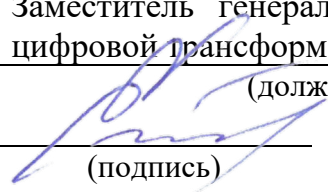


ЗАКАЗЧИК

Заместитель генерального директора по
цифровой трансформации

(должность)

Д.А. Анищенко



(подпись)

(ФИО)

« 19 » 06 2026 г.

от 19.06.2026 № 4_ИА_131

ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ
НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ
ЦЕНТРАЛИЗОВАННОЙ СИСТЕМЫ
ВЕДЕНИЯ ИДЕНТИФИКАЦИОННЫХ ДАННЫХ
ДЛЯ НУЖД ПАО «РОССЕТИ ЦЕНТР И ПРИВОЛЖЬЕ»

Лист согласования

Должность, Организация	Фамилия, инициалы	Подпись	Дата
Начальник Департамента поддержки ИТ	Мельников Е.В.		19.06.2026
Заместитель начальника Департамента поддержки ИТ	Старченко В.В.		11.06.2026

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие сведения	4
1.1. Термины, определения и сокращения.....	4
1.2. Заказчик и Исполнитель.....	5
1.3. Полное и краткое наименование Услуг	5
1.4. Место и сроки оказания Услуг	5
1.5. Меры по предоставлению национального режима	5
2. Характеристика Услуг	5
2.1. Цели оказания Услуг	5
2.2. Результаты оказания Услуг	6
2.3. Общие требования к качеству Услуг	6
3. Общие требования к Услугам.....	7
3.1. Общее описание Объекта Услуг	7
3.2. Состав Объекта Услуг	7
3.3. Основные стандарты непрерывности Объекта Услуг по классам Критичности ...	9
3.4. Зона охвата Услуг.....	9
3.5. Требования к Исполнителю	10
4. Требования к видам обеспечения.....	10
4.1. Требование к документационному обеспечению	10
4.2. Требования к организационному обеспечению.....	10
4.3. Требования к программному обеспечению.....	10
5. Требования к защите информации и информационной безопасности	11
5.1. Общие требования.....	11
5.2. Требования к организации удалённого доступа.....	11
5.3. Требования к АРМ специалистов Исполнителя	12
6. Перечень и порядок оказания Услуг	12
6.1. Требования к перечню Услуг и содержанию работ	12
6.2. Порядок оказания Услуг.....	12
7. Перечень приложений	13
Содержание Услуг	14
Услуга 1. Сопровождение функциональности системы ЦСВИД.....	14
Услуга 2. Поддержка Пользователей ЦСВИД.....	15
Услуга 3. Администрирование ЦСВИД.....	15
Услуга 4. Обновление/Планово-профилактические работы ЦСВИД.....	16
Услуга 5. Обеспечение работоспособности/Аварийно-восстановительные работы ЦСВИД.....	16
Услуга 8. Настройка ЦСВИД	17
Перечень документов, передаваемых Заказчиком Исполнителю для оказания услуг по технической поддержке ЦСВИД.....	18
Порядок оказания Услуг по технической поддержке ЦСВИД.....	19

1. Общие сведения

1.1. Термины, определения и сокращения

Таблица 1. Термины, определения и сокращения

Сокращение, термин	Расшифровка сокращения, определение
Аварийно-восстановительные работы (АВР)АВР	Аварийно-восстановительные работы. Комплекс работ, выполняемых на оборудовании при нарушении нормального режима работы, направленных на восстановление предоставления ИТ-сервисов
АСУСП	Автоматизированная система управления сервисной поддержкой
Заказчик	ПАО «Россети Центр»
Запрос на обслуживание (ЗНО)	Потребность в обслуживании в рамках предоставляемых сервисов или компонентов их образующих, но не связанный со сбоем в ИТ-инфраструктуре
Исполнитель	Компания, предоставляющая услуги, указанные в ТТ
Инцидент	Незапланированное прерывание или иное нарушение работы, которое приводит или может привести к непредоставлению сервиса или недопустимому снижению уровня его качества
ОСЦ	Объединенный ситуационный центра Департамента поддержки ИТ ПАО «Россети Центр»
ППР	Планово-профилактические работы. Комплекс работ, выполняемых на оборудовании, функционирующем в нормальном режиме, по заранее составленному графику, направленных на поддержание оборудования в постоянной эксплуатационной готовности, внедрения изменений в целях повышения качества предоставления ИТ-сервисов. Работы оформляются не менее чем за 3 дня до даты проведения
Полная недоступность	Сбой в работе оборудования или ПО, приводящий к полному пропаданию сервиса
Снижение надежности	Сбой в работе оборудования или ПО, приводящий к снижению отказоустойчивости системы или ее компонентов, не влияющий на доступность и производительность сервисов
Снижение производительности	Сбой в работе оборудования или ПО, приводящий к снижению показателей производительности сервиса
Соглашение об уровне сервиса	Соглашение между заказчиком сервиса услуги и её поставщиком, содержащим описание услуги, права и обязанности сторон, и согласованный уровень качества предоставления данного сервиса
Сопровождение	Сервис, который обеспечивает бесперебойную работу информационной системы
Техническая поддержка	Сервис, который помогает пользователю обратиться за квалифицированной помощью и устранить неполадки, возникающие при работе с компьютерными аппаратными

	средствами, программным обеспечением или информационными системами
Технологическое нарушение	Полное пропадание, снижение надежности, снижение производительности или частичная неработоспособность ИТ-сервиса
Частичная недоступность	Сбой в работе оборудования или ПО, приводящий к частичному пропаданию сервиса
ЦСВИД	Центральная система ведения идентификационных данных

1.2. Заказчик и Исполнитель

1.2.1. Заказчик: Публичное акционерное общество «Россети Центр и Приволжье» (ПАО «Россети Центр и Приволжье»), расположенное по адресу: г. Нижний Новгород, ул. Рождественская, д. 33.

1.2.2. Исполнитель: Исполнитель по договору на оказание услуг определяется в результате анализа запрошенных предложений.

1.3. Полное и краткое наименование Услуг

1.3.1. Полное наименование: Услуги по технической поддержке Централизованной системы ведения идентификационных данных пользователей.

1.3.2. Краткое наименование: Услуги по технической поддержке ЦСВИД

1.4. Место и сроки оказания Услуг

1.4.1. Место оказания Услуг: Оказание услуг проводится путем удаленного доступа к корпоративно-вычислительной сети ПАО «Россети Центр и Приволжье».

1.4.2. Сроки оказания Услуг: в течение 12 месяцев с момента заключения договора, но не ранее чем с 01.09.2026 года.

1.5. Меры по предоставлению национального режима

Основание: постановление Правительства Российской Федерации от 23.12.2024 № 1875 «О МЕРАХ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ НАЦИОНАЛЬНОГО РЕЖИМА ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ЗАКУПОК ТОВАРОВ, РАБОТ, УСЛУГ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ НУЖД, ЗАКУПОК ТОВАРОВ, РАБОТ, УСЛУГ ОТДЕЛЬНЫМИ ВИДАМИ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ».

Предоставление национального режима в соответствии с ПП 1875 от 23.12.2024.	
ОКПД 2	Мера применения национального режима (запрет, ограничение, преимущество)
62.03.12.130	Не применяется*

* Запрет на закупку услуг согласно Приложению 1 к Постановлению Правительства РФ от 23.12.2024 № 1875 «О МЕРАХ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ НАЦИОНАЛЬНОГО РЕЖИМА ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ЗАКУПОК ТОВАРОВ, РАБОТ, УСЛУГ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ НУЖД, ЗАКУПОК ТОВАРОВ, РАБОТ, УСЛУГ ОТДЕЛЬНЫМИ ВИДАМИ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ» (ред. от 10.06.2025 № 879) НЕ ПРИМЕНЯЕТСЯ.

На основании пп. «с» п. 4 ПП РФ 1875: для целей настоящего постановления под программным обеспечением, указанным в позиции 146 приложения N 1 к настоящему постановлению (программа для электронной вычислительной машины и (или) базы данных - 58.2, 61, 62, 63, 64), понимается программное обеспечение и (или) права на него возникшие вследствие оказания услуг, связанных с сопровождением, технической поддержкой, обновлением программного обеспечения, в том числе в составе существующих автоматизированных систем, если такие услуги сопряжены с предоставлением заказчику прав на использование программного обеспечения или расширением ранее предоставленного объема прав.

Согласно условиям настоящего технического задания оказываются услуги по технической поддержке централизованной системы ведения идентификационных данных, что не относится к описанным в пп. «с» п. 4 ПП РФ РФ от 23.12.2024 № 1875 условиям.

2. Характеристика Услуг

2.1. Цели оказания Услуг

2.1.1. Целями оказания Услуг являются:

- обеспечение непрерывности бизнес-процессов Заказчика, автоматизация которых осуществляется с использованием Централизованной системы ведения идентификационных данных пользователей;
- техническая поддержка пользователей Системы;
- сопровождение функциональности Системы;
- мониторинг программно-аппаратного комплекса и доступности Системы;
- проведение ППР;
- проведение АВР;
- в течении срока действия контракта, после импортозамещения Заказчиком систем, входящих в контур интеграции, Исполнитель должен выполнить работы по переносу и изменению настроек из ЦСВИД в импортозамещенное программное обеспечение, разработанное исполнителем и входящее в реестр российского программного обеспечения. Программное обеспечение закупается Заказчиком и должно обеспечивать функции ЦСВИД в объеме контура интеграции.

2.2. Результаты оказания Услуг

2.2.1. Результатами оказания Услуг являются:

- Централизованная система ведения идентификационных данных пользователей, функционирующая с соблюдением требований надежности в соответствии со степенью критичности Объекта Услуг для бизнеса;
- выполненные с соблюдением условий Соглашения об уровне сервиса запросы Пользователей;
- круглосуточное устранение технологических нарушений в соответствии с временными рамками выполнения АВР, определенными соглашением об уровне сервиса;
- проведение ППР Централизованной системы ведения идентификационных данных пользователей.

2.3. Общие требования к качеству Услуг

2.3.1. Качество оказываемых Исполнителем Услуг должно соответствовать требованиям действующего законодательства Российской Федерации и условиям заключенного Договора.

2.3.2. Дополнительные и специальные требования к порядку, условиям и качеству оказания Исполнителем Услуг содержатся в карточках услуг в приложении № 1 к настоящим ТТ.

2.3.3. При оказании Услуг Исполнитель обязан соблюдать внутренние регламенты и процедуры, утверждённые Заказчиком. Необходимые документы с описанием регламентов и процедур предоставляются по требованию Исполнителя в согласованные сторонами сроки. Перечень передаваемых Заказчиком Исполнителю документов, необходимых для оказания Услуг, указан в приложении № 2.

2.3.4. В случае нарушения Исполнителем Соглашения об уровне сервиса Заказчик может произвести расчёт неустойки в соответствии с Таблицей 2:

Таблица 2

Нарушение соглашения об уровне сервиса, %	Размер неустойки от стоимости услуги в отчетный период, %
От 1 до 3	5

От 3 до 5	10
От 5 до 10	20
От 10 и выше	30

3. Общие требования к Услугам

3.1. Общее описание Объекта Услуг

3.1.1. Общее описание и основные характеристики Объекта Услуг приведены в карточке Объекта (см. Таблицу 3).

Таблица 3. Карточка Объекта Услуг

№ п/п	Наименование характеристики Объекта Услуг	Значение характеристики Объекта Услуг
1	Вид Объекта Услуг	ИС
2	Полное наименование Объекта Услуг	Центральная система ведения идентификационных данных
3	Сокращенное наименование Объекта Услуг	ЦСВИД
4	Местонахождение Объекта Услуг	ПАО «Россети Центр и Приволжье»
5	Реквизиты внутреннего документа Заказчика о переводе Объекта Услуг в ПЭ	Приказ от 08.09.2020 № 406-ЦА «О вводе в промышленную эксплуатацию централизованной системы ведения идентификационных данных пользователей ПАО «МРСК Центра и Приволжья»
6	Общее описание Объекта Услуг	Центральная система ведения идентификационных данных (ЦСВИД) – приложение на базе Microsoft Identity Manager 2016 (MIM), обеспечивающее управление идентификационной информацией 21000 работников в 10 филиалах ПАО «Россети Центр и Приволжье». Предназначена для автоматизации и формализации процедур управления жизненным циклом учетных записей пользователей и их привилегиями в информационных системах ПАО «Россети Центр и Приволжье», входящими в контур интеграции (АСУСП Наumen, ИСУ ВВД, Active Directory, Почтовые службы, СЭДО, КИСУР (ПО SAP), 1С:ЗУП). В системе реализованы сервисы самостоятельного сброса пароля для КИСУР (ПО SAP) и Active Directory
7	Класс Критичности в соответствии с Таблицей 5	Критические для бизнеса

3.2. Состав Объекта Услуг

3.2.1. ЦСВИД включает программные, аппаратные и инженерные компоненты, указанные в Таблице 4:

Таблица 4. Программные и аппаратные компоненты Объекта Услуг

№ п/п	Наименование компонента Объекта Услуг	Наименование производителя компонента	Тип компонента Объекта Услуг	База ПО	Категория компонента Объекта Услуг
1*	Подсистема отчётности – System Center Service Manager 10.52.47.19 - dc-mim-scsm, System Center Service Manage Datawarehouse 10.52.47.22 – dc-mim-scsm1	Microsoft	Программные компоненты	Импортное	Прикладное ПО
2	Сервис синхронизации данных – Microsoft Identity Manager 10.52.47.24 – dc-mim-prt01	Microsoft	Программные компоненты	Импортное	Интеграционные механизмы

3	Операционная система – Windows Server 2019	Microsoft	Программные компоненты	Импортное	Системное ПО
4	Библиотека драйверов – SQL Native Client, SQL ODBC	Microsoft	Программные компоненты	Импортное	Системное ПО
5	СУБД – SQL Server 2016 10.52.47.20 – dc-mim-sql	Microsoft	Программные компоненты	Импортное	Системное ПО
6	dc-mim-prt01 dc-mim-sql dc-mim-scsm dc-mim-scsml	Microsoft	Программные компоненты	Импортное	Виртуальная ИВИ

* импортозамещение данного ПО будет выполнено согласно условиям, описанным в п. 2.1.1

3.2.2. Структурная схема ЦСВИД приведена на рисунке 1:

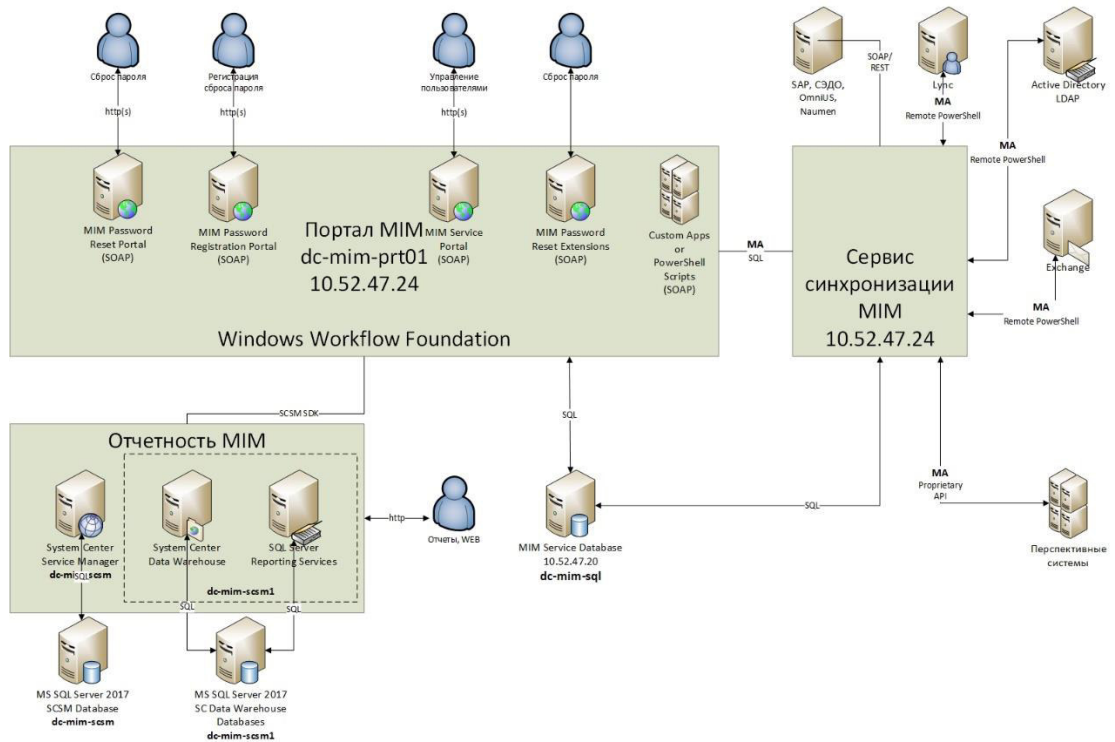


Рис. 1 Структурная схема ЦСВИД

3.2.3. Функциональная схема ЦСВИД приведена на рисунке 2:

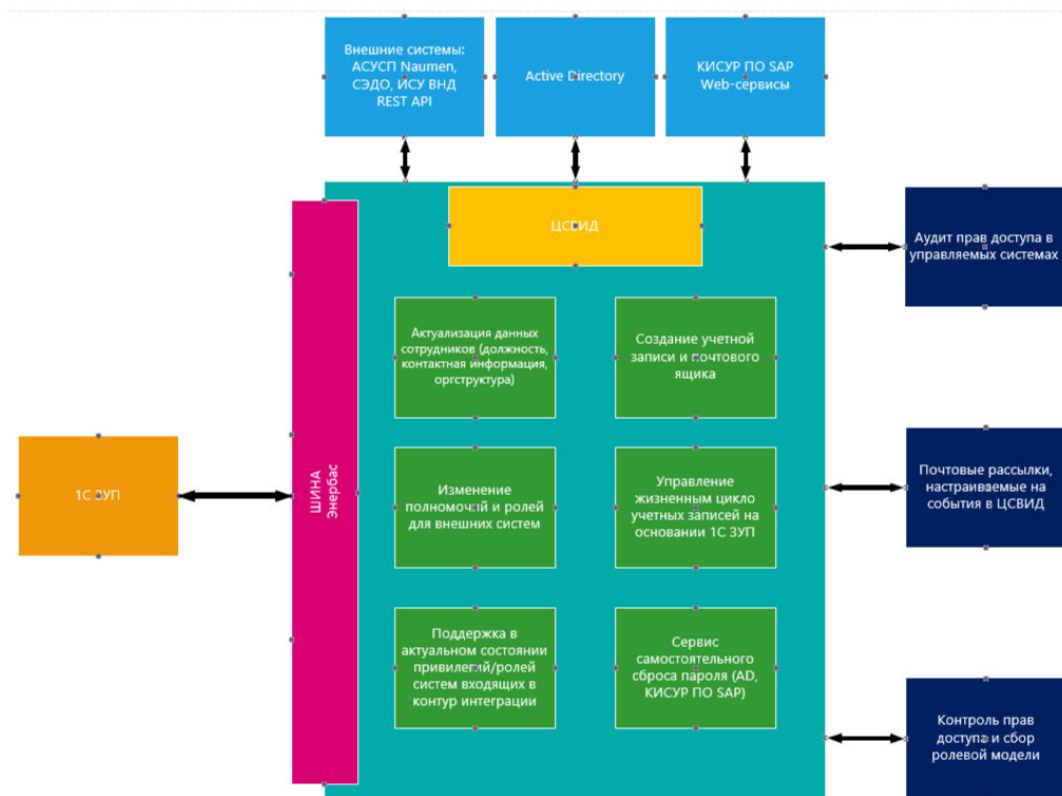


Рис. 2 Функциональная схема ЦСВИД

3.3. Основные стандарты непрерывности Объекта Услуг по классам Критичности

3.3.1. В отношении Объекта Услуг применимы требования в части соответствия основным стандартам непрерывности по классам Критичности для ИС, утвержденным в ПАО «Россети»:

- критические для бизнеса - критические для управления приложения, с режимом работы 24x7x365, выход из строя которых влечёт за собой значительные потери и ущерб для Заказчика;

3.3.2. Основные стандарты непрерывности Объекта Услуг по классам Критичности, принятые у Заказчика, приведены в ниже (см. Таблицу 5).

Таблица 5. Класс Критичности

№ п/п	Наименование характеристики	Классификация критичности Объекта Услуг
		Критические для бизнеса
1	Целевая доступность	99,73%
2	Возможные внеплановые простои в месяц	~2 ч
3	Время восстановления при аварии (RTO)	4 ч
4	Срок утраты данных при аварии (RPO)	8 ч
5	Требуемый режим работы системы	24x7
6	Доступность ИТ специалистов	24x7/8x5
7	Время проведения техобслуживания	В зависимости от Объекта Услуг 23:00-03:00 / 20:00-06:00

3.4. Зона охвата Услуг

3.4.1. Программные, аппаратные и инженерные компоненты Объекта Услуг, в отношении которых оказываются Услуги в соответствии с настоящими ТТ, указаны в Таблице 6 «Зона охвата Услуг».

Таблица 6. Зона охвата Услуг

№ п/п	Категория компонента Объекта Услуг	Входит в зону охвата Услуг	Наименование компонентов Объекта Услуг
1	Прикладное ПО	[✓]	Подсистема отчётности – System Center Service Manager 10.52.47.19 - dc-mim-scsm, System Center Service Manage Datawarehouse 10.52.47.22 – dc-mim-scsml
2	Интеграционные механизмы	[✓]	Сервис синхронизации данных – Microsoft Identity Manager 10.52.47.24 – dc-mim-prt01
3	Системное ПО	[X]	- Операционная система – Windows Server 2019; - Библиотека драйверов – SQL Native Client, SQL ODBC; - СУБД – SQL Server 2016 10.52.47.20 – dc-mim-sql
4	Виртуальная ИВИ	[X]	dc-mim-prt01 dc-mim-sql dc-mim-scsm dc-mim-scsml
5	Прочее оборудование	[X]	Сетевое оборудование, СХД, системы резервного питания
6	Инженерные системы	[X]	Системы электроснабжения, кондиционирования, охраны ЦОД

3.5. Требования к Исполнителю

Все материалы и объекты, используемые и созданные в рамках оказания услуги по технической поддержке Системы, принадлежат Заказчику, и передача их третьим лицам без согласия Заказчика запрещается.

4. Требования к видам обеспечения

4.1. Требование к документационному обеспечению

4.1.1. Техническая поддержка ЦСВИД должна сопровождаться:

- предоставлением информации Пользователям по составу устанавливаемых обновлений/выполненных доработок Объекта Услуг в формате документа «Список изменений»;
- передачей Исполнителем Заказчику обновленного пакета эксплуатационной документации, если обновление или доработка Объекта Услуг включает создание новых или изменение существующих прикладных функций Объекта Услуг, требующих соответствующих изменений в документации.

4.2. Требования к организационному обеспечению

4.2.1. Стороны до начала оказания Услуг обмениваются сведениями об ответственных за оказание Услуг лицах, их контактных телефонах и адресах электронной почты.

4.2.2. Взаимодействие Сторон должно быть организовано в соответствии с Порядком оказания услуг, приведённом в приложении № 3 к настоящим ТТ.

4.3. Требования к программному обеспечению

Исполнитель обеспечивает функционирование Объекта услуг, в том числе на АРМ под управлением ОС «Альт рабочая станция» с установленным офисным пакетом «Р7-Офис. Профессиональный» и web-браузером «Яндекс.Браузер».

5. Требования к защите информации и информационной безопасности

5.1. Общие требования

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

5.1.2. Оказание Услуг должно выполняться в соответствии с Правилами информационной безопасности, утверждёнными внутренним документом Заказчика.

5.1.3. 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.

5.1.4. 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.

5.1.5. 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 запросах Заказчика в Службу технической поддержки Исполнителя, в случае если такие запросы входят в состав Услуг, может быть передана представителям производителя используемого ПО, если такие действия (передача информации) требуются для оказания Услуг.

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

5.1.7. В случае проведения расследования инцидентов ИБ Исполнитель должен обеспечить полное содействие всех привлекаемых к обслуживанию Сайтов специалистов, предоставить необходимые пояснения, в том числе при необходимости в письменном и официальном виде.

5.1.8. Исполнитель должен предоставить политики информационной безопасности, результаты внутренних (внешних) аудитов информационной безопасности, результаты тестирования на проникновение инфраструктуры, план реагирования на компьютерные инциденты, а также регламент действий работников в случае нештатных ситуаций.

5.1.9. Исполнитель должен предоставить контакты ответственных лиц по обеспечению информационной безопасности в подрядной организации, каналы для оперативного взаимодействия (резервные каналы взаимодействия), а также порядок такого взаимодействия. Для взаимодействия исполнитель должен использовать не персонализированный канал взаимодействия.

5.1.10. Исполнитель обязан уведомлять ИБ заказчика о наступлении в ее инфраструктуре компьютерных инцидентов.

5.2. Требования к организации удалённого доступа

5.2.1. Для организации доступа специалистов, оказывающих услуги по Договору, Исполнитель направляет письмо на электронную почту Куратору договора с заполненной формой (Приложение № 4). Заказчик предоставляет доступ в

соответствии с предоставленной информацией. В случае изменения состава указанных работников Исполнитель должен уведомить о фактах таких изменений в течении 1 календарного дня. Если в период действия договора специалист, которому был предоставлен доступ, прекращает временно или постоянно оказание услуг, то в течении одного рабочего дня Исполнитель должен инициировать блокировку или удаление доступа. В случае выявления Заказчиком отсутствия активности учетной записи сотрудника Исполнителя в течение 1 месяца учетная запись блокируется.

5.3. Требования к АРМ специалистов Исполнителя

5.3.1. 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/или технических требований. Не допускается указание услуг с использованием мобильных АРМ или общедоступных АРМ.

6. Перечень и порядок оказания Услуг

6.1. Требования к перечню Услуг и содержанию работ

6.1.1. Перечень Услуг, оказываемых Исполнителем в соответствии с настоящими ТТ, приведён в Карте Услуг (см. Таблицу 7).

Таблица 7. Карта Услуг

№ п/п	Наименование Услуг	Шифр Услуг	Входит в объём ТТ
1	Услуга 1. Сопровождение функциональности системы ЦСВИД	ИТ.ИС.ЦСВИД-01	ДА
2	Услуга 2. Поддержка Пользователей ЦСВИД	ИТ.ИС.ЦСВИД-02	ДА
3	Услуга 3. Администрирование ЦСВИД	ИТ.ИС.ЦСВИД-03	ДА
4	Услуга 4. Обновление/ППР ЦСВИД	ИТ.ИС.ЦСВИД-04	ДА
5	Услуга 5. Обеспечение работоспособности ЦСВИД	ИТ.ИС.ЦСВИД-05	ДА
6	Услуга 6. Доработка ЦСВИД (выполнение ЗнИ)	ИТ.ИС.ЦСВИД-06	НЕТ
7	Услуга 7. Иные услуги в отношении ЦСВИД	ИТ.ИС.ЦСВИД-07	НЕТ
8	Услуга 8. Настройка ЦСВИД	ИТ.ИС.ЦСВИД-08	ДА

6.1.2. Содержание Услуг и перечень связанных с их оказанием работ приведены в приложении № 1 к настоящим ТТ.

6.2. Порядок оказания Услуг

6.2.1. Услуги оказываются сотрудниками исполнителя, имеющими следующие сертификаты:

- сертификаты сотрудников, сдавших экзамены 70-462 Administering Microsoft SQL Server 2012/2014 Databases в количестве не менее 2
- сертификаты сотрудников, сдавших экзамены 70-411 Administering Windows Server 2012 в количестве не менее 2
- сертификаты сотрудников, сдавших экзамены 70-413 Designing and Implementing a Server Infrastructure в количестве не менее 2

- сертификаты сотрудников, сдавших экзамены 70-486 Developing ASP.NET MVC Web Applications в количестве не менее 2
- сертификаты сотрудников, сдавших экзамены 70-410 Installing and Configuring Windows Server 2012 в количестве не менее 2
- сертификаты сотрудников, сдавших экзамены 70-461 Querying Microsoft SQL Server 2012/2014 в количестве не менее 2.

6.2.2. Порядок оказания Услуг приведён в приложении № 3 к настоящим ТТ.

6.2.3. Исполнитель в соответствии с указанным в карточках Услуг (см. приложение № 1) графиком активирования осуществляет подготовку, согласование и предоставление Заказчику отчётных документов. Формы отчётных документов приведены в приложении № 5 к настоящим ТТ.

7. Перечень приложений

Приложение № 1. Перечень Услуг.

Приложение № 2. Перечень документов, передаваемых Заказчиком Исполнителю для оказания услуг по сопровождению ЦСВИД.

Приложение № 3. Порядок оказания Услуг по сопровождению ЦСВИД.

Приложение № 4. Доступ к корпоративным ресурсам.

Приложение № 5. Формы отчётных документов.

Содержание Услуг**Услуга 1. Сопровождение функциональности системы ЦСВИД**

Таблица 8

№ п/п	Название	Описание	
1	Код Услуги	ИТ.ИС.ЦСВИД-01	
2	Название Услуги	Сопровождение системы	
3	Категория Услуги	ИТ-услуга	
4	Перечень работ в составе Услуги	<ul style="list-style-type: none"> • исправление ошибок, выявленных в процессе работы Системы; • техническая поддержка функциональности Системы; • управление проблемами. Классифицирование повторяющихся инцидентов как проблем, решение проблем и документирование примененного решения; <ul style="list-style-type: none"> • достижение полной совместимости с последними версиями ПО, используемыми на рабочих местах пользователей Системы; • резервирование БД - раз в сутки резервное копирование БД и перенос измененных данных на резервный сервер БД, проверка целостности перенесенных данных и сверка резервной БД с оригиналом (резервные копии БД находятся на сервере Заказчика, срок хранения каждой копии – 2 суток.); • обеспечение соответствия документации текущей функциональности системы; • изменение настроек программно-аппаратного комплекса (по мере необходимости); • изменение настроек программных компонентов Системы (по мере необходимости); • восстановление работоспособности функциональности системы; • периодические мероприятия по обслуживанию СУБД. • редактирование справочников; • редактирование настроек модуля Системы, отвечающего за рассылку на E-mail пользователей уведомлений о поступлении заданий в Системе; • редактирование шаблонов E-mail оповещений; • статистический анализ существующих прав доступа в приложениях КИСУР (ПО SAP) и рекомендации по созданию динамического назначения прав через стандартные роли. В рамках функциональности Bhold Model Generator и только при предоставлении заказчиком нужного набора данных в виде CSV файлов. Исполнитель предоставляет шаблоны файла и консультирует Заказчика по заполнению данных файлов. • Исполнитель обязан предоставлять Заказчику информацию по перечню типовых вопросов и их решения для дальнейшего размещения Заказчиком в Базе знаний 	
6	Режим оказания Услуги	24x7	
7	Объём Услуги	33 консалт-дня	
8	Порядок оказания Услуги	В соответствии с приложением № 3 к настоящим ТТ	
9	Соглашение об уровне Услуги	Категория запроса	Срок выполнения
		Инцидент	Не более 8 часов
		Консультирование	Не более 4 часов
		Запрос на обслуживание	Не более 8 часов
10	Штрафные санкции	Согласно п. 2.3.4 ТТ	

Услуга 2. Поддержка Пользователей ЦСВИД

Таблица 9

№ п/п	Название	Описание								
1	Код Услуги	ИТ.ИС.ЦСВИД-02								
2	Название Услуги	Техническая поддержка пользователей ЦСВИД								
3	Категория Услуги	ИТ-услуга								
4	Перечень работ в составе Услуги	<ul style="list-style-type: none"> • обработка запросов, зарегистрированных в АСУСП, в соответствии с соглашением об уровне сервиса; • информирование работников ИТ - подразделений Заказчика о ходе обработки запросов в АСУСП (в случае запроса данной информации по телефону); • обеспечение возможности дозвона в службу поддержки Исполнителя по выделенному телефонному номеру для работы ИТ-подразделений Заказчика; • методологическая поддержка ИТ-специалистов Заказчика по организационным вопросам при работе в Системе в рамках основных бизнес-процессов, реализованных и переданных в промышленную эксплуатацию; • добавление записей в базу знаний Заказчика, для эффективного решения запросов пользователей; • актуализация сопроводительной и обучающей документации; • предоставление статистической информации из Системы (в том числе по учетным записям) по запросам Заказчика, в случае невозможности получения информации из стандартных отчетов; • разработка и предоставление недостающих инструкций по работе в системе в случае их отсутствия; • разработка и предоставление отчетов в случае их необходимости 								
5	Режим оказания Услуги	24x7								
6	Соглашение об уровне Услуги	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Категория запроса</th> <th>Срок выполнения</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Инцидент</td> <td>Не более 8 часов</td> </tr> <tr> <td>Консультирование</td> <td>Не более 4 часов</td> </tr> <tr> <td>Запрос на обслуживание</td> <td>Не более 8 часов</td> </tr> </tbody> </table>	Категория запроса	Срок выполнения	Инцидент	Не более 8 часов	Консультирование	Не более 4 часов	Запрос на обслуживание	Не более 8 часов
Категория запроса	Срок выполнения									
Инцидент	Не более 8 часов									
Консультирование	Не более 4 часов									
Запрос на обслуживание	Не более 8 часов									
7	Порядок оказания Услуги	В соответствии с Приложением № 3 к настоящим ТТ								
8	Штрафные санкции	Согласно п. 2.3.4 ТТ								

Услуга 3. Администрирование ЦСВИД

Таблица 10

№ п/п	Название	Описание
1	Код Услуги	ИТ.ИС.ЦСВИД-03
2	Название Услуги	Комплекс мероприятий по администрированию ЦСВИД
3	Категория Услуги	ИТ-услуга
4	Перечень работ в составе Услуги	<ul style="list-style-type: none"> • поддержание быстродействия и производительности ЦСВИД; • мониторинг сервисов и программных компонентов ЦСВИД; • мониторинг программно-аппаратного комплекса и доступности ЦСВИД; диагностика причин нештатного функционирования ЦСВИД
5	Режим оказания Услуги	24x7

6	Объем Услуги	Не менее 33 консалт/часов	
7	Порядок оказания Услуги	В соответствии с приложением № 3 к настоящим ТТ	
8	Соглашение об уровне Услуги	Категория запроса	Срок выполнения
		Инцидент	Не более 8 часов
		Консультирование	Не более 4 часов
		Запрос на обслуживание	Не более 8 часов
9	Штрафные санкции	Согласно п. 2.3.4 ТТ	

Услуга 4. Обновление/Планово-профилактические работы ЦСВИД

Таблица 11

№ п/п	Название	Описание	
1	Код Услуги	ИТ.ИС.ЦСВИД-04	
2	Название Услуги	Комплекс мероприятий по проведению планово-профилактических работ ЦСВИД	
3	Категория Услуги	ИТ-услуга	
4	Перечень работ в составе Услуги	<ul style="list-style-type: none"> планирование комплекса ППР с целью поддержания исправного состояния Системы и внесения изменений в Систему; проведение комплекса ППР; резервное копирование системы и баз данных, необходимых для аварийного восстановления целостности информации в Системе 	
5	Режим оказания Услуги	ППР должны проводиться Исполнителем в рабочие дни в период с 21:30 до 7:00 или в выходные дни в любое время (при отсутствии ОРД о запрете проведения работ)	
6	Объем Услуги	Общее время недоступности Системы в результате проведения ППР не может превышать 24 часа в месяц	
7	Порядок оказания Услуги	В соответствии с приложением № 3 к настоящим ТТ	
8	Соглашение об уровне Услуги	Категория запроса	Срок выполнения
		Инцидент	Не более 8 часов
		Консультирование	Не более 4 часов
		Запрос на обслуживание	Не более 8 часов
9	Штрафные санкции	Согласно п. 2.3.4 ТТ	

Услуга 5. Обеспечение работоспособности/Аварийно-восстановительные работы ЦСВИД

Таблица 12

№ п/п	Название	Описание	
1	Код Услуги	ИТ.ИС.ЦСВИД-05	
2	Название Услуги	Комплекс мероприятий по обеспечению бесперебойного функционирования ЦСВИД	
3	Категория Услуги	ИТ-услуга	
4	Перечень работ в составе Услуги	<ul style="list-style-type: none"> проведение АВР; восстановление взаимодействия, нарушенного в результате сбоя, между Системой и смежными системами, входящими в контур интеграции. Исполнитель производит диагностику и восстановление работоспособности Системы после технических и системных сбоев, серверного и сетевого оборудования, программного обеспечения; предоставление информации в ОСЦ о ходе проведения АВР; предоставление информации в ОСЦ в случае выявления Исполнителем технологического нарушения раньше Заказчика; 	

		<ul style="list-style-type: none"> • предоставлении информации в ОСЦ о причинах технологического нарушения и выполненных работах • Исполнитель обеспечивает контроль целостности восстановленных данных, запуск сервисов и проверку функционирования Системы. • Исполнитель по запросу Заказчика принимает участие в расследовании технологических нарушений 																			
5	Режим оказания Услуги	24x7																			
6	Соглашение об уровне Услуги	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Период поддержки</th> <th colspan="4">Время восстановления</th> </tr> <tr> <th>Полная недоступность</th> <th>Частичная недоступность</th> <th>Снижение производительности</th> <th>Снижение надежности</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>с 08:00 до 18:00 (мск.)</td> <td>4</td> <td>8</td> <td>8</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>с 18:00 до 08:00 (мск.)</td> <td>4</td> <td>8</td> <td>8</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	Период поддержки	Время восстановления				Полная недоступность	Частичная недоступность	Снижение производительности	Снижение надежности	с 08:00 до 18:00 (мск.)	4	8	8	8	с 18:00 до 08:00 (мск.)	4	8	8	-
		Период поддержки		Время восстановления																	
			Полная недоступность	Частичная недоступность	Снижение производительности	Снижение надежности															
с 08:00 до 18:00 (мск.)	4	8	8	8																	
с 18:00 до 08:00 (мск.)	4	8	8	-																	
7	Объём Услуги	По требованию																			
8	Порядок оказания Услуги	В соответствии с Приложением № 3 к настоящим ТТ																			
9	Штрафные санкции	Согласно п. 2.3.4 ТТ																			

Услуга 8. Настройка ЦСВИД

Таблица 13

№ п/п	Название	Описание								
1	Код Услуги	ИТ.ИС.ЦСВИД-08								
2	Название Услуги	Настройка ЦСВИД								
3	Категория Услуги	ИТ-услуга								
4	Перечень работ в составе Услуги	<ul style="list-style-type: none"> • оценку влияния настроек на работу, как в Системе, так и работу самой Системы; • подготовка настроек для переноса в продуктивную Систему; • тестирование настроек в тестовой Системе до переноса в продуктивную Систему; • описание выполненных настроек в документах, прилагаемых к системе; • перенос настроек в продуктивную Систему. Трудоемкость одного запроса на доработку не может превышать трех консалт-дней								
5	График активирования	Ежемесячно								
6	Режим оказания Услуги	24x7								
7	Объём Услуги	Не более 33 консалт-дней								
8	Порядок оказания Услуги	В соответствии с приложением № 3 к настоящим ТТ								
9	Соглашение об уровне Услуги	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Категория запроса</th> <th>Срок выполнения</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Инцидент</td> <td>Не более 8 часов</td> </tr> <tr> <td>Консультирование</td> <td>Не более 4 часов</td> </tr> <tr> <td>Запрос на обслуживание</td> <td>Не более 8 часов</td> </tr> </tbody> </table>	Категория запроса	Срок выполнения	Инцидент	Не более 8 часов	Консультирование	Не более 4 часов	Запрос на обслуживание	Не более 8 часов
		Категория запроса	Срок выполнения							
		Инцидент	Не более 8 часов							
		Консультирование	Не более 4 часов							
Запрос на обслуживание	Не более 8 часов									
10	Штрафные санкции	Согласно п. 2.3.4 ТТ								

Перечень документов, передаваемых Заказчиком Исполнителю для оказания услуг по технической поддержке ЦСВИД

№ п/п	Наименование документа	Дата утверждения / ввода в действие документа	Версия документа	Формат документа
1	Регламент процесса «Управление инцидентами и запросами на обслуживание автоматизированной системы управления сервисной поддержкой Naumen ПАО «Россети Центр» и ПАО «Россети Центр и Приволжье»	22.07.2022 г.	06, редакция 3	электронный docx
2	Руководство «Организация аварийно-восстановительных, планово-профилактических работ в ПАО «Россети Центр» и ПАО «Россети Центр и Приволжье» в части информационных технологий»	22.07.2022 г.	02	электронный docx
3	Регламент «Управление доступами и полномочиями в информационных системах ПАО «Россети Центр» и ПАО «Россети Центр и Приволжье»	22.07.2022 г.	08	электронный docx
4	Правила информационной безопасности ПАО «Россети Центр» и ПАО «Россети Центр и Приволжье»	23.12.2025	03	электронный docx

Порядок оказания Услуг по технической поддержке ЦСВИД

1. Общие положения

1.1. В настоящем документе представлено описание порядка взаимодействия между сотрудниками Заказчика и сотрудниками Исполнителя в рамках оказания Услуг по технической поддержке ЦСВИД. Настоящий документ является неотъемлемым приложением к ТТ.

1.2. . В рамках настоящих ТТ Исполнитель оказывает услуги по сопровождению Объекта услуг, включающие:

- 1-ю линию поддержки;
- 2-ю линию поддержки;
- 3-ю линию поддержки.

1.2. Язык взаимодействия со Службой технической поддержки и АСУСП - русский.

2. Термины, определения и сокращения

2.1. Термины, определения и сокращения приведены в разделе 1.1. ТТ.

3. Обязанности Исполнителя

3.1. Исполнитель принимает и обрабатывает заявки Пользователей в целях оказания Услуг в соответствии с ТТ.

3.3. Исполнитель предоставляет следующие контакты для взаимодействия: адрес электронной почты Службы технической поддержки servicedesk@mrsk-1.ru.

3.4. Все запросы пользователей подаются и обрабатываются только в АСУСП Заказчика. Коммуникации сотрудников Подрядчика с пользователями Заказчика иными способами (почта, телефон и т.д.) недопустимы.

3.5. Исполнитель согласует с Заказчиком проведение работ по обслуживанию программных, аппаратных и инженерных компонентов Объекта Услуг, требующих полную или частичную остановку Объекта Услуг.

4. Обязанности Заказчика

4.1. Заказчик обеспечивает направление заявок Исполнителю на предоставленные контактные данные или в АСУСП.

4.2. Заказчик обеспечивает предоставление Исполнителю всей необходимой информации и документации для оказания Услуг.

4.3. Сотрудники Заказчика при обращении в Службу технической поддержки Исполнителя руководствуются следующим принципом: направляемая в АСУСП заявка должна содержать вопрос или проблему, которые Специалист Службы технической поддержки Исполнителя может решить в рамках одной Услуги. Если у сотрудника Заказчика есть потребность в решении нескольких вопросов, соответствующих разным услугам или одной, но с разной критичностью, то сотрудник Заказчика должен направить данные вопросы отдельными заявками.

5. Роли и ответственность

5.1. Для определения порядка взаимодействия, а также для распределения ответственности за полученный результат со стороны Заказчика и Исполнителя должны быть назначены ответственные сотрудники с ролями (см. Таблицу 14).

Таблица 14. Роли и ответственность участников процесса

Роль	Краткое описание	Ф.И.О. и контакты
Менеджер по контролю качества оказания услуг	Со стороны Заказчика. Осуществляет контроль качества предоставления Услуг	Определяется заказчиком
Сервис-Менеджер	Со стороны Исполнителя. Отвечает за решение вопросов, связанных с организацией предоставления Услуг	Определяется исполнителем
Основной инженер	Со стороны Исполнителя. Отвечает за решение вопросов, связанных с непосредственным оказанием Услуг	Определяется исполнителем
Специалисты линий поддержки в соответствии с п. 1.2. (инженеры, аналитики, разработчики и др. в соответствии с п. 3.5.)	Специалисты Исполнителя или организаций, привлеченных для оказания Услуг. Отвечают за выполнение работ, связанных с оказанием Услуг	Не предоставляются
Пользователи	Сотрудники Заказчика, использующие Объект Услуг в служебных целях. Также пользователями могут выступать сотрудники сторонних организаций, контрагентов Заказчика	Не предоставляются

6. Обработка заявок пользователей ЦСВИД

6.1. Общие положения

6.1.1. В настоящем Разделе приводятся основные принципы обработки заявок Пользователей.

6.1.2. Основанием для выполнения работ Исполнителем является заявка, зарегистрированная в АСУСП. В случае необходимости формат заявки согласуется Сторонами отдельно.

6.1.3. Исполнитель обеспечивает следующую последовательность обработки заявки:

- после регистрации заявки в АСУСП приступает к решению заявки;
- обеспечивает решение заявок, зарегистрированных в АСУСП в установленные сроки в соответствии с описанием Услуг;
- уведомляет Заказчика о решении заявок;
- при необходимости запрашивает дополнительную информацию у Заказчика, необходимую для решения заявки;
- осуществляет мониторинг исполнения заявок и соответствующую эскалацию;
- при необходимости привлечения специалистов Заказчика и/или других подрядных организаций Исполнитель самостоятельно контактирует с ними и осуществляет общую координацию при исполнении заявки;
- информирует Заказчика о статусе и ходе работ по заявке по запросу;
- обеспечивает качественное отражение хода работ в АСУСП.

6.2. Регистрация, классификация и назначение обращения

6.2.1. Подача заявки осуществляется посредством отправки Пользователем сообщения (заявки) по электронной почте на предоставленные Исполнителем контактные адреса или созданием Пользователем заявки непосредственно в АСУСП Исполнителя.

6.2.2. Номер и дата регистрации заявки направляется ответным письмом по электронной почте Заказчику.

6.2.3. Заявка может относиться к любой из указанных ниже категорий:

- Инцидент;

- ЗНО;
- ЗНИ;
- Консультация;
- Настройка.

6.2.4. В случае нарушения сотрудником Заказчика принципа формирования заявки в АСУСП, описанного в п. 4.3 настоящего Порядка, Специалист технической поддержки вправе отклонить некорректно составленную заявку, указав в комментарии рекомендации по разнесению указанных вопросов Пользователей по отдельным заявкам.

6.2.5. Направляемая Пользователем в Службу технической поддержки заявка должна содержать следующую обязательную информацию:

- ФИО, организация;
- тема (наименование Объекта Услуг, по которому создается обращение, краткое изложение описания запроса);
- подробное описание ошибки (с указанием пакета отчётности, версии раскрытия, отчетного периода, регистра, документа), указание на способ воспроизведения (реквизиты стенда, прямой url (ссылка браузера) на ошибку, учётная запись, под которой получена ошибка);
- фактический результат (результат работы на момент воспроизведения ошибки);
- ожидаемый результат (результат работы после устранения ошибки).

6.2.6. К содержимому заявки по возможности должны быть приложены дополнительные материалы, которые могут быть полезны Специалисту Службы технической поддержки в обработке зарегистрированной заявки:

- скриншот (снимок с экрана), форматы файлов: jpg, gif, png;
- файлы с расширением docx, xlsx или pdf с развернутым и / или наглядным описанием;
- видеоролик, фиксирующий действия Пользователя, приводящие к ошибке.

6.3. Диагностика и решение заявки

6.3.1. После регистрации заявки в АСУСП специалист Исполнителя обязан:

- принять заявку в работу;
- провести первичный анализ;
- внести информацию о результатах анализа и планируемых мерах по исполнению заявки в АСУСП.

6.3.2. Специалист Исполнителя выполняет работы по заявке и вносит в АСУСП подробную информацию о ходе работ и полученном результате.

6.3.3. Поиск методов решения заявки осуществляется Специалистом Службы технической поддержки с момента получения всей необходимой для проведения анализа информации. При необходимости Специалист Службы технической поддержки имеет право запросить дополнительную информацию, требуемую для анализа и выработки методов решения Запроса. Работы по анализу заявки приостанавливаются до момента получения запрошенной информации от Пользователя.

6.3.4. Время обработки заявки увеличивается при запросе дополнительной информации до момента ответа Пользователя.

6.3.5. В случае если полученные сведения по заявке окажутся не полными, Специалист Службы технической поддержки направляет дополнительный запрос сотруднику Заказчика на предоставление уточняющих данных. Если в течение 3 (трех) рабочих дней с момента отправки Специалистом Службы технической поддержки запроса на предоставление уточняющих данных по заявке ответа от сотрудника Заказчика не поступило, то такая заявка будет отменена. При смене статуса заявки добавляется комментарий о невозможности

обработки заявки Службой технической поддержки, т.к. по ней не была представлена вся необходимая информация.

6.3.6. Специалист Службы технической поддержки может предложить Пользователю временное решение, в случае если постоянное решение требует большее время реализации.

6.3.7. В случае если для решения заявки необходимо участие ИТ-специалистов Заказчика (например, для физической перезагрузки сервера, восстановления БД из резервной копии и т.д.), Специалист Службы технической поддержки сообщает об этом ИТ-специалисту Заказчика. После окончания работ ИТ-специалист Заказчика должен сообщить об окончании таких работ. В этом случае срок исполнения также увеличивается на время, затраченное ИТ-специалистами Заказчика.

6.3.8. Если в случае поступления заявки выясняется, что причиной возникновения описанной в ней проблемы является инфраструктурный инцидент на стороне Заказчика (незапланированная остановка работы аппаратного комплекса, снижение производительности или функциональности, т.е. сбой или отказ аппаратного ПО, а также в случае, если ошибка связана с функционированием системного либо базисного ПО), Специалист Службы технической поддержки делает соответствующий комментарий, и заявка закрывается как выполненная.

6.3.9. Если с целью решения указанного в заявке вопроса Специалистом службы технической поддержки установлена необходимость выполнения дополнительных работ, входящих в состав другой Услуги, ему необходимо проинформировать направившего заявку Пользователя, после чего создать новую заявку самостоятельно или получить ее от Пользователя. В целях исключения возможности отнесения самостоятельно созданной заявки к числу фиктивных Пользователь должен направить согласование Специалисту технической поддержки посредством электронной почты. При этом первая заявка может быть закрыта по согласованию сторон, и в таком случае контроль решения вопроса инициатора будет осуществляться в рамках новой заявки.

6.4. Закрытие заявок

6.4.1. После завершения работ по заявке Специалист Службы технической поддержки Исполнителя направляет инициатору заявки уведомление о выполнении заявки.

6.4.2. Инициатор, получив уведомление о завершении работ по заявке, должен выполнить проверку результата выполнения работ по заявке. Если результат устраивает инициатора, то он принимает работы по заявке (например, нажатием «Оценить качество выполнения работ» в уведомлении). В противном случае он отклоняет выполнение Заявки (например, ответом на уведомление, с описанием причины, почему он считает необходимым вернуть заявку в работу).

6.4.3. Если работы отклонены, то заявка считается опротестованной и исполнение работ по ней начинается заново, при этом срок решения согласовывается Сторонами отдельно.

6.4.4. Заявка, выполнение которой согласовано или результаты работ приняты, считается выполненной и закрытой.

6.4.5. Если Пользователь, направивший заявку, не принял и не отклонял работы по заявке, то по истечению 5 (пяти) рабочих дней Заявка считается закрытой.

7. Порядок оказания услуг

7.1. Проведение планово-профилактических работ, связанных с полной или частичной недоступностью функций Объекта Услуг.

7.1.1. ППР должны проводиться Исполнителем в рабочие дни в период с 21:30 до 7:00 или в выходные дни в любое время (при отсутствии ОРД о запрете проведения работ).

7.1.2. Запрос на проведение ППР должна подаваться в АСУСП не позднее трех рабочих дней до начала работ.

7.1.3. Общее время недоступности Системы в результате проведения ППР не может превышать 8 часов в месяц.

7.1.4. Порядок взаимодействия Заказчика и Исполнителя при проведении планово-профилактических работ

7.1.5. Для проведения работ на серверном оборудовании Системы Исполнитель обязан не позднее, чем за три рабочих дня до проведения работ направить заявку Куратору договора для регистрации и согласования ППР в АСУСП (nsd.mrsk-1.ru), форма которого приводится ниже.

№ п.п.	Поле	Значение
1.	Регион	
2.	Объект	
3.	Система	
4.	Дата и время начала работ	
5.	Дата и время окончания работ	
6.	Классификация работ	Планово-профилактические работы
7.	Причина проведения работ	
8.	Подтверждение о проведении успешного тестирования на тестовой системе	
9.	Перечень выполняемых работ	
10.	Результат проведения работ	<i>Заполняется после выполнения работ</i>
11.	Наименование затронутого сервиса	
12.	Характер пропадания сервиса	
13.	Технологическое оборудование	
14.	Контактное лицо (исполнителя)	

7.1.6. Исполнитель обязан сообщить в ОСЦ Заказчика по телефону +7 (4722) 24-70-07 или электронным письмом на адрес osc@mrsk-1.ru и получить подтверждение возможности проведения ППР за 20 минут до начала проведения ППР.

7.1.7. По окончании ППР и подтверждения работоспособности сервиса Исполнитель обязан сообщить в ОСЦ Заказчика по телефону +7 (4722) 24-70-07 или электронным письмом на адрес osc@mrsk-1.ru.

7.2. Требования к проведению аварийно-восстановительных работ Объекта Услуг.

7.2.1. Регистрация технологических нарушений осуществляется инженером ОСЦ в АСУСП. В круглосуточном режиме производится оповещение по телефону на выделенный номер Исполнителя, отвечающего за работоспособность Системы.

7.2.2. Устранение технологических нарушений выполняется круглосуточно в соответствии с временными рамками выполнения АВР, определенными соглашением об уровне сервиса.

7.2.3. АВР проводятся круглосуточно в случае технологического нарушения в работе программного обеспечения, входящего в контур информационного решения, а также в случае возникновения ошибок, вызванных выходом из строя операционной системы, или аппаратной части сервера.

7.2.4. В случае, если Исполнитель выявил технологическое нарушение раньше Заказчика, он обязан уведомить ОСЦ Заказчика по телефону +7 (4722) 24-70-07, или электронным письмом на адрес osc@mrsk-1.ru. Дежурный инженер ОСЦ Заказчика регистрирует технологическое нарушение в АСУСП. Исполнитель в соответствии с установленным временем должен провести устранение технологического нарушения.

7.2.5. В случае, если ОСЦ Заказчика выявил технологическое нарушение раньше Исполнителя, дежурный инженер ОСЦ регистрирует технологическое нарушение в АСУСП и уведомляет Исполнителя по телефону. Исполнитель в соответствии установленным временем должен провести устранение технологического нарушения.

7.2.6. Исполнитель обязан информировать дежурного инженера ОСЦ о ходе АВР каждые 30 минут или по запросу.

7.2.7. По окончании АВР Исполнитель предоставляет в ОСЦ информацию о причине технологического нарушения и выполненных работах.

Приложение № 4

(Контакты организации)

№ _____

На № _____ от _____

(Кому адресовано письмо: должность, ФИО)

О предоставлении доступа к
информационным ресурсам Общества

Уважаемый(-ая) (И.О.)

В связи с заключением договора № _____ от дд:мм:гг. прошу Вас организовать предоставление доступа к информационным ресурсам Общества согласно таблице № 1.

Таблица № 1

№ п.п.	ФИО	Должность	Телефон	Почта электронная	Белый IP адрес пользователя	Город подключения	Система	Роль
1								

Должность

М.П.

ФИО

ОТЧЕТ ИСПОЛНИТЕЛЯ ОБ ОКАЗАННЫХ УСЛУГАХ

за _____ 20__ г.

по Договору № _____ от _____ 20__ г.
по технической поддержке ЦСВИД

ПАО «Россети Центр и Приволжье»

5. Аварийно-восстановительные работы

№ п/п	Технологическое нарушение	Дата и время возникновения	Дата и время завершения	Время простоя (час:мин)	Причина возникновения	Выполненные работы

6. Перечень реализованных изменений*

№ п/п	№ запроса	Описание изменения	Инициатор обращения	Дата регистрации изменения	Трудозатраты, консалт-дни
1					
Итого					

*заполняется при наличии выполненных изменений

От Заказчика:

М.П. « ____ » _____ 20__ г.

От Исполнителя:

М.П. « ____ » _____ 20__ г.