


**УТВЕРЖДАЮ**

Директор департамента  
по цифровой трансформации  
ПАО «Россети Ленэнерго»

  
Огнёв Р.С.

«31» марта 2025 г.

## ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

250398 Оказание услуг ТП и сопровождения портала реализации услуг  
ПАО «Ленэнерго» в части подсистемы взаимодействия с внешними  
контрагентами

г. Санкт-Петербург, 2025 г.

## **1. АННОТАЦИЯ**

Настоящий документ представляет собой Техническое задание (далее - ТЗ) на оказание услуг технической поддержки и сопровождения портала реализации услуг ПАО «Россети Ленэнерго» в части подсистемы взаимодействия с внешними контрагентами.

В документе определены объекты оказания услуг, состав оказываемых услуг и выполняемых работ, предъявляемые требования к оказываемым услугам и выполняемым работам, определены методы оценки результатов оказания услуг и выполнения работ, а также критерии их приемки.

При реализации положений настоящего Технического задания Исполнитель должен руководствоваться, включая, но не ограничиваясь Стандартами:

- ГОСТ Р ИСО/МЭК 14764-2002 «Информационная технология. Сопровождение программных средств»;
- ГОСТ 34.601-90 «Информационная технология. Автоматизированные системы. Стадии создания»;
- ГОСТ Р 53622-2009 «Информационные технологии. Информационно-вычислительные системы. Стадии и этапы жизненного цикла, виды и комплектность документов».

Данный документ является обязательной частью закупочной документации Заказчика для организации конкурсной процедуры на право заключения договора оказания услуг по предмету настоящего ТЗ.

## Содержание

1. АННОТАЦИЯ .....	3
2. ГЛОССАРИЙ И СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ. ....	6
3. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ.....	9
3.1. Сведения о Заказчике и Исполнителе .....	9
3.2. Коды видов деятельности .....	9
3.3. Сроки оказания услуг .....	9
3.4. Место оказания услуг .....	9
4. НАЗНАЧЕНИЕ И ЦЕЛЬ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ.....	9
4.1. Назначение оказываемых услуг .....	9
4.2. Цель оказания услуг .....	9
4.3. Результаты оказания Услуг .....	10
5. ХАРАКТЕРИСТИКА И ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ ОБЪЕКТА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.....	11
5.1. Объект оказания услуг .....	11
5.2. Назначение Системы .....	11
5.3. Метрика производительности .....	12
5.4. Сведения о пользователях Системы .....	12
5.5. Сведения о Системе.....	12
6. СОСТАВ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ .....	14
6.1. Требования к услуге «Сопровождение Системы» .....	19
6.2. Требования к услуге «Доработки и модификация Системы».....	19
6.3. Общие требования по оказанию услуг .....	20
6.4. Требования к документации и документированию .....	23
6.4.1. Минимальные требования к руководству пользователя .....	23
6.4.2. Минимальные требования к руководству администратора .....	23
6.4.3. Минимальные требования к регламенту работы с Системой.....	24
6.4.4. Минимальные требования к описанию интеграционных решений .	24
7. ИСКЛЮЧЕНИЯ И ОГРАНИЧЕНИЯ .....	24

8. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ.....	28
9. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ.....	29
9.1. Требования к взаимодействию со смежными Исполнителями. ....	29
9.2. Требования к составу привлекаемых специалистов Исполнителя .....	29
9.3. Требования к организации работ привлекаемых специалистов Исполнителя .....	31
10. ТРЕБОВАНИЯ К ПАРАМЕТРАМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ .....	32
10.1. Определение уровня доступности .....	32
10.2. Соглашение об уровне сервиса .....	33
10.3. Порядок контроля и оценки качества представления услуг .....	35
10.4. Порядок расчета компенсаций за несвоевременное и не качественное оказание услуг .....	35
11. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАЩИТЕ ИНФОРМАЦИИ И ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ .....	37
11.1. Общие требования .....	37
11.2. Требования к организации удаленного доступа.....	39
11.3. Требования к АРМ специалистов Исполнителя.....	39
12. Приложение 1. Форма Отчета об оказании услуги «Сопровождение Системы».....	40
13. Приложение 2. Форма Отчета об оказании услуги «Доработки и модификация Системы» .....	42
15. Приложение 3. Правила информационной безопасности .....	43
16. Приложение 4. Регламент предоставления удаленного доступа.....	43
17. Приложение 5. Требования по информационной безопасности .....	43
18. Приложение 6. Шаблон паспорта информационной системы.....	43
19. Приложение 7. Шаблон схемы организации информационной системы 44	
20. Приложение 8. Методические рекомендации и правила по выполнению требования в части категорирования объектов критической информационной инфраструктуры и выполнению требования по обеспечению безопасности значимых объектов критической информационной инфраструктуры ПАО «Россети Ленэнерго».....	45

## 2. ГЛОССАРИЙ И СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ

Термин / Сокращение	Определение / Расшифровка аббревиатур
Система, Объект оказания услуг, ЛКК	Портал реализации услуг ПАО «Россети Ленэнерго» в части подсистемы взаимодействия с внешними контрагентами, ее компоненты, база данных, а также: мобильные приложения на базе Android и iOS; рабочая и исполнительная документация.
Информационная система (ИС)	1) совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ (ред. от 06.04.2011, с изм. от 21.07.2011)"Об информации, информационных технологиях и о защите информации"; 2) система, предназначенная для хранения, обработки, поиска, распространения, передачи и представления информации (ГОСТ 7.0-99, статья 3.1.30)
Заявитель по обращению	Работник Заказчика и/или пользователь Системы, определенный для обсуждения предмета запроса с последующей приемкой (или отклонением) результата оказания услуги.
Инициатор по обращению	Работник Заказчика и/или пользователь Системы, сформулировавший запрос на ИТ-услугу.
Данные	Информация, представленная в виде, пригодном для обработки автоматическими средствами при возможном участии человека. ГОСТ 15971-90, статья 1
Система Service Desk Заказчика	Программное обеспечение учета обращений работников Заказчика
БД	База данных
СУБД	Система управления базами данных
АРМ	Автоматизированное рабочее место работника Заказчика
ЧТЗ	Частное техническое задание, документ с описанием требуемой к решению задачи в предметной области автоматизации
ФТС	Функционально-техническая спецификация, документ с описанием внесенных изменений в ИС: объекты, атрибуты, формы и т.д.
SLA (Service Level Agreement)	Соглашение об уровне обслуживания между поставщиком ИТ-услуг и заказчиком. Соглашение документирует целевые показатели уровня услуги, указывает зоны ответственности сторон — поставщика ИТ-услуг и заказчика. Одно соглашение об уровне услуг может распространяться на множество ИТ-услуг или множество Заказчиков.

Техническое задание  
Оказание услуг технической поддержки и сопровождения портала реализации услуг ПАО «Россети  
Ленэнерго» в части подсистемы взаимодействия с внешними контрагентами

Время реакции	Время, прошедшее с момента получения Исполнителем Заявки от Заказчика, до момента начала работ по ее выполнению.
Время решения	Время, прошедшее с момента получения Исполнителем информации об инциденте, до его устранения/отклонения.
Доступность	Состояние информации (ресурсов автоматизированной информационной системы), при котором, субъекты, имеющие право доступа, могут реализовать их беспрепятственно.
Заказчик	ПАО «Россети Ленэнерго»
Запрос на изменение (ЗНИ)	Формальный запрос на возможность выполнения изменения, зарегистрированный в системе Service Desk. Запрос на изменения включает в себя детали предложенного изменения и согласовывается с Исполнителем.
Запрос на обслуживание (ЗНО), Консультация	Запрос на обслуживание, зарегистрированный в системе Service Desk Заказчика. Запрос на обслуживание — потребность в предоставлении услуги, не связанной с восстановлением работоспособности информационной системы.
Заявка, Обращение	Запрос предоставления услуг, поступивший от заявителя любым доступным способом (система Service Desk Заказчика, телефон, электронной почте и т.д.).
Инцидент	Незапланированное прерывание или снижение качества ИТ-услуги вследствие сбоя или ошибки ПО.
Исполнитель	Исполнитель по договору на оказание услуг технической поддержки и сопровождения Системы.
ИТ-инфраструктура	Аппаратное и программное обеспечение, сети, инженерное обеспечение и т.п. Заказчика, необходимые для разработки, тестирования, предоставления, мониторинга, контроля или поддержки ИТ-услуг. Включает в себя все компоненты информационных технологий, но не включает связанные с ними персонал, процессы и документацию.
Пользователь Системы	Сотрудник или клиент ПАО «Россети Ленэнерго», имеющий учётную запись в Системе (см. п. 5.4 ТЗ)
Работники «технической поддержки»	Совокупность ИТ-специалистов Заказчика, подрядных организаций и разработчиков ИТ-сервисов, задействованных в обеспечении работоспособности данных сервисов.
Сопровождение Системы	Совокупность действий и мероприятий, реализуемых Исполнителем в соответствии с настоящим ТЗ, включая: <ul style="list-style-type: none"> <li>– администрирование и конфигурирование Системы;</li> </ul> функциональное сопровождение Системы.

Техническое задание

Оказание услуг технической поддержки и сопровождения портала реализации услуг ПАО «Россети Ленэнерго» в части подсистемы взаимодействия с внешними контрагентами

Техническая поддержка Системы	Совокупность действий и мероприятий, реализуемых Заказчиком и Исполнителем, целью которых является бесперебойное функционирование Системы и устранение сбоев ее функционирования. Включает такие услуги как: <ul style="list-style-type: none"><li>– техническую поддержку пользователей,</li><li>– обеспечение работоспособности программных компонентов, устранение инцидентов в работе Системы.</li></ul>
Тип обращения	– Категория, которая используется для дифференциации (разделения) поступающих в службу поддержки пользователей запросов.
Уровень обслуживания	Совокупность параметров Услуги, установленных в SLA

### **3. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ.**

#### **3.1. Сведения о Заказчике и Исполнителе**

Заказчик - публичное акционерное общество «Россети Ленэнерго»;

Исполнитель - организация, выбранная для выполнения работ по результатам конкурсных процедур.

#### **3.2. Коды видов деятельности**

ОКВЭД-2: 62.03.13

ОКДП-2: 62.03.12

#### **3.3. Срок оказания услуг**

Услуги должны оказываться с 18.08.2025 по 17.08.2028.

#### **3.4. Место оказания услуг**

Местом оказания услуг является офис Заказчика по адресу: 197349, г. Санкт-Петербург, мун. округ Озеро Долгое вн. тер. г., ул. Гаккелевская, д. 21, литера А.

### **4. НАЗНАЧЕНИЕ И ЦЕЛЬ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ.**

#### **4.1. Назначение оказываемых услуг**

Обеспечение бесперебойного, круглосуточного и корректного функционирования Системы на протяжении всего операционного жизненного цикла Системы, то есть периода её эксплуатации в соответствии с требованиями Заказчика.

#### **4.2. Цель оказания услуг**

4.2.1. Услуги по настоящему ТЗ оказываются в целях обеспечения бесперебойного функционирования и поддержания работоспособности Системы в соответствующем и актуальном задачам Заказчика состоянии, в том числе: при интеграции, тестировании, настройках и изменении (адаптации, переустановки) в программно-аппаратной среде (продуктивная, тестовая, среда разработки) Заказчика, а также модификации (развития) Системы в части ее кода и документации для решения возникающих проблем при эксплуатации или реализации потребностей Заказчика в улучшениях тех или иных характеристик Системы при условии сохранения её целостности, а также с целью подготовки персонала Заказчика к работе с Системой.

4.2.2. Цели оказания услуг достигаются, в том числе путем обеспечения/осуществления:



- мониторинга функционирования (в том числе, производительности, отказоустойчивости и соблюдения информационной безопасности) Объекта оказания услуг, баз данных Объекта оказания услуг и устранение ошибок и сбоев в работе Объекта оказания услуг и баз данных Объекта оказания услуг, в том числе путем тестирования, а также иными способами и средствами;
- исправления ошибок, несоответствий, инцидентов, дефектов, в том числе в рамках, существующих или новых версий Объекта оказания услуг, баз данных Объекта оказания услуг;
- профилактической модификация Объекта оказания услуг и баз данных Объекта оказания услуг в целях обнаружения и корректировки, имеющихся в нем скрытых ошибок для предотвращения явного проявления этих ошибок при промышленной эксплуатации;
- адаптации, сборки, установки, тестирования обновленных версий ПО, необходимого для штатного и бесперебойного функционирования Объекта оказания услуг, и версий платформы автоматизации Объекта оказания услуг;
- адаптации, настройки Объекта оказания услуг и баз данных Объекта оказания услуг с учетом особенностей программно-аппаратной среды Заказчика;
- приёма, обработки и решения ЗНО/ЗНИ/Обращения/Заявки от Заказчика, связанных с функционированием Объекта оказания услуг и баз данных Объекта оказания услуг, выполнение работ/услуг, связанных с такими ЗНО/ЗНИ, с целью обеспечения непрерывности бизнес-процессов Заказчика, автоматизация которых осуществляется с использованием Объекта оказания услуг.

#### **4.3. Результаты оказания Услуг**

##### **4.3.1. Результатами оказания Услуг являются:**

- бесперебойно функционирующий Объект оказания услуг;
- отработанные и решенные с соблюдением условий Соглашения ЗНО/ЗНИ/Обращения/Заявки Заказчика, в том числе устранённые инциденты и сбои в работе Объекта оказания услуг;
- выполненные в согласованные сторонами сроки доработки/изменения Объекта оказания услуг в соответствии с ЗНИ;
- бесперебойно функционирующее интеграционное взаимодействие со смежной ИС Заказчика.

## **5. ХАРАКТЕРИСТИКА И ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ ОБЪЕКТА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.**

### **5.1. Объект оказания услуг**

Объектом оказания услуг по данному ТЗ является Портал реализации услуг ПАО «Россети Ленэнерго» в части подсистемы взаимодействия с внешними контрагентами (свидетельство о государственной регистрации программы ЭВМ №2019615236) (далее - Система), в том числе её конфигурация, база данных, интеграционное решение с ИС Заказчика, мобильный приложения на базе Android и iOS, а также специализированное ПО обеспечивающее работоспособность, развитие и информационную безопасность Системы.

### **5.2. Назначение Системы**

Система предназначена для автоматизации процессов взаимодействия с клиентами ПАО «Россети Ленэнерго», в части процессов технологического присоединения к электросетям:

- подача обращений, подача и обработка заявки на технологическое присоединение;
- оплата услуг технологического присоединения;
- подача и обработка заявок «Уведомление о выполнении ТУ»;
- отслеживание в ЛКК статуса заявок и обращений, а также нотификация об изменении их статуса:
  - в части бездоговорного потребления, информирование:
    - об ответственности за бездоговорное потребление;
    - о порядке действий для ликвидации бездоговорного потребления.
  - в части информирования клиентов:
    - об актуальных событиях в сфере электроэнергетики;
- подписание договоров технологического присоединения;
- отображение информации о центрах питания, в том числе информирование о районах с дефицитом/профицитом резерва мощности для подключения потребителей;
- расчет требуемой мощности и предварительной стоимости технологического присоединения;
- публикация нормативных правовых актов в сфере электроэнергетики;

- информирование о тарифах на услуги технологического присоединения ПАО «Россети Ленэнерго»;
- публикация справочной информации о ПАО «Россети Ленэнерго»;
- обеспечение обратной связи с клиентами по поданным заявкам и обращениям.

### **5.3. Метрика производительности**

5.3.1. Система должна обеспечивать возможность одновременной работы не менее 200 (двухсот) пользователей при следующих характеристиках времени отклика для операций навигации по экранным формам Системы:

- в штатном режиме функционирования до 2 сек.
- в условиях пиковых нагрузок не более чем до 5 сек.

5.3.2. Данные параметры должны соблюдаться при любом сочетании запросов, которые могут быть инициированы со стороны пользователей в штатном режиме функционирования Системы.

5.3.3. Работоспособность Системы не должна нарушаться при превышении указанной нагрузки, но при этом допускается пропорциональное увеличение времени реакции или отказ в обслуживании отдельных запросов. После снижения нагрузки до установленного предела время реакции должно полностью восстанавливаться.

### **5.4. Сведения о пользователях Системы**

Пользователи Системы подразделяются на следующие группы:

- Пользователи внешнего интерфейса Системы, доступного всем пользователям сети Интернет;
- Пользователи внешнего интерфейса Системы, доступного авторизованным пользователям (клиентам Заказчика);
- Пользователи внутреннего интерфейса Системы (интерфейса управления), доступного для сотрудников Заказчика.

### **5.5. Сведения о Системе**

Базовое ПО, платформа: «1С: Битрикс. Управление сайтом»

Серверная операционная система - Linux Centos 7.5

Система управления базами данных (БД) – MySQL 5.7;

Язык программирования – PHP 7.1.

Мобильное приложение на базе Android и iOS

На момент написания данного документа проводятся мероприятия по переводу Системы на импортозамещенный контур в части серверной операционной системы и системы управления базами данных. Техническая поддержка и сопровождение Системы на импортозамещенном контуре входят в объем оказываем услуг в рамках настоящего ТЗ после перевода Системы в эксплуатацию на импортозамещенный контур, о чем Заказчик дополнительно уведомляет Исполнителя и передает ему соответствующую документацию, необходимую для оказания услуг в рамках настоящего ТЗ.

## 6. СОСТАВ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

Таблица 1. Состав оказываемых услуг

№ п/п	Наименование услуги	Состав работ в рамках услуги	Периодичность оказания услуг	Метрика оказываемых услуг	Ожидаемый результат
1	Сопровождение Системы	1) Консультирование пользователей по работе с Системой; 2) Подготовка пользователей работе с ПО, в том числе, составление текстовых и видео-инструкций для пользователей; 3) Решение обращений, связанных со сбоями в работе Системы; 4) Поиск и исправление ошибок Системы и/или, допущенных пользователями в рамках обращений в Service Desk Заказчика; 5) Разработка (актуализация) исполнительной и пользовательской документации; 6) Регламентное обслуживание Системы; 7) Поддержка в актуальном состоянии ролевой модели доступа к Системе; 8) Поддержка интеграционных решений Системы со смежными ИС Заказчика; 9) Обеспечение производительности Системы по согласованным и/или предоставленной Заказчиков метрикой производительности; 10) Обеспечение бесперебойного функционирования Системы; 11) Обеспечение бесперебойного обмена информацией с различными ИС Заказчика в рамках реализованных интеграций; 12) Обеспечение своевременного и корректного выполнения утвержденных у Заказчика регламентных процедур, выполняющихся с использованием Системы. 13) Сбор и анализ бизнес-требований, пользовательских требований, технических требований на модификацию/доработку Системы или ее объектов, компонент в формате ЧТЗ или перечня технических требований в Service Desk Заказчика;	Постоянно, весь срок действия договора, без ограничений	Ежеквартально, весь срок действия договора	Бесперебойно функционирующая Система Заказчика

Техническое задание

Оказание услуг технической поддержки и сопровождения портала реализации услуг ПАО «Россети Ленэнерго» в части подсистемы взаимодействия с внешними контрагентами

№ п/п	Наименование услуги	Состав работ в рамках услуги	Периодичность оказания услуг	Метрика оказываемых услуг	Ожидаемый результат
		<p>14) Формирование и согласование ЧТЗ на модификацию с Заказчиком;</p> <p>15) Обновление эксплуатационной и пользовательской документации и справочных материалов;</p> <p>16) Анализ публикаций компаний-производителей о модификациях ПО Системы;</p> <p>17) Обновление эксплуатационной и пользовательской документации и справочных материалов;</p> <p>18) Выполнение регулярных обновлений системы, выпускаемых производителем программного обеспечения;</p> <p>19) Предоставление Заказчику отчета на предмет целесообразности модификаций ПО Системы;</p> <p>20) Участие в реагировании на компьютерные инциденты в рамках функционала Системы по запросу Заказчика, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- участие в мероприятиях по анализу неработоспособности ИС;</li> <li>- восстановление работоспособности ИС после обновления/атаки;</li> <li>- участие в расследовании причин инцидентов (дача пояснений, сбор доказательств и т.п.)</li> </ul> <p>21) Внесение изменений (при необходимости) в документы (эксплуатационная, рабочая, пользовательская документация) при необходимости по ИБ при функциональных изменениях в систему (появление новых функций) в соответствии с услугой «Доработки и модификации Системы»</p>			
2	Доработки и модификация Системы	<p>1) Разработка новой и изменение существующей функциональности Системы по требованиям Заказчика;</p> <p>2) Разработка и ведение модели архитектуры Системы;</p> <p>3) Обработка заявок на модификацию Системы, ее компонент и базового ПО;</p> <p>4) Поиск и устранение ошибок в коде и настройках Системы и/или базового ПО;</p> <p>5) Реализация доработок или модификаций в системном ландшафте разработки;</p>	По запросам Заказчика в формате зарегистрированных обращений в учетной системе Service Desk Заказчика.	720 чел./часов на выполнение доработок на весь срок действия договора	Доработанная под актуальные задачи Заказчика Система. Бесперебойно функционирующая Система Заказчика

Техническое задание

Оказание услуг технической поддержки и сопровождения портала реализации услуг ПАО «Россети Ленэнерго» в части подсистемы взаимодействия с внешними контрагентами

№ п/п	Наименование услуги	Состав работ в рамках услуги	Периодичность оказания услуг	Метрика оказываемых услуг	Ожидаемый результат
		<ul style="list-style-type: none"> <li>6) Реализация доработок интеграционного решения Системы со смежными ИС Заказчика;</li> <li>7) Документирование разработки согласно требованиям и методическим рекомендациям Заказчика;</li> <li>8) Перенос доработанных конфигураций Системы в системный ландшафт тестирования и проведение тестирования (испытаний) на предмет выявления соответствия требований фактическому выполнению;</li> <li>9) Перенос доработанных и протестированных конфигураций в системный продуктивный ландшафт на основании документально подтвержденного указания со стороны Заказчика;</li> <li>10) Поддержка существующих точек интеграции и доработка их в случае изменения модели архитектуры информационной системы;</li> <li>11) Работы по переходу на отечественное (импортозамещенное) ПО и компоненты.</li> <li>12) Внесение функциональных изменений в Систему (появление новых функций) должно сопровождаться изменением документов (и мер при необходимости) по ИБ в соответствии с Услугой 3 настоящего ТЗ</li> </ul>			
3	Актуализация документов по информационной безопасности	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Актуализация документации ИБ (при отсутствии - разработка) в части: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Проект Акта установления уровня защищенности системы по требованиям защиты информации (ПДн) по постановлению правительства от 1 ноября 2012 г. N 1119</li> <li>– Проект Акта категорирования объекта критической информационной инфраструктуры. (Постановление правительства 127 п.17 (а-и))</li> <li>– Проект Сведений о результатах присвоения объекту критической информационной инфраструктуры одной из категорий значимости либо об отсутствии необходимости присвоения ему одной из таких категорий.</li> </ul> </li> </ul>	При внесении функциональных изменений в Систему в рамках услуги «Доработки и модификации Системы»	В рамках ЗНИ в соответствии с услугой «Доработки и модификации Системы»	Актуализированная документация ИБ

Техническое задание

Оказание услуг технической поддержки и сопровождения портала реализации услуг ПАО «Россети Ленэнерго» в части подсистемы взаимодействия с внешними контрагентами

№ п/п	Наименование услуги	Состав работ в рамках услуги	Периодичность оказания услуг	Метрика оказываемых услуг	Ожидаемый результат
		<ul style="list-style-type: none"> <li>– Рабочая документация на ПОИБ (на основании модели угроз)</li> <li>– Модель угроз информационной безопасности (в ее составе описание состава системы (сервера, ПО, АРМы, сеть, интеграция с внешними и внутренними системами) + таблица межсетевого экранирования, резервирование)</li> <li>– Описание настроек средств защиты, в части встроенных в систему средств защиты. Заявка на отдел ИБ на настройку наложенных средств защиты – в соответствии с актуализированной рабочей документацией.</li> <li>– Программа и методика испытаний ПОИБ (для предварительных испытаний и перевода в опытную эксплуатацию системы, включая сканирование на уязвимости)</li> <li>– Акт о завершении предварительных испытаний ПОИБ и передачи в опытную эксплуатацию</li> <li>– Акт о завершении опытной эксплуатации ПОИБ</li> <li>– Акт о приемке ПОИБ в постоянную эксплуатацию. По результатам испытаний, информационная система переезжает в защищенный сегмент (в случае необходимости)</li> <li>– Исполнительная документация по ПОИБ, в части встроенных в систему средств защиты: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Описание комплексов технических средств и программного обеспечения</li> <li>– Приложение 1. Структурная схема</li> <li>– Приложение 2. Логическая схема</li> <li>– Приложение 3. Схема расположения технических средств на планах (при наличии)</li> <li>– Приложение 4. Схема расположения технических средств в конструктивах (шкафах) (при наличии)</li> <li>– Приложение 5. Таблица адресации</li> <li>– Приложение 6. Таблицы описания настроек</li> <li>– Приложение 7. Политика безопасности МЭ (при наличии)</li> <li>– Приложение 8. Описание подключаемых источников</li> </ul> </li> </ul>			



Техническое задание

Оказание услуг технической поддержки и сопровождения портала реализации услуг ПАО «Россети Ленэнерго» в части подсистемы взаимодействия с внешними контрагентами

№ п\п	Наименование услуги	Состав работ в рамках услуги	Периодичность оказания услуг	Метрика оказываемых услуг	Ожидаемый результат
		<ul style="list-style-type: none"> <li>– Приложение 9. Таблица соединений и подключений (при наличии)</li> <li>– Приложение 10. Схема электрическая принципиальная (при наличии)</li> <li>– Приложение 11. Перечень актуальных угроз и комплексов защиты</li> <li>– Руководство администратора безопасности</li> <li>– Таблицы соединений и подключений (при наличии)</li> </ul> <p>*Указанные документы и/или шаблоны документов предоставляются Заказчиком по запросу Исполнителя по договору в рамках выполнения услуги «Доработки и модификации Системы»</p>			

### **6.1. Требования к услуге «Сопровождение Системы»**

Услуга «Сопровождение Системы» должна включать в себя комплекс мероприятий (работ) для обеспечения функционирования Системы, ее компонент, базового ПО и интеграционных решений в текущем работоспособном состоянии, поддержания доступности функций Системы для пользователей включая, консультирование пользователей по работе с действующим функционалом и восстановление работоспособности действующего функционала в случае сбоя Системы.

### **6.2. Требования к услуге «Доработки и модификация Системы»**

6.2.1. Услуга «Доработки и модификация Системы» должна включать в себя весь объем работ, требуемых для выполнения модификации Системы Заказчика в соответствии с поступающими обращениями на доработку.

6.2.2. При оказании услуги «Доработки и модификация Системы» Исполнитель оформляет документацию с описанием требований и планируемых работ (далее – ЧТЗ), фактически выполненных работ (далее – ФТС) и актуализирует эксплуатационную (рабочую, проектную, пользовательскую и др.) документацию на доработанную Систему. Исполнитель подготавливает и согласовывает с Заказчиком план работ по обновлению Системы в рамках технического перерыва (см. п.10 ТЗ). Шаблон документа «План работ» предоставляет Заказчик. Осуществление работ по обновлению Системы допустимо только в рамках технических перерывов (см. п.10 ТЗ) по заблаговременно согласованному Заказчиком плану работ.

6.2.3. Вычислительные мощности (сервера, системы хранения) для реализации положений настоящего Технического задания обеспечивает Заказчик. По требованиям Заказчика вся разработка, тестирование и демонстрации доработок Системы должны производиться Исполнителем на вычислительных мощностях Заказчика.

6.2.4. Услуги «Доработки и модификация Системы» оказываются Исполнителем согласно регламенту выполнения доработок информационных систем Заказчика, регламент предоставляет Заказчик.

6.2.5. Объем доработок составляет не менее 720 чел./часов на весь срок действия договора.

6.2.6. В случае отсутствия потребности в доработках у Заказчика, услуги не активируются и не оплачиваются.

6.2.7. Исполнитель осуществляет контроль обновлений ПО Системы с периодичностью не реже одного раза в месяц путем анализа официальных ресурсов правообладателя и/или разработчика, в том числе, Интернет-представительства компании-производителя ПО.

6.2.8. В услугу информирования и представление новых версий и исправлений ПО входят следующие работы Исполнителя:

- анализ публикаций компаний-производителей обновлений ПО;
- предоставление Заказчику отчета на предмет целесообразности применения и рисков неприменения обновлений ПО Системы;
- модификация ПО Системы в рамках технических перерывов (см. п.10 ТЗ), за исключением работ по возобновлению доступности Системы или исправления критических ошибок по согласованию с Заказчиком.

### **6.3. Общие требования по оказанию услуг**

6.3.1. Качество оказываемых Исполнителем Услуг должно соответствовать требованиям действующего законодательства Российской Федерации и условиям заключенного Договора, и положениям настоящего документа.

6.3.2. Общие требования к качеству оказываемых Исполнителем Услуг определены положениями следующих государственных стандартов:

- ГОСТ ИСО 9001-2015. «Системы менеджмента качества. Требования»;
- ГОСТ 34.201-2020. «Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Виды, комплектность и обозначения документов при создании автоматизированных систем»;
- ГОСТ Р 59793-2021. «Информационные технологии. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Стадии создания»;
- ГОСТ Р 57193-2016. «Информационная технология. Системная инженерия. Процессы жизненного цикла систем»;
- ГОСТ Р ИСО/МЭК 14764-2002. «Информационная технология. Сопровождение программных средств».

6.3.3. Дополнительные и специальные требования к порядку, условиям и качеству оказания Исполнителем Услуг содержатся в п.10 настоящего ТЗ.

6.3.4. При оказании Услуг Исполнитель обязан соблюдать внутренние регламенты и процедуры, утверждённые Заказчиком. Документы предоставляются Заказчиком в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения соответствующего требования от Исполнителя по договору в форме письма на официальном бланке Исполнителя.

6.3.5. Услуги по настоящему ТЗ оказываются на территории Заказчика.

6.3.6. Услуги по настоящему ТЗ оказываются на вычислительных ресурсах Заказчика.

6.3.7. Услуги по настоящему ТЗ оказываются в соответствии с параметрами предоставления услуг согласно п.10 настоящего ТЗ.

6.3.8. В процессе оказания услуг Исполнитель должен обеспечить достаточный уровень информационной безопасности и безопасности данных Заказчика в соответствии с требованиями п.11 настоящего ТЗ.

6.3.9. Взаимодействие по вопросам, выходящим за рамки положений настоящего ТЗ производится в виде деловой переписки между контактными лицами, определенными в договоре оказания услуг по настоящему ТЗ.

6.3.10. Услуги оказываются путем обработки обращений, поступающих от работников Заказчика посредством системы Service Desk Заказчика. Информирование Исполнителя о регистрации и необходимости обработки вновь поступившего обращения осуществляется автоматически сформированным электронным письмом из системы Service Desk Заказчика на адреса электронных почт работников Исполнителя согласно п. 9.3 настоящего ТЗ.

6.3.11. В случае поступления Исполнителю обращений от работников Заказчика любым другим способом (телефон, электронная почта, личное общение и т.п.), такие обращения подлежат регистрации в системе Service Desk Заказчика силами Исполнителя до начала их исполнения.

6.3.12. При недостаточности и/или неточности отраженной в обращении информации работник Исполнителя имеет право обратиться к Заявителю по обращению за дополнительной информацией, которая так же заносится в уже зарегистрированное обращение в системе Service Desk Заказчика.

6.3.13. Услуги, связанные с внесением изменений в функциональность информационных систем (доработки) и/или вычислительной инфраструктуры информационных систем подлежат обязательному согласованию с Заказчиком на стадиях формализации задачи, утверждения предлагаемых решений и приемки результатов.

6.3.14. Процедура закрытия обращения представляет собой уведомление Заявителя по обращению о выполнении Исполнителем всех необходимых действий в соответствии с ранее зарегистрированным обращением путем направления на адрес электронной почты Заявителя уведомительного письма из системы Service Desk Заказчика.

6.3.15. Обращение считается закрытым после подтверждения выполнения со стороны Заявителя. Подтверждение выполнения со стороны Заявителя по обращению представляет собой ответ на уведомительное письмо о выполнении работ по обращению, либо отсутствие претензий со стороны

Заявителя в течение 5-ти дней после выполнения обращения. В случае отсутствия реакции Заявителя на входящее уведомительное письмо, обращение закрывается автоматически по истечению 5 дней.

6.3.16. Услуги должны предоставляться согласно параметрам режима доступности услуг в соответствии с режимами предоставления услуг согласно Таблица 4. Режим предоставления услуги.

6.3.17. Исполнитель обязан производить настройки безопасности Системы и ПО по запросу Заказчика.

6.3.18. Исполнитель обязан своевременно обнаруживать уязвимости программного обеспечения Системы устанавливать необходимые обновления безопасности на обслуживаемое по настоящему договору ПО.

6.3.19. При обнаружении угроз или уязвимостей, а также других подозрительных ситуациях создающих, предпосылки к реализации угроз информационной безопасности Исполнитель должен незамедлительно оповещать Заказчика и предпринять необходимые меры по согласованию с Заказчиком для устранения угроз или уязвимостей.

6.3.20. Для оказания услуг Исполнителем, ему обеспечивается доступ к Системе персонализировано с использованием системы защищенного удаленного доступа Заказчика.

6.3.21. Все изменения в системе должны производиться при согласовании и уведомлении Заказчика

6.3.22. Исполнитель при начале оказания услуг по Договору направляет список сотрудников с контактными данными (по шаблону), которые будут выполнять работы. Шаблон предоставляет Заказчик.

6.3.23. Исполнитель должен иметь службу дежурных инженеров. Контакты и график работы службы дежурных инженеров должны быть переданы Заказчику в момент начала оказания услуг.

6.3.24. Исполнитель до начала оказания услуг обязан ознакомиться с действующими локальными нормативными актами Заказчика, с документацией по Системе, пройти ознакомление с Системой в тестовой среде.

6.3.25. При оказании услуг по настоящему ТЗ, Исполнитель обязан не допускать нарушение требований законодательства РФ, локальных нормативных актов Заказчика.

6.3.26. Язык оказания услуг – русский.

#### **6.4. Требования к документации и документированию**

В ходе оказания услуг в соответствии с требованиями пункта 6 и его подпунктов должны поддерживаться в актуальном состоянии (в случае отсутствия, должны быть созданы в течении первого месяца со дня подписания договора по настоящему ТЗ) следующие документы:

- План сопровождения Системы;
- Руководство пользователя;
- Руководство администратора;
- Руководство контент-менеджера;
- Регламент работы с Системой;
- Описание интеграционных решений;
- Модель угроз безопасности информации (см. п.11 ТЗ);
- Паспорт информационной системы (см. п.11 и п.18 ТЗ);
- Схема организации информационной системы (см. п.11 и п.19 ТЗ).

Вся документация должна быть разработана и выполнена в соответствии с требованиями действующих Стандартов по Информационным технологиям, ЕСКД, ЕСПД. Результаты согласовать с Заказчиком.

##### **6.4.1. Минимальные требования к руководству пользователя**

В руководстве пользователя обязательно должны быть описаны:

- Назначение Системы (информация о назначении, целях и задачах);
- Условия применения Системы (требования к аппаратному обеспечению, требования к квалификации пользователя);
- Схема и описание бизнес-процессов;
- Описание операций (пошаговая инструкция с подробно расписанными действиями пользователя, каждое действие пользователя должно сопровождаться снимком экрана (скриншотом), в котором должны быть выделены значимые для пользователя элементы (экранные кнопки, рабочие области, различные интерфейсы) и указаны их функции и назначение.

##### **6.4.2. Минимальные требования к руководству администратора**

В руководстве администратор обязательно должны быть описаны:

- Назначение и порядок применения Системы;
- Общие принципы и логика работы в Системе;
- Обязанности администратора и связанные с ними операции;

- Обязательность, регулярность и очередность выполнения всех операций;
- Порядок выполнения операций;
- Потенциальные проблемы в работе Системы и способы их решения.

#### **6.4.3. Минимальные требования к регламенту работы с Системой**

В регламенте работы с Системой обязательно должны быть описаны:

- Общие положения;
- Цели и задачи Системы;
- Архитектура и основные функции;
- Основные принципы работы Системы;
- План резервного копирования;
- План восстановления Системы при сбоях;
- План завершения эксплуатации Системы;
- Регламентные технические работы и их описание.

#### **6.4.4. Минимальные требования к описанию интеграционных решений**

В описании интеграционных решений обязательно должны быть описаны:

- Назначение и цели Системы;
- Общие принципы и логика работы Системы;
- Реализованные интеграционные решения с внешними сервисами и внутренними ИС Заказчика;
- Схема обмена данными;
- Описание протоколов обмена, характеристик портов и системных служб передачи данных;
- Описание потоков, типов данных, их атрибутов;
- Описание условий передачи/получения данных по интеграционным решениям.

## **7. ИСКЛЮЧЕНИЯ И ОГРАНИЧЕНИЯ**

7.1.1. Услуги не включают работы по настройке, ремонту или замене каких-либо аппаратных компонентов Объекта оказания услуг.

7.1.2. Услуги не включают устранение последствий, возникших в результате:

- злонамеренных действий Заказчика или третьих лиц по отношению к Объекту оказания услуг;

- действий Заказчика или третьих лиц, если они были совершены вопреки эксплуатационной документации на Объект оказания услуг;
- проблем, относящихся к сторонним программным, аппаратным или инженерным компонентам, не входящим в состав Объекта оказания услуг;
- использования Заказчиком в составе Объекта оказания услуг аппаратных компонентов, не соответствующих требованиям к Объекту оказания услуг, установленным производителем программных компонентов Объекта оказания услуг для имеющегося количества пользователей;
- использования Заказчиком Объекта оказания услуг способом или в целях, для которых они не были предназначены;
- установки, перенастройки, модификации программных, аппаратных или инженерных компонентов Объекта оказания услуг без предварительного уведомления Исполнителя.

7.1.3. Исполнение задач, связанных с устранением вышеуказанных последствий, реализуется вне параметров Соглашения (см. п. **Ошибка! Источник ссылки не найден.**) и не является штатным процессом оказания услуг.

7.1.4. Услуги не включают обучение Пользователей работе с Объектом оказания услуг, а также не включают выдачу сертификатов, подтверждающих квалификацию Пользователей для работы с Объектом оказания услуг.

7.1.5. Услуги включают участие специалистов Исполнителя в различных рода мероприятиях Заказчика, связанных с Объектом оказания услуг, в том числе:

- участие в совещаниях, посвященных проектам внедрения смежных ИТ-решений Заказчика в части касающейся Объекта оказания услуг, если иное не указано в составе конкретной услуги;
- участие в тестировании и приемке новой функциональности Объекта оказания услуг;
- проведение (выполнение) по запросам Заказчика проверки на ошибки и тестирование конфигурационных/инсталляционных (установочных) файлов / docker контейнеров и т.п., с изменением функционала Объекта услуг, являющихся результатом услуг по иным договорам Заказчика, связанным с Объектом оказания услуг;



- применение (разворачивание/перенос) проверенного функционала Объекта оказания услуг на продуктивном контуре Объекта оказания услуг;
- взаимодействие с иными подрядными организациями (специалистами) Заказчика, задействованными в мероприятиях, связанных с Объектом оказания услуг.

7.1.6. Все задачи, связанные с Услугами по настоящему ТЗ, подаются Заказчиком в виде ЗНО, в том числе и по вопросам взаимодействия Объекта оказания услуг со смежными ИТ-решениями Заказчика.

7.1.7. Исполнителю запрещено производить несанкционированные изменения текущей конфигурации компонентов Объекта оказания услуг (ниже уровня, входящего в зону охвата услуг по настоящему ТЗ) и журналов регистрации системных событий Объекта оказания услуг.

7.1.8. В случае возникновения ситуаций, связанных с несанкционированным изменением сотрудниками Исполнителя Объекта оказания услуг и журналов регистрации системных событий Объекта оказания услуг, а также связанных с несанкционированным доступом к документам и Объекту оказания услуг Заказчика, стоимость Услуги за отчетный период может быть сокращена на 5 (пять) % за каждый подтвержденный случай.

7.1.9. В случае возникновения ситуаций, связанных с несанкционированным изменением сотрудниками Исполнителя, текущей конфигурации системно-технических ресурсов (ниже уровня настроек серверов приложений) и журналов регистрации системных событий систем Заказчика, выходящих за рамки работ сервисов, указанных в настоящем ТЗ, а также несанкционированного доступа к документам и объектам информационных систем Заказчика, стоимость Услуг за отчетный период может быть сокращено 10 (десять) % за каждый подтвержденный случай.

7.1.10. Персонализированным представителям Исполнителя предоставляется доступ к ИТ-ландшафту Заказчика в объеме, необходимом Исполнителю для оказания услуг по Договору и настоящему ТЗ в составе и состоянии на дату начала действия Договора «как есть» в соответствии с запросом, направляемым в адрес Заказчика официальным письмом. В целях обеспечения Исполнителя дополнительными инструментами для эффективной работы Заказчик может предоставлять доступ к хранилищам исходного кода, имеющейся у Заказчика документации сопровождаемых систем, а также перечень выполненных ранее обращений в учетной системе Service Desk Заказчика.

7.1.11. Перед началом оказания услуг, а также периодически в ходе исполнения договора Исполнитель обязан оценить достаточность имеющихся ресурсов (технических, организационных, документальных и т.д.) Заказчика для оказания услуг по настоящему ТЗ в соответствии с предъявленными требованиями. Анализ условий эксплуатации, ограничений функционирования, качества данных объектов оказания услуг согласно п.5.1 настоящего ТЗ производится Исполнителем самостоятельно. Результаты анализа, выводы и предложения с указанием плана мероприятий и перечислением требуемых ресурсов для качественного оказания услуг в полном объеме доводятся до Заказчика незамедлительно.

7.1.12. Предоставление доступа к ИТ-ландшафту Заказчика предоставляется Заказчиком в соответствии с Политикой управления доступом ПАО «Россети Ленэнерго», утвержденной Приказом ПАО «Россети Ленэнерго» от 06.08.2021 № 430.

7.1.13. Доступ в систему Service Desk Заказчика обеспечивает Заказчик.

7.1.14. Работоспособность АРМ Заказчика обеспечивает Заказчик.

7.1.15. Требуемые для функционирования Системы лицензии на использование ПО на инфраструктуре Заказчика предоставляет Заказчик.

7.1.16. Доработки смежных ИС Заказчика, не входящие в состав объектов оказания услуг по настоящему ТЗ для целей настоящего ТЗ обеспечивает Заказчик. Требования к смежным ИС формирует Исполнитель.

7.1.17. Оргтехникой, помещением для работы и рабочими местами для оказания услуг по настоящему ТЗ Исполнитель обеспечивает себя самостоятельно.

7.1.18. Оказание услуг по разработке, модификации, тестированию и вводу в эксплуатацию ИС Заказчика на ресурсах за пределами ИТ-инфраструктуры Заказчика возможны только по письменному согласованию Заказчика.

7.1.19. В соответствии с положениями п. 9.2 настоящего ТЗ Исполнитель должен привлекать специалистов с определенной документально подтверждаемой квалификацией. В случае привлечения Исполнителем одних и тех же исполнителей для разных одновременно действующих договоров с Заказчиком, по требованию Заказчика Исполнителем должны быть представлены пояснения с описанием порядка привлечения и способа контроля работы таких специалистов с плановым распределением трудоемкости по каждому из действующих договоров с Заказчиком.

7.1.20. Любые документы/информация, передаваемые Заказчиком в адрес Исполнителя, предусмотренными Договором способами передачи информации Исполнителю, носят конфиденциальный характер. В связи с вышеизложенным, для ознакомления с передаваемыми документами/информацией с Исполнителем в обязательном порядке должно быть заключено и действовать на дату передачи документов/информации соглашение о передаче и охране информации, составляющей коммерческую тайну (NDA).

7.1.21. При изменении ОРД Заказчика, которые оказывают влияние на исполнение Исполнителем своих обязательств по действующему договору обновлённые требования доводятся Заказчиком до Исполнителя заблаговременно.

## **8. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ.**

8.1.1. Публичное акционерное общество «Россети Ленэнерго» (Общество, Заказчик) является распределительной сетевой организацией.

8.1.2. Портал реализации услуг ПАО «Россети Ленэнерго» в части подсистемы взаимодействия с внешними контрагентами (ЛКК, Система) относится к официальному сайту Заказчика.

8.1.3. На официальный сайт Заказчика распространяются требования Единого стандарта качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утвержденных приказом Министерства энергетики РФ от 15 апреля 2014 г. N 186 (Требования), в соответствии с п.30 которого:

- в случае возникновения перебоев в работе официального сайта, влекущих невозможность доступа к содержащейся на нем информации (сервисам), сетевая организация в течение 2 часов с момента возобновления доступа к официальному сайту, размещает на нем информацию о причине, дате и времени прекращения доступа, а также о дате и времени возобновления доступа к официальному сайту;

- потребители должны иметь возможность ознакомления с информацией, размещенной на официальном сайте, с использованием распространенных веб-обозревателей. При этом не должна предусматриваться установка на компьютеры потребителей специально созданных для просмотра официальных сайтов программных и технологических средств;

- суммарная длительность перерывов в работе официального сайта не должна превышать 4 часов в месяц.

8.1.4. Указанные требования настоящего пункта выше входят в состав услуги «Сопровождение Системы» (п. 6.1. настоящего ТЗ). Состав и содержание информации о причине, дате и времени прекращения доступа, а также о дате и времени возобновления доступа Исполнитель перед размещением согласовывает с Заказчиком.

## 9. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ.

### 9.1. Требования к взаимодействию со смежными Исполнителями.

Взаимодействие со смежными Исполнителями по сопровождению Системы Заказчика в рамках ввода в эксплуатацию модифицированных ИС Заказчика входит в обязанности Исполнителя по настоящему ТЗ.

### 9.2. Требования к составу привлекаемых специалистов Исполнителя

9.2.1. В рамках оказания услуг по настоящему ТЗ Исполнитель должен привлечь достаточное для качественного и своевременного оказания услуг квалифицированных специалистов на весь срок действия договора по настоящему ТЗ, включая, но не ограничиваясь указанным в Таблица 2. Требования к привлекаемым специалистам.

Таблица 2. Требования к привлекаемым специалистам

№ п/п	Вид функционального специалиста	Минимальное кол-во специалистов, чел.	Функциональные обязанности	Требуемая квалификация, сертификат
1.	Старший рабочей группы (администратор проекта).	1	Распределение заявок от Заказчика поступивших на рабочую группу в системе Service Desk, назначение и передача Исполнителю, координация выполнения, отслеживания срока исполнения, внесение информации в систему Service Desk.	Не применимо
2.	Системный архитектор	1	Анализ окружения проекта. Разработка архитектуры системы программного обеспечения, алгоритма	«1С-Битрикс: Управление сайтом» «Администратор. Бизнес».

№ п/п	Вид функционально го специалиста	Минимальное кол-во специалистов, чел.	Функциональные обязанности	Требуемая квалификация, сертификат
			функционирования, технологий обработки информации, концепций построения и методологий адаптации систем программного обеспечения к структуре организации. Разработка концепций реализации проектов.	и  Администратор серверов Linux (CentOS/Ubuntu)
3.	Старший аналитик	1	Обследование бизнес процессов, анализ требований, проектирование и разработка архитектуры решения, разработка ЧТЗ, постановка задачи разработчику, проведение обучение, сдача работ Заказчику.	«1С-Битрикс: Управление сайтом» «Администратор. Бизнес».  и  «1С-Битрикс: Управление сайтом» «Контент-менеджер»
4.	Разработчик	2	Разработка программного кода согласно ЧТЗ	«1С-Битрикс: Управление сайтом» «Разработчиков Bitrix Framework».  и  Zend Certified Engineer PHP 7»  и/или  Администратор MySQL
5.	Специалист технической поддержки	1	Осуществление оперативной помощи сотрудникам по устранению неисправностей, определение, локализация и устранение ошибок (технических сбоев). Выполнение работ по установке и	1С-Битрикс: Управление сайтом» «Разработчиков Bitrix Framework».  и  «1С-Битрикс: Управление сайтом» «Контент-менеджер»  и/или

№ п/п	Вид функционально го специалиста	Минимальное кол-во специалистов, чел.	Функциональные обязанности	Требуемая квалификация, сертификат
			настройке программ и программных средств.  Консультирование пользователей, фиксация ошибок, разработка ЧТЗ, разработка инструкций, тестирование, выполнение заявок на модификацию данных.	«1С-Битрикс: Управление сайтом» «Установка и настройка»

9.2.2. Допускается совмещение одним специалистом нескольких квалификаций при условии соблюдения параметров предоставления услуг согласно п.10 настоящего ТЗ и подтверждения квалификации согласно положениям п.9.3 настоящего ТЗ.

### **9.3. Требования к организации работ привлекаемых специалистов Исполнителя**

9.3.1. Исполнитель на этапе заключения договора должен предоставить Заказчику перечень привлекаемых специалистов, согласно требованиям п. 9.2 настоящего ТЗ.

9.3.2. В случае определения невозможности привлечения специалистов к оказанию услуг по настоящему ТЗ и/или изменению состава привлеченных специалистов Исполнителя, Исполнитель должен письменно согласовать с Заказчиком привлечение специалистов не меньшей квалификации с приложением резюме вновь привлекаемых специалистов согласно требованиям п. 9.2 настоящего ТЗ.

9.3.3. Квалификация привлекаемых специалистов Исполнителя подтверждается резюме специалистов. Резюме привлекаемых специалистов Исполнителя должно содержать:

- описание имеющегося опыта сопровождения и разработки систем на базе Bitrix;
- копии сканированных образов сертификатов с подтверждением компетенций, указанных в таблице 2;
- плановое распределение специалистов по услугам настоящего ТЗ.

9.3.4. Доступ не согласованных Заказчиком специалистам Исполнителя к ИТ-ландшафту Заказчика не предоставляется.

## 10. ТРЕБОВАНИЯ К ПАРАМЕТРАМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

### 10.1. Определение уровня доступности

10.1.1. Исполнитель должен обеспечить поддержание значений следующих параметров предоставления услуг, приведенных в Таблица 3. Режим доступности и Таблица 4. Режим предоставления услуги.

Таблица 3. Режим доступности

Название	Наименование	Описание
РД*	Режим доступности	ежедневно с 8:30 до 17:30, за исключением выходных и праздничных дней, кроме инцидентов с приоритетом П.1
ТП**	Технический перерыв	среда, с 21.00 до 23.59 пятница, с 20.00 до 23.59

\*В исключительном случае возможна обработка обращений и решение инцидентов вне рамок режима доступности РД. В таких случаях Заказчик направляет Исполнителю официальное письмо, с соответствующим запросом.

\*\*Применяется в случае необходимости обработки обращений с режимом доступности РД в выходные и праздничные дни. Указанные периоды ТП утверждены действующими ОРД Заказчика, в случае изменения ОРД Заказчика в отношении периодов ТП стороны руководствуются актуальной версией ОРД. Сведения об изменениях и актуальные периоды ТП предоставляет Заказчик перед согласованием работ в период ТП.

10.1.2. Технические работы с Системой, не связанные с ее восстановлением после аварии проводятся Исполнителем строго в рамках периода Технического перерыва по согласованному Заказчиком плану работ.

Таблица 4. Режим предоставления услуги

№	Наименование услуги/категории услуг	Доступность для пользователей	Технический перерыв
1	Сопровождение Системы	РД	ТП
2	Доработки и модификация Системы	РД	ТП

## 10.2. Соглашение об уровне сервиса

10.2.1. Все поступающие обращения проходят стадию регистрации и классификации по приоритетам для объективной оценки очередности их исполнения и ограничения сроков выполнения работ.

В Таблица 5. Режимы и уровни **обслуживания** указаны приоритеты, максимальные сроки обработки и выполнения обращения:

Таблица 5. Режимы и уровни обслуживания

Приоритет	Нормативное время (режим обслуживания)			Уровень обслуживания	
	регистрации обращения	начала задания	выполнения задания	Для Инцидентов	Для ЗНО
П.1	15 мин.	30 мин.	3 часа	9х5	9х5
П.2	15 мин.	1 час	6 часов	9х5	9х5
П.3	15 мин.	1 час	12 часов	9х5	9х5
П.4	15 мин.	2 часа	24 часа	9х5	9х5
П.5	15 мин.	3 часа	36 часов	9х5	9х5

Приоритет П.1 присваивается:

- обращениям, поступившим от Руководства Заказчика (список предоставляется Заказчиком по запросу, не более 50 сотрудников), а также обращениям, связанным с нарушением работы абсолютного большинства пользователей.
- инцидентам, при наличии более 2х однотипных обращений в течении 1 (одного) часа, либо обращениям, связанным с полной недоступностью объекта оказания услуг.

Значение остальных приоритетов зависит от степени воздействия обращения (критичность) и срочности обращения. В Таблица 6. Зависимости приоритета от срочности и критичности обращения представлены соответствия зависимости приоритетов от срочности и критичности обращения. В Таблица 7. Степени срочности и критичности обращений приведены описания критичности и срочности соответственно.



Таблица 6. Зависимости приоритета от срочности и критичности обращения

	<b>Критичность высокая</b>	<b>Критичность средняя</b>	<b>Критичность низкая</b>
<b>Срочность высокая</b>	Приоритет 1	Приоритет 2	Приоритет 3
<b>Срочность средняя</b>	Приоритет 2	Приоритет 3	Приоритет 4
<b>Срочность низкая</b>	Приоритет 3	Приоритет 4	Приоритет 5

Таблица 7. Степени срочности и критичности обращений

<b>Критичность</b>	
высокая	Нарушена работа абсолютного большинства пользователей услуги.
средняя	Функционирование объекта услуги частично остановлено, что вызвало определенные трудности при выполнении повседневных задач. В связи с этим полностью остановлена работа части пользователей.
низкая	Функционирование объекта услуги нестабильно. Выполнение большинства повседневных задач производится в режиме, близком к обычному. Нарушен штатный режим работы одного пользователя.
<b>Срочность</b>	
высокая	Обслуживаемому пользователю необходима безотлагательная помощь в решении его проблем.
средняя	Обслуживаемому пользователю необходима дополнительная консультационная информация или помощь в установке, настройке доступа к объекту услуги.
низкая	Запросы на подготовку дополнительных отчетов о качестве предоставления услуг. Запросы на подключение новых пользователей и дополнительные услуги.

10.2.2. Если при подаче обращения критичность не может быть определена, то принимается значение «низкая». Если при подаче обращения срочность не может быть определена, то принимается значение «средняя».

10.2.3. В случае определения Исполнителем необходимости изменения приоритета поступившего обращения, Исполнитель обязан согласовать данный перенос с Заказчиком.

10.2.4. При необходимости изменения плановых сроков выполнения обращения, Исполнитель запрашивает согласование переноса у ответственного за взаимодействие сторон представителя со стороны Заказчика с обоснованием причины переноса.

### **10.3. Порядок контроля и оценки качества представления услуг**

10.3.1. Исполнителю предоставляется доступ к Service Desk Заказчика, где находятся сведения обо всех зарегистрированных обращениях пользователей, в том числе зарегистрированные до начала действия договора.

10.3.2. Все не закрытые обращения на дату начала договора по настоящему ТЗ находятся в зоне ответственности Исполнителя и должны быть разрешены в сроки действия договора по настоящему ТЗ. Исполнитель в течение 14 дней должен предоставить отчет по анализу данных обращений и согласовать с Заказчиком новые плановые сроки выполнения.

10.3.3. В целях своевременной и эффективной проверки документов, исправления выявленных недостатков, ежеквартально документы в электронном виде для проверки оформления должны направляться на электронную почту ответственному сотруднику Заказчика не позднее 3-го числа месяца, следующего за отчетным периодом. Отчетным периодом является календарный квартал: Январь - Март, Апрель – Июнь, Июль – Сентябрь, Октябрь – Декабрь.

10.3.4. По завершении оказания услуг, в том числе поэтапно, Исполнитель ежеквартально, в срок до 5-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, предоставляет Заказчику акт сдачи-приемки оказанных услуг, счет, счет-фактуру, отчет по объему оказанных Услуг за отчетный период согласно Приложений 1 и 2 настоящего ТЗ. Отчеты должны содержать все задания в Service Desk Заказчика, выполненные и/или закрытые в отчетный период.

10.3.5. Во всех документах должны указываться период оказания услуг, перечень услуг, их стоимость с учетом штрафных санкций или компенсаций (при их наличии).

### **10.4. Порядок расчета компенсаций за несвоевременное и не качественное оказание услуг**

10.4.1. В рамках выполнения обращений в системе Service Desk Заказчика могут быть зарегистрированы одно или несколько заданий. При расчете компенсаций за несвоевременное оказание услуг в расчет берутся задания в составе зарегистрированных обращений, назначенные на Исполнителя в рамках зарегистрированного обращения. В рамках одного обращения в системе Service Desk Заказчика могут быть назначены несколько заданий различным подрядным организациям и внутренним подразделениям Заказчика.

10.4.2. По окончании отчетного периода (квартала) Исполнитель предоставляет Заказчику в составе отчетности отчет о расчете суммы штрафных санкций за несоблюдение условий настоящего ТЗ об уровне оказания Услуг.

10.4.3. Для всех заданий в отчетном периоде с превышенным временем начала и/или выполнения работ, рассчитывается сумма штрафных санкций. Сумма, причитающаяся к выплате Исполнителю, уменьшается на размер штрафных санкций по формуле:

$$C_{\text{итог}} = C_{\text{усл}} * SL, \text{ где}$$

$C_{\text{итог}}$  – итоговая стоимость услуги;

$C_{\text{усл}}$  – стоимость услуги согласно положениям договора оказания услуг по настоящему ТЗ;

$SL$  – коэффициент уровня обслуживания.

10.4.4. На дату окончания действия договора каждое просроченное задание, находящееся в работе, отражается в форме отчета об оказанных услугах (Приложения 1 и 2 к настоящему ТЗ) с датой фактического выполнения задания равной моменту окончания договора и быть учтено при расчете уровня обслуживания.

10.4.5. При расчете суммы штрафных санкций по всем заданиям, по которым в отчетном периоде было превышено время начала и/или выполнения работ по заданию, используется следующая формула:

$$SL = \left( 1 - \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n \frac{\Delta t_{\text{нач}}}{t_{\text{нач}}} - \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n \frac{\Delta t_{\text{вып}}}{t_{\text{вып}}} \right) * S * M, \text{ где}$$

$SL$  – коэффициент уровня обслуживания;

$i$  – счетчик;

$n$  – количество заданий;

$t_{\text{нач}}$  – нормативное время начала задания (час);

$\Delta t_{\text{нач}}$  – превышение нормативного времени начала задания (час);

$t_{\text{вып}}$  – нормативное время выполнения задания (час);

$\Delta t_{\text{вып}}$  – превышение нормативного времени выполнения задания (час);

$S$  – коэффициент своевременности (рассчитывается в соответствии с Таблица 8. Коэффициенты своевременности);

**М** – коэффициент качества обслуживания (рассчитывается в соответствии с Таблица 9. Коэффициенты качества обслуживания).

Таблица 8. Коэффициенты своевременности

Коэффициент своевременности, S	0	0,6	0,7	0,8	0,9	1
Отношение просроченных заявок к общему количеству заявок по услуге, %	>20%	16-20%	11-15%	7-10%	3-6%	0-2%

Таблица 9. Коэффициенты качества обслуживания

Коэффициент качества обслуживания, М	0,7	0,8	0,85	0,9	0,95	1
Отношение количества обращений с возвратом от 2 раз или с оценкой не выше 2 к общему количеству обращений по услуге, %	>20%	16-20%	11-15%	7-10%	3-6%	0-2%

10.4.6. В случае, если коэффициент уровня обслуживания принимает отрицательные значение, его итоговое значение приравнивается к нулю.

10.4.7. Отчет об оказанных услугах предоставляется Исполнителем Заказчику ежеквартально, в составе Акта сдачи-приемки оказанных услуг.

## **11. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАЩИТЕ ИНФОРМАЦИИ И ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ**

### **11.1. Общие требования**

11.1.1. Требования к защите информации и конфиденциальности, указанные в данном разделе ТЗ, дополняют требования, указанные в соответствующем разделе Договора. В случае противоречия требований данного раздела с положениями Договора, считать верными положения Договора.

11.1.2. В целях обеспечения безопасности при оказании Услуг работники Исполнителя должны соблюдать требования:

- описанные в настоящем разделе;
- установленные в ГК «Россети», в том числе к режиму удаленного управления компонентами;
- правил информационной безопасности Заказчика, утвержденные приказом ПАО «Россети Ленэнерго» от 28.11.2022 №777 (Приложение 3. Правила информационной безопасности к ТЗ);

- регламента предоставления удаленного доступа, утвержденные приказом ПАО «Россети Ленэнерго» от 12.04.2024 №197 (Приложение 4. Регламент предоставления удаленного доступа к ТЗ);
- методических рекомендаций и правил по выполнению требования в части категорирования объектов критической информационной инфраструктуры и выполнению требования по обеспечению безопасности значимых объектов критической информационной инфраструктуры ПАО «Россети Ленэнерго» (Приложение 8. Методические рекомендации и правила по выполнению требования в части категорирования объектов критической информационной инфраструктуры и выполнению требования по обеспечению безопасности значимых объектов критической информационной инфраструктуры ПАО «Россети Ленэнерго» к ТЗ).

11.1.3. Исполнитель гарантирует конфиденциальность информации Заказчика, полученной в процессе оказания услуг. в случае передачи информации, составляющей коммерческую тайну, Исполнитель обязуется подписать соответствующее соглашение по утверждённой у Заказчика форме.

11.1.4. Исполнитель обязан провести инструктаж работникам, привлекаемым к оказанию услуг (в том числе удаленно) по соблюдению Правил информационной безопасности и режима конфиденциальности информации, установленных Заказчиком, и предоставить Заказчику расписки об ознакомлении работников с локальными нормативными актами Заказчика о защите конфиденциальной информации.

11.1.5. Любая информация о функционировании информационной инфраструктуры Заказчика, ставшая известной Исполнителю, не должна без разрешения или поручения Заказчика передаваться третьим лицам. При этом, информация, содержащаяся в заявках Заказчика в Службу технической поддержки Исполнителя, в случае если такие заявки входят в состав Услуг, может быть передана представителям производителя, используемого ПО, если такие действия (передача информации) требуются для оказания Услуг и выполняются с соблюдением Федерального закона «О персональных данных».

11.1.6. Специалисты Исполнителя обязаны не препятствовать записи журналов событий, связанных с их вмешательством в работу Системы.

11.1.7. В случае проведения расследования инцидентов ИБ Исполнитель должен обеспечить полное содействие всех привлекаемых к обслуживанию Системы специалистов, предоставить необходимые пояснения, в том числе при необходимости в письменном и официальном виде, в том числе по истечении срока действия договора в случае критических инцидентов до исковой давности.

11.1.8. Исполнитель обязан принимать участие в реагировании на компьютерные инциденты в рамках функциональности Системы в режиме 24x7x365, с временем реагирования на Запрос Заказчика в течении 1 часа с момента получения такого запроса.

### **11.2. Требования к организации удаленного доступа**

11.2.1. Удаленный доступ в КСПД Заказчика для оказания услуг предоставляется Исполнителю после подписания соглашения о конфиденциальности (NDA) по заявке при условии однозначной идентификации сотрудника Исполнителя и безусловном выполнении требований к АРМ специалистов Исполнителя, указанных в п. 5.3 настоящего ТЗ.

11.2.2. В целях обеспечения безопасности при предоставлении и осуществлении удалённого доступа работникам Исполнителя должны соблюдаться требования Регламента предоставления удаленного доступа, утвержденного Заказчиком приказом от 12.04.2024 № 197 (далее - Регламент), приведенного в Приложение 4. Регламент предоставления удаленного доступа к настоящему ТЗ.

11.2.3. Удаленный доступ производится исключительно с использованием средств информационной безопасности, согласованных с Заказчиком.

11.2.4. Ответственность за соблюдение требований Регламента при осуществлении удаленного доступа работниками Исполнителя возлагается на руководителя Исполнителя.

### **11.3. Требования к АРМ специалистов Исполнителя**

АРМ специалистов Исполнителя, используемые для оказания Услуг (в том числе удаленно) должны соответствовать следующим требованиям:

- на АРМ должно быть установлено антивирусное ПО, включенное в реестр российского ПО, с ежедневно обновляемыми антивирусными базами;
- используемая ОС должна иметь установленные актуальные обновления безопасности;
- пароль учетной записи должен состоять не менее чем из 12 символов, включая прописные буквы, цифры и специальные символы;
- на АРМ не должно быть установленного ПО для организации удаленного доступа к информации или ОС (в т.ч. программ типа TeamViewer, RAdmin);
- АРМ должен находиться на территории, определённой условиями договора и п. 1.5 технического задания.

## 12. Приложение 1. Форма Отчета об оказании услуги «Сопровождение Системы»

СОГЛАСОВАНО  
Исполнитель

УТВЕРЖДАЮ  
Заказчик

ПАО "Россети Ленэнерго"

\_\_\_\_\_/Ф.И.О  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_ 20XX г.

\_\_\_\_\_/Ф.И.О  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_ 20XX г.

Отчет по оказанным услугам технической поддержки и сопровождения портала  
реализации услуг ПАО «Россети Ленэнерго» в части подсистемы взаимодействия  
с внешними контрагентами  
за период с \_\_.\_\_.20XX по \_\_.\_\_.20XX

№ п/п	Номер задания в системе Service	Дата создания задания в системе Service	Краткое описание	Инициатор	Статус	Приоритет	Дата начала план.	Дата начала факт.	Дата выполнения план.	Дата выполнения факт.
----------	--	---	---------------------	-----------	--------	-----------	-------------------------	-------------------------	-----------------------------	-----------------------------

Техническое задание

Оказание услуг технической поддержки и сопровождения портала реализации услуг ПАО «Россети Ленэнерго» в части подсистемы взаимодействия с внешними контрагентами

	Desk Заказчика	Desk Заказчика								

Расчет компенсаций за некачественное оказание услуг:

1	Количество заданий за отчетный период	
2	Количество заданий с нарушенным нормативным временем начала задания	
3	Количество заданий с нарушенным нормативным временем выполнения задания	
4	Количество обращений с возвратом от 2 раз или с оценкой не выше 2	
5	Коэффициент своевременности	
6	Коэффициент качества обслуживания	
7	Коэффициент уровня обслуживания	



### 13. Приложение 2. Форма Отчета об оказании услуги «Доработки и модификация Системы»

СОГЛАСОВАНО  
Исполнитель

УТВЕРЖДАЮ  
Заказчик

ПАО "Россети Ленэнерго"

\_\_\_\_\_/Ф.И.О  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_ 20XX г.

\_\_\_\_\_/Ф.И.О  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_ 20XX г.

Отчет по внесенным изменениям в портал реализации услуг ПАО «Россети  
Ленэнерго» в части подсистемы взаимодействия с внешними контрагентами  
ПАО «Россети Ленэнерго»  
за период с \_\_\_\_ . \_\_\_\_ .20XX по \_\_\_\_ . \_\_\_\_ .20XX

№ п/п	Документ основание	Вид работ	Дата выполнения	Трудоемкость (Час)	Стоимость (Руб. с НДС)
<b>*наименование ИС Заказчика, в которую внесены изменения в отчетный период</b>					
Пример заполнения:					
1	Обращение №101	Доработка отчета №12	15.06.2020	10	XXX руб.
2	Обращение №112	Разработка функции «подсчет остатков»	19.06.2020	15	XXX руб.
<b>ИТОГО за период с ____ . ____ .20XX по ____ . ____ .20XX</b>				49	XXX руб.

### **15. Приложение 3. Правила информационной безопасности**

П-19.1-004-2024 Правила Информационной безопасности ПАО «Россети Ленэнерго», утвержденные приказом ПАО «Россети Ленэнерго» от 28.11.2022 №777 (с изменениями, утвержденными приказом ПАО «Россети Ленэнерго» от 31.07.2024 № 457)

Приложение размещено отдельным файлом в составе документации к закупке

### **16. Приложение 4. Регламент предоставления удаленного доступа**

П-19.1-001-2024 Регламент предоставления удаленного доступа ПАО «Россети Ленэнерго», утвержденный приказом ПАО «Россети Ленэнерго» от 12.04.2024 №197

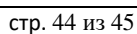
Приложение размещено отдельным файлом в составе документации к закупке.

### **17. Приложение 5. Требования по информационной безопасности**

Приложение размещено отдельным файлом в составе документации к закупке

### **18. Приложение 6. Шаблон паспорта информационной системы**

Приложение размещено отдельным файлом в составе документации к закупке



**20. Приложение 8. Методические рекомендации и правила по выполнению требования в части категорирования объектов критической информационной инфраструктуры и выполнению требования по обеспечению безопасности значимых объектов критической информационной инфраструктуры ПАО «Россети Ленэнерго»**

Приложение размещено отдельным файлом в составе документации к закупке