УТВЕРЖДАЮ

Директор ОЦО  
АО «Новосибирскэнергосбыт»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Д.С. Газизов

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_ г.

**Оказание услуг технической поддержки ИТ-инфраструктуры**

1. Предельно-максимальная сумма договора не может превышать 57 600 000 (Пятьдесят семь миллионов шестьсот тысяч) рублей 00 копеек, в том числе НДС (20%) в размере 9 600 000 (Девять миллионов шестьсот тысяч) рублей 00 копеек или 48 000 000 (Сорок восемь миллионов) рублей 00 копеек без НДС.

Предельно-максимальная сумма договора и стоимость каждого вида дополнительных услуг уменьшатся на процент скидки, полученный в результате торгов суммы стоимости в месяц по основному виду услуг: услуги технической поддержки ИТ-инфраструктуры.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид предоставляемых услуг | Ед. изм | **НМЦ ед.изм, руб. без НДС** | **НМЦ ед.изм, руб. с НДС** |
| **Основной вид услуг** | | | |
| **Услуги технической поддержки ИТ-инфраструктуры** | **Мес.** |  |  |
| Дополнительные услуги | | | |
| Услуга Менеджера по технической поддержки | Час |  |  |
| Услуга Инженера 1 линии технической поддержки | Час |  |  |
| Услуга Инженера 2 линии технической поддержки | Час |  |  |
| Услуга Системного инженера | Час |  |  |
| Услуга инженера базы данных | Час |  |  |
| Услуга Сетевого инженера | Час |  |  |
| Услуга Инженера информационной безопасности |  |  |  |
| Услуга DevOps инженера | Час |  |  |
| Услуга Эксперта/технического менеджера | Час |  |  |
| Услуга Архитектора | Час |  |  |
| Услуга Разработчика | Час |  |  |

2. Договор вступает в силу с даты его подписания последней из Сторон и действует в течение 36 (Тридцати шести) месяцев.

3. Условия оплаты: оплата оказанных услуг производится ежемесячно по факту оказанных услуг по договору, на основании принятого и подписанного Заказчиком Акта оказанных услуг в течение 60 (Шестидесяти) календарных дней.

В случае если Исполнитель является субъектом малого и среднего предпринимательства в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 11 декабря 2014 г. № 1352 «Об особенностях участия субъектов малого и среднего предпринимательства в закупках товаров, работ отдельными видами юридических лиц» срок оплаты за выполненные работы по договору, должен составлять не более 7 (Семи) рабочих дней со дня подписания Заказчиком Акта оказанных услуг.

4. Заказчик, по результатам рассмотрения и анализа полученных предложений из числа представленных участниками определит Исполнителя, предложение которого наиболее полно соответствует требованиям технического задания Заказчика, прошедшего квалификационный отбор и имеет наименьшую стоимость в месяц за услуги технической поддержки ИТ-инфраструктуры;

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид предоставляемых услуг | Ед. изм | **Стоимость ед.изм, руб. без НДС** | **Стоимость ед.изм, руб. с НДС** |
| **Основной вид услуг** | | | |
| **Услуги технической поддержки ИТ-инфраструктуры** | **Мес.** |  |  |
| Дополнительные услуги | | | |
| Услуга Менеджера по технической поддержки | Час |  |  |
| Услуга Инженера 1 линии технической поддержки | Час |  |  |
| Услуга Инженера 2 линии технической поддержки | Час |  |  |
| Услуга Системного инженера | Час |  |  |
| Услуга инженера базы данных | Час |  |  |
| Услуга Сетевого инженера | Час |  |  |
| Услуга Инженера информационной безопасности |  |  |  |
| Услуга DevOps инженера | Час |  |  |
| Услуга Эксперта/технического менеджера | Час |  |  |
| Услуга Архитектора | Час |  |  |
| Услуга Разработчика | Час |  |  |

Ценовое предложение участника по Основному виду услуг и Дополнительным услугам не должно превышать установленное НМЦ по каждому виду услуг. Победитель определяется по наименьшей стоимости в месяц Основных видов услуг. При этом процент скидки полученный в результате торгов распространяется на каждый вид предоставляемых услуг.

5. Квалификационные требования к участникам:

1. Наличие у участника Лицензии ФСТЭК на деятельность по технической защите конфиденциальной информации. Подтверждается скан-копией данной лицензии.
2. Наличие у участника Лицензии ФСБ на осуществление разработки, производства и распространения шифровальных (криптографических) средств, информационных систем и телекоммуникационных систем, защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств, технического обслуживания. Подтверждается скан-копией данной лицензии.
3. Наличие у участника Сертификата соответствия системы менеджмента качества требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 применительно к:
   * консультационным услугам, аудиту, проектированию, разработке, тестированию, внедрению и техническому обслуживанию программного обеспечения, автоматизированных информационных систем, бизнес-приложений, системных решений (инфраструктурных систем, систем информационной безопасности, систем управления ИТ-инфраструктурой, ИТ-процессами);
   * аудиту, проектированию, разработке, монтажу, пусконаладочным работам и техническому обслуживанию инженерных систем, телекоммуникационных систем, вычислительной инфраструктуры, систем управления производством;
   * оказанию услуг Центра мониторинга событий информационной безопасности;
   * оказанию услуг по организации и функционированию службы технической поддержке заказчика.

Подтверждается скан-копией данного сертификата.

1. Наличие у участника Сертификата соответствия системы менеджмента безопасности труда и охраны здоровья стандарту ГОСТ Р ИСО 45001-2020 в отношении:
   * консультационных и сервисных услуг, аудита, проектирования, разработки, тестирования, внедрения и технического обслуживания программного обеспечения, автоматизированных информационных систем, бизнес-приложений, системных решений (инфраструктурных систем, систем информационной безопасности, систем управления ИТ-инфраструктурой, ИТ-процессами), цифровых решений;
   * аудита, проектирования, разработки, монтажа, пусконаладочных работ и технического обслуживания инженерных систем, телекоммуникационных систем, вычислительных комплексов, систем технологического управления;
   * оказания услуг по организации и функционированию службы технической поддержки заказчика.

Подтверждается скан-копией данного сертификата.

1. Наличие у участника не менее двух штатных специалистов, прошедшие обучения и получившие сертификаты, подтверждающее обучение по следующим областям:

* Администрирования серверных операционных систем;
* Администрирования сетевого оборудования;
* Администрирования беспроводных сетей ПД;
* Администрирования систем виртуализации;
* Администрирования систем хранения данных;
* Администрирования общесистемного ПО;
* DevOps практик;
* Управления ИТ услугами (ITIL/ITSM);
* Управления ИТ проектами (PMI/PME или аналогичные);

Подтверждается скан-копиями сертификатов учебного центра.

1. Наличие у участника опыта по технической поддержке ИТ-Инфраструктуры (сопровождению), программных и технических средств (должна быть обеспечена круглосуточная поддержка), на сумму не менее 57 600 000 (Пятьдесят семь миллионов шестьсот тысяч) рублей 00 копеек, в том числе НДС (20%) в размере 9 600 000 (Девять миллионов шестьсот тысяч) рублей 00 копеек или 48 000 000 (Сорок восемь миллионов) рублей 00 копеек без НДС.

Подтверждается скан-копиями подписанных и исполненных договоров/контрактов и скан-копиями документов, подтверждающих исполнение приложенных скан-копий договоров/контрактов.

**Техническое задание**

**на оказание услуг технической поддержки ИТ-инфраструктуры**

**1. Обслуживание включает в себя:**

Услуга по аутсорсингу IT инфраструктуры (далее Услуга) — комплексная услуга по обслуживанию и развитию ИТ инфраструктуры АО «Новосибирскэнергосбыт» (далее – Заказчик).

Целью оказанию услуг технической поддержки ИТ-инфраструктуры является обеспечение гарантированного функционирования информационных систем и сервисов, а также обеспечение надежной платформы для развития существующих и внедряемых информационных систем Заказчика.

Задачами оказания услуг являются:

* Поддержание ИТ-инфраструктуры Заказчика в исправном (работоспособном) и актуальном состоянии;
* Обеспечение готовности ИТ-инфраструктуры для развития ИТ-сервисов Заказчика;
* Обеспечение бесперебойного функционирования оборудования ИТ-инфраструктуры Заказчика и установленного на нем системного программного обеспечения (ПО);
* Обеспечение сохранности данных и уменьшение времени простоя ИТ-сервисов;
* Проактивный анализ для предупреждения вероятных отказов оборудования;
* Администрирование ИТ-инфраструктуры и инфраструктурных сервисов;
* Создание и своевременная актуализация эксплуатационной документации;
* Проведение плановых работ в вечернее\ночное время и выходные дни по НСК;
* Разработка и предоставление Заказчику рекомендаций по развитию и модернизации сопровождаемых систем и комплексов, включая разработку спецификаций, консультации Заказчика по вопросам эксплуатации и развития систем.

Исполнитель обязуется осуществлять управление ИТ-инфраструктурой в интересах Заказчика, представлять его интересы при взаимодействии с другими поставщиками ИТ-услуг в т.ч. облачными провайдерами, провайдерами связи, вендорами и поставщиками оборудования для ИТ-инфраструктуры. Исполнитель должен обладать штатом сертифицированных специалистов соответствующих квалификаций.

Услуга подразумевает как удаленное выполнение работ (без физического доступа к инфраструктуре Заказчика) с использованием защищенных каналов связи, так и физическое присутствие технического персонала на территории Заказчика в случае, если это необходимо для выполнения плановых работ или устранения инцидента.

Местом расположения ИТ-инфраструктуры и ИТ-сервисов Заказчика для оказания услуг являются:

1. Центр обработки данных (ЦОД) и серверная по адресу: г. Новосибирск,   
   ул. Орджоникидзе, д. 32;
2. Серверная по адресу: г. Новосибирск, ул. Некрасова, д. 54;
3. Облачные площадки по аренде вычислительных ресурсов в г. Новосибирск и других городах;
4. Серверные помещения в филиалах по адресам:

НСО, г. Татарск, ул. Василевского, 4а;

НСО, г. Куйбышев, Квартал 1, 26;

НСО, г. Куйбышев, Квартал 1, 30;

НСО, г. Чулым, ул. Кооперативная, 103;

НСО, г. Карасук, ул. Д.Бедного, 62А;

НСО, г. Искитим, мкр. Подгорный, 31А;

НСО, р.п. Баган, ул. Победы, 45;

НСО, г. Бредск, ул. К.Маркса, 32;

НСО, р.п. Болотное, ул. Советская, 14;

НСО, г. Здвинск, ул. Калинина, 37;

НСО, р.п. Колывань, ул. Максима Горького, 56а;

НСО, р.п. Коченево, ул. Октябрьская, 48;

НСО, с. Кочки, ул. Пушкина, 29А;

НСО, р.п. Краснозерское, ул. Набережная, 70А;

НСО, г. Купино, ул. Советов, 211А;

НСО, с. Кыштовка, ул. Ленина, 22;

НСО, р.п. Ордынское, ул. Советская, 2А;

НСО, п. Северное, ул. Урицкого, 14;

НСО, г. Сузун, ул. Стапанова, 1Б;

НСО, г. Тогучин, ул. Комсомольская, 7;

НСО, с. Убинское, ул. Северная, 2;

НСО, г. Чаны, ул. Заводская, 4А;

НСО, п. Черепаново, ул. Республиканская, 44;

НСО, п. Чистозерное, ул. Покрышкина, 10;

НСО, р.п. Мошково, ул. Вокзальная, 42.

В рамках услуг по Договору Исполнитель должен обеспечить поддержание полной работоспособности ИТ-инфраструктуры Заказчика, включая внесение всех необходимых изменений в настройки систем и компонентов ИТ-инфраструктуры для поддержания её в рабочем состоянии с уровнем SLA более 95%.

**2. Требования к срокам предоставления ИТ-услуг**

Исполнитель должен приступить к выполнению ИТ услуг в течение 15 календарных дней с момента подписания Договора.

Оказание ИТ услуг должно быть выполнено в период с момента подписание договора в течение 36 месяцев. Все ИТ услуги должны быть выполнены не более чем за 36 месяцев со дня подписания договора.

**3. Состав услуг**

В рамках услуг по Договору Исполнитель должен обеспечить поддержание работоспособности ИТ-инфраструктуры Заказчика и сопровождение развития ИТ-систем. Исполнитель должен выполнять плановые и внеплановые работы на территории Заказчика на периодической и единовременной основе. Исполнитель должен гарантировать качественное и добросовестное исполнение услуг в соответствии с положениями настоящего ТЗ.

Обработка заявок Исполнителем должна вестись в ITSM системе Заказчика (Jira).

Исполнитель должен обеспечить круглосуточную доступность по средствам связи (телефон или электронная почта) менеджера технической поддержки для управления обслуживанием Договора и принятия административных решений по технической поддержке ИТ-инфраструктуры Заказчика.

Исполнитель формирует и ведет эксплуатационную документацию, включая протоколирование изменений, вносимых в конфигурацию и настройки оборудования и ПО в базе знаний Заказчика (Confluence).

Исполнитель совместно с архитектором системы должен разработать и документировать стратегию и процедуры восстановления информационных систем в случае возникновения сбоев или аварий (DRP).

Исполнитель должен участвовать на Архитектурном комитете в качестве технического эксперта в области ИТ-инфраструктуры Заказчика: Исполнитель должен участвовать в процессе принятия решений и планирования развития ИТ-инфраструктуры заказчика. Это включает в себя анализ текущего состояния ИТ-инфраструктуры, разработку предложений по ее модернизации, подготовку документации для реализуемых им изменений в ИТ-инфраструктуре, а также их внедрение.

**В рамках оказания услуг Исполнитель после подписания договора должен выполнить следующие подготовительные работы**:

* Провести инвентаризацию оборудования и виртуальных машин, расположенных в серверных помещениях и инфраструктуре облачных ЦОД Заказчика.
* Перечень ВМ должен содержать следующую информацию:
* наименование ВМ;
* IP адрес;
* место размещения;
* принадлежность к информационной системе;
* принадлежность к контуру (DEV, TEST, PROD);
* количественные показатели (CPU, Memory, Disk Space );
* операционная система

Перечень оборудования должен содержать следующую информацию:

* + тип оборудования (назначение);
  + производитель;
  + модель;
  + серийный номер;
  + место размещения (помещение, шкаф, юнит);
  + IP адрес или dns имя менеджмент интерфейса;
  + состояние (включен/выключен);
* Проверка и корректировка системы мониторинга на предмет полноты состава объектов мониторинга, в соответствии с результатами инвентаризации, собираемых метрик и корректности выставленных триггеров;
* Обновление ПО системы мониторинга до актуальной версии;
* Формирование модели здоровья ИТ-инфраструктуры;
* Приведение планов резервного копирования в соответствие регламенту резервного копирования;
* Проведение аудита архитектуры сети и сетевого оборудования, включающего в себя следующие мероприятия:
* Анализ списков доступа сетевого периметра безопасности на предмет обоснованности открытия из публичных сетей сетевых портов;
* Анализ состава учетных записей администраторов на сетевом оборудовании;
* Анализ актуальности версий программного обеспечения сетевого оборудования;
* Анализ конфигурации протоколов глобальной маршрутизации и утилизации каналов передачи данных;
* Разработка рекомендаций по внесению изменений в конфигурации сетевого оборудования и архитектуру сети;

Указанные работы должно быть проведены в течение 30 календарных дней с момента предоставления доступов к инфраструктуре Заказчика.

**Перечень ИТ услуг:**

* Поддержка функционирования серверного оборудования;
* Поддержка функционирования сетевого оборудования;
* Поддержка функционирования систем хранения данных;
* Поддержка функционирования сети хранения данных;
* Поддержка инфраструктурных сервисов;
* Поддержка облачных площадок Заказчика;
* Поддержка функционирования систем резервного копирования данных;
* Участие в выполнении плановых работ и релизов Заказчика;
* Дополнительные услуги (по факту на усмотрение Заказчика).

**3.1 Требования к услуге «Поддержка функционирования сетевого оборудования»**

**3.1.1 Общие требования к ИТ-услуге**

* Услуга должна обеспечивать поддержку непрерывности функционирования инфраструктуры локальной вычислительной сети (сетевого активного оборудования) Заказчика;
* Услуга должна включать выполнение запросов на обслуживание и изменение, регламентные работы, устранение инцидентов, обеспечение непрерывности и безопасности функционирования сетевого оборудования;
* Услуга должна осуществлять контроль за конфигурациями, обновлением программного обеспечения.

**3.1.2 Функциональная поддержка ИТ- услуги должна включать**

* Прием, обработку и решение поступающих заявок в системе ITSM от Заказчика;
* Ведение инвентаризационных ведомостей;
* Оценку состояния активного сетевого оборудования и ПО, подготовку рекомендаций по его приобретению (в том числе спецификаций), замене и выводу из эксплуатации, оптимизации использования (обеспечение жизненного цикла);
* Формирование требований к ЗИП и управление запасными частями;
* Мониторинг состояния ключевых параметров функционирования сетевого оборудования в режиме 24/7. Формирование порогов срабатывания по событиям;
* Устранение инцидентов в режиме 24/7;
* Обнаружение, диагностику и устранение сбоев или неисправностей активного сетевого оборудования;
* Восстановление штатного функционирования активного сетевого оборудования, в том числе за счет использования других единиц оборудования (при наличии их у Заказчика);
* Диагностику и анализ массовых/типовых сбоев и неисправностей активного сетевого оборудования за определенный период времени;
* Взаимодействие с поставщиком технической поддержки (при наличии) и провайдерами связи: открытие сервисных заявок, сбор и отправка системной информации, отправка и получение запчастей, выполнение предлагаемых действий/операций, контроль решения инцидентов;
* Резервное копирование конфигураций активного сетевого оборудования;
* Контроль сообщений системы мониторинга. Просмотр системных событий сетевого оборудования. Анализ загрузки оборудования и каналов связи;
* Обновление Firmware (IOS) активного сетевого оборудования, в том числе контроль матрицы совместимости и наличия известных проблем (bug list);
* Формирование и проверку механизмов отказоустойчивости оборудования и каналов связи;
* Разработку технического решения на ввод/вывод активного сетевого оборудования в/из эксплуатации;
* Тестирование оборудования на аппаратном уровне;
* Конфигурирование параметров системного логгирования событий (Syslog);
* Конфигурирование единых политик авторизации аутентификации и учета (AAA) и подключение к системе контроля доступа
* Администрирование маршрутизаторов;
* Настройку физических параметров интерфейсов;
* Настройку параметров интерфейсов уровня 2/3 OSI;
* Настройку протоколов и политик маршрутизации (RIP, OSPF, BGP, PBR);
* Создание и поддержку виртуальных таблиц маршрутизации (VRF);
* Настройку механизмов и параметров качества обслуживания QoS;
* Настройку параметров выдачи IP адресов (DHCP);
* Настройку параметров синхронизации времени (NTP);
* Настройку механизмов выбора шлюза по умолчанию (HSRP, VRRP);
* Настройку сервиса многоадресной рассылки (Multicasting);
* Настройку параметров отказоустойчивости (VSS, SSO, VPC);
* Обеспечение взаимодействия и маршрутизации трафика с внешними сетями и операторами связи;
* Настройку физических параметров портов (дуплекс, скорость, протокол);
* Настройку параметров виртуальной локальной сети IEEE 802.1q (VLAN);
* Настройку параметров информационной безопасности (port guard, filters, 802.1x );
* Настройку параметров защиты от петель (Spaning tree);
* Настройку параметров группировки портов Etherchannel;
* Настройку правил контроля межсетевого взаимодействия;
* Настройку правил трансляции IP адресов;
* Сегментацию и конфигурирование зон безопасности, обеспечение маршрутизации трафика между ними;
* Настройку инспекций и механизмов детектирования;
* Создание виртуальных контекстов;
* Сбор, анализ и предоставление статистики по межсетевому взаимодействию;
* Организацию и поддержку VPN туннелей;
* Управление механизмом аутентификации;
* Управление ключевой информацией;
* Управление политиками информационной безопасности и разграничения доступа;
* Монтаж/демонтаж оборудования;
* Иные работы, прямо не указанные в настоящем перечне, но необходимые для достижения поставленных целей, по согласованию с Заказчиком

**3.2 Требования к услуге «Поддержка функционирования сети хранения данных»**

**3.2.1 Общие требования к ИТ-услуге**

* Услуга должна обеспечивать поддержку непрерывности функционирования инфраструктуры сети хранения данных (коммутаторов сети хранения данных) Заказчика;
* Услуга должна включать выполнение запросов на обслуживание и изменение, регламентные работы, устранение инцидентов, обеспечение непрерывности и безопасности функционирования оборудования сети хранения данных;
* Услуга должна осуществлять контроль за конфигурациями, обновлением программного обеспечения.

**3.2.2 Функциональная поддержка ИТ- услуги должна включать:**

* Прием, обработку и решение поступающих заявок в системе ITSM от Заказчика;
* Оценку состояния оборудования сети хранения данных и ПО, подготовку рекомендаций по их приобретению (в том числе спецификаций), замене и выводу из эксплуатации, оптимизации использования (обеспечение жизненного цикла);
* Ведение инвентаризационных ведомостей;
* Формирование спецификации ЗИП и управление запасными частями;
* Мониторинг оборудования сети хранения данных в режиме 24/7 и актуализация моделей здоровья. Создание порогов срабатывания по событиям;
* Устранение инцидентов в режиме 24/7;
* Обнаружение, диагностику и устранение сбоев или неисправностей оборудования сети хранения данных;
* Восстановление штатного функционирования оборудования сети хранения данных, в том числе за счет использования других единиц оборудования (при наличии);
* Диагностику и анализ массовых/типовых сбоев и неисправностей оборудования сети хранения данных за определенный период времени;
* Взаимодействие с поставщиком технической поддержки (при наличии): открытие сервисных заявок, сбор и отправка системной информации, отправка и получение запчастей, выполнение предлагаемых действий/операций, контроль решения инцидентов;
* Резервное копирование конфигураций оборудования сети хранения данных;
* Консультации по вопросам построения и эксплуатации сетей хранения данных;
* Анализ загрузки оборудования;
* Обновление Firmware (IOS) оборудования сети хранения данных, в том числе контроль матрицы совместимости и наличия известных проблем (bug list);
* Настройка и проверка механизмов отказоустойчивости оборудования;
* Разработку технического решения на ввод/вывод оборудования сети хранения данных в/из эксплуатации;
* Тестирование оборудования на аппаратном уровне;
* Конфигурирование параметров системного логгирования событий (Syslog);
* Конфигурирование единых политик авторизации аутентификации и учета (AAA) и подключение к системе контроля доступа
* Администрирование оборудования сети хранения данных;
* Настройка физических параметров интерфейсов;
* Настройка параметров зонирования в рамках фабрик сети хранения данных;
* Поддержка параметров зонирования в рамках фабрик сети хранения данных в актуальном состоянии;
* Поддержка топологии архитектуры Fibre Channel;
* Настройку физических параметров портов;
* Управление механизмом аутентификации;
* Монтаж/демонтаж оборудования;
* Иные работы, прямо не указанные в настоящем перечне, но необходимые для достижения поставленных целей, по согласованию с Заказчиком

**3.3 Требования к услуге «Поддержка функционирования серверного оборудования»**

**3.3.1 Общие требования к ИТ-услуге**

* Услуга должна обеспечивать поддержку функционирования и администрирования серверного оборудования Заказчика;
* Услуга должна обеспечивать доступность и безопасность функционирования, осуществлять контроль за конфигурацией;
* Услуга должна включать проведение регламентных работ серверного оборудования, обновление программного обеспечения серверного оборудования.

**3.3.2 Функциональная поддержка ИТ- услуги должна включать:**

* Прием, обработку и решение поступающих заявок в системе ITSM от Заказчика;
* Анализ и диагностику сбоев или неисправностей серверного оборудования;
* Мониторинг серверной инфраструктуры в режиме 24/7 и актуализация моделей здоровья;
* Устранение инцидентов в режиме 24/7;
* Реализацию восстановления серверного оборудования;
* Детальный анализ и диагностику повторяющихся сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой серверного оборудования, по статистическим данным за определенный период;
* Взаимодействие с поставщиком технической поддержки/вендором (при наличии): открытие сервисного случая, сбор и отправка логов/дампов, отправка и получение запчастей, выполнение предлагаемых действий/операций, контроль решения инцидентов;
* Замену неисправных компонент серверного оборудования, полученных из числа ЗИП (формирует Заказчик) или в рамках действующей технической поддержки или гарантии производителя, с последующим тестированием. Подготовку сервисного листа на замену компонент;
* Настройку управлением доступа;
* Подготовку спецификаций серверного оборудования для приобретения;
* Подготовку спецификаций для формирования ЗИП;
* Ведение инвентаризационных ведомостей;
* Оценку состояния серверного оборудования, подготовку рекомендаций по их приобретению, замене и выводу из эксплуатации, оптимизации использования (обеспечение жизненного цикла);
* Резервное копирование конфигураций (аппаратных настроек) серверного оборудования;
* Анализ состояния аппаратных (HARDWARE) параметров сервера;
* Внесение изменений в эксплуатационную документацию;
* Обновление Firmware, установку патчей для компонентов/узлов серверного оборудования;
* Контроль сообщений системы мониторинга;
* Тестирование компонентов аппаратной платформы;
* Осуществление работ, связанных с обеспечением непрерывности и восстановлением исходного состояния элементов ИТ-инфраструктуры ИТ-услуги в случае отказов и поломок (исключая предоставление запасных частей и/или подменного оборудования, а также ремонт оборудования);
* Проверку конфигурации на соответствие документации;
* Изменение конфигурации локальных дисковых разделов без потери данных (переконфигурация RAID массивов);
* Монтаж/демонтаж оборудования;
* Иные работы, прямо не указанные в настоящем перечне, но необходимые для достижения поставленных целей, по согласованию с Заказчиком.

**3.4 Требования к услуге «Поддержка систем хранения данных (СХД)»**

**3.4.1 Общие требования к ИТ-услуге**

* Услуга должна обеспечивать поддержку функционирования и администрирования систем хранения данных (СХД) Заказчика;
* Услуга должна включать выполнение запросов на обслуживание и изменение, регламентные работы, устранение инцидентов, управление мощностями, обеспечение функционирования и мониторинг СХД, решение вопросов, связанных с доступом, осуществления контроля за конфигурациями, обновление программного обеспечения СХД.

**3.4.2 Функциональная поддержка ИТ- услуги должна включать:**

* Прием, обработку и решение поступающих заявок в системе ITSM от Заказчика;
* Мониторинг систем хранения данных в режиме 24/7 и актуализация моделей здоровья
* Устранение инцидентов в режиме 24/7
* Детальный анализ и диагностику повторяющихся сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой сервиса по статистическим данным за определенный период;
* Взаимодействие с поставщиком технической поддержки/вендором (при наличии): открытие сервисного случая, сбор и отправка логов/дампов, отправка и получение запчастей, выполнение предлагаемых действий/операций, контроль решения инцидентов в рамках предоставляемой ими технической поддержки;
* Подготовку спецификации на СХД и компоненты для приобретения, формирование ЗИП;
* Ведение инвентаризационных ведомостей;
* Оценку состояния оборудования, подготовку предложения Заказчику по обеспечению жизненного цикла СХД;
* Консультации по вопросам, связанным с организацией доступа к оборудованию, обслуживаемому в рамках ИТ-услуги;
* Анализ загрузки и производительности СХД;
* Обновление версий Firmware;
* Внесение изменений в эксплуатационную документацию;
* Изменение конфигурации дисковых разделов без потери данных (переконфигурация RAID массивов);
* Гарантированное уничтожение информации (по запросу Заказчика) с дисковых разделов, RAID групп, пулов, с использованием специального ПО;
* Разработку технического решения на ввод/вывод СХД в/из эксплуатации.
* Введение новых систем в эксплуатацию, миграция данных;
* Монтаж/демонтаж оборудования;
* Иные работы, прямо не указанные в настоящем перечне, но необходимые для достижения поставленных целей, по согласованию с Заказчиком.

**3.5 Требования к услуге «Поддержка функционирования систем резервного копирования данных»**

**3.5.1 Общие требования к ИТ-услуге**

* Услуга должна обеспечивать своевременное формирование и хранение резервных копий информационных систем Заказчика.
* Услуга должна включать разработку, актуализацию и проведение регулярных тренировок по плану аварийного восстановления (Disaster Recovery Plan, DRP) для информационных систем Заказчика в части инфраструктурных компонентов сервисов;
* Услуга должна обеспечивать поддержку функционирования и администрирования оборудования и специализированного программного обеспечения (ПО), входящие в состав систем резервного копирования (СРК) данных Заказчика;
* Услуга должна обеспечивать доступность и безопасность функционирования, осуществлять контроль за конфигурацией, а также включать проведение регламентных работ оборудования СРК, обновление программного обеспечения оборудования СРК;
* Услуга должна поддерживать работоспособность ПО СРК;
* Услуга должна обеспечивать функционирование, мониторинг работоспособности СРК;
* Услуга должна включать выполнение стандартных запросов (в том числе на внеплановое резервирование/ восстановление данных). Инсталляцию, устранение сбоев в работе, регламентные работы с ПО.

**3.5.2 Функциональная поддержка ИТ- услуги должна включать:**

* Прием, обработку и решение поступающих заявок в системе ITSM от Заказчика;
* Взаимодействие со службой технической поддержки облачных провайдеров в рамках плановых работ, заявок на изменение и инцидентов по вопросам резервного копирования и восстановления из резервных копий находящимся в их зоне ответственности;
* Детальный анализ и диагностику аппаратных/программных сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой СРК;
* Устранение инцидентов в режиме 24/7;
* Настройка СРК ИТ-систем Заказчика в соответствии с разработанным Исполнителем и согласованным с Заказчиком планом резервного копирования;
* Взаимодействие с поставщиком технической поддержки/вендором ПО (при наличии): открытие запроса, сбор и отправка логов/дампов, выполнение предлагаемых действий/операций, контроль решения инцидентов;
* Замену неисправной аппаратной компоненты СРК (полученной в рамках поддержки или закупленной Заказчиком) с последующим тестированием. Подготовку сервисного листа на замену компоненты;
* Оказание консультаций;
* Оценку состояния оборудования и ПО СРК, подготовку рекомендаций по их приобретению, замене и выводу из эксплуатации, оптимизации использования (обеспечение жизненного цикла);
* Резервное копирование конфигураций оборудования СРК;
* Контроль сообщений системы мониторинга, анализ лог файлов;
* Контроль работоспособности ПО резервные копирования;
* Мониторинг функционирования СРК в соответствии с утвержденным регламентом;
* Тестирование восстановлений резервных копий;
* Контроль целостности резервных копий средствами СРК;
* Ежедневный контроль выполнения заданий резервного копирования, взаимодействие с Подрядчиком, предоставляющим сервис резервного копирования;
* Проверку конфигурации на соответствие, существующей проектной/рабочей документации;
* Внесение изменений в эксплуатационную документацию и конфигурационные единицы;
* Ведение инвентаризационных ведомостей;
* Участие в процессе создания и поддержания в актуальном состоянии процедур и документации, необходимых для быстрого и эффективного восстановления критически важных бизнес-процессов в случае возникновения аварийной ситуации;
* Диагностику и анализ массовых/типовых сбоев и неисправностей СРК;
* Разработку технических решений на ввод/вывод СРК, ПО резервного копирования в/из эксплуатации;
* Установку/настройку ПО резервного копирования на клиентах;
* Разработку регламента резервного копирования и контроль его выполнения;
* Восстановление данных из резервных копий;
* Внеплановый бэкап конфигурации оборудования/приложения/системного ПО;
* Восстановление файла на файл-сервере из теневой копии;
* Восстановление файла из резервной копии;
* Выполнение откатов к исходным конфигурациям оборудования/ПО;
* Монтаж/демонтаж оборудования;
* Иные работы, прямо не указанные в настоящем перечне, но необходимые для достижения поставленных целей, по согласованию с Заказчиком.

**3.6 Требования к услуге «Поддержка инфраструктурных сервисов»**

**3.6.1 Общие требования к ИТ-услуге**

* Услуга должна поддерживать работоспособность серверных операционных систем. Обслуживание и обновление серверных операционных систем, предоставление доступа к серверам, устранение сбоев в работе и техническое обслуживание, консультации Заказчика;
* Услуга должна обеспечивать поддержку функционирования и администрирования, следующего системного программного обеспечения (СПО) Заказчика: служба каталогов Microsoft Active Directory (AD), FreeIPA, операционные системы Windows/Linux, инфраструктурные сервисы (WSUS, CA, DNS, DHCP, SCCM, сервисы удаленных рабочих столов, файловые сервисы).
* Услуга должна обеспечивать поддержку функционирования и администрирования сервиса корпоративной электронной почты;
* Услуга должна обеспечивать обновление, контроль функционирования, осуществление контроля за конфигурацией и настройками СПО;
* Услуга должна обеспечивать администрирование, обновление и работоспособность систем виртуализации Заказчика;
* Услуга должна обеспечивать работоспособность, обновление, администрирование систем контейнеризации и оркестрации на базе Docker/Kubernetes;
* Услуга должна обеспечивать работоспособность всех существующих конвейеров CI\CD, восстановление в случае сбоев и выполнять необходимые для этого обновления инфраструктурного кода;
* Услуга должна обеспечивать администрирование, обновление и поддержку работоспособности всех инфраструктурных сервисов в кластерах DEV и PROD Kubernetes, такие как fluentd, cortex, loki, cassandra, vault, consul, prometheus, grafana, goharbor, memcached и прочих;
* Услуга должна обеспечивать развитие направления методологии DevOps, разработку новых конвейеров CI\CD и внедрение новых инфраструктурных сервисов на базе контейнеризации с использованием Kubernetes по требованию заказчика. Данный вид работ расценивается как дополнительные услуги, которые должны оформляться на основании единичных расценок с согласованием сроков выполнения;
* Услуга должна обеспечивать администрирование сервиса защищенных удаленных клиентских подключений (VPN, Radius);
* Услуга должна обеспечивать работоспособность системы мониторинга, ее администрирование, устранение сбоев в работе, а также техническое обслуживание и консультации Заказчика. При введении в эксплуатацию новых элементов инфраструктуры услуга должна обеспечивать добавление объектов в систему мониторинга, для осуществления сбора метрик и оперативного реагирования на возникающие уведомления и события.
* По требованию Заказчика Исполнитель добавляет бизнес-метрики работы информационных систем в систему мониторинга по формализованным техническим требованиям со стороны владельца системы. Данный вид работ расценивается как дополнительные услуги, которые должны оформляться на основании единичных расценок с согласованием сроков выполнения.
* Услуга предусматривает реагирование на события системы мониторинга, принятие мер для диагностики и выявления причин их возникновения, а также их устранения в рабочее время. Контроль за событиями системы мониторинга в нерабочее время осуществляется Заказчиком. При этом, при возникновении событий с уровнем критичности "High" Заказчик формирует заявку в ITSM системе оповещает по телефону и привлекает к ее решению Исполнителя.

**3.6.2 Функциональная поддержка ИТ- услуги должна включать:**

* Прием, обработку и решение поступающих заявок в системе ITSM от Заказчика;
* Устранение сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой программного обеспечения (ПО) инфраструктурных сервисов;
* Устранение инцидентов в режиме 24/7;
* Взаимодействие с технической поддержкой (ТП), представителями вендора по решению проблем с ПО инфраструктурным сервисам в рамках предоставляемой ими ТП;
* Выполнение работ по восстановлению исходного состояния инфраструктурных сервисов из резервных копий системы;
* Обновление гипервизоров виртуальной инфраструктуры до актуальной версии программного обеспечения;
* Создание/удаление/изменение виртуальных машин, тюнинг.
* Настройка и обслуживание кластеров высокой доступности;
* Развертывание нового системного и специализированного ПО, по требованию заказчика (веб-сервера, специальное ПО проектов, внутренние разработки);
* Развертывание тестовых сред;
* Администрирование систем контейнеризации и оркестрации на базе Docker/Kubernetes;
* Администрирование корпоративного портала на базе Microsoft Sharepoint;
* Администрирование систем управления конфигурации серверов Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM), Ansible;
* Администрирование Windows Server Update Services (WSUS);
* Администрирование корпоративной электронной почты на второй линии;
* Развертывание и администрирование Служб удалённого рабочего стола, фермы (Microsoft RDS);
* Развертывание и администрирование служб веб-серверов;
* Развертывание и администрирование файловых хранилищ;
* Администрирование сервиса корпоративной печати;
* Добавление локальных учетных записей/разграничение прав доступа к системному программному обеспечению, к консоли виртуальной машины (ВМ);
* Предоставление статистики производительности работы ВМ;
* Диагностику и анализ массовых/типовых сбоев и неисправностей ПО инфраструктурных сервисов за определенный период времени;
* Подготовку спецификаций ПО для приобретения с учетом лицензионных требований;
* Оценку состояния инфраструктурных сервисов, подготовка предложений Заказчику по обеспечению жизненного цикла ПО;
* Проведение регламентных работ для обслуживания системного программного обеспечения, составление плана работ и его согласование с функциональным Заказчиком;
* Определение временных затрат по выполнению состава регламентных работ по обслуживанию системного программного обеспечения;
* Администрирование систем мониторинга Zabbix и Grafana;
* Контроль сообщений системы мониторинга, просмотр и анализ сообщений системного журнала операционной системы (ОС);
* Установку программных обновлений в т.ч. обновлений безопасности, антивирусное ПО;
* Анализ производительности и наличия ресурсов без снижения качества (динамика использования процессоров, ОЗУ, дисковых разделов);
* Формирование и корректировку рабочей документации, подготовку предложений по необходимым изменениям для обеспечения производительности и непрерывности сервиса;
* Установку ОС Windows/Linux (инсталляцию ОС, установку/настройку драйверов, ввод в домен, установку обновлений ОС, базовые настройки и конфигурирование ролей сервера, подключение к системе мониторинга;
* Подключение/отключение экземпляра ОС к системе мониторинга Заказчика;
* Подключение/отключение экземпляра ОС к системе управления;
* Выполнение работ по тестированию изменений системного программного обеспечения, при наличии тестовой среды;
* Выполнение работ по изменению системного программного обеспечения, в том числе установку сервис-паков.
* Обновление версии прикладного программного обеспечения по запросу Заказчика за исключением функционального администрирования. Данный вид работ расценивается как дополнительные услуги, которые должны оформляться на основании единичных расценок с согласованием сроков выполнения;
* Подготовка плана, и проведение работ на ввод/вывод ВМ в/из эксплуатации;
* Ведение инвентаризационных ведомостей;
* Создание полигонов и тестирование новых версий операционных систем/мониторинга/виртуализации, участие в проектировании (по запросу заказчика).
* Настройку серверной операционной системы для обеспечения функционирования службы каталогов и встроенных сетевых сервисов;
* Развёртывание и настройку службы каталогов (на уровне контроллеров, сайтов, доменов, леса);
* Развёртывание, настройку и администрирование системы доменных имён DNS;
* Развёртывание, настройку и администрирование DHCP;
* Настройку репликации службы каталогов и системы доменных имён DNS;
* Управление учётными записями для доступа в каталоге доступа (создание /изменение /удаление /блокирование /разблокирование);
* Управление паролями для доступа в каталоге доступа (создание /сброс /смена);
* Управление групповыми доменными политиками каталоге доступа (создание /изменение);
* Управление (настройку) миграцией ролей между контроллерами каталога доступа;
* Управление (настройку) доверительными отношениями между доменами каталога доступа;
* Контроль функционирования служб каталогов;
* Решение проблем (неисправность, инцидент), связанных с функционированием службы каталогов и встроенных сетевых сервисов;
* Организацию и администрирование распределенных файловых хранилищ;
* Настройку и обслуживание сервиса удаленных подключений;
* Иные работы, прямо не указанные в настоящем перечне, но необходимые для достижения поставленных целей, по согласованию с Заказчиком.

**3.7 Требования к услуге «Поддержка облачных площадок Заказчика»**

**3.7.1 Общие требования к ИТ-услуге**

* Услуга должна обеспечивать управление виртуальной инфраструктурой на облачных площадках Заказчика, построенных на базе VMware vSphere с порталом самообслуживания (собственные и/или арендованные).
* Услуга должна включать базовые операции с виртуальными машинами, предоставлять статистику производительности работы виртуальной машины по запросу, предоставлять права доступа к консоли виртуальной машины через портал самообслуживания Cloud Director.

**3.7.2 Функциональная поддержка ИТ- услуги должна включать:**

* Прием, обработку и решение поступающих заявок в системе ITSM от Заказчика;
* Взаимодействие со службой технической поддержки облачного провайдера в рамках плановых работ, заявок на изменение и инцидентов;
* Создание виртуальной машины (ВМ) без ОС;
* Создание виртуальной машины (ВМ) с предустановленной ОС (шаблон);
* Удаление виртуальной машины (ВМ);
* Ведение инвентаризационных ведомостей;
* Настройка и управление виртуальным дата-центром и виртуальной сетевой инфраструктурой
* Миграцию ВМ на другой хост виртуализации без переноса файлов ВМ (в пределах кластера);
* Миграцию ВМ на другой хост виртуализации с переносом файлов ВМ;
* Перенос экземпляра ОС на платформу виртуализации (P2V);
* Изменение конфигурации ВМ;
* Управление виртуальными сетями;
* Управление Snapshot-ами ВМ.
* Миграция ВМ между площадками Заказчика;
* Проведение аналитики, подготовка рекомендаций по оптимальному использованию ресурсов вЦОД.
* Иные работы, прямо не указанные в настоящем перечне, но необходимые для достижения поставленных целей, по согласованию с Заказчиком.

**3.8 Дополнительные услуги (по факту на усмотрение Заказчика)**

* Услуга должна включать разовые работы по внедрению сервисов, модернизации ИТ инфраструктуры Заказчика, разворачивание ПО, не относящегося к категории системного, либо участие Исполнителя в плановых работах в нерабочее время, в объеме не более 150 часов в год;
* Согласование состава разовых работ между Исполнителем и Заказчиком должно быть выполнено в течение 3 рабочих дней.
* Услуги, не входящие в перечень основных услуг (при исчерпании лимита на 150 часов в год на разовые работы), должны характеризоваться, как дополнительные услуги и оформляться на основании единичных расценок в соответствии с Бланком заказа на дополнительные услуги.

**4. Порядок и сроки оказания технической поддержки**

В рамках реализации базового процесса управления обращениями, Исполнитель должен организовать функционирование службы технической поддержки (СТП) для приема заявок Заказчика. СТП должна являться единой точкой контакта между Заказчиком и Исполнителем.

СТП Исполнителя должна иметь утвержденный порядок управления инцидентами, в том числе и инцидентами информационной безопасности.

СТП должна иметь доступ и вести работы в ITSM системе Заказчика. В обязанности СТП должно входить наполнение базы знаний по инцидентам в системе Заказчика (Confluence) и их быстрое разрешение с ее помощью, а также информирование Заказчика о ходе разрешения инцидентов. СТП должна обеспечивать круглосуточный (24 часа 7 дней в неделю) прием обращений Заказчика с использованием единой точки входа посредством:

* Web-портала ServiceDesk Заказчика
* Телефона
* Электронной почты, высылаемой на единый для всех случаев адрес
* Электронное письмо менеджеру технической поддержки Исполнителя от ответственного за выполнение Договора сотрудника Заказчика

Все поступившие заявки, независимо от способа обращения, СТП Исполнителя должна зарегистрировать в ITSM системе Заказчика.

Обязательно наличие у Исполнителя формализованных и функционирующих процессов управления инцидентами и изменениями в соответствии с методологией ITIL/ITSM.

СТП при приеме заявок должна уточнять контактное лицо Заказчика, удостовериться, что заявка не является ложной, зарегистрировать заявку, сообщить регистрационный номер заявки Заказчику, в том числе, лицу, подававшему заявку.

Исполнитель должен планировать работы по задачам используя инструменты планирования в ITSM системе Заказчика не менее чем на две недели вперед. Время реакции на инциденты должно быть гарантированным и указываться в SLA.

**5. Соглашение об уровне сервиса**

**5.1 Предоставляемые услуги, их функциональность, связи и ограничения**

**5.1.1 Перечень услуг**

Настоящее SLA подразумевает предоставление Исполнителем услуг определенных настоящим техническим заданием с соблюдением временных норм.

**5.1.2 Связь с внешними услугами**

Выполнение взятых на себя Исполнителем обязанностей невозможно без предоставления вспомогательных услуг. Исполнитель не несет ответственности за не предоставление услуги в соответствии с настоящим SLA в том случае, если это было вызвано непредставлением соответствующей вспомогательной услуги. Вид и перечень таких услуг определяется Заказчиком и согласовывается с Исполнителем дополнительно.

**5.2. Уровень обслуживания**

Данный раздел определяет уровень обслуживания по указанным основным услугам в рамках настоящего SLA.

**5.2.1 Приём обращений**

Обращения поступают от Представителей Заказчика по телефону, электронной почте и регистрируются специалистом Исполнителя в виде Заявок в ITSM системе Заказчика.

Заявке присваивается Тип обращения.

**5.2.2 Типы обращений**

Заявки могут быть следующих типов:

* инцидент;
* запрос на изменение;
* запрос на обслуживание;
* плановые задачи.

**5.2.3 Время обслуживания**

* Работы по мониторингу состояния оказываются в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю (24х7).
* Работы по решению инцидентов оказываются в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю (24х7).
* Работы по запросам на обслуживание оказываются в режиме 8х5 рабочего времени Заказчика.
* Работы по запросам на изменение оказываются в режиме 8х5 рабочего времени Заказчика.
* Плановые работы, в том числе релизы проводятся в рабочее и не рабочее время по согласованию с Заказчиком (24х7).

Выполнение обновлений ПО, настройка оборудования и программного обеспечения, релизы затрагивающие ключевые бизнес-системы Заказчика проводятся в рабочее и нерабочее время по заранее согласованному плану (сроки проведения работ должны согласовываться не менее чем за 1 рабочий день).

**5.2.4 Приоритеты и время решения**

Приоритеты инцидентов и сроки по их устранению приведены в таблицах 1-2

*Таблица 1*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Приоритет** | **Описание** | **Время реакции на Заявку** | | |
| **Инцидент (Inc)** | **Запрос на обслуживание (SR)** | **Запрос на изменение (RFC)** |
| **Критичный (1)** | Продуктивная система (или один из ее компонентов) недоступна либо функционируют не в штатном режиме. | 15 минут | 15 минут | 15 минут |
| **Высокий (2)** | Продуктивная система доступна и функционирует, но существуют значительные проблемы в производительности или нарушение ее работы. | 30 минут | 30 минут | 30 минут |
| **Средний (3)** | Продуктивная система доступна и функционирует, но возможны проблемы производительности и нарушения ее работы в дальнейшем. | 1 час | 1 час | 1 час |
| **Стандарт (4)** | Важная, но не критичная задача для функционирования системы Заказчика, выполнение которой может быть начато исполнителем в любое удобное для него время, но не позднее запланированного периода. | 2 часа | 2 часа | 2 часа |

*Таблица 2*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | **Время исполнения** | | | | | | |  |
| **Категория** | **Инцидент (Inc)** | | | | **Запрос на обслуживание (SR)** | | | |
| **Приоритет** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| **Время предоставления первичного ответа** | 1 час | 2 часа | 3 часа | 4 часа | 1 час | 2 часа | 3 часа | 4 часа |
| **Время предоставления временного решения** | 2 часа | 4 часа | 6 часов | 8 часов | 2 часа | 4 часа | 6 часов | 8 часов |
| **Время предоставления постоянного решения** | 8 часов | 16 часов | 24 часа | 48  Часов | 8 часов | 16 часов | 24 часа | 48  часов |

Инциденты уровня «Критичный» и «Высокий» рассматриваются, как аварийная ситуация. При аварийных ситуациях на объектах Заказчика, в случае невозможности решить проблему удаленно, Исполнитель должен обеспечить прибытие необходимого количества своих специалистов на территорию Заказчика для ликвидации последствий аварии в следующие сроки:

* для офисов по адресам: г. Новосибирск, ул. Орджоникидзе, д. 32 и ул. Некрасова, д. 54, не более 2 (двух) часов с момента принятия решения о необходимости выезда;
* для остальных локаций – в срок не более 24 (двадцати четырех) часов с момента принятия решения о необходимости выезда.

Решение о возможности удаленного решения аварийной ситуации Исполнитель должен принять в течение часа с момента получения сообщения об аварии.

Срок решения отсчитывается с момента обращения, если инцидент решается удаленно, либо с момента прибытия специалистов Исполнителя на площадку, если Инцидент решается с выездом на площадку.

Исполнитель вправе приостановить отсчет времени по Инциденту, который более не проявляется. В случае, если в течение 5 рабочих дней неисправность никак более не проявлялась, Инцидент закрывается со статусом «Решен».

Отсчет времени ведется только в рабочее время, за исключением Инцидентов уровня «Критический» и «Высокий».

Запросам на изменение приоритет и время определятся по согласованию с Заказчиком.

**5.2.5 Оперативность обслуживания**

Исполнитель в рамках предоставления услуг по настоящему Договору должен прикладывать все возможные усилия для разрешения возникающих инцидентов с оборудованием и ПО Заказчика во временные нормы, установленные настоящим SLA.

В случае невозможности Исполнителем выполнить заявку в установленные сроки, представитель Исполнителя должен эскалировать проблему представителю Заказчика в наиболее короткие сроки.

**5.2.6 Порядок проведения регламентных работ**

**5.2.6.1 Порядок проведения регламентных работ с прерыванием ИТ-услуг**

В порядке предоставления основных услуг Исполнитель должен разработать план и согласовать время для проведения регламентных работ с Заказчиком.

**5.2.6.2 Время проведения регламентных работ в режиме эксплуатации**

Для обеспечения недопущения инцидентов Исполнитель должен организовать и провести регламентные работы.

Проведение регламентных работ должно учитывать непрерывность процесса предоставления Услуг Заказчику. Для обеспечения выполнения регламентных работ информационные системы, ПО, оборудование, работающее в непрерывном цикле, должны обслуживаться по согласованию со Службой Заказчика не реже 1 раза в квартал. Исполнитель должен составить план регламентных работ и согласовать с представителем Заказчика.

**5.3 Мониторинг и отчётность**

Заказчик осуществляет текущий мониторинг и контроль хода и качества выполнения работ по оказанию предусматриваемых Договором услуг. Для решения этой задачи Исполнитель обязан предоставлять представителю Заказчика следующую информацию (Таблица 3).

Таблица 3 – Информация о ходе текущих услуг, предоставляемая Заказчику

| **Контролируемая информация** | **Порядок предоставления** | **Форма** |
| --- | --- | --- |
| Уведомление о передаче решения инцидента на следующий уровень (эскалация на разработчиков/ производителей) | В течение трех часов с момента принятия решения | Сообщение по электронной почте с подробным описанием сути инцидента и принятых мер. В случае неработоспособности электронной почты сообщение передается устно по телефонной связи |
| Уведомление о невозможности решения инцидента в установленное SLA время | В течение одного часа с момента фиксации нарушения сроков | Сообщение по электронной почте с описанием причин нарушения SLA и принятых мер. В случае неработоспособности электронной почты сообщение передается устно по телефонной связи |
| Уведомление о невозможности решения проблемы приоритета «Критичный» в установленные SLA сроки | В течение 10 минут с момента фиксации нарушения сроков | Сообщение по электронной почте с описанием причин нарушения SLA и принятых мер. В случае неработоспособности электронной почты сообщение передается устно по телефонной связи |
| Уведомление о получении инцидента с приоритетом «Критичный», для ИТ-услуг | В течение 30 минут с момента получения заявки/ либо обнаружения инцидента | Сообщение по электронной почте с описанием причин нарушения SLA и принятых мер. В случае неработоспособности электронной почты сообщение передается устно по телефонной связи |

Заказчик, в лице службы Заказчика, осуществляет сбор информации об объёме и качестве оказанных основных услуг. Для решения этой задачи Исполнитель обязан предоставлять в службу Заказчика нижеследующую информацию о ходе оказания услуг (Таблица 4).

Таблица 4 – Список, форма и порядок предоставления ежемесячных отчётов

| **Отчёт** | **Порядок предоставления** | **Форма** |
| --- | --- | --- |
| Количество полученных и выполненных заявок | Ежемесячно первый рабочий день месяца следующего за отчетным | Отчётная форма, разработанная Исполнителем и согласованная с Заказчиком |
| Количество заявок, выполненных с нарушением SLA, с указанием причин нарушения SLA и согласованных Сторонами путей их устранения | Ежемесячно первый рабочий день месяца следующего за отчетным | Отчётная форма, разработанная Исполнителем и согласованная с Заказчиком |

**5.4 Расчет стоимости услуг и порядок оплаты**

**5.4.1 Стоимость услуг и порядок оплаты**

Оплата услуг должна осуществляться в порядке, определенном Договором. Оплата производится фиксированным ежемесячным платежом. Оплата дополнительных услуг (п.3.8) рассчитывается дополнительно, на основании единичных расценок с учетом фактически отработанных часов работы специалистов Исполнителя. Результаты работы Исполнителя в части соблюдения SLA должны оцениваться ежемесячно. В случае начисления штрафа Исполнитель выставляет счет за свои услуги за вычетом размера штрафа.

**5.4.2 Расчет уровня выполнения SLA**

Перечень измеримых показателей качества сервиса (метрик), общих для всех сервисов, предоставляемых в рамках Договора, приведен в Таблице 5.

Таблица 5 – Критерии оценки качества оказания ИТ-услуг и их значение

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование метрики** | **Ед. изм.** | **Способ расчета** | **Условие применения штрафных санкций** |
| % заявок, выполненных в срок (в рамках SLA) | % | где: – количество заявок, закрытых в отчетном периоде, выполненных в согласованные в SLA сроки (время решения заявки не включает время нахождения в статусе «В ожидании»),  – Количество заявок, закрытых в отчетном периоде | SLA1 < 95% |
| Уровень доступности ИТ-сервисов Заказчика (за исключением обстоятельств непреодолимой силы) | % | где:  i – Порядковый номер сервиса;  N – Общее количество сервисов;  – Плановое количество доступности i-го сервиса в отчетный период;  – Фактическое количество часов доступности i-го сервиса в отчетный период;  – Коэффициент критичности i-го сервиса, [0..1], (перечень сервисов и их критичность приведены в Таблице 6) | SLA2 < 98% |

Перечень сервисов и их критичность приведены в Таблице 6.

Таблица 6 – Перечень сервисов и их критичность

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Сервис |  | ,ч. |
| 1. 1 | Сервис виртуализации | 0,10 | 24ч \* M |
| 1. 2 | Сервис контейнеризации и оркестрации | 0,09 | 24ч \* M |
| 1. 3 | Системное ПО | 0,08 | 24ч \* M |
| 1. 4 | Сервис каталога | 0,06 | 24ч \* M |
| 1. 5 | Сервис Веб-сервера | 0,05 | 24ч \* M |
| 1. 6 | Сервис DNS | 0,06 | 24ч \* M |
| 1. 7 | Сервис резервного копирования и восстановления | 0,04 | 24ч \* M |
| 1. 8 | Сервис DHCP | 0,03 | 24ч \* M |
| 1. 9 | Сервис WSUS | 0,02 | 8ч \* N |
| 1. 10 | Сервис SCCM | 0,02 | 8ч \* N |
| 1. 11 | Сервис RDS | 0,03 | 24ч \* M |
| 1. 12 | Сервис корпоративной электронной почты | 0,10 | 24ч \* M |
| 1. 13 | Сервис хранения данных | 0,10 | 24ч \* M |
| 1. 14 | Сервис печати | 0,04 | 12ч \* N |
| 1. 15 | Сервис защищенных удаленных клиентских подключений | 0,08 | 8ч \* M |
| 1. 16 | Система мониторинга | 0,02 | 24ч \* M |
| 1. 17 | Корпоративная сеть передачи данных (КСПД) | 0,09 | 24ч \* M |

где:

**M –** количество календарных дней в отчетном месяце,

**N** – количество рабочих дней в отчетном месяце.

**5.4.3 Размер штрафных санкций**

Исполнитель несет материальную ответственность за несоблюдение SLA по срокам разрешения заявок в размерах, приведенных в Таблице 7.

Таблица 7 – Перечень сроков разрешения заявок

|  |  |
| --- | --- |
| **% заявок, выполненных в срок (в рамках SLA)** | **Размер штрафных санкций, % от ежемесячной стоимости услуги** |
| Более 95% | Не применяется |
| Более 85% до 95% | 15% |
| Более 75% до 85% | 20% |
| Более 65% до 75% | 30% |
| Менее 65% | 45% |

Исполнитель несет материальную ответственность за несоблюдение SLA по уровню доступности ИТ-сервисов, приведенных в Таблице 8.

Таблица 8 – Перечень уровней доступности ИТ-сервисов.

|  |  |
| --- | --- |
| Уровень доступности ИТ-сервисов Заказчика (за исключением обстоятельств непреодолимой силы) | Размер штрафных санкций, % от ежемесячной стоимости услуги |
| от 98% до 100% | Не применяются |
| от 95% до 98% | 15% |
| от 93% до 95% | 20% |
| от 90% до 93% | 30% |
| Менее 90% | 45% |

Итоговый размер штрафных санкций за месяц составляет общую сумму штрафных санкций за каждый параметр услуги в отдельности.

Штрафные санкции за нарушение параметров качества услуги не применяются к Исполнителю в случаях, если нарушение параметров качества предоставления услуги произошло при работе с Заявкой, связанной с объектом обслуживания, о неудовлетворительном техническом состоянии которого Исполнитель оповестил Заказчика.

Заявки, сроки решения по которым нарушены по причинам, не зависящим от Исполнителя, и находящиеся вне зоны ответственности Исполнителя могут не учитываться при расчете уровня сервиса.

**5.4.4 Форс-мажорные обстоятельства**

В случае если Исполнитель предвидит, что исполнение обязательств по SLA в полном объеме невозможно, Исполнитель должен немедленно уведомить ответственного представителя службы Заказчика и при необходимости разработать совместный план действий по разрешению нештатной ситуации.

Исполнитель совместно со службой Заказчика должны вести реестр нештатных ситуаций, содержащий основные риски по всем типам услуг, и там, где возможно, механизмы их предотвращения. Исполнитель должен периодически пересматривать реестр и совместно со службой Заказчика принимать разумные меры для снижения последствий нештатных ситуаций.

**5.4.5 Задачи и ответственность представителей Исполнителя**

Настоящее SLA регламентирует роли, задачи и ответственность представителей Исполнителя, перечисленные в Таблице 8.

Таблица 8 – Перечень ролей, задач и ответственности представителей Исполнителя

| 1. № | **Роль** | **Задачи** | **Ответственность** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. 1. | Менеджер технической поддержки | Постановка задач и контроль персонала Исполнителя, взаимодействие с Заказчиком по разрешению проблем | Соблюдение условий SLA, уровней услуги, обеспечение качества услуг |

**5.4.6 Задачи и ответственность представителей Заказчика**

Настоящее SLA регламентирует роли, задачи и ответственность представителей Заказчика, перечисленные в Таблице 10.

Таблица 10 – Перечень ролей, задач и ответственности представителей Заказчика

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. № | **Роль** | **Задачи** | **Ответственность** |
| 1. 1. | Уполномоченное лицо представителя Заказчика | Контроль качества услуг, предоставляемых Исполнителем, взаимодействие с Исполнителем по разрешению проблем | Соблюдение условий SLA |

**5.4.7 Способ связи**

Для выполнения услуг по Договору могут применяться следующие способы связи:

* ITSM система Заказчика;
* электронная почта;
* телефонная связь;
* мессенджеры;

**5.4.8 Перечень контактных лиц и их компетенция**

Настоящий пункт устанавливает перечень контактных лиц со стороны Исполнителя. Контактные лица, указанные в настоящем разделе, могут быть заменены. В случае замены контактных лиц сторона, осуществившая такую замену, должна уведомить противоположную сторону любым доступным способом в течение одного рабочего дня.

Контактные лица по предоставлению услуг от Исполнителя перечислены в   
Таблице 11.

Таблица 11 – Перечень контактных лиц по предоставлению услуг от Исполнителя

| **Услуги** | **Роль** | **Контактное лицо** | **Телефон** | **E-mail** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Управление проектом | Менеджер проекта |  |  |  |
| Контроль работы проектной команды | Сервис-менеджер |  |  |  |

В случае изменения состава лиц, предоставляющих услуги от Исполнителя, Исполнитель обязан проинформировать уполномоченных лиц Заказчика по почте о планируемых изменениях за 14 дней и согласовать с Заказчиком кандидатов на замену.

Уполномоченные лица со стороны Заказчика перечислены в Таблице 12.

Таблица 12 – Перечень уполномоченных лиц со стороны Заказчика

| **Подразделение** | **Роль** | **Контактное лицо** | **Должность** | **Телефон** | **e-mail** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

# 6. Требования к информационной безопасности

Любые изменения в части прав доступа пользователям ИС или сервисов должны согласовываться ОИБ.

Все изменения настроек антивирусного ПО производятся непосредственно сотрудниками отдела информационной безопасности Заказчика; локальное отключение антивирусного ПО и других средств защиты должно согласовываться с отделом информационной безопасности Заказчика.

**Правила и процедуры обеспечения информационной безопасности**

Подрядчик должен принять и соблюдать задокументированные политики, стандарты и процедуры в отношении информационной безопасности в целях создания контролируемой среды (далее - Среда), связанной с защитой конфиденциальности, целостности и доступности информации. Политики и процедуры подлежат ежегодному пересмотру, обновлению и утверждению высшим руководством. Если Подрядчик разрешает использование личных устройств для доступа к Информации или системам, то ему необходимо внедрить Политику «использования сотрудниками личных устройств» (концепция BYOD).

Доступ к информационным ресурсам Заказчика осуществляется с применением двухфакторной аутентификации пользователей через VPN-L2tp подключение.

При доступе к информационным ресурсам Заказчика используются индивидуальные учётные записи с целью однозначной идентификации сотрудников исполнителя.

В случае компрометации информационной инфраструктуры Исполнителя (любого из её значимых компонентов, например – электронной почты) Исполнитель обязан незамедлительно сообщить об этом Заказчику на адрес alarm@nskes.ru. Учётные записи сотрудников Исполнителя могут быть заблокированы до получения исчерпывающей информации о полной ликвидации последствий инцидента информационной безопасности в инфраструктуре Исполнителя.

На всех хостах, с которых производится подключение к инфраструктуре Заказчика Исполнитель обязан обеспечить функционирование актуальной версии антивирусного программного обеспечения с ежедневным обновлением антивирусных баз, а так же обеспечить своевременную установку обновлений безопасности для используемой операционной системы и прикладного программного обеспечения.

Предоставление прав доступа к ИС Заказчика производится в соответствии с требованиями действующего регламента предоставления прав доступа.

Для оказания услуг в удаленном режиме Исполнитель должен использовать только защищенные сетевые соединения.

Исполнитель должен выполнять все требования локальных актов Заказчика, направленных на обеспечение информационной безопасности.

Исполнитель должен формировать рекомендации по устранению выявленных рисков информационной безопасности. Участвовать в устранении инцидентов.

Для возможности оценки Заказчиком предпринятых Исполнителем мер по информационной безопасности Исполнитель должен предоставить:

* Лицензию ФСТЭК России на деятельность по технической защите конфиденциальной информации (в части инфраструктуры) со следующим перечнем работ и услуг, на которые распространяется данная лицензия:
* Контроль защищенности конфиденциальной информации от несанкционированного доступа и ее модификации в средствах и системах информатизации;
* Проектирование в защищенном исполнении средств и систем информатизации;
* Установка, монтаж, испытания, ремонт средств защиты информации (технических средств защиты информации, защищенных технических средств обработки информации, технических средств контроля эффективности мер защиты информации, программных (программно-технических) средств защиты информации, защищенных программных (программно-технических) средств обработки информации, программных (программно-технических) средств контроля защищенности информации).
* Лицензию ФСБ России на деятельность по разработке, производству, распространению шифровальных (криптографических) средств, информационных систем и телекоммуникационных систем, защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств, выполнению работ, оказанию услуг в области шифрования информации, техническому обслуживанию шифровальных (криптографических) средств, информационных систем и телекоммуникационных систем, защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств (за исключением случая, если техническое обслуживание шифровальных (криптографических) средств, информационных систем и телекоммуникационных систем, защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств, осуществляется для обеспечения собственных нужд юридического лица или индивидуального предпринимателя) на работы предусмотренные пунктами 12, 13, 14, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26 Приложения к Положению, утверждённому постановлением Правительства РФ №313 от 16.04.2012.

1.9. Форма договора на оказание услуг в сфере ИТ

**ДОГОВОР**

**оказания услуг № \_\_\_\_\_\_\_**

г. Новосибирск «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

Акционерное общество «Новосибирскэнергосбыт» (АО «Новосибирскэнергосбыт»), именуемое в дальнейшем **«Заказчик»**, в лице *(должность)*\_\_\_\_\_ *(Ф.И.О.)* \_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_), именуемое в дальнейшем **«Исполнитель»**, в лице *(должность)* \_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(Ф.И.О.)* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, далее в отдельности именуемые «Сторона», а совместно – «Стороны», заключили настоящий договор (далее по тексту – «Договор») о нижеследующем:

1. **Предмет Договора**
2. Исполнитель обязуется оказать Заказчику услуги, указанные в Перечне услуг (Приложение №1 к Договору) (далее – услуги), а Заказчик в соответствии с условиями Договора обязуется принять надлежащим образом оказанные услуги и оплатить их. Оказываемые Исполнителем по Договору услуги и их порядок оказания должны соответствовать требованиям и условиям настоящего Договора и Технического задания (Приложение № 2 к Договору).
3. Договор заключён для осуществления прав и законных интересов АО «Новосибирскэнергосбыт» в целях надлежащего исполнения договоров, заключенных с клиентами; договоров энергоснабжения с потребителями электрической энергии, в том числе, для правильного и своевременного произведения расчётов за электрическую энергию; учёта потреблённой электрической энергии, учёта льгот и субсидий, получаемых потребителями.
4. При исполнении договора Исполнителем не производится обработка персональных данных субъектов персональных данных.
5. **Права и обязанности сторон**
   1. Исполнитель обязан:

2.1.1. Качественно, в объёме и сроки, установленные Договором, оказать Заказчику услуги.

2.1.2. За свой счёт, в сроки и порядке, установленные Договором, исправить все недостатки, выявленные при оказании услуг.

2.1.3. Не разглашать полученные при оказании услуг сведения, являющиеся информацией конфиденциального характера или составляющие коммерческую тайну Заказчика.

2.1.4. Добросовестно исполнять свои обязательства по Договору: не допускать своими действиями (бездействием) нарушения обязательств по Договору, прав и законных интересов Заказчика; исходить из того, что задание Заказчика должно быть выполнено в его интересах, с наименьшими затратами и с высокой эффективностью; не допускать действий (в том числе, действий своих работников), направленных на получение личной выгоды, в нарушение законодательства Российской Федерации и (или) условий настоящего Договора.

2.1.5. Незамедлительно сообщить Заказчику об обстоятельствах, препятствующих своевременному, качественному и полному исполнению настоящего Договора, принять необходимые и разумные меры к устранению указанных обстоятельств.

2.1.6. По факту оказания услуг в течение 2 (Двух) рабочих дней, либо, если сдача-приёмка услуг осуществляется ежемесячно, то не позднее 2 (Второго) числа месяца, следующего за отчётным, представлять Заказчику надлежащим образом оформленный Акт об оказанных услугах (Приложение №3), счет-фактуру или универсальный передаточный документ, а также Отчёт об оказанных услугах (Приложение №4). Счет-фактура не выставляется в случае, если Исполнитель не является плательщиком НДС, а также при совершении операций, не облагаемых НДС.

2.1.7. Вернуть Заказчику в течение трех рабочих дней с даты расторжения договора, полученные от Заказчика для исполнения договора материалы, документы; если иной срок и порядок возврата не установлены приложениями к договору.

* 1. Исполнитель вправе:

2.2.1. Требовать своевременной оплаты оказанных услуг на условиях, установленных Договором.

2.2.2. Требовать от Заказчика информацию, документы, сведения о Заказчике, необходимые для оказания услуг по Договору.

2.2.3. Отказаться от исполнения Договора письменно уведомив об этом Заказчика не менее, чем за 4 (Четыре) месяца до даты расторжения Договора, лишь при условии полного возмещения Заказчику убытков. Стороны определили, что размер убытков Заказчика при одностороннем отказе Исполнителя от Договора составляет 30% (Тридцать процентов) от цены Договора.

* 1. Заказчик обязан:

2.3.1. Оплатить оказанные услуги в порядке и сроки, установленные Договором.

2.3.2. Предоставлять Исполнителю информацию, документы, сведения о Заказчике, необходимые для оказания услуг по Договору.

* 1. Заказчик вправе:

2.4.1. В любое время проверять ход и качество оказания услуг.

2.4.2. При обнаружении недостатков в оказанных услугах потребовать устранения их Исполнителем за свой счёт, в порядке, установленном Договором.

2.4.3. Требовать от Исполнителя предоставить ему надлежащим образом оформленный Отчёт об оказанных услуг, Акт об оказанных услугах, счет-фактуру, в соответствии с условиями Договора и требованиями законодательства Российской Федерации.

2.4.4. Отказаться от исполнения Договора, письменно уведомив об этом Исполнителя за 30 (Тридцать) дней до даты расторжения Договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов.

1. **Качество услуг**
   1. Услуги по объёму, содержанию и способу оказания должны соответствовать качеству, предъявляемому к ним условиями Договора, требованиями законодательства, а в отсутствие таковых, соответствовать требованиям, обычно предъявляемым к такого рода услугам.
   2. В случае обнаружения недостатков услуг Заказчик предъявляет Исполнителю требование об их устранении в разумный срок, который не может превышать 7 (Семи) рабочих дней, с даты предъявления требования. Исполнитель обязуется безвозмездно устранить недостатки в обозначенный Заказчиком срок.
   3. В случае не устранения Исполнителем недостатков в обозначенный Заказчиком срок Заказчик, по своему выбору, вправе устранить недостатки услуг самостоятельно или с привлечением третьих лиц и потребовать от Исполнителя возмещения расходов на их устранение. В таком случае, расходы на устранение недостатков, подлежат возмещению Исполнителем в безусловном порядке при предъявлении требования Заказчиком.
   4. Уровень SLA гарантийной поддержки в рамках настоящего Договора подразумевает предоставление Исполнителем услуг, с соблюдением временных характеристик.

Выполнение плановых работ затрагивающие ключевые бизнес-системы Заказчика, может проводиться в нерабочее время по заранее согласованному графику (сроки проведения работ должны согласовываться письменно или в электронном виде не менее чем за 2 рабочих дня).

Приоритеты и время оказания услуг устанавливаются в приложении № 2 к договору - техническом задании. Результаты работы Исполнителя в части соблюдения SLA гарантийной поддержки оцениваются Заказчиком. Исполнитель несет ответственность за несоблюдение SLA гарантийной поддержки по срокам оказания услуг в соответствии с разделом 6 договора и приложением № 2 к договору - техническим заданием.

1. **Цена Договора и порядок расчётов**
   1. Цена Договора определяется в Приложении №1.
   2. Стороны обязуются осуществлять расчёты по Договору в безналичном порядке путём перечисления денежных средств на банковские счета Сторон.
   3. Оплата услуг осуществляется в соответствии с Приложением №1.
   4. Датой выполнения Сторонами финансовых обязательств по Договору, в том числе датой оплаты услуг, считается дата списания банком одной Стороны с её расчётного счёта денежных средств для перечисления их другой Стороне.
2. **Порядок оказания и приёмки услуг**
3. Исполнитель оказывает услуги с даты подписания Договора и в соответствии с требованиями и условиями Договора. Если Исполнитель не приступает к оказанию услуг в требуемый срок, либо оказывает услуги настолько медленно, что их оказание к установленному Договором сроку становится явно невозможным, Заказчик вправе поручить оказание услуг в срочном порядке другому лицу и предъявить их стоимость Исполнителю.
4. Если способ и порядок оказания услуг согласованы Сторонами, то Исполнитель может отступить от них только с письменного согласия Заказчика.
5. В процессе оказания услуг, Исполнитель использует собственные ресурсы, кроме случаев, когда Сторонами согласовано использование давальческих материалов и ресурсов. Привлечение третьих лиц (субисполнителей) Исполнитель согласовывает с Заказчиком в письменном виде. Исполнитель отвечает перед Заказчиком за действия субисполнителей как за свои собственные.
6. Оказание услуг подтверждается Актом об оказанных услугах. Датой подписания Акта об оказанных услугах является дата подписания документа со стороны Заказчика.
7. Исполнитель по факту оказания услуг в течение 2 (Двух) рабочих дней, либо, если сдача-приёмка услуг осуществляется ежемесячно, то не позднее 2 (Второго) числа месяца, следующего за отчётным, подписывает и направляет Заказчику Акт об оказанных услугах, счет-фактуру или универсальный передаточный документ, а также отчёт об оказанных услугах.
8. В Акте об оказанных услугах должно содержаться детальное описание оказанных услуг.
9. Заказчик осуществляет принятие и согласование оказанных услуг до 15 (Пятнадцатого) числа календарного месяца, следующего за отчётным, при условии получения им первичной документации (Акта, иного универсального передаточного документа) не позднее 2 (Второго) числа календарного месяца, следующего за отчётным. В случае получения Заказчиком первичной документации позднее срока, установленного настоящим пунктом, Заказчик вправе осуществить приёмку услуг до 15 (Пятнадцатого) числа календарного месяца, следующего за месяцем получения первичной документации.
10. В случае несогласия с качеством и/или объёмом оказанных услуг Заказчик направляет Исполнителю письмо с отказом от подписания Акта об оказанных услугах с указанием причин отказа (далее – письмо). В этом случае в течение 3 (Трёх) рабочих дней с даты отказа Заказчика от подписания Акта об оказанных услугах Стороны согласуют перечень недостатков, необходимых доработок и сроков их устранения. В течение 3 (Трёх) рабочих дней после устранения Исполнителем недостатков Стороны подписывают Акт об оказанных услугах.
11. **Ответственность Сторон**
    1. Исполнитель обязан оплатить Заказчику следующие виды штрафных санкций:

6.1.1. За нарушение условий оказания услуг:

За каждый факт нарушения условий оказания услуг, в том числе, некачественного оказания услуг (за исключением нарушения сроков оказания услуг), Подрядчик обязуется по требованию Заказчика уплатить штраф в размере 1 000 (Одна тысяча) рублей, если общая стоимость договора составляет до 3 000 000 (Три миллиона) рублей.

За каждый факт нарушения условий оказания услуг, в том числе, некачественного оказания услуг (за исключением нарушения сроков оказания услуг), Подрядчик обязуется по требованию Заказчика уплатить штраф в размере 3 000 (три тысячи) рублей, если общая стоимость договора составляет от 10 000 000 (Десять миллионов) рублей до 30 000 000 (Тридцать миллионов) рублей.

За каждый факт нарушения условий оказания услуг, в том числе, некачественного оказания услуг (за исключением нарушения сроков оказания услуг), Подрядчик обязуется по требованию Заказчика уплатить штраф в размере 5 000 (пять тысяч) рублей, если общая стоимость договора составляет 30 000 000 (Тридцать миллионов) рублей и выше.

6.1.2. За нарушение сроков оказания услуг:

Исполнитель несет ответственность за несоблюдение SLA гарантийной поддержки по срокам оказания услуг в размерах, установленных Заказчиком в приложении № 2 к договору – техническом задании.

6.1.3. За нарушение срока возврата любых документов, материалов:

В случае нарушения Исполнителем сроков оказания услуг, согласованных между Заказчиком и Исполнителем, предоставления любых документов, материалов в соответствии с условиями договора, результатов оказания услуг, Исполнитель обязуется по требованию Заказчика уплатить неустойку в размере 0,1 (одной десятой) процента от общей цены договора, за каждый день просрочки.

* 1. Перечисленные в п. 6.1.1 – 6.1.3 договора штрафные санкции начисляются в разных случаях и не заменяют друг друга. Общий размер неустойки ограничен максимальной суммой договора.

Заказчик вправе удержать суммы убытков, неустоек, ущерба, штрафов, предусмотренных Договором, из обеспечения исполнения договора, предоставленного Исполнителем и (или) из любых сумм, подлежащих уплате Исполнителю Заказчиком по Договору.

Оплата/удержание с Исполнителя убытков, неустойки, ущерба, штрафов, не освобождает Исполнителя от исполнения своих обязательств по оказанию услуг по договору.

6.3.Исполнитель обязуется возместить Заказчику финансовый убыток, понесённый последним вследствие признания налоговыми органами неправомерным применение Заказчиком налоговых вычетов на сумму налога на добавленную стоимость (НДС), предъявленного Исполнителем Заказчику, по мотиву неправильного оформления счетов-фактур, выставленных Исполнителем Заказчику. В состав финансовых убытков, подлежащих возмещению, включаются:

1. Сумма НДС, признанная налоговыми органами не подлежащей вычетам, по мотиву неправильного оформления соответствующих счетов-фактур, выставленных Поставщиком.
2. Начисленные пени на сумму налога, признанной не подлежащей вычету.
3. Суммы, подлежащие уплате налогоплательщиком, в связи с привлечением его к ответственности.

Дополнительно к общей сумме финансовых убытков Исполнитель уплачивает Заказчику компенсацию налоговых издержек Заказчика по уплате налога на прибыль с возмещённых ему Исполнителем сумм финансовых убытков. Размер компенсаций налоговых издержек составляет 25% (Двадцать пять процентов) от общей суммы финансовых убытков.

6.4. Стороны договорились о том, что документом, подтверждающим возникновение оснований для уплаты Исполнителем Заказчику соответствующих сумм финансовых убытков, предусмотренных настоящим договором, является:

1. Решение налогового органа, в котором указывается на доначисление Заказчику соответствующих сумм НДС, в связи с нарушениями в оформлении счетов-фактур, выставленных Исполнителем.
2. Решение налогового органа, в котором указывается на начислении пени на суммы доначисленного НДС.
3. Решение налогового органа, в котором указывается на привлечение Заказчика к налоговой ответственности, в связи с неуплатой соответствующей суммы НДС.

6.5. Пункты 6.3. - 6.4. Договора применяются в случае, если Исполнитель признается плательщиком НДС и операции не освобождаются от НДС. В иных случаях, Сторона, не исполнившая или ненадлежащим образом исполнившая обязательство по Договору, несёт ответственность перед другой Стороной в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.6.В иных случаях, не предусмотренных настоящим разделом, Сторона, не выполнившая или ненадлежащим образом выполнившая обязательство по Договору, несёт ответственность перед другой Стороной в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1. **Действие непреодолимой силы**
2. Если иное не предусмотрено Федеральным законом или Договором, Сторона, не исполнившая или ненадлежащим образом исполнившая обязательство по Договору, несёт ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Договором, если не докажет, что надлежащее исполнение этого обязательства оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств.
3. Сторона, не исполнившая или ненадлежащим образом исполнившая обязательство по Договору, если надлежащее исполнение этого обязательства оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, обязана:

#### в письменной форме известить о наступлении и о предполагаемом сроке действия обстоятельств непреодолимой силы другую Сторону в срок не позднее 5 (Пять) рабочих дней со дня наступления указанных обстоятельств и предоставить необходимые подтверждения;

#### предпринять необходимые зависящие от неё и доступные ей действия для уменьшения последствий действия обстоятельств непреодолимой силы, устранения препятствий к выполнению обязательства и возобновления выполнения своих обязательств в полном объёме в соответствии с Договором;

#### уведомить другую Сторону о возобновлении выполнения своих обязательств согласно Договору.

#### Отсутствие уведомления или несвоевременное уведомление лишает Сторону права ссылаться на обстоятельства непреодолимой силы как на основание, освобождающее её от ответственности за неисполнение обязательств по Договору.

1. При наличии обстоятельств непреодолимой силы сроки выполнения Сторонами обязательств по Договору отодвигаются соразмерно времени, в течение которого действуют обстоятельства непреодолимой силы либо соразмерно времени, необходимого для устранения Сторонами последствий действия таких обстоятельств. В случае, если обстоятельства непреодолимой силы продолжаются свыше 30 (Тридцать) рабочих дней подряд, либо сроки, требующиеся для устранения Сторонами последствий действия таких обстоятельств непреодолимой силы, превышают 30 (Тридцать) рабочих дней, Стороны проводят дополнительные переговоры для выявления приемлемых альтернативных способов исполнения Договора.
2. После прекращения действия непреодолимых обстоятельств, Сторона, которая подверглась их действию, должна возобновить исполнение обязательств в срок, не превышающий 3 (Три) рабочих дней с момента прекращения действия этих обстоятельств.
3. **Порядок разрешения споров**
4. Все споры в связи с Договором Стороны разрешают с соблюдением обязательного досудебного претензионного порядка урегулирования споров.
5. Сторона, имеющая к другой Стороне требование в связи с Договором, в том числе в связи с его заключением, исполнением, нарушением, прекращением его действия (в том числе расторжением, включая односторонний отказ) или его недействительностью, обязана до обращения с этим требованием в суд направить другой Стороне письменную претензию с указанием этого требования и приложением удостоверенных ею копий документов, обосновывающих это требование, отсутствующих у другой Стороны.
6. Сторона обязана рассмотреть полученную претензию и о результатах её рассмотрения уведомить в письменной форме другую Сторону в течение 10 (Десяти) рабочих дней со дня получения претензии со всеми необходимыми приложениями. Претензия считается полученной другой Стороной по истечении 6 (Шести) календарных дней с даты её направления Стороной почтовым отправлением. Риск фактического неполучения претензии по адресу местонахождения юридического лица несёт получающая претензию Сторона. При передаче претензии с нарочным, претензия считается полученной в день проставления отметки о её принятии получающей претензию Стороной.
7. При частичном удовлетворении или отклонении Стороной претензии в уведомлении должно быть указано основание принятого Стороной решения со ссылкой на соответствующий пункт Договора.
8. Направившая претензию Сторона вправе обратиться с указанным в ней требованием в суд, только если оно не будет полностью удовлетворено другой Стороной в течение в течение 10 (Десяти) рабочих дней со дня получения другой Стороной претензии со всеми необходимыми приложениями.
9. Все споры между Сторонами в связи с Договором, в том числе в связи с его заключением, исполнением, нарушением, прекращением его действия (в том числе расторжением, включая односторонний отказ), его недействительностью, подлежат разрешению арбитражным судом по месту нахождения Заказчика.
10. Положения настоящего раздела являются обязательными и для правопреемников Сторон, в том числе для лиц, приобрётших права по Договору в результате уступки этих прав или обязанности по Договору в результате перевода долга и для универсальных правопреемников Сторон.
11. **Действие Договора**
    1. Настоящий Договор заключён в форме электронного документа, подписанного электронными подписями Сторон.
    2. Договор вступает в силу и становится обязательным для Сторон с момента его подписания и действует 36 (Тридцать шесть) месяцев. Окончание срока Договора не освобождает Стороны от принятых на себя обязательств.
    3. Раздел Договора о порядке разрешения споров действует в течение 3 (Трёх) лет после окончания срока действия Договора, раздел Договора о конфиденциальности действует бессрочно.
12. **Авторские права на результат услуг**
13. В случае, если в процессе оказания услуг по настоящему Договору будут созданы объекты авторских и смежных прав, подлежащие охране в соответствии с четвертой частью Гражданского кодекса Российской Федерации, Исполнитель обязуется передать принадлежащее ему (как правообладателю) исключительные права на результат интеллектуальной деятельности или на средство индивидуализации в полном объёме Заказчику, включая указанные в ст. 1270 Гражданского кодекса Российской Федерации, на территории всех стран мира в течение всего срока действия данных прав.
14. Предоставляемые Исполнителем материалы и исключительные права не должны быть обременены для Заказчика правами третьих лиц. Все расчёты с авторами произведений, а также с правообладателями иных объектов интеллектуальной собственности, вошедших в представляемые материалы, производятся Исполнителем самостоятельно.
15. Исполнитель имеет право использовать по своему усмотрению защищённые авторским правом материалы, предоставленные Заказчиком, только для исполнения своих обязательств по Договору.
16. **Конфиденциальность**
17. Любая производственная, финансово-экономическая и иная информация, полученная каждой Стороной от другой Стороны в связи с Договором, в том числе в связи с его заключением и исполнением, считается информацией составляющей коммерческую тайну (далее по тексту – «Информация»), за исключением информации к которой есть свободный доступ на законном основании.
18. Сторона, получившая Информацию, обязуется использовать её как конфиденциальную и не предоставлять ее прямо или косвенно другим лицам для каких бы то ни было целей, а также не использовать и не копировать такую Информацию кроме как для целей исполнения Договора.
19. Сторона, получившая Информацию, обязана предпринимать все разумно необходимые и доступные для неё действия, направленные на соблюдение режима коммерческой тайны.
20. По требованию уполномоченных законодательством Российской Федерации органов государственной власти или органов местного самоуправления, а также их должностных лиц Сторона, получившая данное требование, имеет право предоставлять Информацию, полученную в связи с Договором, без получения предварительного согласия другой Стороны. При этом Сторона, предоставляющая указанным органам или лицам Информацию, обязана:

- незамедлительно уведомить другую Сторону о получении такого требования,

- предоставить указанным органам или лицам минимально необходимый/требуемый объем Информации,

- принять меры к сохранению режима коммерческой тайны указанными органами или лицами, которым такая Информация предоставлена, в том числе взять у уполномоченного представителя указанного органа или указанного лица письменное подтверждение того, что ему известно о конфиденциальном характере передаваемой Информации.

1. Информация может предоставляться тем из работников и иных лиц Сторон, для кого существует необходимость ознакомления с данной Информацией для целей исполнения Договора, при условии, что Стороной с таким лицом заключено соглашение о неразглашении указанной Информации.
2. Сторона, предоставившая другой Стороне в связи с Договором свою Информацию, вправе в любое время, в том числе до истечения срока действия Договора и настоящего раздела, разглашать эту Информацию третьим лицам, а также в одностороннем порядке прекращать охрану её конфиденциальности.
3. В случае прекращения Стороной охраны Информации Сторона, прекратившая охрану её конфиденциальности, обязана уведомить о таком факте другую Сторону в течение 5 (Пять) рабочих дней. В случае разглашения Информации Сторона, допустившая её разглашение, обязана уведомить о таком факте другую Сторону в течение 5 (Пять) рабочих дней.
4. Стороны признают, что несанкционированное раскрытие или использование Информации, ставшей известной Сторонам в связи с Договором, одной из Сторон может нанести существенный ущерб другой Стороне как имущественный (убытки), так и неимущественный (деловая репутация Стороны).
5. В случае реорганизации или ликвидации одной из Сторон, условия охраны конфиденциальной Информации определяются этой Стороной и её правопреемниками или участниками этой Стороны.
6. Сторона, не обеспечившая охрану конфиденциальной Информации, переданной по Договору, обязана возместить другой Стороне все возникшие в результате этого убытки в части непокрытой штрафом.
7. За каждый факт нарушения режима конфиденциальности Информации Сторона, допустившая такое нарушение, уплачивает неустойку в размере 200 000 (Двести тысяч) рублей.
8. **Противодействие коррупции**
9. При исполнении своих обязательств по настоящему Договору Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники не выплачивают, не предлагают выплатить и не разрешают выплату каких-либо денежных средств или ценностей прямо или косвенно любым лицам для оказания влияния на действия или решения этих лиц с целью получить какие-либо неправомерные преимущества или для достижения иных неправомерных целей.
10. При исполнении своих обязательств по настоящему Договору Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники не осуществляют действия, квалифицируемые применимым для целей настоящего Договора законодательством как дача/получение взятки, коммерческий подкуп, а также иные действия, нарушающие требования применимого законодательства и международных актов о противодействии коррупции.
11. В случае возникновения у Стороны подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящего раздела, соответствующая Сторона обязуется уведомить об этом другую Сторону в письменной форме. В письменном уведомлении Сторона обязана сослаться на факты или предоставить материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений настоящего раздела Договора другой Стороной, её аффилированными лицами, работниками или посредниками.
12. Сторона, получившая уведомление о нарушении каких-либо положений настоящего раздела, обязана рассмотреть уведомление и сообщить другой Стороне об итогах его рассмотрения в течение 5 (Пяти) рабочих дней с даты получения письменного уведомления.
13. Стороны гарантируют осуществление надлежащего разбирательства по фактам нарушения положений настоящего раздела с соблюдением принципов конфиденциальности и применение эффективных мер по предотвращению возможных конфликтных ситуаций. Стороны гарантируют отсутствие негативных последствий как для уведомившей Стороны в целом, так и для конкретных работников уведомившей Стороны, сообщивших о факте нарушений.
14. В случае подтверждения факта нарушения одной Стороной положений настоящего раздела и/или неполучения другой Стороной информации об итогах рассмотрения уведомления о нарушении в другая Сторона имеет право расторгнуть настоящий Договор в одностороннем внесудебном порядке путём направления письменного уведомления не позднее чем за 20 (Двадцать) календарных дней до даты прекращения действия настоящего Договора, а также потребовать полного возмещения убытков, связанных с выявлением коррупционных действий и расторжением Договора.
15. **Заверения и гарантии**
16. Исполнитель гарантирует, что на момент заключения Договора отсутствуют какие-либо сведения о фактах, известные Исполнителю и не сообщённые Заказчику, которые в значительной степени могли бы повлиять на решение Сторон о заключении Договора.
17. Руководствуясь ст. 431.2 Гражданского кодекса Российской Федерации, Стороны заверяют друг друга о том что:
18. В лице своих представителей, имеют право на подписание Договора, и получили на это необходимые одобрения и полномочия от органов управления;
19. В полной мере соблюдают требования законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путём, и финансированию терроризма;
20. Не находятся в банкротстве, отсутствуют признаки банкротства Стороны, а также отсутствуют причины (обстоятельства), которые могут привести к предъявлению иска о банкротстве Стороны третьими лицами, что финансовое состояние Стороны позволяет ей в полном объёме исполнять обязательства перед своими кредиторами, в том числе бюджетами всех уровней, а заключение настоящего Договора не приведёт к нарушению их прав и охраняемых законом интересов;
21. Не используют схемы уклонения от уплаты налогов или иные способы «оптимизации» налогов, признаваемые неприемлемыми в соответствии с правоприменительной практикой применимой юрисдикции;
22. Получили предварительное согласие своих работников и третьих лиц на обработку (включая передачу и хранение) персональных данных другой Стороной.
23. Настоящие заверения и гарантии имеют существенное значение для Сторон и Стороны полагаются на них при заключении Договора.
24. **Электронный документооборот**
25. Стороны пришли к соглашению о применении электронного документооборота (ЭДО) при составлении и обмене первичными учётными документами, а также иными документами, обмен которыми осуществляется в рамках Договора в электронной форме. ЭДО представляет собой систему работы с электронными документами, согласно которой все документы создаются, передаются и хранятся в электронной форме с применением информационно-телекоммуникационных технологий на компьютерах (ЭВМ), с использованием сети Интернет.
26. Применяя электронный документооборот между Сторонами, а также при использовании терминов, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации, в том числе Федеральным [законом](about:blank) от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи».
27. Электронные документы, обмен которыми Стороны осуществляют в рамках Договора, подписываются квалифицированной электронной подписью. Применение иных видов электронных подписей при обмене электронными документами между Сторонами недопустимо.
28. Стороны признают, что любой электронный документ, подписанный квалифицированной электронной подписью, является равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью уполномоченного лица и заверенному печатью.
29. Обмен электронными документами в рамках электронного документооборота между Сторонами осуществляется через Оператора электронного документооборота. Стороны пришли к соглашению осуществлять обмен электронными документами через одного из следующих операторов ЭДО: ООО «КОРУС Консалтинг СНГ», продукт: «СФЕРА Курьер» (сайт: [www.esphere.ru](http://www.esphere.ru).); ООО «Компания «Тензор», продукт: «СБИС» (сайт: sbis.ru); АО «ПФ «СКБ Контур», продукт: «Диадок» (сайт: [www.diadoc.ru](http://www.diadoc.ru)), а также иные операторы ЭДО, в случае достижения Сторонами соглашения об использовании их услуг.
30. Стороны своими силами и за свой счёт обеспечивают наличие соответствующих действующих сертификатов ключей, усиленных квалифицированных электронных подписей, заключение договора с Оператором электронного документооборота для обеспечения электронного документооборота, наличие технических возможностей (в том числе и необходимого программного обеспечения) обмена документами в электронном виде. Стороны в течение 10 (Десяти) рабочих дней с момента заключения Договора обеспечивают наличие ЭДО, при неисполнении этой обязанности одной из Сторон, другая Сторона вправе предъявить свои расходы, связанные с пересылкой документов на бумажном носителе, Стороне не исполнившей обязанности по организации ЭДО.
31. В случае невозможности обмена документами в электронном виде, подписанными квалифицированной электронной подписью, Стороны обязаны незамедлительно информировать друг друга о такой невозможности с указанием причины и предполагаемого срока восстановления возможности электронного документооборота. В этом случае в период невозможности обмена документами в электронном виде, обмен документами осуществляется на бумажном носителе.
32. При осуществлении обмена электронными документами Стороны руководствуются порядком выставления и получения документов в электронном виде, установленным действующим законодательством Российской Федерации, соответствующими приказами и письмами Министерства финансов Российской Федерации, Федеральной налоговой службы.
33. Каждая из Сторон несёт ответственность перед другой Стороной за обеспечение конфиденциальности ключей квалифицированной электронной подписи, недопущение использования принадлежащих ей ключей без её согласия.
34. В случае, если в течение 1 (Одного) рабочего дня Сторона, направившая документ в электронном виде, не получит от Стороны, получающей документ (либо от Оператора электронного документооборота), подтверждение о получении документа, Сторона, направляющая документ, оформляет соответствующий документ на бумажном носителе с подписанием его собственноручной подписью уполномоченного представителя и направляет его другой Стороне посредством почтовой связи.
35. В случае, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации, подписание Сторонами электронных документов с использованием ключей квалифицированной электронной подписи не должно дублироваться собственноручными подписями Сторон на бумажных носителях. Подлинный экземпляр документа может быть только один - электронный документ, подписанный Сторонами, с использованием квалифицированной электронной подписи, или бумажный документ, подписанный собственноручной подписью. Подлинный экземпляр документа не может быть подписан с одной стороны электронной подписью, а с другой стороны собственноручной подписью на бумажном носителе, в таком случае документ приобретает статус копии документа.
36. Составление и обмен документов в электронном виде с подписанием их квалифицированной электронной подписью не отменяет обязанность Сторон в выдаче лицам, подписывающим документы, доверенностей с соответствующими полномочиями.
37. Документы, которыми Стороны обмениваются в электронной форме с применением электронного документооборота: первичные учётные документы, отчёты, счета-фактуры, акты сверок взаимных расчётов, письма о порядке и способах исполнения Договора, уведомления о фактах, имеющих юридическое значение, заявления Сторон об изменении, прекращении обязательств по Договору, дополнительные соглашения и протоколы разногласий (протоколы согласования разногласий), претензии (досудебные претензии), связанные с неисполнением (не надлежащим исполнением) Сторонами обязательств по Договору, ответы (возражения) на претензии (уведомления, заявления, обращения).
38. **Заключительные положения**
39. Каждая из Сторон несёт ответственность перед другой Стороной за достоверность и полноту указанных в разделе «Реквизиты и подписи Сторон» своих реквизитов. В случае изменения указанных реквизитов одной из Сторон, эта Сторона обязана направить другой Стороне уведомление об их изменении с указанием новых реквизитов и даты их изменения в срок, позволяющий другой Стороне исполнить свои обязательства по Договору, но в любом случае не позднее 3 (Трёх) дней с даты изменения этих реквизитов.
40. Сторона, исполнившая свои обязательства по Договору в соответствии с его условиями и исходя из последних известных ей на дату их исполнения реквизитов другой Стороны, считается исполнившей свои обязательства надлежащим образом, другая сторона несёт риск неисполнения, в связи с несвоевременным сообщением ею изменений реквизитов.
41. Все приложения и дополнительные соглашения к Договору подписываются Сторонами и являются его неотъемлемой частью.

Приложение №1: Перечень услуг;

Приложение №2: Техническое задание на оказание услуг по оказание услуг по технической поддержки ИТ-инфраструктуры;

Приложение №3: Форма Акта об оказанных услугах;

Приложение №4: Форма Отчёта об оказанных услугах;

Приложение №5: Количественные показатели ИТ-инфраструктуры;

Приложение №6: Форма Бланка заказа на дополнительные услуги по Договору;

Приложение №7: Перечень условных обозначений, сокращений и терминов.

1. **Реквизиты Сторон**

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик:** | **Исполнитель:** |
| **АО «Новосибирскэнергосбыт»**  Юридический адрес:  630099, г. Новосибирск, ул. Орджоникидзе, 32  Почтовый адрес: 630099, г. Новосибирск, ул. Орджоникидзе, 32  ОГРН: 1065407151127  ИНН: 5407025576  КПП: 997650001  р/счёт: 40702810507000032040,  в банке СИБИРСКИЙ ФИЛИАЛ АО «РАЙФФАЙЗЕНБАНК» Г. НОВОСИБИРСК  БИК: 045004799  к/счёт: 30101810300000000799 | \_\_\_\_\_\_\_\_\_  Юридический адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_  Почтовый адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  ОГРН: \_\_\_\_\_\_\_\_\_  ИНН: \_\_\_\_\_\_\_\_\_  КПП: \_\_\_\_\_\_\_\_\_  р/счёт: \_\_\_\_\_\_\_\_\_  в \_\_\_\_\_\_\_\_\_  БИК: \_\_\_\_\_\_\_\_\_  к/счёт: \_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |

Приложение №1

к Договору оказания услуг № \_\_\_\_

от \_\_.\_\_.202\_ г.

**Перечень услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование: оказание услуг по технической поддержки ИТ-инфраструктуры**   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | Вид предоставляемых услуг | Ед. изм | **НМЦ ед.изм, руб. без НДС** | **НМЦ ед.изм, руб. с НДС** | | **Основной вид услуг** | | | | | **Услуги технической поддержки ИТ-инфраструктуры** | **Мес.** |  |  | | Дополнительные услуги | | | | | Услуга Менеджера по технической поддержки | Час |  |  | | Услуга Инженера 1 линии технической поддержки | Час |  |  | | Услуга Инженера 2 линии технической поддержки | Час |  |  | | Услуга Системного инженера | Час |  |  | | Услуга инженера базы данных | Час |  |  | | Услуга Сетевого инженера | Час |  |  | | Услуга Инженера информационной безопасности |  |  |  | | Услуга DevOps инженера | Час |  |  | | Услуга Эксперта/технического менеджера | Час |  |  | | Услуга Архитектора | Час |  |  | | Услуга Разработчика | Час |  |  | |

Стоимость дополнительных услуг рассчитывается, как произведение согласованного Заказчиком количества человеко-часов необходимой категории специалиста на стоимость часовой ставки данной категории, согласно ставкам специалистов Исполнителя, привлекаемых для дополнительных работ по Договору.

1. **Срок действия договора**: 36 (Тридцать шесть) месяцев с даты подписания договора.
2. **Условия оплаты**: оплата выполненных работ производится ежемесячно по факту оказанных услуг по договору, на основании принятого и подписанного Заказчиком Акт оказанных услуг в течение 60 (Шестидесяти) календарных дней.
3. В случае если Исполнитель является субъектом малого и среднего предпринимательства в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 11 декабря 2014 г. № 1352 «Об особенностях участия субъектов малого и среднего предпринимательства в закупках товаров, работ отдельными видами юридических лиц» срок оплаты за выполненные работы по договору, должен составлять не более 7 (Семи) рабочих дней со дня подписания Заказчиком Акт оказанных услуг.
4. Максимальная сумма Договора составляет выбирается один из вариантов:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_ копеек без учёта НДС согласно ст.346.12 НК РФ.

или

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_ копеек с НДС.

Заказчик не несёт ответственность за неполное использование Максимальной суммы Договора. В стоимость услуг входят все виды расходов, необходимых для исполнения Исполнителем своих обязательств по Договору.

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик:** | **Исполнитель:** |
| **АО «Новосибирскэнергосбыт»** |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |

Приложение №2

к Договору оказания услуг № \_\_\_\_

от \_\_.\_\_.202\_ г.

**Техническое задание**

**на оказание услуг технической поддержки ИТ-инфраструктуры**

**1. Обслуживание включает в себя:**

Услуга по аутсорсингу IT инфраструктуры (далее Услуга) — комплексная услуга по обслуживанию и развитию ИТ инфраструктуры АО «Новосибирскэнергосбыт» (далее – Заказчик).

Целью оказанию услуг технической поддержки ИТ-инфраструктуры является обеспечение гарантированного функционирования информационных систем и сервисов, а также обеспечение надежной платформы для развития существующих и внедряемых информационных систем Заказчика.

Задачами оказания услуг являются:

* Поддержание ИТ-инфраструктуры Заказчика в исправном (работоспособном) и актуальном состоянии;
* Обеспечение готовности ИТ-инфраструктуры для развития ИТ-сервисов Заказчика;
* Обеспечение бесперебойного функционирования оборудования ИТ-инфраструктуры Заказчика и установленного на нем системного программного обеспечения (ПО);
* Обеспечение сохранности данных и уменьшение времени простоя ИТ-сервисов;
* Проактивный анализ для предупреждения вероятных отказов оборудования;
* Администрирование ИТ-инфраструктуры и инфраструктурных сервисов;
* Создание и своевременная актуализация эксплуатационной документации;
* Проведение плановых работ в вечернее\ночное время и выходные дни по НСК;
* Разработка и предоставление Заказчику рекомендаций по развитию и модернизации сопровождаемых систем и комплексов, включая разработку спецификаций, консультации Заказчика по вопросам эксплуатации и развития систем.

Исполнитель обязуется осуществлять управление ИТ-инфраструктурой в интересах Заказчика, представлять его интересы при взаимодействии с другими поставщиками ИТ-услуг в т.ч. облачными провайдерами, провайдерами связи, вендорами и поставщиками оборудования для ИТ-инфраструктуры. Исполнитель должен обладать штатом сертифицированных специалистов соответствующих квалификаций.

Услуга подразумевает как удаленное выполнение работ (без физического доступа к инфраструктуре Заказчика) с использованием защищенных каналов связи, так и физическое присутствие технического персонала на территории Заказчика в случае, если это необходимо для выполнения плановых работ или устранения инцидента.

Местом расположения ИТ-инфраструктуры и ИТ-сервисов Заказчика для оказания услуг являются:

1. Центр обработки данных (ЦОД) и серверная по адресу: г. Новосибирск,   
   ул. Орджоникидзе, д. 32;
2. Серверная по адресу: г. Новосибирск, ул. Некрасова, д. 54;
3. Облачные площадки по аренде вычислительных ресурсов в г. Новосибирск и других городах;
4. Серверные помещения в филиалах по адресам:

НСО, г. Татарск, ул. Василевского, 4а;

НСО, г. Куйбышев, Квартал 1, 26;

НСО, г. Куйбышев, Квартал 1, 30;

НСО, г. Чулым, ул. Кооперативная, 103;

НСО, г. Карасук, ул. Д.Бедного, 62А;

НСО, г. Искитим, мкр. Подгорный, 31А;

НСО, р.п. Баган, ул. Победы, 45;

НСО, г. Бредск, ул. К.Маркса, 32;

НСО, р.п. Болотное, ул. Советская, 14;

НСО, г. Здвинск, ул. Калинина, 37;

НСО, р.п. Колывань, ул. Максима Горького, 56а;

НСО, р.п. Коченево, ул. Октябрьская, 48;

НСО, с. Кочки, ул. Пушкина, 29А;

НСО, р.п. Краснозерское, ул. Набережная, 70А;

НСО, г. Купино, ул. Советов, 211А;

НСО, с. Кыштовка, ул. Ленина, 22;

НСО, р.п. Ордынское, ул. Советская, 2А;

НСО, п. Северное, ул. Урицкого, 14;

НСО, г. Сузун, ул. Стапанова, 1Б;

НСО, г. Тогучин, ул. Комсомольская, 7;

НСО, с. Убинское, ул. Северная, 2;

НСО, г. Чаны, ул. Заводская, 4А;

НСО, п. Черепаново, ул. Республиканская, 44;

НСО, п. Чистозерное, ул. Покрышкина, 10;

НСО, р.п. Мошково, ул. Вокзальная, 42.

В рамках услуг по Договору Исполнитель должен обеспечить поддержание полной работоспособности ИТ-инфраструктуры Заказчика, включая внесение всех необходимых изменений в настройки систем и компонентов ИТ-инфраструктуры для поддержания её в рабочем состоянии с уровнем SLA более 95%.

**2. Требования к срокам предоставления ИТ-услуг**

Исполнитель должен приступить к выполнению ИТ услуг в течение 15 календарных дней с момента подписания Договора.

Оказание ИТ услуг должно быть выполнено в период с момента подписание договора в течение 36 месяцев. Все ИТ услуги должны быть выполнены не более чем за 36 месяцев со дня подписания договора.

**3. Состав услуг**

В рамках услуг по Договору Исполнитель должен обеспечить поддержание работоспособности ИТ-инфраструктуры Заказчика и сопровождение развития ИТ-систем. Исполнитель должен выполнять плановые и внеплановые работы на территории Заказчика на периодической и единовременной основе. Исполнитель должен гарантировать качественное и добросовестное исполнение услуг в соответствии с положениями настоящего ТЗ.

Обработка заявок Исполнителем должна вестись в ITSM системе Заказчика (Jira).

Исполнитель должен обеспечить круглосуточную доступность по средствам связи (телефон или электронная почта) менеджера технической поддержки для управления обслуживанием Договора и принятия административных решений по технической поддержке ИТ-инфраструктуры Заказчика.

Исполнитель формирует и ведет эксплуатационную документацию, включая протоколирование изменений, вносимых в конфигурацию и настройки оборудования и ПО в базе знаний Заказчика (Confluence).

Исполнитель совместно с архитектором системы должен разработать и документировать стратегию и процедуры восстановления информационных систем в случае возникновения сбоев или аварий (DRP).

Исполнитель должен участвовать на Архитектурном комитете в качестве технического эксперта в области ИТ-инфраструктуры Заказчика: Исполнитель должен участвовать в процессе принятия решений и планирования развития ИТ-инфраструктуры заказчика. Это включает в себя анализ текущего состояния ИТ-инфраструктуры, разработку предложений по ее модернизации, подготовку документации для реализуемых им изменений в ИТ-инфраструктуре, а также их внедрение.

**В рамках оказания услуг Исполнитель после подписания договора должен выполнить следующие подготовительные работы**:

* Провести инвентаризацию оборудования и виртуальных машин, расположенных в серверных помещениях и инфраструктуре облачных ЦОД Заказчика.
* Перечень ВМ должен содержать следующую информацию:
* наименование ВМ;
* IP адрес;
* место размещения;
* принадлежность к информационной системе;
* принадлежность к контуру (DEV, TEST, PROD);
* количественные показатели (CPU, Memory, Disk Space );
* операционная система

Перечень оборудования должен содержать следующую информацию:

* + тип оборудования (назначение);
  + производитель;
  + модель;
  + серийный номер;
  + место размещения (помещение, шкаф, юнит);
  + IP адрес или dns имя менеджмент интерфейса;
  + состояние (включен/выключен);
* Проверка и корректировка системы мониторинга на предмет полноты состава объектов мониторинга, в соответствии с результатами инвентаризации, собираемых метрик и корректности выставленных триггеров;
* Обновление ПО системы мониторинга до актуальной версии;
* Формирование модели здоровья ИТ-инфраструктуры;
* Приведение планов резервного копирования в соответствие регламенту резервного копирования;
* Проведение аудита архитектуры сети и сетевого оборудования, включающего в себя следующие мероприятия:
* Анализ списков доступа сетевого периметра безопасности на предмет обоснованности открытия из публичных сетей сетевых портов;
* Анализ состава учетных записей администраторов на сетевом оборудовании;
* Анализ актуальности версий программного обеспечения сетевого оборудования;
* Анализ конфигурации протоколов глобальной маршрутизации и утилизации каналов передачи данных;
* Разработка рекомендаций по внесению изменений в конфигурации сетевого оборудования и архитектуру сети;

Указанные работы должно быть проведены в течение 30 календарных дней с момента предоставления доступов к инфраструктуре Заказчика.

**Перечень ИТ услуг:**

* Поддержка функционирования серверного оборудования;
* Поддержка функционирования сетевого оборудования;
* Поддержка функционирования систем хранения данных;
* Поддержка функционирования сети хранения данных;
* Поддержка инфраструктурных сервисов;
* Поддержка облачных площадок Заказчика;
* Поддержка функционирования систем резервного копирования данных;
* Участие в выполнении плановых работ и релизов Заказчика;
* Дополнительные услуги (по факту на усмотрение Заказчика).

**3.1 Требования к услуге «Поддержка функционирования сетевого оборудования»**

**3.1.1 Общие требования к ИТ-услуге**

* Услуга должна обеспечивать поддержку непрерывности функционирования инфраструктуры локальной вычислительной сети (сетевого активного оборудования) Заказчика;
* Услуга должна включать выполнение запросов на обслуживание и изменение, регламентные работы, устранение инцидентов, обеспечение непрерывности и безопасности функционирования сетевого оборудования;
* Услуга должна осуществлять контроль за конфигурациями, обновлением программного обеспечения.

**3.1.2 Функциональная поддержка ИТ- услуги должна включать**

* Прием, обработку и решение поступающих заявок в системе ITSM от Заказчика;
* Ведение инвентаризационных ведомостей;
* Оценку состояния активного сетевого оборудования и ПО, подготовку рекомендаций по его приобретению (в том числе спецификаций), замене и выводу из эксплуатации, оптимизации использования (обеспечение жизненного цикла);
* Формирование требований к ЗИП и управление запасными частями;
* Мониторинг состояния ключевых параметров функционирования сетевого оборудования в режиме 24/7. Формирование порогов срабатывания по событиям;
* Устранение инцидентов в режиме 24/7;
* Обнаружение, диагностику и устранение сбоев или неисправностей активного сетевого оборудования;
* Восстановление штатного функционирования активного сетевого оборудования, в том числе за счет использования других единиц оборудования (при наличии их у Заказчика);
* Диагностику и анализ массовых/типовых сбоев и неисправностей активного сетевого оборудования за определенный период времени;
* Взаимодействие с поставщиком технической поддержки (при наличии) и провайдерами связи: открытие сервисных заявок, сбор и отправка системной информации, отправка и получение запчастей, выполнение предлагаемых действий/операций, контроль решения инцидентов;
* Резервное копирование конфигураций активного сетевого оборудования;
* Контроль сообщений системы мониторинга. Просмотр системных событий сетевого оборудования. Анализ загрузки оборудования и каналов связи;
* Обновление Firmware (IOS) активного сетевого оборудования, в том числе контроль матрицы совместимости и наличия известных проблем (bug list);
* Формирование и проверку механизмов отказоустойчивости оборудования и каналов связи;
* Разработку технического решения на ввод/вывод активного сетевого оборудования в/из эксплуатации;
* Тестирование оборудования на аппаратном уровне;
* Конфигурирование параметров системного логгирования событий (Syslog);
* Конфигурирование единых политик авторизации аутентификации и учета (AAA) и подключение к системе контроля доступа
* Администрирование маршрутизаторов;
* Настройку физических параметров интерфейсов;
* Настройку параметров интерфейсов уровня 2/3 OSI;
* Настройку протоколов и политик маршрутизации (RIP, OSPF, BGP, PBR);
* Создание и поддержку виртуальных таблиц маршрутизации (VRF);
* Настройку механизмов и параметров качества обслуживания QoS;
* Настройку параметров выдачи IP адресов (DHCP);
* Настройку параметров синхронизации времени (NTP);
* Настройку механизмов выбора шлюза по умолчанию (HSRP, VRRP);
* Настройку сервиса многоадресной рассылки (Multicasting);
* Настройку параметров отказоустойчивости (VSS, SSO, VPC);
* Обеспечение взаимодействия и маршрутизации трафика с внешними сетями и операторами связи;
* Настройку физических параметров портов (дуплекс, скорость, протокол);
* Настройку параметров виртуальной локальной сети IEEE 802.1q (VLAN);
* Настройку параметров информационной безопасности (port guard, filters, 802.1x );
* Настройку параметров защиты от петель (Spaning tree);
* Настройку параметров группировки портов Etherchannel;
* Настройку правил контроля межсетевого взаимодействия;
* Настройку правил трансляции IP адресов;
* Сегментацию и конфигурирование зон безопасности, обеспечение маршрутизации трафика между ними;
* Настройку инспекций и механизмов детектирования;
* Создание виртуальных контекстов;
* Сбор, анализ и предоставление статистики по межсетевому взаимодействию;
* Организацию и поддержку VPN туннелей;
* Управление механизмом аутентификации;
* Управление ключевой информацией;
* Управление политиками информационной безопасности и разграничения доступа;
* Монтаж/демонтаж оборудования;
* Иные работы, прямо не указанные в настоящем перечне, но необходимые для достижения поставленных целей, по согласованию с Заказчиком

**3.2 Требования к услуге «Поддержка функционирования сети хранения данных»**

**3.2.1 Общие требования к ИТ-услуге**

* Услуга должна обеспечивать поддержку непрерывности функционирования инфраструктуры сети хранения данных (коммутаторов сети хранения данных) Заказчика;
* Услуга должна включать выполнение запросов на обслуживание и изменение, регламентные работы, устранение инцидентов, обеспечение непрерывности и безопасности функционирования оборудования сети хранения данных;
* Услуга должна осуществлять контроль за конфигурациями, обновлением программного обеспечения.

**3.2.2 Функциональная поддержка ИТ- услуги должна включать:**

* Прием, обработку и решение поступающих заявок в системе ITSM от Заказчика;
* Оценку состояния оборудования сети хранения данных и ПО, подготовку рекомендаций по их приобретению (в том числе спецификаций), замене и выводу из эксплуатации, оптимизации использования (обеспечение жизненного цикла);
* Ведение инвентаризационных ведомостей;
* Формирование спецификации ЗИП и управление запасными частями;
* Мониторинг оборудования сети хранения данных в режиме 24/7 и актуализация моделей здоровья. Создание порогов срабатывания по событиям;
* Устранение инцидентов в режиме 24/7;
* Обнаружение, диагностику и устранение сбоев или неисправностей оборудования сети хранения данных;
* Восстановление штатного функционирования оборудования сети хранения данных, в том числе за счет использования других единиц оборудования (при наличии);
* Диагностику и анализ массовых/типовых сбоев и неисправностей оборудования сети хранения данных за определенный период времени;
* Взаимодействие с поставщиком технической поддержки (при наличии): открытие сервисных заявок, сбор и отправка системной информации, отправка и получение запчастей, выполнение предлагаемых действий/операций, контроль решения инцидентов;
* Резервное копирование конфигураций оборудования сети хранения данных;
* Консультации по вопросам построения и эксплуатации сетей хранения данных;
* Анализ загрузки оборудования;
* Обновление Firmware (IOS) оборудования сети хранения данных, в том числе контроль матрицы совместимости и наличия известных проблем (bug list);
* Настройка и проверка механизмов отказоустойчивости оборудования;
* Разработку технического решения на ввод/вывод оборудования сети хранения данных в/из эксплуатации;
* Тестирование оборудования на аппаратном уровне;
* Конфигурирование параметров системного логгирования событий (Syslog);
* Конфигурирование единых политик авторизации аутентификации и учета (AAA) и подключение к системе контроля доступа
* Администрирование оборудования сети хранения данных;
* Настройка физических параметров интерфейсов;
* Настройка параметров зонирования в рамках фабрик сети хранения данных;
* Поддержка параметров зонирования в рамках фабрик сети хранения данных в актуальном состоянии;
* Поддержка топологии архитектуры Fibre Channel;
* Настройку физических параметров портов;
* Управление механизмом аутентификации;
* Монтаж/демонтаж оборудования;
* Иные работы, прямо не указанные в настоящем перечне, но необходимые для достижения поставленных целей, по согласованию с Заказчиком

**3.3 Требования к услуге «Поддержка функционирования серверного оборудования»**

**3.3.1 Общие требования к ИТ-услуге**

* Услуга должна обеспечивать поддержку функционирования и администрирования серверного оборудования Заказчика;
* Услуга должна обеспечивать доступность и безопасность функционирования, осуществлять контроль за конфигурацией;
* Услуга должна включать проведение регламентных работ серверного оборудования, обновление программного обеспечения серверного оборудования.

**3.3.2 Функциональная поддержка ИТ- услуги должна включать:**

* Прием, обработку и решение поступающих заявок в системе ITSM от Заказчика;
* Анализ и диагностику сбоев или неисправностей серверного оборудования;
* Мониторинг серверной инфраструктуры в режиме 24/7 и актуализация моделей здоровья;
* Устранение инцидентов в режиме 24/7;
* Реализацию восстановления серверного оборудования;
* Детальный анализ и диагностику повторяющихся сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой серверного оборудования, по статистическим данным за определенный период;
* Взаимодействие с поставщиком технической поддержки/вендором (при наличии): открытие сервисного случая, сбор и отправка логов/дампов, отправка и получение запчастей, выполнение предлагаемых действий/операций, контроль решения инцидентов;
* Замену неисправных компонент серверного оборудования, полученных из числа ЗИП (формирует Заказчик) или в рамках действующей технической поддержки или гарантии производителя, с последующим тестированием. Подготовку сервисного листа на замену компонент;
* Настройку управлением доступа;
* Подготовку спецификаций серверного оборудования для приобретения;
* Подготовку спецификаций для формирования ЗИП;
* Ведение инвентаризационных ведомостей;
* Оценку состояния серверного оборудования, подготовку рекомендаций по их приобретению, замене и выводу из эксплуатации, оптимизации использования (обеспечение жизненного цикла);
* Резервное копирование конфигураций (аппаратных настроек) серверного оборудования;
* Анализ состояния аппаратных (HARDWARE) параметров сервера;
* Внесение изменений в эксплуатационную документацию;
* Обновление Firmware, установку патчей для компонентов/узлов серверного оборудования;
* Контроль сообщений системы мониторинга;
* Тестирование компонентов аппаратной платформы;
* Осуществление работ, связанных с обеспечением непрерывности и восстановлением исходного состояния элементов ИТ-инфраструктуры ИТ-услуги в случае отказов и поломок (исключая предоставление запасных частей и/или подменного оборудования, а также ремонт оборудования);
* Проверку конфигурации на соответствие документации;
* Изменение конфигурации локальных дисковых разделов без потери данных (переконфигурация RAID массивов);
* Монтаж/демонтаж оборудования;
* Иные работы, прямо не указанные в настоящем перечне, но необходимые для достижения поставленных целей, по согласованию с Заказчиком.

**3.4 Требования к услуге «Поддержка систем хранения данных (СХД)»**

**3.4.1 Общие требования к ИТ-услуге**

* Услуга должна обеспечивать поддержку функционирования и администрирования систем хранения данных (СХД) Заказчика;
* Услуга должна включать выполнение запросов на обслуживание и изменение, регламентные работы, устранение инцидентов, управление мощностями, обеспечение функционирования и мониторинг СХД, решение вопросов, связанных с доступом, осуществления контроля за конфигурациями, обновление программного обеспечения СХД.

**3.4.2 Функциональная поддержка ИТ- услуги должна включать:**

* Прием, обработку и решение поступающих заявок в системе ITSM от Заказчика;
* Мониторинг систем хранения данных в режиме 24/7 и актуализация моделей здоровья
* Устранение инцидентов в режиме 24/7
* Детальный анализ и диагностику повторяющихся сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой сервиса по статистическим данным за определенный период;
* Взаимодействие с поставщиком технической поддержки/вендором (при наличии): открытие сервисного случая, сбор и отправка логов/дампов, отправка и получение запчастей, выполнение предлагаемых действий/операций, контроль решения инцидентов в рамках предоставляемой ими технической поддержки;
* Подготовку спецификации на СХД и компоненты для приобретения, формирование ЗИП;
* Ведение инвентаризационных ведомостей;
* Оценку состояния оборудования, подготовку предложения Заказчику по обеспечению жизненного цикла СХД;
* Консультации по вопросам, связанным с организацией доступа к оборудованию, обслуживаемому в рамках ИТ-услуги;
* Анализ загрузки и производительности СХД;
* Обновление версий Firmware;
* Внесение изменений в эксплуатационную документацию;
* Изменение конфигурации дисковых разделов без потери данных (переконфигурация RAID массивов);
* Гарантированное уничтожение информации (по запросу Заказчика) с дисковых разделов, RAID групп, пулов, с использованием специального ПО;
* Разработку технического решения на ввод/вывод СХД в/из эксплуатации.
* Введение новых систем в эксплуатацию, миграция данных;
* Монтаж/демонтаж оборудования;
* Иные работы, прямо не указанные в настоящем перечне, но необходимые для достижения поставленных целей, по согласованию с Заказчиком.

**3.5 Требования к услуге «Поддержка функционирования систем резервного копирования данных»**

**3.5.1 Общие требования к ИТ-услуге**

* Услуга должна обеспечивать своевременное формирование и хранение резервных копий информационных систем Заказчика.
* Услуга должна включать разработку, актуализацию и проведение регулярных тренировок по плану аварийного восстановления (Disaster Recovery Plan, DRP) для информационных систем Заказчика в части инфраструктурных компонентов сервисов;
* Услуга должна обеспечивать поддержку функционирования и администрирования оборудования и специализированного программного обеспечения (ПО), входящие в состав систем резервного копирования (СРК) данных Заказчика;
* Услуга должна обеспечивать доступность и безопасность функционирования, осуществлять контроль за конфигурацией, а также включать проведение регламентных работ оборудования СРК, обновление программного обеспечения оборудования СРК;
* Услуга должна поддерживать работоспособность ПО СРК;
* Услуга должна обеспечивать функционирование, мониторинг работоспособности СРК;
* Услуга должна включать выполнение стандартных запросов (в том числе на внеплановое резервирование/ восстановление данных). Инсталляцию, устранение сбоев в работе, регламентные работы с ПО.

**3.5.2 Функциональная поддержка ИТ- услуги должна включать:**

* Прием, обработку и решение поступающих заявок в системе ITSM от Заказчика;
* Взаимодействие со службой технической поддержки облачных провайдеров в рамках плановых работ, заявок на изменение и инцидентов по вопросам резервного копирования и восстановления из резервных копий находящимся в их зоне ответственности;
* Детальный анализ и диагностику аппаратных/программных сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой СРК;
* Устранение инцидентов в режиме 24/7;
* Настройка СРК ИТ-систем Заказчика в соответствии с разработанным Исполнителем и согласованным с Заказчиком планом резервного копирования;
* Взаимодействие с поставщиком технической поддержки/вендором ПО (при наличии): открытие запроса, сбор и отправка логов/дампов, выполнение предлагаемых действий/операций, контроль решения инцидентов;
* Замену неисправной аппаратной компоненты СРК (полученной в рамках поддержки или закупленной Заказчиком) с последующим тестированием. Подготовку сервисного листа на замену компоненты;
* Оказание консультаций;
* Оценку состояния оборудования и ПО СРК, подготовку рекомендаций по их приобретению, замене и выводу из эксплуатации, оптимизации использования (обеспечение жизненного цикла);
* Резервное копирование конфигураций оборудования СРК;
* Контроль сообщений системы мониторинга, анализ лог файлов;
* Контроль работоспособности ПО резервные копирования;
* Мониторинг функционирования СРК в соответствии с утвержденным регламентом;
* Тестирование восстановлений резервных копий;
* Контроль целостности резервных копий средствами СРК;
* Ежедневный контроль выполнения заданий резервного копирования, взаимодействие с Подрядчиком, предоставляющим сервис резервного копирования;
* Проверку конфигурации на соответствие, существующей проектной/рабочей документации;
* Внесение изменений в эксплуатационную документацию и конфигурационные единицы;
* Ведение инвентаризационных ведомостей;
* Участие в процессе создания и поддержания в актуальном состоянии процедур и документации, необходимых для быстрого и эффективного восстановления критически важных бизнес-процессов в случае возникновения аварийной ситуации;
* Диагностику и анализ массовых/типовых сбоев и неисправностей СРК;
* Разработку технических решений на ввод/вывод СРК, ПО резервного копирования в/из эксплуатации;
* Установку/настройку ПО резервного копирования на клиентах;
* Разработку регламента резервного копирования и контроль его выполнения;
* Восстановление данных из резервных копий;
* Внеплановый бэкап конфигурации оборудования/приложения/системного ПО;
* Восстановление файла на файл-сервере из теневой копии;
* Восстановление файла из резервной копии;
* Выполнение откатов к исходным конфигурациям оборудования/ПО;
* Монтаж/демонтаж оборудования;
* Иные работы, прямо не указанные в настоящем перечне, но необходимые для достижения поставленных целей, по согласованию с Заказчиком.

**3.6 Требования к услуге «Поддержка инфраструктурных сервисов»**

**3.6.1 Общие требования к ИТ-услуге**

* Услуга должна поддерживать работоспособность серверных операционных систем. Обслуживание и обновление серверных операционных систем, предоставление доступа к серверам, устранение сбоев в работе и техническое обслуживание, консультации Заказчика;
* Услуга должна обеспечивать поддержку функционирования и администрирования, следующего системного программного обеспечения (СПО) Заказчика: служба каталогов Microsoft Active Directory (AD), FreeIPA, операционные системы Windows/Linux, инфраструктурные сервисы (WSUS, CA, DNS, DHCP, SCCM, сервисы удаленных рабочих столов, файловые сервисы).
* Услуга должна обеспечивать поддержку функционирования и администрирования сервиса корпоративной электронной почты;
* Услуга должна обеспечивать обновление, контроль функционирования, осуществление контроля за конфигурацией и настройками СПО;
* Услуга должна обеспечивать администрирование, обновление и работоспособность систем виртуализации Заказчика;
* Услуга должна обеспечивать работоспособность, обновление, администрирование систем контейнеризации и оркестрации на базе Docker/Kubernetes;
* Услуга должна обеспечивать работоспособность всех существующих конвейеров CI\CD, восстановление в случае сбоев и выполнять необходимые для этого обновления инфраструктурного кода;
* Услуга должна обеспечивать администрирование, обновление и поддержку работоспособности всех инфраструктурных сервисов в кластерах DEV и PROD Kubernetes, такие как fluentd, cortex, loki, cassandra, vault, consul, prometheus, grafana, goharbor, memcached и прочих;
* Услуга должна обеспечивать развитие направления методологии DevOps, разработку новых конвейеров CI\CD и внедрение новых инфраструктурных сервисов на базе контейнеризации с использованием Kubernetes по требованию заказчика. Данный вид работ расценивается как дополнительные услуги, которые должны оформляться на основании единичных расценок с согласованием сроков выполнения;
* Услуга должна обеспечивать администрирование сервиса защищенных удаленных клиентских подключений (VPN, Radius);
* Услуга должна обеспечивать работоспособность системы мониторинга, ее администрирование, устранение сбоев в работе, а также техническое обслуживание и консультации Заказчика. При введении в эксплуатацию новых элементов инфраструктуры услуга должна обеспечивать добавление объектов в систему мониторинга, для осуществления сбора метрик и оперативного реагирования на возникающие уведомления и события.
* По требованию Заказчика Исполнитель добавляет бизнес-метрики работы информационных систем в систему мониторинга по формализованным техническим требованиям со стороны владельца системы. Данный вид работ расценивается как дополнительные услуги, которые должны оформляться на основании единичных расценок с согласованием сроков выполнения.
* Услуга предусматривает реагирование на события системы мониторинга, принятие мер для диагностики и выявления причин их возникновения, а также их устранения в рабочее время. Контроль за событиями системы мониторинга в нерабочее время осуществляется Заказчиком. При этом, при возникновении событий с уровнем критичности "High" Заказчик формирует заявку в ITSM системе оповещает по телефону и привлекает к ее решению Исполнителя.

**3.6.2 Функциональная поддержка ИТ- услуги должна включать:**

* Прием, обработку и решение поступающих заявок в системе ITSM от Заказчика;
* Устранение сбоев или неисправностей, связанных с некорректной работой программного обеспечения (ПО) инфраструктурных сервисов;
* Устранение инцидентов в режиме 24/7;
* Взаимодействие с технической поддержкой (ТП), представителями вендора по решению проблем с ПО инфраструктурным сервисам в рамках предоставляемой ими ТП;
* Выполнение работ по восстановлению исходного состояния инфраструктурных сервисов из резервных копий системы;
* Обновление гипервизоров виртуальной инфраструктуры до актуальной версии программного обеспечения;
* Создание/удаление/изменение виртуальных машин, тюнинг.
* Настройка и обслуживание кластеров высокой доступности;
* Развертывание нового системного и специализированного ПО, по требованию заказчика (веб-сервера, специальное ПО проектов, внутренние разработки);
* Развертывание тестовых сред;
* Администрирование систем контейнеризации и оркестрации на базе Docker/Kubernetes;
* Администрирование корпоративного портала на базе Microsoft Sharepoint;
* Администрирование систем управления конфигурации серверов Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM), Ansible;
* Администрирование Windows Server Update Services (WSUS);
* Администрирование корпоративной электронной почты на второй линии;
* Развертывание и администрирование Служб удалённого рабочего стола, фермы (Microsoft RDS);
* Развертывание и администрирование служб веб-серверов;
* Развертывание и администрирование файловых хранилищ;
* Администрирование сервиса корпоративной печати;
* Добавление локальных учетных записей/разграничение прав доступа к системному программному обеспечению, к консоли виртуальной машины (ВМ);
* Предоставление статистики производительности работы ВМ;
* Диагностику и анализ массовых/типовых сбоев и неисправностей ПО инфраструктурных сервисов за определенный период времени;
* Подготовку спецификаций ПО для приобретения с учетом лицензионных требований;
* Оценку состояния инфраструктурных сервисов, подготовка предложений Заказчику по обеспечению жизненного цикла ПО;
* Проведение регламентных работ для обслуживания системного программного обеспечения, составление плана работ и его согласование с функциональным Заказчиком;
* Определение временных затрат по выполнению состава регламентных работ по обслуживанию системного программного обеспечения;
* Администрирование систем мониторинга Zabbix и Grafana;
* Контроль сообщений системы мониторинга, просмотр и анализ сообщений системного журнала операционной системы (ОС);
* Установку программных обновлений в т.ч. обновлений безопасности, антивирусное ПО;
* Анализ производительности и наличия ресурсов без снижения качества (динамика использования процессоров, ОЗУ, дисковых разделов);
* Формирование и корректировку рабочей документации, подготовку предложений по необходимым изменениям для обеспечения производительности и непрерывности сервиса;
* Установку ОС Windows/Linux (инсталляцию ОС, установку/настройку драйверов, ввод в домен, установку обновлений ОС, базовые настройки и конфигурирование ролей сервера, подключение к системе мониторинга;
* Подключение/отключение экземпляра ОС к системе мониторинга Заказчика;
* Подключение/отключение экземпляра ОС к системе управления;
* Выполнение работ по тестированию изменений системного программного обеспечения, при наличии тестовой среды;
* Выполнение работ по изменению системного программного обеспечения, в том числе установку сервис-паков.
* Обновление версии прикладного программного обеспечения по запросу Заказчика за исключением функционального администрирования. Данный вид работ расценивается как дополнительные услуги, которые должны оформляться на основании единичных расценок с согласованием сроков выполнения;
* Подготовка плана, и проведение работ на ввод/вывод ВМ в/из эксплуатации;
* Ведение инвентаризационных ведомостей;
* Создание полигонов и тестирование новых версий операционных систем/мониторинга/виртуализации, участие в проектировании (по запросу заказчика).
* Настройку серверной операционной системы для обеспечения функционирования службы каталогов и встроенных сетевых сервисов;
* Развёртывание и настройку службы каталогов (на уровне контроллеров, сайтов, доменов, леса);
* Развёртывание, настройку и администрирование системы доменных имён DNS;
* Развёртывание, настройку и администрирование DHCP;
* Настройку репликации службы каталогов и системы доменных имён DNS;
* Управление учётными записями для доступа в каталоге доступа (создание /изменение /удаление /блокирование /разблокирование);
* Управление паролями для доступа в каталоге доступа (создание /сброс /смена);
* Управление групповыми доменными политиками каталоге доступа (создание /изменение);
* Управление (настройку) миграцией ролей между контроллерами каталога доступа;
* Управление (настройку) доверительными отношениями между доменами каталога доступа;
* Контроль функционирования служб каталогов;
* Решение проблем (неисправность, инцидент), связанных с функционированием службы каталогов и встроенных сетевых сервисов;
* Организацию и администрирование распределенных файловых хранилищ;
* Настройку и обслуживание сервиса удаленных подключений;
* Иные работы, прямо не указанные в настоящем перечне, но необходимые для достижения поставленных целей, по согласованию с Заказчиком.

**3.7 Требования к услуге «Поддержка облачных площадок Заказчика»**

**3.7.1 Общие требования к ИТ-услуге**

* Услуга должна обеспечивать управление виртуальной инфраструктурой на облачных площадках Заказчика, построенных на базе VMware vSphere с порталом самообслуживания (собственные и/или арендованные).
* Услуга должна включать базовые операции с виртуальными машинами, предоставлять статистику производительности работы виртуальной машины по запросу, предоставлять права доступа к консоли виртуальной машины через портал самообслуживания Cloud Director.

**3.7.2 Функциональная поддержка ИТ- услуги должна включать:**

* Прием, обработку и решение поступающих заявок в системе ITSM от Заказчика;
* Взаимодействие со службой технической поддержки облачного провайдера в рамках плановых работ, заявок на изменение и инцидентов;
* Создание виртуальной машины (ВМ) без ОС;
* Создание виртуальной машины (ВМ) с предустановленной ОС (шаблон);
* Удаление виртуальной машины (ВМ);
* Ведение инвентаризационных ведомостей;
* Настройка и управление виртуальным дата-центром и виртуальной сетевой инфраструктурой
* Миграцию ВМ на другой хост виртуализации без переноса файлов ВМ (в пределах кластера);
* Миграцию ВМ на другой хост виртуализации с переносом файлов ВМ;
* Перенос экземпляра ОС на платформу виртуализации (P2V);
* Изменение конфигурации ВМ;
* Управление виртуальными сетями;
* Управление Snapshot-ами ВМ.
* Миграция ВМ между площадками Заказчика;
* Проведение аналитики, подготовка рекомендаций по оптимальному использованию ресурсов вЦОД.
* Иные работы, прямо не указанные в настоящем перечне, но необходимые для достижения поставленных целей, по согласованию с Заказчиком.

**3.8 Дополнительные услуги (по факту на усмотрение Заказчика)**

* Услуга должна включать разовые работы по внедрению сервисов, модернизации ИТ инфраструктуры Заказчика, разворачивание ПО, не относящегося к категории системного, либо участие Исполнителя в плановых работах в нерабочее время, в объеме не более 150 часов в год;
* Согласование состава разовых работ между Исполнителем и Заказчиком должно быть выполнено в течение 3 рабочих дней.
* Услуги, не входящие в перечень основных услуг (при исчерпании лимита на 150 часов в год на разовые работы), должны характеризоваться, как дополнительные услуги и оформляться на основании единичных расценок в соответствии с Бланком заказа на дополнительные услуги.

**4. Порядок и сроки оказания технической поддержки**

В рамках реализации базового процесса управления обращениями, Исполнитель должен организовать функционирование службы технической поддержки (СТП) для приема заявок Заказчика. СТП должна являться единой точкой контакта между Заказчиком и Исполнителем.

СТП Исполнителя должна иметь утвержденный порядок управления инцидентами, в том числе и инцидентами информационной безопасности.

СТП должна иметь доступ и вести работы в ITSM системе Заказчика. В обязанности СТП должно входить наполнение базы знаний по инцидентам в системе Заказчика (Confluence) и их быстрое разрешение с ее помощью, а также информирование Заказчика о ходе разрешения инцидентов. СТП должна обеспечивать круглосуточный (24 часа 7 дней в неделю) прием обращений Заказчика с использованием единой точки входа посредством:

* Web-портала ServiceDesk Заказчика
* Телефона
* Электронной почты, высылаемой на единый для всех случаев адрес
* Электронное письмо менеджеру технической поддержки Исполнителя от ответственного за выполнение Договора сотрудника Заказчика

Все поступившие заявки, независимо от способа обращения, СТП Исполнителя должна зарегистрировать в ITSM системе Заказчика.

Обязательно наличие у Исполнителя формализованных и функционирующих процессов управления инцидентами и изменениями в соответствии с методологией ITIL/ITSM.

СТП при приеме заявок должна уточнять контактное лицо Заказчика, удостовериться, что заявка не является ложной, зарегистрировать заявку, сообщить регистрационный номер заявки Заказчику, в том числе, лицу, подававшему заявку.

Исполнитель должен планировать работы по задачам используя инструменты планирования в ITSM системе Заказчика не менее чем на две недели вперед. Время реакции на инциденты должно быть гарантированным и указываться в SLA.

**5. Соглашение об уровне сервиса**

**5.1 Предоставляемые услуги, их функциональность, связи и ограничения**

**5.1.1 Перечень услуг**

Настоящее SLA подразумевает предоставление Исполнителем услуг определенных настоящим техническим заданием с соблюдением временных норм.

**5.1.2 Связь с внешними услугами**

Выполнение взятых на себя Исполнителем обязанностей невозможно без предоставления вспомогательных услуг. Исполнитель не несет ответственности за не предоставление услуги в соответствии с настоящим SLA в том случае, если это было вызвано непредставлением соответствующей вспомогательной услуги. Вид и перечень таких услуг определяется Заказчиком и согласовывается с Исполнителем дополнительно.

**5.2. Уровень обслуживания**

Данный раздел определяет уровень обслуживания по указанным основным услугам в рамках настоящего SLA.

**5.2.1 Приём обращений**

Обращения поступают от Представителей Заказчика по телефону, электронной почте и регистрируются специалистом Исполнителя в виде Заявок в ITSM системе Заказчика.

Заявке присваивается Тип обращения.

**5.2.2 Типы обращений**

Заявки могут быть следующих типов:

* инцидент;
* запрос на изменение;
* запрос на обслуживание;
* плановые задачи.

**5.2.3 Время обслуживания**

* Работы по мониторингу состояния оказываются в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю (24х7).
* Работы по решению инцидентов оказываются в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю (24х7).
* Работы по запросам на обслуживание оказываются в режиме 8х5 рабочего времени Заказчика.
* Работы по запросам на изменение оказываются в режиме 8х5 рабочего времени Заказчика.
* Плановые работы, в том числе релизы проводятся в рабочее и не рабочее время по согласованию с Заказчиком (24х7).

Выполнение обновлений ПО, настройка оборудования и программного обеспечения, релизы затрагивающие ключевые бизнес-системы Заказчика проводятся в рабочее и нерабочее время по заранее согласованному плану (сроки проведения работ должны согласовываться не менее чем за 1 рабочий день).

**5.2.4 Приоритеты и время решения**

Приоритеты инцидентов и сроки по их устранению приведены в таблицах 1-2

*Таблица 1*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Приоритет** | **Описание** | **Время реакции на Заявку** | | |
| **Инцидент (Inc)** | **Запрос на обслуживание (SR)** | **Запрос на изменение (RFC)** |
| **Критичный (1)** | Продуктивная система (или один из ее компонентов) недоступна либо функционируют не в штатном режиме. | 15 минут | 15 минут | 15 минут |
| **Высокий (2)** | Продуктивная система доступна и функционирует, но существуют значительные проблемы в производительности или нарушение ее работы. | 30 минут | 30 минут | 30 минут |
| **Средний (3)** | Продуктивная система доступна и функционирует, но возможны проблемы производительности и нарушения ее работы в дальнейшем. | 1 час | 1 час | 1 час |
| **Стандарт (4)** | Важная, но не критичная задача для функционирования системы Заказчика, выполнение которой может быть начато исполнителем в любое удобное для него время, но не позднее запланированного периода. | 2 часа | 2 часа | 2 часа |

*Таблица 2*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | **Время исполнения** | | | | | | |  |
| **Категория** | **Инцидент (Inc)** | | | | **Запрос на обслуживание (SR)** | | | |
| **Приоритет** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| **Время предоставления первичного ответа** | 1 час | 2 часа | 3 часа | 4 часа | 1 час | 2 часа | 3 часа | 4 часа |
| **Время предоставления временного решения** | 2 часа | 4 часа | 6 часов | 8 часов | 2 часа | 4 часа | 6 часов | 8 часов |
| **Время предоставления постоянного решения** | 8 часов | 16 часов | 24 часа | 48  Часов | 8 часов | 16 часов | 24 часа | 48  часов |

Инциденты уровня «Критичный» и «Высокий» рассматриваются, как аварийная ситуация. При аварийных ситуациях на объектах Заказчика, в случае невозможности решить проблему удаленно, Исполнитель должен обеспечить прибытие необходимого количества своих специалистов на территорию Заказчика для ликвидации последствий аварии в следующие сроки:

* для офисов по адресам: г. Новосибирск, ул. Орджоникидзе, д. 32 и ул. Некрасова, д. 54, не более 2 (двух) часов с момента принятия решения о необходимости выезда;
* для остальных локаций – в срок не более 24 (двадцати четырех) часов с момента принятия решения о необходимости выезда.

Решение о возможности удаленного решения аварийной ситуации Исполнитель должен принять в течение часа с момента получения сообщения об аварии.

Срок решения отсчитывается с момента обращения, если инцидент решается удаленно, либо с момента прибытия специалистов Исполнителя на площадку, если Инцидент решается с выездом на площадку.

Исполнитель вправе приостановить отсчет времени по Инциденту, который более не проявляется. В случае, если в течение 5 рабочих дней неисправность никак более не проявлялась, Инцидент закрывается со статусом «Решен».

Отсчет времени ведется только в рабочее время, за исключением Инцидентов уровня «Критический» и «Высокий».

Запросам на изменение приоритет и время определятся по согласованию с Заказчиком.

**5.2.5 Оперативность обслуживания**

Исполнитель в рамках предоставления услуг по настоящему Договору должен прикладывать все возможные усилия для разрешения возникающих инцидентов с оборудованием и ПО Заказчика во временные нормы, установленные настоящим SLA.

В случае невозможности Исполнителем выполнить заявку в установленные сроки, представитель Исполнителя должен эскалировать проблему представителю Заказчика в наиболее короткие сроки.

**5.2.6 Порядок проведения регламентных работ**

**5.2.6.1 Порядок проведения регламентных работ с прерыванием ИТ-услуг**

В порядке предоставления основных услуг Исполнитель должен разработать план и согласовать время для проведения регламентных работ с Заказчиком.

**5.2.6.2 Время проведения регламентных работ в режиме эксплуатации**

Для обеспечения недопущения инцидентов Исполнитель должен организовать и провести регламентные работы.

Проведение регламентных работ должно учитывать непрерывность процесса предоставления Услуг Заказчику. Для обеспечения выполнения регламентных работ информационные системы, ПО, оборудование, работающее в непрерывном цикле, должны обслуживаться по согласованию со Службой Заказчика не реже 1 раза в квартал. Исполнитель должен составить план регламентных работ и согласовать с представителем Заказчика.

**5.3 Мониторинг и отчётность**

Заказчик осуществляет текущий мониторинг и контроль хода и качества выполнения работ по оказанию предусматриваемых Договором услуг. Для решения этой задачи Исполнитель обязан предоставлять представителю Заказчика следующую информацию (Таблица 3).

Таблица 3 – Информация о ходе текущих услуг, предоставляемая Заказчику

| **Контролируемая информация** | **Порядок предоставления** | **Форма** |
| --- | --- | --- |
| Уведомление о передаче решения инцидента на следующий уровень (эскалация на разработчиков/ производителей) | В течение трех часов с момента принятия решения | Сообщение по электронной почте с подробным описанием сути инцидента и принятых мер. В случае неработоспособности электронной почты сообщение передается устно по телефонной связи |
| Уведомление о невозможности решения инцидента в установленное SLA время | В течение одного часа с момента фиксации нарушения сроков | Сообщение по электронной почте с описанием причин нарушения SLA и принятых мер. В случае неработоспособности электронной почты сообщение передается устно по телефонной связи |
| Уведомление о невозможности решения проблемы приоритета «Критичный» в установленные SLA сроки | В течение 10 минут с момента фиксации нарушения сроков | Сообщение по электронной почте с описанием причин нарушения SLA и принятых мер. В случае неработоспособности электронной почты сообщение передается устно по телефонной связи |
| Уведомление о получении инцидента с приоритетом «Критичный», для ИТ-услуг | В течение 30 минут с момента получения заявки/ либо обнаружения инцидента | Сообщение по электронной почте с описанием причин нарушения SLA и принятых мер. В случае неработоспособности электронной почты сообщение передается устно по телефонной связи |

Заказчик, в лице службы Заказчика, осуществляет сбор информации об объёме и качестве оказанных основных услуг. Для решения этой задачи Исполнитель обязан предоставлять в службу Заказчика нижеследующую информацию о ходе оказания услуг (Таблица 4).

Таблица 4 – Список, форма и порядок предоставления ежемесячных отчётов

| **Отчёт** | **Порядок предоставления** | **Форма** |
| --- | --- | --- |
| Количество полученных и выполненных заявок | Ежемесячно первый рабочий день месяца следующего за отчетным | Отчётная форма, разработанная Исполнителем и согласованная с Заказчиком |
| Количество заявок, выполненных с нарушением SLA, с указанием причин нарушения SLA и согласованных Сторонами путей их устранения | Ежемесячно первый рабочий день месяца следующего за отчетным | Отчётная форма, разработанная Исполнителем и согласованная с Заказчиком |

**5.4 Расчет стоимости услуг и порядок оплаты**

**5.4.1 Стоимость услуг и порядок оплаты**

Оплата услуг должна осуществляться в порядке, определенном Договором. Оплата производится фиксированным ежемесячным платежом. Оплата дополнительных услуг (п.3.8) рассчитывается дополнительно, на основании единичных расценок с учетом фактически отработанных часов работы специалистов Исполнителя. Результаты работы Исполнителя в части соблюдения SLA должны оцениваться ежемесячно. В случае начисления штрафа Исполнитель выставляет счет за свои услуги за вычетом размера штрафа.

**5.4.2 Расчет уровня выполнения SLA**

Перечень измеримых показателей качества сервиса (метрик), общих для всех сервисов, предоставляемых в рамках Договора, приведен в Таблице 5.

Таблица 5 – Критерии оценки качества оказания ИТ-услуг и их значение

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование метрики** | **Ед. изм.** | **Способ расчета** | **Условие применения штрафных санкций** |
| % заявок, выполненных в срок (в рамках SLA) | % | где: – количество заявок, закрытых в отчетном периоде, выполненных в согласованные в SLA сроки (время решения заявки не включает время нахождения в статусе «В ожидании»),  – Количество заявок, закрытых в отчетном периоде | SLA1 < 95% |
| Уровень доступности ИТ-сервисов Заказчика (за исключением обстоятельств непреодолимой силы) | % | где:  i – Порядковый номер сервиса;  N – Общее количество сервисов;  – Плановое количество доступности i-го сервиса в отчетный период;  – Фактическое количество часов доступности i-го сервиса в отчетный период;  – Коэффициент критичности i-го сервиса, [0..1], (перечень сервисов и их критичность приведены в Таблице 6) | SLA2 < 98% |

Перечень сервисов и их критичность приведены в Таблица 6.

Таблица 6 – Перечень сервисов и их критичность

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Сервис |  | ,ч. |
| 1. 1 | Сервис виртуализации | 0,10 | 24ч \* M |
| 1. 2 | Сервис контейнеризации и оркестрации | 0,09 | 24ч \* M |
| 1. 3 | Системное ПО | 0,08 | 24ч \* M |
| 1. 4 | Сервис каталога | 0,06 | 24ч \* M |
| 1. 5 | Сервис Веб-сервера | 0,05 | 24ч \* M |
| 1. 6 | Сервис DNS | 0,06 | 24ч \* M |
| 1. 7 | Сервис резервного копирования и восстановления | 0,04 | 24ч \* M |
| 1. 8 | Сервис DHCP | 0,03 | 24ч \* M |
| 1. 9 | Сервис WSUS | 0,02 | 8ч \* N |
| 1. 10 | Сервис SCCM | 0,02 | 8ч \* N |
| 1. 11 | Сервис RDS | 0,03 | 24ч \* M |
| 1. 12 | Сервис корпоративной электронной почты | 0,10 | 24ч \* M |
| 1. 13 | Сервис хранения данных | 0,10 | 24ч \* M |
| 1. 14 | Сервис печати | 0,04 | 12ч \* N |
| 1. 15 | Сервис защищенных удаленных клиентских подключений | 0,08 | 8ч \* M |
| 1. 16 | Система мониторинга | 0,02 | 24ч \* M |
| 1. 17 | Корпоративная сеть передачи данных (КСПД) | 0,09 | 24ч \* M |

где:

**M –** количество календарных дней в отчетном месяце,

**N** – количество рабочих дней в отчетном месяце.

**5.4.3 Размер штрафных санкций**

Исполнитель несет материальную ответственность за несоблюдение SLA по срокам разрешения заявок в размерах, приведенных в Таблице 7.

Таблица 7 – Перечень сроков разрешения заявок

|  |  |
| --- | --- |
| **% заявок, выполненных в срок (в рамках SLA)** | **Размер штрафных санкций, % от ежемесячной стоимости услуги** |
| Более 95% | Не применяется |
| Более 85% до 95% | 15% |
| Более 75% до 85% | 20% |
| Более 65% до 75% | 30% |
| Менее 65% | 45% |

Исполнитель несет материальную ответственность за несоблюдение SLA по уровню доступности ИТ-сервисов, приведенных в Таблице 8.

Таблица 8 – Перечень уровней доступности ИТ-сервисов.

|  |  |
| --- | --- |
| Уровень доступности ИТ-сервисов Заказчика (за исключением обстоятельств непреодолимой силы) | Размер штрафных санкций, % от ежемесячной стоимости услуги |
| от 98% до 100% | Не применяются |
| от 95% до 98% | 15% |
| от 93% до 95% | 20% |
| от 90% до 93% | 30% |
| Менее 90% | 45% |

Итоговый размер штрафных санкций за месяц составляет общую сумму штрафных санкций за каждый параметр услуги в отдельности.

Штрафные санкции за нарушение параметров качества услуги не применяются к Исполнителю в случаях, если нарушение параметров качества предоставления услуги произошло при работе с Заявкой, связанной с объектом обслуживания, о неудовлетворительном техническом состоянии которого Исполнитель оповестил Заказчика.

Заявки, сроки решения по которым нарушены по причинам, не зависящим от Исполнителя, и находящиеся вне зоны ответственности Исполнителя могут не учитываться при расчете уровня сервиса.

**5.4.4 Форс-мажорные обстоятельства**

В случае если Исполнитель предвидит, что исполнение обязательств по SLA в полном объеме невозможно, Исполнитель должен немедленно уведомить ответственного представителя службы Заказчика и при необходимости разработать совместный план действий по разрешению нештатной ситуации.

Исполнитель совместно со службой Заказчика должны вести реестр нештатных ситуаций, содержащий основные риски по всем типам услуг, и там, где возможно, механизмы их предотвращения. Исполнитель должен периодически пересматривать реестр и совместно со службой Заказчика принимать разумные меры для снижения последствий нештатных ситуаций.

**5.4.5 Задачи и ответственность представителей Исполнителя**

Настоящее SLA регламентирует роли, задачи и ответственность представителей Исполнителя, перечисленные в Таблице 9.

Таблица 9 – Перечень ролей, задач и ответственности представителей Исполнителя

| 1. № | **Роль** | **Задачи** | **Ответственность** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. 1. | Менеджер технической поддержки | Постановка задач и контроль персонала Исполнителя, взаимодействие с Заказчиком по разрешению проблем | Соблюдение условий SLA, уровней услуги, обеспечение качества услуг |

**5.4.6 Задачи и ответственность представителей Заказчика**

Настоящее SLA регламентирует роли, задачи и ответственность представителей Заказчика, перечисленные в таблице 10.

Таблица 10 – Перечень ролей, задач и ответственности представителей Заказчика

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. № | **Роль** | **Задачи** | **Ответственность** |
| 1. 1. | Уполномоченное лицо представителя Заказчика | Контроль качества услуг, предоставляемых Исполнителем, взаимодействие с Исполнителем по разрешению проблем | Соблюдение условий SLA |

**5.4.7 Способ связи**

Для выполнения услуг по Договору могут применяться следующие способы связи:

* ITSM система Заказчика;
* электронная почта;
* телефонная связь;
* мессенджеры;

**5.4.8 Перечень контактных лиц и их компетенция**

Настоящий пункт устанавливает перечень контактных лиц со стороны Исполнителя. Контактные лица, указанные в настоящем разделе, могут быть заменены. В случае замены контактных лиц сторона, осуществившая такую замену, должна уведомить противоположную сторону любым доступным способом в течение одного рабочего дня.

Контактные лица по предоставлению услуг от Исполнителя перечислены в   
Таблице 11.

Таблица 11 – Перечень контактных лиц по предоставлению услуг от Исполнителя

| **Услуги** | **Роль** | **Контактное лицо** | **Телефон** | **E-mail** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Управление проектом | Менеджер проекта |  |  |  |
| Контроль работы проектной команды | Сервис-менеджер |  |  |  |

В случае изменения состава лиц, предоставляющих услуги от Исполнителя, Исполнитель обязан проинформировать уполномоченных лиц Заказчика по почте о планируемых изменениях за 14 дней и согласовать с Заказчиком кандидатов на замену.

Уполномоченные лица со стороны Заказчика перечислены в Таблице 12.

Таблица 12 – Перечень уполномоченных лиц со стороны Заказчика

| **Подразделение** | **Роль** | **Контактное лицо** | **Должность** | **Телефон** | **e-mail** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

# 6. Требования к информационной безопасности

Любые изменения в части прав доступа пользователям ИС или сервисов должны согласовываться ОИБ.

Все изменения настроек антивирусного ПО производятся непосредственно сотрудниками отдела информационной безопасности Заказчика; локальное отключение антивирусного ПО и других средств защиты должно согласовываться с отделом информационной безопасности Заказчика.

**Правила и процедуры обеспечения информационной безопасности**

Подрядчик должен принять и соблюдать задокументированные политики, стандарты и процедуры в отношении информационной безопасности в целях создания контролируемой среды (далее - Среда), связанной с защитой конфиденциальности, целостности и доступности информации. Политики и процедуры подлежат ежегодному пересмотру, обновлению и утверждению высшим руководством. Если Подрядчик разрешает использование личных устройств для доступа к Информации или системам, то ему необходимо внедрить Политику «использования сотрудниками личных устройств» (концепция BYOD).

Доступ к информационным ресурсам Заказчика осуществляется с применением двухфакторной аутентификации пользователей через VPN-L2tp подключение.

При доступе к информационным ресурсам Заказчика используются индивидуальные учётные записи с целью однозначной идентификации сотрудников исполнителя.

В случае компрометации информационной инфраструктуры Исполнителя (любого из её значимых компонентов, например – электронной почты) Исполнитель обязан незамедлительно сообщить об этом Заказчику на адрес alarm@nskes.ru. Учётные записи сотрудников Исполнителя могут быть заблокированы до получения исчерпывающей информации о полной ликвидации последствий инцидента информационной безопасности в инфраструктуре Исполнителя.

На всех хостах, с которых производится подключение к инфраструктуре Заказчика Исполнитель обязан обеспечить функционирование актуальной версии антивирусного программного обеспечения с ежедневным обновлением антивирусных баз, а так же обеспечить своевременную установку обновлений безопасности для используемой операционной системы и прикладного программного обеспечения.

Предоставление прав доступа к ИС Заказчика производится в соответствии с требованиями действующего регламента предоставления прав доступа.

Для оказания услуг в удаленном режиме Исполнитель должен использовать только защищенные сетевые соединения.

Исполнитель должен выполнять все требования локальных актов Заказчика, направленных на обеспечение информационной безопасности.

Исполнитель должен формировать рекомендации по устранению выявленных рисков информационной безопасности. Участвовать в устранении инцидентов.

Для возможности оценки Заказчиком предпринятых Исполнителем мер по информационной безопасности Исполнитель должен предоставить:

* Лицензию ФСТЭК России на деятельность по технической защите конфиденциальной информации (в части инфраструктуры) со следующим перечнем работ и услуг, на которые распространяется данная лицензия:
* Контроль защищенности конфиденциальной информации от несанкционированного доступа и ее модификации в средствах и системах информатизации;
* Проектирование в защищенном исполнении средств и систем информатизации;
* Установка, монтаж, испытания, ремонт средств защиты информации (технических средств защиты информации, защищенных технических средств обработки информации, технических средств контроля эффективности мер защиты информации, программных (программно-технических) средств защиты информации, защищенных программных (программно-технических) средств обработки информации, программных (программно-технических) средств контроля защищенности информации).
* Лицензию ФСБ России на деятельность по разработке, производству, распространению шифровальных (криптографических) средств, информационных систем и телекоммуникационных систем, защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств, выполнению работ, оказанию услуг в области шифрования информации, техническому обслуживанию шифровальных (криптографических) средств, информационных систем и телекоммуникационных систем, защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств (за исключением случая, если техническое обслуживание шифровальных (криптографических) средств, информационных систем и телекоммуникационных систем, защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств, осуществляется для обеспечения собственных нужд юридического лица или индивидуального предпринимателя) на работы предусмотренные пунктами 12, 13, 14, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26 Приложения к Положению, утверждённому постановлением Правительства РФ №313 от 16.04.2012.

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик:** | **Исполнитель:** |
| **АО «Новосибирскэнергосбыт»** |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |

Приложение №3

к Договору оказания услуг № \_\_\_\_

от \_\_.\_\_.202\_ г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Начало формы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

АКТ ОБ ОКАЗАННЫХ УСЛУГАХ

по Договору оказания услуг № \_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_г.

г. Новосибирск «\_\_» \_\_\_\_\_\_ 20\_\_г.

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_), именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, и АО «Новосибирскэнергосбыт», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, составили настоящий Акт о том, что Исполнитель оказал Заказчику в рамках Договора оказания услуг № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_г.

За период с \_\_\_\_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ следующие услуги по доработке сервисов: информационный сайт, личный кабинет физических лиц и личный кабинет юридических лиц:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование | Единица измерения | Количество | Стоимость за единицу измерения, руб., без НДС | Стоимость за единицу измерения, руб., с НДС**[[1]](#footnote-1)** | Стоимость услуг с НДС**[[2]](#footnote-2)**  20% |
| 1. |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |
| **Итого с НДС[[3]](#footnote-3), руб.** | | | | | |  |
| **в том числе НДС[[4]](#footnote-4), руб.** | | | | | |  |

2. При отсутствии письменных замечаний Заказчика в сроки, указанные Договором, услуги за отчётный период являются соответствующими условиям заключённого сторонами Договора.

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик:** | **Исполнитель:** |
| **Акционерное общество «Новосибирскэнергосбыт»** |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Конец формы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик:** | **Исполнитель:** |
| **АО «Новосибирскэнергосбыт»** |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |

Приложение №4

к Договору оказания услуг № \_\_\_\_

от \_\_.\_\_.202\_ г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Начало формы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ОТЧЁТ ОБ ОКАЗАННЫХ УСЛУГАХ

по Договору оказания услуг № \_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_г.

г. Новосибирск «\_\_» \_\_\_\_\_\_ 20\_\_г.

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_), именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, и АО «Новосибирскэнергосбыт», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, составили настоящий Отчёт о том, что Исполнитель оказал Заказчику в рамках Договора оказания услуг № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_г.

За период с \_\_\_\_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ следующие услуги по доработке сервисов: информационный сайт, личный кабинет физических лиц и личный кабинет юридических лиц:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № ***задачи в \_\_\_\_*** *(В случае оказания услуг в какой-либо системе, то указывается его наименование)* | Наименование задачи | Специалист | Единица измерения,  количество | Стоимость за единицу измерения, рублей без НДС 20% | Стоимость за единицу измерения, рублей с НДС**[[5]](#footnote-5)** 20% | Итого, рублей без НДС**[[6]](#footnote-6)** 20% | Итого, рублей с НДС**[[7]](#footnote-7)** 20% |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| …. |  |  |  |  |  |  |  |
| Итог по отчёту | | | | | |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик:** | **Исполнитель:** |
| **АО «Новосибирскэнергосбыт»** |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Конец формы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик:** | **Исполнитель:** |
| **АО «Новосибирскэнергосбыт»** |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |

Приложение №5

к Договору оказания услуг № \_\_\_\_

от \_\_.\_\_.202\_ г.

Количественные показатели ИТ-инфраструктуры

1. Физические серверы – 61 ед.\*Системы хранения данных – 5 ед.\*
2. Виртуальные машины – 576\* (в том числе с размещением в облачной инфраструктуре)
3. Сетевое оборудование – 191 ед.\*

Детальная информация по ИТ-инфраструктуре Заказчика может быть предоставлена Исполнителю по факту подписания соглашения о неразглашении информации (NDA).

\*Допустимо изменение количества обслуживаемых единиц на 20% без изменения стоимости действующего договора. В случае изменения более чем на 20%, Стороны вправе инициировать процесс по корректировке суммы ежемесячного платежа, как в сторону увеличения, так и в сторону уменьшения.

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик:** | **Исполнитель:** |
| **АО «Новосибирскэнергосбыт»** |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |

Приложение №6

к Договору оказания услуг № \_\_\_\_

от \_\_.\_\_.202\_ г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Начало формы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Бланк заказа на дополнительные услуги по Договору

Дата: «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.

Инициатор работ: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество, должность подтвердившего заказ)

Цель: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Описание работы: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение к Техническому заданию.

Подтверждение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
(фамилия, имя, отчество, должность подтвердившего заказ и подпись)

Плановая дата начала работ\* «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.

Плановая дата окончания работ\* «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.

Количество часов работ\*\*: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Стоимость часа: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Итого \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_в т.ч НДС (20%) \_\_\_\_\_\_\_

\* – сроки согласованы с куратором договора и инициатором.

\*\* – количество часов работ определены Исполнителем и согласованы Инициатором и куратором Договора.

Работы в рамках Бланка Заказа закрываются отдельным Актом оказанных услуг.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Подпись/расшифровка Заказчика) (Подпись/расшифровка Исполнителя)

М.П. М.П.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Конец формы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик:** | **Исполнитель:** |
| **АО «Новосибирскэнергосбыт»** |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |

Приложение №7

к Договору оказания услуг № \_\_\_\_

от \_\_.\_\_.202\_ г.

Перечень условных обозначений, сокращений и терминов

| **Обозначение** | **Описание** |
| --- | --- |
| AD | Active Directory — службы каталогов корпорации Microsoft для операционных систем семейства Windows Server |
| BGP | BGP (англ. Border Gateway Protocol, протокол граничного шлюза) — протокол динамической маршрутизации. |
| DFS | Distributed File System, распределённая файловая система |
| DHCP | (от англ. Dynamic Host Configuration Protocol) протокол динамической настройки узла) |
| DNS | (от англ. Domain Name System) система доменных имён |
| HSRP | Hot Standby Router Protocol, Hot Standby Redundancy Protocol — протокол маршрутизации семейства FHRP (англ. First-hop redundancy protocols) |
| IP-адрес | Уникальный числовой идентификатор устройства в компьютерной сети, работающий по протоколу TCP/IP |
| ITIL | Библиотека инфраструктуры информационных технологий |
| ITSM система | Система управления ИТ-процессами |
| NTP | Network Time Protocol — протокол сетевого времени) — сетевой протокол для синхронизации внутренних часов |
| QoS | Quality of Service (с англ. «качество обслуживания») — это набор технологий, которые запускают высокоприоритетные приложения и трафик при лимитированной пропускной способности |
| OSI | Сетевая модель OSI (The Open Systems Interconnection model) — сетевая модель стека (магазина) сетевых протоколов OSI/ISO |
| OSPF | (англ. Open Shortest Path First) — протокол динамической маршрутизации, основанный на технологии отслеживания состояния канала (link-state technology) и использующий для нахождения кратчайшего пути алгоритм Дейкстры. |
| RAID | (англ. Redundant Array of Independent Disks — избыточный массив независимых (самостоятельных) дисков) — технология виртуализации данных для объединения нескольких физических дисковых устройств в логический модуль для повышения отказоустойчивости и производительности.  Содержание |
| RFC | Рабочее предложение (англ. Request for Comments, RFC) — документ из серии пронумерованных информационных документов Интернета, содержащих технические спецификации и стандарты |
| RIP | Протокол маршрутной информации (англ. Routing Information Protocol[1]) — один из самых простых протоколов маршрутизации |
| SCCM | System Center Configuration Manager |
| SLA | (от англ. Service Level Agreement) формальный договор между заказчиком услуги и её поставщиком, содержащий описание услуги, права и обязанности сторон и, самое главное, согласованный уровень качества предоставления данной услуги |
| SSO | (англ. Single Sign-On) — технология, при использовании которой пользователь переходит из одного раздела портала в другой, либо из одной системы в другую, не связанную с первой системой, без повторной аутентификации. |
| VLAN | (от англ. Virtual Local Area Network) — виртуальная локальная компьютерная сеть |
| VPN | (от англ. Virtual Private Network) виртуальная частная сеть, обобщённое название технологий, позволяющих обеспечить одно или несколько сетевых соединений (логическую сеть) поверх другой сети (например, интернет) |
| VRF | Virtual routing and forwarding |
| VRRP | VRRP (Virtual Router Redundancy Protocol) — сетевой протокол, предназначенный для увеличения доступности маршрутизаторов, выполняющих роль шлюза по умолчанию. |
| WSUS | Windows Server Update Services - сервис обновлений операционных систем и продуктов Microsoft |
| АРМ | Автоматизированное рабочее место |
| АСПП | Автоматизированная система поддержки пользователей |
| ВМ | Виртуальная машина |
| Время предоставления услуг | Дни и часы, в которые осуществляется сервисная поддержка |
| Документация | Совокупность документов по определенному предмету |
| Заказчик | АО «Новосибирскэнергосбыт» |
| ЗИП | Ссокращение от «запасные части, инструменты и принадлежности» |
| ИБ | Информационная безопасность |
| Исполнитель | Компания, выбранная по результатам закупочных процедур, и с которой заключен договор на выполнение работ, описанных в настоящем ТЗ |
| ИТ | Информационные технологии |
| ИТ-инфраструктура | Единый комплекс, программных, технических, коммуникационных, информационных и организационно-технологических средств обеспечения функционирования Заказчика, а также средств управления ими |
| ИТ-сервис, сервис | Это процесс предоставления пользователям ресурсов информационных технологий для обеспечения выполнения ими своих бизнес функций |
| Критический сбой | Полный отказ сервиса или частичный отказ критического сервиса |
| КСПД | Корпоративная сеть передачи данных |
| Недоступность сервиса | Полная невозможность использования сервиса, возникшая по вине Исполнителя |
| НСО | Новосибирская область |
| Обращение | Устное, электронное или письменное обращение Представителя заказчика на оказание услуги, направленная Исполнителю |
| Объект обслуживания | Технические или иные средства, системы, устройства, над которыми выполняются определенные операции и работы |
| ОС | Операционная система |
| ПО | Программное обеспечение |
| Пользователь Заказчика | Любой сотрудник Заказчика, состоящий в штате Заказчика, либо находящийся в договорных отношениях с Заказчиком (не более 5% от общего числа пользователей), эксплуатирующий средства вычислительной и оргтехники |
| Представитель заказчика | Лицо, являющееся стороной в договоре на оказание услуг и имеющее право требования по такому договору (не обязательно являющееся потребителем услуг) |
| Сетевые ресурсы | Сетевое дисковое пространство и каталоги, периферийные устройства общего пользования, а также серверы удаленного доступа |
| СК | Служба каталогов |
| СРК | Служба резервного копирования |
| СПО | Системное программное обеспечение |
| СТП | Служба технической поддержки |
| СУБД | Система управления базами данных |
| СХД | Система хранения данных |
| ТЗ | Техническое задание |
| ТО | Техническое обслуживание |
| Уровень обслуживания | Совокупность параметров качества предоставляемых технологических услуг, описанных в SLA |
| ЦОД | Центр обработки данных |

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик:** | **Исполнитель:** |
| **АО «Новосибирскэнергосбыт»** |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |

1. В случае применения [↑](#footnote-ref-1)
2. В случае применения [↑](#footnote-ref-2)
3. В случае применения [↑](#footnote-ref-3)
4. В случае применения [↑](#footnote-ref-4)
5. В случае применения [↑](#footnote-ref-5)
6. В случае применения [↑](#footnote-ref-6)
7. В случае применения [↑](#footnote-ref-7)