с указанными стандартами в течение 3 рабочих дней с момента получения уведомления от Заказчика о принятии новых стандартов / внесении правок в действующие стандарты.

1.2. Заказчик вправе в любое время проводить проверку соблюдения работниками Подрядчика (Исполнителя) требований к обеспечению ИБ. В случае выявления нарушения информационной безопасности (инцидента) работник Подрядчика (Исполнителя) обязан по требованию Заказчика предоставлять полные и исчерпывающие объяснения по существу заданных запросов. Заказчик вправе ограничить работника Подрядчика (Исполнителя), допустившего нарушение, в доступе к информационной инфраструктуре Заказчика до устранения выявленных нарушений и дачи соответствующих объяснений. Ограничение работника Подрядчика (Исполнителя) в доступе к информационной инфраструктуре Заказчика по причине нарушения информационной безопасности не является неисполнением условий Договора со стороны ПАО «Юнипро».

1.3. Доступ Подрядчика (Исполнителя) к информационной системе ПАО «Юнипро» в целях исполнения Договора может осуществляться следующими способами:

* Физический доступ к оборудованию.
* Физический доступ к сети на территории Заказчика.
* Удаленный доступ к сети Заказчика.

Доступ может осуществляться с технических средств (средств вычислительной техники) как предоставляемых Заказчиком, так и собственных средств Подрядчика (Исполнителя). Решение о способе доступа и используемых технических средствах для выполнения конкретных функций оформляется и принимается до начала производства работ (оказания услуг) с обязательным согласованием с Заказчиком.

Применяемые Подрядчиком (Исполнителем) программные и технические средства (включая собственные средства Подрядчика (Исполнителя)), могут подвергаться различным проверочным и контрольным мероприятиям со стороны Заказчика. С указанной целью на указанные технические средства могут устанавливаться различные, определяемые Заказчиком, средства защиты и контроля информационной безопасности.

Технические и программные средства Подрядчика (Исполнителя) и настройки политик безопасности должны исключать угрозы информационной безопасности Заказчика. В частности, на технические средства (средства вычислительной техники) Подрядчика (Исполнителя) должны быть установлены все обновления безопасности всего установленного программного обеспечения и включены средства антивирусной защиты.

Для доступа к информационной системе ПАО «Юнипро» Подрядчик (Исполнитель) должен использовать программное обеспечение, согласованное с Заказчиком.

Запрещается хранение информации Заказчика на неучтенных носителях информации, а также на жестких дисках рабочих станций Подрядчика (Исполнителя), с которых осуществляется доступ к информационным ресурсам сторонних организаций и в сеть общего пользования Интернет.

1.3.1. В случае физического доступа к оборудованию работники Подрядчика (Исполнителя) должны соблюдать требования пропускного и внутриобъектового режима.

1.3.2. В случае физического доступа к сети на территории Заказчика реализуются дополнительные меры по обеспечению информационной безопасности, формируемые Заказчиком. Указанные меры доводятся Заказчиком до Подрядчика (Исполнителя) в течение 5 рабочих дней с момента заключении Договора.

1.3.3. Для обеспечения удаленного доступа Заказчик по письму Подрядчика (Исполнителя) (по форме приложения I к Техническому заданию) и по заявкам (по форме приложения J к Техническому заданию) оформляет и выдает персональные электронные ключи. Электронные ключи подлежат возврату Заказчику по истечению срока действия Договора либо при изменении состава работников Подрядчика (Исполнителя).

Выдача электронных ключей производится Заказчиком на территории Заказчика. Факт выдачи и возврата электронных ключей оформляется Сторонами актом приема-передачи, составляемого в свободной форме с указанием количества электронных ключей и подписываемого уполномоченными лицами Сторон, а также подписью работника Подрядчика (Исполнителя) в журнале учета электронных ключей.

В случае утери электронных ключей Подрядчик (Исполнитель) обязан незамедлительно оповестить о факте и обстоятельствах утери электронного ключа Заказчика по адресу электронной почты: [csirt@unipro.energy](mailto:csirt@unipro.energy) и в течение 10 календарных дней с момента получения письменного требования Заказчика возместить его стоимость Заказчику в размере 1 500 рублей (включая НДС) на основании выставленного Заказчиком счёта или вернуть аналогичный по всем характеристикам электронный ключ. Датой оплаты считается дата поступления денежных средств на расчетный счет Заказчика.

Подрядчик (Исполнитель) для осуществления удаленного доступа обязан обеспечить соответствие применяемых технических устройств для подключения требованиям ПАО «Юнипро». Блокирование доступа к VPN по причине несоответствия подключаемых устройств требованиям ПАО «Юнипро» не является неисполнением условий Договора со стороны ПАО «Юнипро».

1.4. Подрядчик (Исполнитель) должен назначить ответственное за взаимодействие с Заказчиком лицо и направить контактную информацию о нем Заказчику в течение 5 рабочих дней с момента заключения Договора.

1.5. Подрядчик (Исполнитель) обязан информировать Заказчика обо всех случаях возникновения инцидентов информационной безопасности и подозрительных событиях по адресу электронной почты: [csirt@unipro.energy](mailto:csirt@unipro.energy).

1.6. Подрядчик (Исполнитель) не имеет права привлекать третьих лиц к исполнению Договора без согласования и выработки с Заказчиком мер по реализации требований настоящего раздела.

1.7. В период действия Договора Заказчик может производить анализ защищенности информационной системы ПАО «Юнипро» в целом, ее отдельных подсистем, включая технические и программные средства. С указанной целью Заказчик направляет запросы о предоставлении информации (включая дачу объяснений о выявленных нарушениях) и запросы на изменения настроек, документации или программного кода.

Подрядчик (Исполнитель) в течение 8 рабочих часов должен предоставить исчерпывающий ответ на запрос о предоставлении информации в письменном виде.

Время исполнения запроса на изменение настроек, документации или программного кода устанавливается Заказчиком в соответствующем запросе.

1.8. Подрядчик (Исполнитель) обязан актуализировать и дополнять состав документации по информационной системе ПАО «Юнипро» в процессе исполнения Договора.

Подрядчик (Исполнитель) обязан согласовывать все подготавливаемые в рамках исполнения Договора документы с Заказчиком.

1.9. Подрядчик (Исполнитель) должен безотлагательно предпринимать все необходимые меры по предотвращению и минимизации ущерба при возникновении инцидента информационной безопасности.

1.10. В случаях возникновения угроз информационной безопасности Заказчика со стороны сети или работников Подрядчика (Исполнителя), а также претензий со стороны государственных контролирующих органов или фактов нарушений, приведших к материальному ущербу, Заказчик осуществляет расследование. В указанных случая Заказчик может блокировать доступ Подрядчика (Исполнителя) к информационной системе ПАО «Юнипро» до момента устранения выявленных фактов нарушения. Блокирование доступа Подрядчика (Исполнителя) к информационной системе ПАО «Юнипро» до момента устранения выявленных фактов нарушения не является неисполнением условий Договора со стороны ПАО «Юнипро».

1.11. Запрещается передача конфиденциальной информации ПАО «Юнипро», а также передача информации ограниченного доступа ПАО «Юнипро» в открытом виде.

1.12. Подрядчику (Исполнителю) запрещается использование сети Интернет при работе через ИТ-инфраструктуру Заказчика в личных целях.

Запрещается использование работниками Подрядчика (Исполнителя) своих персональных данных и персональных данных третьих лиц в инфраструктуре Заказчика.

1.13. Подрядчик (Исполнитель) должен согласовать с Заказчиком план производства работ (оказания услуг) в своей зоне ответственности не менее чем за 5 рабочих дней до начала выполнения работ (оказания услуг). Все производимые работы (оказываемые услуги) в зоне ответственности Подрядчика (Исполнителя) должны вестись в журнале работ в электронном виде.

1.14. Для обеспечения своей деятельности Подрядчик (Исполнитель) обязан использовать только лицензионное и официально приобретенное программное обеспечение. Применение бесплатного или «условно бесплатного» программного обеспечения должно согласовываться с Заказчиком.

1.15. Подрядчик (Исполнитель) обязан иметь знания и сведения обо всех особенностях, алгоритмах и механизмах работы информационных систем, находящихся в его зоне ответственности.

1.16. Перед началом работ Подрядчик (Исполнитель) предоставляет информацию о работниках, привлекаемых к выполнению работ (оказанию услуг) по Договору, по форме, предоставляемой Заказчиком.

Подрядчик (Исполнитель) обязуется получить с каждого работника Подрядчика (Исполнителя) Согласие на обработку персональных данных, содержащего i) перечень персональных данных, на обработку которых дает согласие субъект персональных данных, ii) согласие субъекта персональных данные на передачу Подрядчиком (Исполнителем) его персональных данных ПАО «Юнипро», и iii) согласие субъекта персональных данных на обработку его персональных данных ПАО «Юнипро» в целях выполнения работ (оказания услуг) по настоящему Договору (далее – Согласие).

Работники Подрядчика (Исполнителя) допускаются к выполнению работ (оказанию услуг) по Договору при условии предоставления Подрядчиком (Исполнителем) Заказчику заверенной копии Согласия и подписания Заказчиком и Подрядчиком (Исполнителем) Соглашения о передаче, неразглашении и охране информации, составляющей коммерческую тайну (по форме Заказчика) и настоящего Договора.

В случае отзыва работником Подрядчика (Исполнителя) Согласия, Подрядчик (Исполнитель) обязуется 1) сообщить об этом Заказчику в течение 1 рабочего дня с даты такого отзыва, 2) отстранить отозвавшего Согласие работника Подрядчика (Исполнителя) от выполнения работ (оказания услуг) по Договору, 3) привлечь к выполнению работ (оказанию услуг) по Договору работника Подрядчика (Исполнителя), подписавшего Согласие.

Подрядчик (Исполнитель) должен информировать Заказчика об изменении состава работников, привлеченных для исполнения Договора, за 1 рабочий день до его изменения, в исключительных случаях – в день, когда Подрядчик (Исполнитель) узнал об этом.

В случае изменения состава работников Подрядчика (Исполнителя), выполняющих работы по Договору, Подрядчик (Исполнитель) обязуется в течение 3 рабочих дней с момента изменения состава работников Подрядчика (Исполнителя) получить Согласие тех работников Подрядчика (Исполнителя), по которым оно не получено, и направить Заказчику заверенную копию Согласия работника Подрядчика (Исполнителя), привлеченного к выполнению работ (оказанию услуг) по Договору, в течение 1 рабочего дня с момента получения Согласия.

Подрядчик (Исполнитель) по запросу Заказчика предоставляет сведения, подтверждающие наличие трудовых отношений между Подрядчиком (Исполнителем) и конкретным лицом в течение 3 рабочих дней с момента получения соответствующего запроса.

# ПРИЛОЖЕНИЕ H. ТРЕБОВАНИЯ К КОМПАНИИ-ПРЕТЕНДЕНТУ И ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ КОМПАНИЕЙ-ПРЕТЕНДЕНТОМ ДОКУМЕНТЫ

Приложение прекращает свое действие после подписания Протокола о результатах закупочной процедуры.

**Требования к компании-претенденту**

1. Наличие гражданской правоспособности в полном объеме для заключения и исполнения договора на выполнение услуг в рамках настоящего Технического задания;
2. Наличие Службы технической поддержки с функцией «горячей линии» с 8:00 до 19:00 МСК.

**Опыт работы:**

1. Исполнитель должен иметь успешный опыт реализации не менее пяти аналогичных проектов на крупных предприятиях. Не менее 5 по Microsoft SharePoint Server и не менее 5 по Microsoft Project Server.
2. Наличие не менее пяти положительных отзывов от заказчиков по аналогичным проектам.
3. Общий стаж работы Исполнителя по выполнению аналогичных проектов должен составлять не менее пяти лет.

**Наличие компетенций:**

1. Наличие реализованных проектов с применением SharePoint Server 2019 и Forms Designer for Sharepoint. Предоставляется перечень решений. Так же на 3 решения предоставляются скриншоты карточек и кода.
2. Наличие в команде, планируемой на данный проект, не менее 3-х сертифицированных специалистов Microsoft SharePoint Server 2019 или выше.
3. Наличие в команде, планируемой на данный проект, не менее 2-х сертифицированных специалистов Microsoft Project Server 2013 или выше.
4. Наличие в штате Подрядчика квалифицированных сотрудников для включения в проектную команду с ролями: Руководителя проекта, архитектора, бизнес-аналитика, консультанта.
5. Наличие у сотрудников Исполнителя, планируемых к привлечению в проектную команду дипломов о профильном образовании, сертификатов, аттестатов и др. документов, подтверждающих квалификацию.
6. Наличие у Исполнителя, компетенций по разработке мобильных приложений (iOs, Android). Предоставляется перечень проектов по мобильным приложениям с кратким описанием.

**Требование к технико-коммерческому предложению**

1. В составе технико-коммерческого предложения должно быть указано:

* средняя стоимость часа работы специалиста Исполнителя
* перечень специалистов, планируемых к выполнению работ с указанием навыков.

14. Претендентом при выполнении работ (оказании услуг) при создании, модернизации или сопровождении (эксплуатации) автоматизированных (информационных) систем или подсистем ИТ-инфраструктуры ПАО «Юнипро» применяются требования СТО № ИБ-Т.02 «Требования информационной безопасности при выполнении работ (оказании услуг) Контрагентами на ИТ-активах в корпоративном сегменте ПАО «Юнипро».

**В составе ТКП Претендент дополнительно предоставляет следующие документы:**

1. справку о наличии собственной службы технической поддержки;
2. справку о наличии кадровых ресурсов и сертификаты специалистов;
3. справку о перечне и объёмах аналогичных договоров;
4. копии сертификатов, подтверждающих наличие партнёрского статуса производителей оборудования/ПО;
5. копии отзывов от предыдущих Заказчиков по выполнению аналогичных проектов;
6. справку о перечне и объёмах аналогичных договоров с предприятиями ТЭК;
7. смету (калькуляцию) затрат и трудозатрат на оказываемые услуги;

# ПРИЛОЖЕНИЕ I. Форма письма для обеспечения удаленного доступа

**Форма письма для обеспечения удаленного доступа**

Начальнику управления информационных технологий

ПАО «Юнипро»

Прошу предоставить доступ в домен ПАО «Юнипро» сотрудникам \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ согласно приведенному ниже списку для оказания услуг по функциональному расширению информационной системы ПАО «Юнипро» в рамках Договора №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ года.

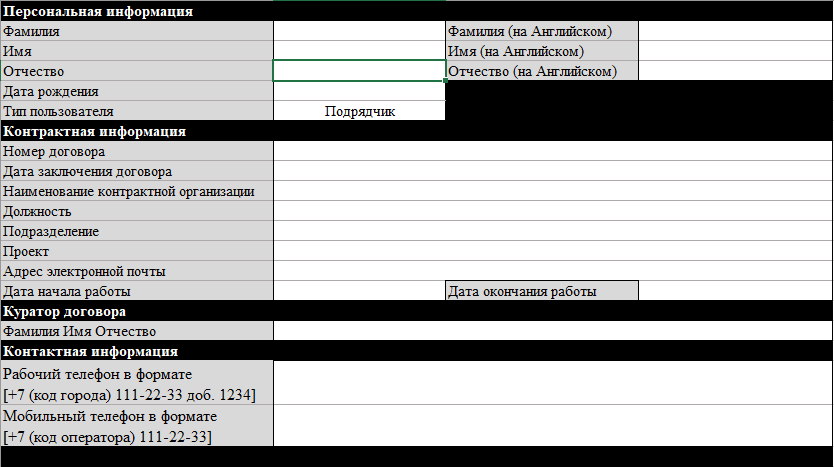
Нижеперечисленные сотрудники не являются иностранными гражданами, гражданами Российской Федерации, имеющими гражданство иностранного государства либо вид на жительство или иной документ, подтверждающий право на постоянное проживание гражданина Российской Федерации на территории иностранного государства, или лицами без гражданства.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ФИО | Должность | Дата рождения | Мобильный телефон | Адрес электронной почты |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Форму письма для обеспечения удаленного доступа согласовали:

# ПРИЛОЖЕНИЕ J. Форма заявки для обеспечения удаленного доступа

**Форма заявки для обеспечения удаленного доступа**



Форму заявки для обеспечения удаленного доступа согласовали: