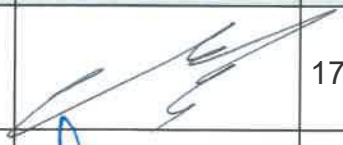
**ЗАКАЗЧИК**
Заместитель генерального директора по цифровой трансформации
(должность)
Д.А. Анищенко
(подпись) (ФИО)

«17» 04 2026 г.

от 17.04.2026 № 4_77_180

# ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ
## НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ САЙТА ДЛЯ НУЖД ПАО «РОССЕТИ ЦЕНТР»

Лист согласования

| Должность, Организация | Фамилия, инициалы | Подпись | Дата |
|---|---|---|---|
| Начальник Департамента поддержки ИТ | Мельников Е.В. |  | 17.04.2026 |
| Заместитель начальника Департамента поддержки ИТ | Старченко В.В. |  | 13.04.2026 |

# 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 ....6**
**1.4. Место и сроки оказания Услуг ....6**
**1.5. Меры по предоставлению национального режима ....6**
**2. Характеристика Услуг ....6**
**2.1. Цели оказания Услуг ....6**
**2.2. Результаты оказания Услуг ....7**
**2.3. Общие требования к качеству Услуг ....7**
**3. Общие требования к Услугам....7**
**3.1. Общее описание Объекта Услуг....7**
**3.2. Состав Объекта Услуг....8**
**3.3. Основные стандарты непрерывности Объекта Услуг по классам Критичности .10**
**3.4. Зона охвата услуг....11**
**4. Требования к видам обеспечения....11**
**4.1. Требование к документационному обеспечению ....11**
**4.2. Требования к организационному обеспечению....11**
**4.3. Требования к программному обеспечению....11**
**5. Требования к защите информации и информационной безопасности ....11**
**5.1. Общие требования....11**
**5.2. Требования к организации удалённого доступа....12**
**5.3. Требования к АРМ специалистов Исполнителя ....13**
**6. Перечень и порядок оказания Услуг ....13**
**6.1. Требования к перечню Услуг и содержанию работ....13**
**6.2. Порядок оказания Услуг....13**
**7. Перечень приложений ....13**
**Содержание Услуг ....14**
**Услуга 1. Обеспечение работоспособности системы Сайта.... 14**
**Услуга 2. Поддержка пользователей Сайта.... 15**
**Услуга 4. Обновление и планово-профилактические работы Сайта. .... 16**
**Услуга 5. Управление содержимым Сайта. .... 16**
**Услуга 6. Настройка Сайта. .... 17**
**Услуга 7. Настройка модуля информационного обмена. .... 18**
**Перечень документов, передаваемых Заказчиком Исполнителю для оказания услуг по сопровождению Сайта ....19**
**Порядок оказания Услуг по технической поддержке Сайта ....20**

# 1. Общие сведения

## 1.1. Термины, определения и сокращения

Таблица 1. Термины, определения и сокращения

| Сокращение, термин | Расшифровка сокращения, определение |
|---|---|
| Аварийно-восстановительные работы (АВР) | 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 | Потребность в обслуживании в рамках предоставляемых сервисов или компонентов их образующих, но не связанный со сбоем в ИТ-инфраструктуре |
| ИБ | Информационная безопасность |
| Инцидент | Незапланированное прерывание или иное нарушение работы, которое приводит или может привести к непредоставлению сервиса или недопустимому снижению уровня его качества |
| Исполнитель | Компания, предоставляющая услуги, указанные в ТТ |
| КИСУР | Корпоративная информационная система управления ресурсами Общества, включающая в себя ряд систем на платформе ПО SAP |
| Куратор договора | Работник отдела поддержки прикладных систем Департамента поддержки информационных технологий, отвечающий за организацию и контроль процессов ТП. |
| ОСЦ | Объединенный ситуационный центра Департамента поддержки ИТ ПАО «Россети Центр» |
| Планово-профилактические работы (ППР) | Комплекс работ, выполняемых на оборудовании, функционирующем в нормальном режиме, по заранее составленному план-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 |
| Сайт, Система | Официальный сайт ПАО «Россети Центр» (https://mrsk-1.ru/) |
| 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 |
| СУМО | Автоматизированная система учёта массовых отключений |
| Техническая поддержка (ТП) | 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 |
| ТТ | Технические требования |
| Частичная недоступность | Сбой в работе оборудования или ПО, приводящий к частичному пропаданию сервиса |
| Шлюз фискальных данных (ШФД) | Программное обеспечение для получения, обработки и передачи кассовых чеков клиенту и налоговому органу через оператора фискальных данных |
| 1С-Битрикс (CMS) | Профессиональная система управления веб-проектами, разработанная с использованием программной платформы «Bitrix Framework», основанной на языке программирования PHP: сайтами компаний, интернет-магазинами, социальными сетями и сообществами, корпоративными порталами, системами аренды веб-приложений и другими проектами |
| API | Application Programming Interface (программный интерфейс приложения) |
| Apache | Мультиплатформенное, свободно распространяемое программное обеспечение с открытыми кодами для веб-серверов |
| Linux | Семейство Unix-подобных операционных систем на базе ядра Linux |
| MySQL | Свободная реляционная система управления базами данных |
| NGinx | Веб-сервер и почтовый прокси-сервер, работающий на Unix-подобных операционных системах |
| PHP | Скриптовый язык общего назначения, применяемый для разработки веб-приложений. |
| SOAP | Simple Object Access Protocol (простой протокол доступа к объектам) |

### 1.2. Заказчик и Исполнитель

1.2.1. Заказчик: Публичное акционерное общество «Россети Центр» (ПАО «Россети Центр»), расположенное по адресу: 119017, Россия, г. Москва, ул. Малая Ордынка, д. 15.

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 Сайта на платформе «1С-Битрикс»

1.3.2. Краткое наименование: Сайт

### 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».

1.4.2. Сроки оказания Услуг: в течение 36 месяцев с момента заключения договора, но не ранее 01.07.2026 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 Системы;
- техническая поддержка пользователей Системы;
- сопровождение функциональности Системы;
- мониторинг программно-аппаратного комплекса и доступности Системы;
- проведение ППР*;
- проведение АВР**;
- управление содержимым Системы;
- настройка и расширение функциональности Системы;
- обслуживание английской версии Системы;
- взаимодействие с информационными системами Заказчика;
- обновление и поддержка CMS Системы в актуальном состоянии.

* согласно пункту 6 приложения №3

** согласно пункту 5 приложения №3

## 2.2. Результаты оказания Услуг

2.2.1. Результатами оказания Услуг являются:

- Сайт, функционирующий 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 Сайта.

## 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 ниже (Таблица 2):

Таблица 2. Расчет неустойки в зависимости от нарушения соглашения об уровне сервиса

| **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 (Таблица 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 | Услуги по технической поддержке Сайта на платформе «1С-Битрикс» |
| 3 | Сокращенное наименование Объекта Услуг | Сайт |
| 4 | Местонахождение Объекта Услуг | ПАО «Россети Центр» |
| 5 | Реквизиты внутреннего документа Заказчика о переводе Объекта Услуг в ПЭ | № 25-ЦА от 05.02.2010 «Об оптимизации функционирования корпоративного сайта» |
| 6 | Общее описание Объекта Услуг | Техническая поддержка Сайта |
| 7 | Класс Критичности | Критически важные |

### 3.2. Состав Объекта Услуг

3.2.1 Сайт включает программные, аппаратные и инженерные компоненты, указанные в таблице ниже (Таблица 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 управления (Управление сайтом 22.100.200)* | 1С-Битрикс | Программные компоненты | Отечественное | Прикладное ПО |
| 2 | Подсистема представления информации (Управление сайтом 22.100.200)* | 1С-Битрикс | Программные компоненты | Отечественное | Прикладное ПО |
| 3 | Подсистема отчётности (Управление сайтом 22.100.200)* | 1С-Битрикс | Программные компоненты | Отечественное | Прикладное ПО |
| 4 | Интерфейс взаимодействия с внешними источниками данных (Управление сайтом 22.100.200)* | 1С-Битрикс | Программные компоненты | Отечественное | Интеграционные механизмы |
| 5 | Веб-сервер (Apache 2.4.6) | Apache Software Foundation | Программные компоненты | Импортное | Системное ПО |
| 6 | Операционная система РЕД ОС 7 | Ред Софт | Программные компоненты | Отечественная | Системное ПО |
| 7 | СУБД (MySQL) | Oracle | Программные компоненты | Импортное | Системное ПО |
| 8 | Виртуальные машины и гипервизор | VK Cloud | Программные компоненты | Отечественная | Виртуальные ИВИ |

* https://reestr.digital.gov.ru/reestr/301404/

3.2.2. Структурная схема Сайта приведена на рисунке ниже:

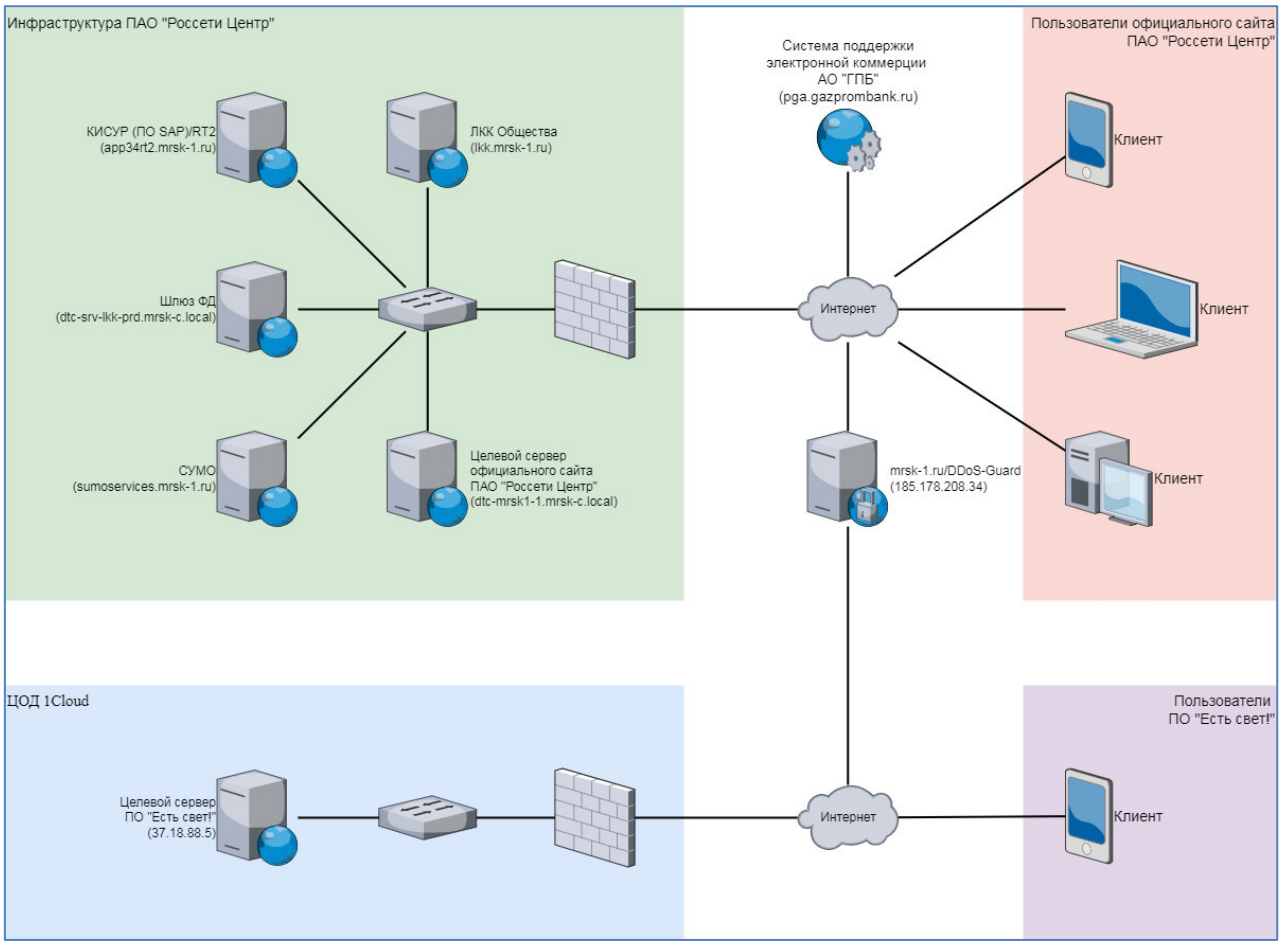



Рис. 1 Структурная схема Сайта

3.2.3. Функциональная схема Сайта приведена на рисунке ниже:

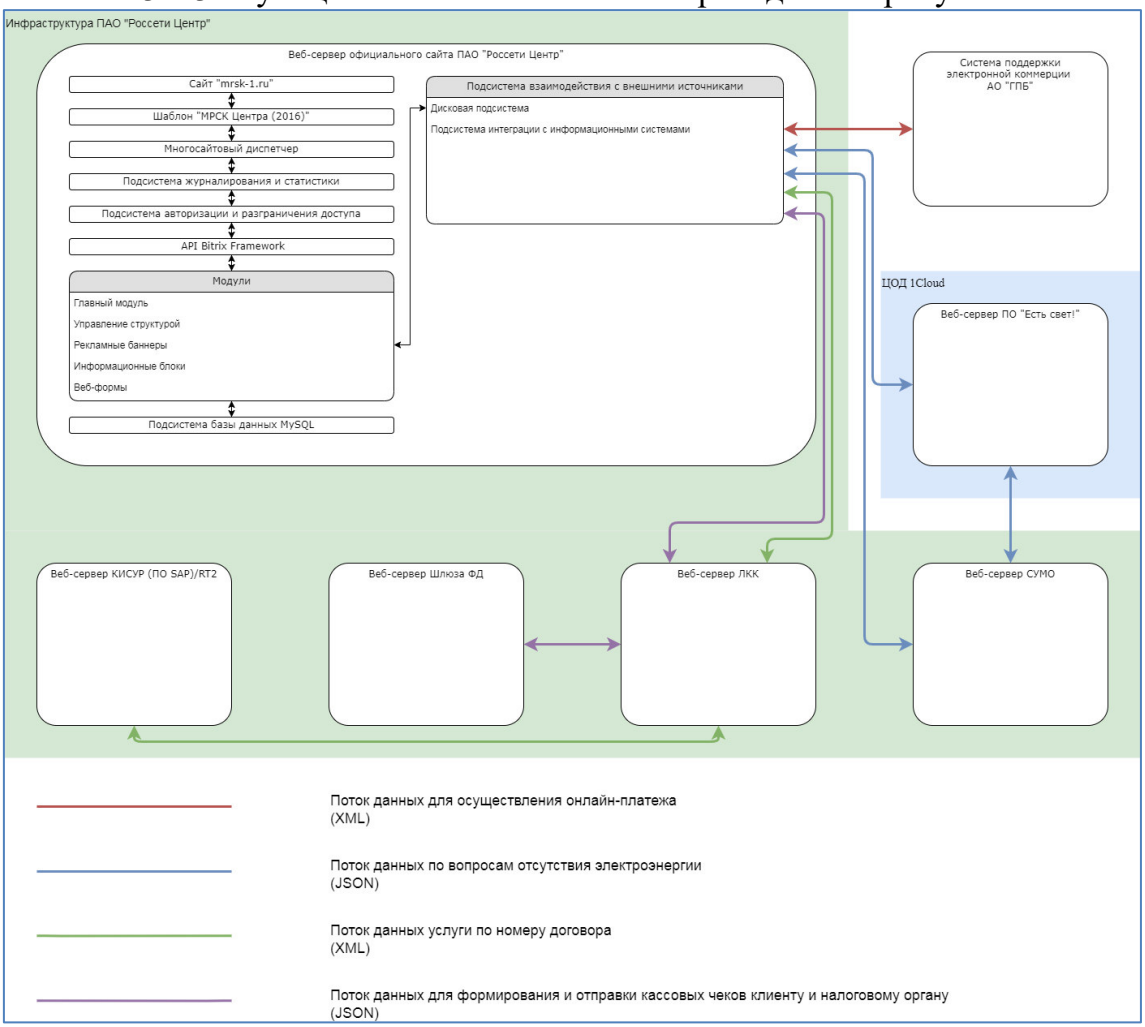



Рис. 2 Функциональная схема

### 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, утверждённым в ПАО «Россети Центр»

- критически важные - приложения, работающие постоянно в режиме «боевого дежурства» 24x7x365, выход из строя которых влечёт за собой невосполнимые потери для бизнеса, в т.ч. угрозу жизни и здоровью персонала и населения;

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

Таблица 5. Класс Критичности

| № п/п | Наименование характеристики | Классификация критичности Объекта Услуг | |
|---|---|---|---|
| | | Критически важные | Поддерживающие |
| 1 | Целевая доступность | 99,96% | 98,00% |
| 2 | Возможные внеплановые простои в месяц | 18 мин | ~14 ч |
| 3 | Время восстановления при аварии (RTO) | 30 мин | 72 ч |
| 4 | Срок утраты данных при аварии (RPO) | ~0 | 24 ч |
| 5 | Требуемый режим работы системы | 24x7x365 | 8x5 |
| 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 настоящим ТЗ, указаны в таблице ниже (Таблица 6).

Таблица 6. Зона охвата Услуг

| № п/п | Категория компонента Объекта Услуг | Входит в зону охвата Услуг | Наименование компонентов Объекта Услуг |
|---|---|---|---|
| 1 | Прикладное ПО | [v] | Подсистема управления (Управление сайтом 22.100.200).<br>Подсистема представления информации (Управление сайтом 22.100.200).<br>Подсистема отчётности (Управление сайтом 22.100.200) |
| 2 | Интеграционные механизмы | [v] | Интерфейс взаимодействия с внешними источниками данных (Управление сайтом 22.100.200) |
| 3 | Системное ПО | [v] | Веб-сервер (Apache 2.4.6).<br>Операционная система РЭД ОС 7.<br>СУБД (MySQL) |
| 4 | Виртуальная ИВИ | [x] | Виртуальные машины и гипервизор VK Cloud |
| 5 | Аппаратная ИВИ | [x] | - |
| 6 | Прочее оборудование | [x] | - |
| 7 | Инженерные системы | [x] | - |

## 4. Требования к видам обеспечения

### 4.1. Требование к документационному обеспечению

4.1.1. Вся доработанная документация на поддерживаемую систему, в том числе рабочие инструкции Пользователя и Администратора Сайта, должна быть разработана на русском языке и оформлена согласно регламентам Заказчика.

### 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 п. 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 веб-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 Сайта.

5.1.7. В случае проведения расследования инцидентов ИБ Исполнитель должен обеспечить полное содействие всех привлекаемых к обслуживанию Сайта 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

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

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 (Таблица 7).

Таблица 7. Карта Услуг

| № п/п | Наименование Услуг | Шифр Услуг | Входит в объём ТТ |
|---|---|---|---|
| 1 | Услуга 1. Обеспечение работоспособности системы Сайта | ИТ.ИС.САЙТ-01 | ДА |
| 2 | Услуга 2. Поддержка пользователей Сайта | ИТ.ИС.САЙТ-02 | ДА |
| 3 | Услуга 3. Администрирование Сайта | ИТ.ИС.САЙТ-03 | НЕТ |
| 4 | Услуга 4. Обновление и ППР Сайта | ИТ.ИС.САЙТ-04 | ДА |
| 5 | Услуга 5. Управление содержимым Сайта | ИТ.ИС.САЙТ-05 | ДА |
| 6 | Услуга 6. Настройка Сайта | ИТ.ИС.САЙТ-06 | ДА |
| 7 | Услуга 7. Настройка модуля информационного обмена | ИТ.ИС.САЙТ-07 | 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. Порядок оказания Услуг приведён в приложении № 3 п.3 к настоящим ТТ.

6.2.2. Исполнитель в соответствии с указанным в карточках Услуг (см. приложение № 1) графиком актирования 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 Сайта.
Приложение № 3. Порядок оказания Услуг по сопровождению Сайта.
Приложение № 4. Доступ к корпоративным ресурсам.
Приложение № 5. Формы отчётных документов.

Приложение № 1
к техническим требованиям

# Содержание Услуг

**Услуга 1. Обеспечение работоспособности системы Сайта.**

Таблица 8. Услуга «Обеспечение работоспособности системы Сайта»

| № п/п | Название | Описание |
|---|---|---|
| 1 | Код Услуги | ИТ.ИС.САЙТ-01 |
| 2 | Название Услуги | Обеспечение работоспособности Сайта |
| 3 | Категория Услуги | ИТ-услуга |
| 4 | Функциональный заказчик | Департамент по связям с общественностью ПАО «Россети Центр» |
| 5 | Перечень работ в составе Услуги | • исправление ошибок, выявленных в процессе работы Сайта;<br>• техническая поддержка функциональности Сайта;<br>• управление проблемами: классифицирование повторяющихся инцидентов как проблем, решение проблем и документирование примененного решения;<br>• достижение полной совместимости с последними версиями ПО, используемыми на рабочих местах пользователей Сайта;<br>• 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.);<br>• обеспечение соответствия документации текущей функциональности Сайта;<br>• изменение настроек программно-аппаратного комплекса (по мере необходимости);<br>• изменение настроек программных компонентов Сайта (по мере необходимости);<br>• периодические мероприятия по обслуживанию СУБД;<br>• организация защиты от DDoS-атак уровней L3 и L7, в случае если такие атаки зафиксированы;<br>• обновление лицензий CMS «1С-Бирикс: Управление сайтом» в соответствии с используемой редакцией CMS Сайта;<br>• восстановление взаимодействия, нарушенного в результате сбоя, между Сайтом и смежными системами, входящими в контур интеграции: Исполнитель производит диагностику и восстановление работоспособности Сайта после технических и системных сбоев, серверного и сетевого оборудования, программного обеспечения;<br>• предоставление информации в ОСЦ о ходе проведения АВР;<br>• предоставление информации в ОСЦ в случае выявления Исполнителем технологического нарушения раньше Заказчика;<br>• предоставлении информации в ОСЦ о причинах технологического нарушения и выполненных работах<br>• поддержание быстродействия и производительности Сайта;<br>• мониторинг сервисов и программных компонентов Сайта;<br>• мониторинг программно-аппаратного комплекса и доступности Сайта;<br>• диагностика причин нештатного функционирования Сайта;<br>• анализ журналов работы Сайта; |

<table>
<tr><td>6</td><td>График актирования</td><td>Ежеквартально</td></tr>
<tr><td>7</td><td>Режим оказания Услуги</td><td>Круглосуточно</td></tr>
<tr><td>8</td><td>Соглашение об уровне Сервиса</td><td>
<table>
<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>
<tr><td>с 08:00 до 18:00</td><td>4</td><td>8</td><td>8</td><td>8</td></tr>
<tr><td>с 18:00 до 08:00</td><td>4</td><td>8</td><td>8</td><td>-</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>9</td><td>Объём Услуги</td><td>Не менее 576 чел./часов</td></tr>
<tr><td>10</td><td>Порядок оказания Услуги</td><td>В соответствии с приложением № 3 к настоящим ТТ</td></tr>
<tr><td>11</td><td>Зона охвата Услуги</td><td>В соответствии с п. Ошибка! Источник ссылки не найден. настоящих ТТ.</td></tr>
<tr><td>12</td><td>Штрафные санкции</td><td>
<table>
<tr><th>Нарушение соглашения об уровне сервиса, %</th><th>Размер неустойки от стоимости услуги в отчетный период, %</th></tr>
<tr><td>От 1 до 3</td><td>5</td></tr>
<tr><td>От 3 до 5</td><td>10</td></tr>
<tr><td>От 5 до 10</td><td>20</td></tr>
<tr><td>От 10 и выше</td><td>30</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

**Услуга 2. Поддержка пользователей Сайта.**

Таблица 9. Услуга «Поддержка пользователей Сайта»

<table>
<tr><th>№ п/п</th><th>Название</th><th>Описание</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Код Услуги</td><td>ИТ.ИС.САЙТ-02</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Название Услуги</td><td>Поддержка пользователей Сайта</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Категория Услуги</td><td>ИТ-услуга</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Функциональный заказчик</td><td>Департамент по связям с общественностью ПАО «Россети Центр»</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Перечень работ в составе Услуги</td><td>
<ul>
<li>обработка запросов, зарегистрированных в АСУСП, в соответствии с соглашением об уровне сервиса;</li>
<li>информирование работников ИТ - подразделений Заказчика о ходе обработки запросов в АСУСП (в случае запроса данной информации по телефону);</li>
<li>обеспечение возможности дозвона в службу поддержки Исполнителя по выделенному телефонному номеру для работы ИТ-подразделений Заказчика;</li>
<li>методологическая поддержка ИТ-специалистов Заказчика по организационным вопросам при работе с Сайтом в рамках основных бизнес-процессов, реализованных и переданных в промышленную эксплуатацию;</li>
<li>добавление записей в базу знаний Заказчика, для эффективного решения запросов пользователей;</li>
<li>актуализация сопроводительной и обучающей документации;</li>
<li>предоставление статистической информации из Сайта (в том числе по учетным записям) по запросам Заказчика, в случае невозможности получения информации из стандартных отчетов;</li>
<li>разработка и предоставление недостающих инструкций по работе в системе в случае их отсутствия;</li>
<li>разработка и предоставление отчетов в случае их необходимости</li>
</ul>
</td></tr>
<tr><td>6</td><td>График актирования</td><td>Ежеквартально</td></tr>
<tr><td>7</td><td>Режим оказания Услуги</td><td>с 8:00 до 18:00 в рабочие дни</td></tr>
<tr><td>8</td><td>Соглашение об уровне Сервиса</td><td>
<table>
<tr><th>Категория запроса</th><th>Срок выполнения</th></tr>
<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>
</table>
</td></tr>
<tr><td>9</td><td>Объём Услуги</td><td>Без ограничений</td></tr>
<tr><td>10</td><td>Порядок оказания Услуги</td><td>В соответствии с Приложением № 3 к настоящим ТТ</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>11</td><td>Зона охвата Услуги</td><td>В соответствии с п. Ошибка! Источник ссылки не найден. настоящих ТТ.</td></tr>
<tr><td>12</td><td>Штрафные санкции</td><td>
<table>
<tr><th>Нарушение соглашения об уровне сервиса, %</th><th>Размер неустойки от стоимости услуги в отчетный период, %</th></tr>
<tr><td>От 1 до 3</td><td>5</td></tr>
<tr><td>От 3 до 5</td><td>10</td></tr>
<tr><td>От 5 до 10</td><td>20</td></tr>
<tr><td>От 10 и выше</td><td>30</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

**Услуга 4. Обновление и планово-профилактические работы Сайта.**

Таблица 10. Услуга «Обновление и планово-профилактические работы Сайта»

<table>
<tr><th>№ п/п</th><th>Название</th><th>Описание</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Код Услуги</td><td>ИТ.ИС.САЙТ-04</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Название Услуги</td><td>Комплекс мероприятий по проведению планово-профилактических работ Сайта</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Категория Услуги</td><td>ИТ-услуга</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Функциональный заказчик</td><td>Департамент по связям с общественностью ПАО «Россети Центр»</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Перечень работ в составе Услуги</td><td>
<ul>
<li>планирование комплекса ППР с целью поддержания исправного состояния и настройки Сайта;</li>
<li>проведение комплекса ППР;</li>
<li>резервное копирование системы и баз данных, необходимых для аварийного восстановления целостности информации Сайта</li>
</ul>
</td></tr>
<tr><td>6</td><td>График актирования</td><td>Ежеквартально</td></tr>
<tr><td>7</td><td>Режим оказания Услуги</td><td>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)</td></tr>
<tr><td>8</td><td>Соглашение об уровне Сервиса</td><td>
<table>
<tr><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>
<tr><td>4</td><td>8</td><td>8</td><td>8</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>9</td><td>Зона охвата Услуги</td><td>В соответствии с п. Ошибка! Источник ссылки не найден. настоящих ТТ.</td></tr>
<tr><td>10</td><td>Объём Услуги</td><td>Общее время недоступности Сайта в результате проведения ППР не может превышать 8 часов в месяц</td></tr>
<tr><td>11</td><td>Порядок оказания Услуги</td><td>В соответствии с приложением № 3 к настоящим ТТ</td></tr>
<tr><td>12</td><td>Штрафные санкции</td><td>
<table>
<tr><th>Нарушение соглашения об уровне сервиса, %</th><th>Размер неустойки от стоимости услуги в отчетный период, %</th></tr>
<tr><td>От 1 до 3</td><td>5</td></tr>
<tr><td>От 3 до 5</td><td>10</td></tr>
<tr><td>От 5 до 10</td><td>20</td></tr>
<tr><td>От 10 и выше</td><td>30</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

**Услуга 5. Управление содержимым Сайта.**

Таблица 11. Услуга «Управление содержимым Сайта»

<table>
<tr><th>№ п/п</th><th>Название</th><th>Описание</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Код Услуги</td><td>ИТ.ИС.САЙТ-05</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Название Услуги</td><td>Управление содержимым Сайта</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Категория Услуги</td><td>ИТ-услуга</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Функциональный заказчик</td><td>Департамент по связям с общественностью ПАО «Россети Центр»</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Перечень работ в составе Услуги</td><td>
<ul>
<li>наполнение новостных разделов Сайта;</li>
<li>размещение и редактирование материалов, в том числе путем редактирования и разработки HTML-кода, а также реализации бизнес-логики с использованием языков программирование PHP и</li>
</ul>
</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td>JavaScript, в разделах Сайта, с предварительной конвертацией форматов публикуемых материалов (при необходимости);<br>• автоматизированная загрузка материалов в разделы Сайта на основе csv и json данных.</td></tr>
<tr><td>6</td><td>График актирования</td><td>Ежеквартально</td></tr>
<tr><td>7</td><td>Режим оказания Услуги</td><td>Круглосуточно</td></tr>
<tr><td>8</td><td>Соглашение об уровне Услуги</td><td>
<table>
<tr><th>Категория запроса</th><th>Режим оказания услуг</th><th>Время реакции</th><th>Срок обработки</th></tr>
<tr><td>Срочная</td><td>Без ограничений</td><td>Не более 0,5 часа</td><td>Не более 1 часа</td></tr>
<tr><td>Высокая</td><td>С 8:00 до 18:00 в рабочие дни</td><td>Не более 2 часа</td><td>Не более 4 часов</td></tr>
<tr><td>Средняя</td><td>С 8:00 до 18:00 в рабочие дни</td><td>Не более 4 часов</td><td>Не более 8 часов</td></tr>
<tr><td>Низкая</td><td>С 8:00 до 18:00 в рабочие дни</td><td>Не более 8 часов</td><td>Не более 16 часов</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>9</td><td>Зона охвата Услуги</td><td>В соответствии с п. Ошибка! Источник ссылки не найден. настоящих ТТ.</td></tr>
<tr><td>10</td><td>Объём Услуги</td><td>5 700 шт. – расчетное количество запросов за период оказания Услуги (подробную информацию см. в приложении № 3 к настоящим ТТ)</td></tr>
<tr><td>11</td><td>Порядок оказания Услуги</td><td>В соответствии с приложением № 3 к настоящим ТТ</td></tr>
<tr><td>12</td><td>Штрафные санкции</td><td>
<table>
<tr><th>Нарушение соглашения об уровне сервиса, %</th><th>Размер неустойки от стоимости услуги в отчетный период, %</th></tr>
<tr><td>От 1 до 3</td><td>5</td></tr>
<tr><td>От 3 до 5</td><td>10</td></tr>
<tr><td>От 5 до 10</td><td>20</td></tr>
<tr><td>От 10 и выше</td><td>30</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

**Услуга 6. Настройка Сайта.**

Таблица 12. Услуга «Настройка Сайта»

| № п/п | Название | Описание |
|---|---|---|
| 1 | Код Услуги | ИТ.ИС.САЙТ-06 |
| 2 | Название Услуги | Настройка Сайта |
| 3 | Категория Услуги | ИТ-услуга |
| 4 | Функциональный заказчик | Департамент по связям с общественностью ПАО «Россети Центр» |
| 5 | Перечень работ в составе Услуги | • создание и обновление форм для отправки анкет, голосований, опросов и т.д.;<br>• редактирование, в том числе перенос между уровнями структуры, текущих, а также разработка и создание новых разделов Сайта;<br>• создание новой или изменение существующей страницы Сайта;<br>• оценка влияния изменений на работу, как в Сайте, так и работу самого Сайта;<br>• подготовка изменения для переноса в продуктивные Сайт;<br>• тестирование изменений в тестовых средах до переноса их в продуктивные;<br>• описание выполненных изменений в прилагаемых документах к Сайту;<br>• перенос изменений в продуктивные Сайта |
| 6 | График актирования | Ежеквартально |
| 7 | Режим оказания Услуги | с 8:00 до 18:00 в рабочие дни |
| 8 | Соглашение об уровне Услуги | <table><tr><th>Категория запроса</th><th>Срок выполнения</th></tr><tr><td>Запрос на изменение</td><td>Не более 80 часов</td></tr></table> |
| 9 | Зона охвата Услуги | В соответствии с п. **Ошибка! Источник ссылки не найден.** настоящих ТТ. |
| 10 | Объём Услуги | Не более 360 чел./часов за весь период оказания Услуги |

<table>
<tr><td>11</td><td>Порядок оказания Услуги</td><td>В соответствии с приложением № 3 к настоящим ТТ</td></tr>
<tr><td>12</td><td>Штрафные санкции</td><td>
<table>
<tr><th>Нарушение соглашения об уровне сервиса, %</th><th>Размер неустойки от стоимости услуги в отчетный период, %</th></tr>
<tr><td>От 1 до 3</td><td>5</td></tr>
<tr><td>От 3 до 5</td><td>10</td></tr>
<tr><td>От 5 до 10</td><td>20</td></tr>
<tr><td>От 10 и выше</td><td>30</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

**Услуга 7. Настройка модуля информационного обмена.**

Таблица 13. Услуга «Настройка модуля информационного обмена»

| № п/п | Название | Описание |
|---|---|---|
| 1 | Код Услуги | ИТ.ИС.САЙТ-07 |
| 2 | Название Услуги | Настройка модуля информационного обмена |
| 3 | Категория Услуги | ИТ-услуга |
| 4 | Функциональный заказчик | Департамент по связям с общественностью ПАО «Россети Центр» |
| 5 | Перечень работ в составе Услуги | • настройка веб-сервисов для взаимодействия с КИСУР (ПО SAP) в части организации информационного обмена сведений для осуществления онлайн-оплаты: филиал, список, а также сумма оказанных услуг;<br>• настройка веб-сервисов для взаимодействия со Шлюзом фискальных данных в части организации информационного обмена отправки кассового чека клиенту и налоговому органу;<br>• настройка веб-сервисов для взаимодействия с СУМО в части организации информационного обмена между клиентами/потребителями и Обществом данных об отсутствии электроэнергии |
| 6 | График актирования | В первый отчетный период |
| 7 | Срок оказания Услуги | 10 рабочих дней с даты заключения Договора на оказание Услуг |
| 8 | Зона охвата Услуги | В соответствии с п. **Ошибка! Источник ссылки не найден.** настоящих ТТ. |
| 9 | Порядок оказания Услуги | В соответствии с приложением № 3 к настоящим ТТ |
| 10 | Штрафные санкции | В случае нарушения соглашения об уровне сервиса размер неустойки составит 30 % от стоимости Услуги в отчетный период |

Приложение № 2
к техническим требованиям

# Перечень документов, передаваемых Заказчиком Исполнителю для оказания услуг по сопровождению Сайта

| № 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 2 | 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» | 02.06.2025 г. | 01 | электронный docx |

Приложение № 3
к техническим требованиям

# Порядок оказания Услуг по технической поддержке Сайта

## 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 Сайта. 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*.

1.3 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 ниже).

Таблица 14. Роли и ответственность участников процесса

| Роль | Краткое описание | Ф.И.О. и контакты |
|---|---|---|
| Менеджер по контролю качества оказания услуг | Со стороны Заказчика.<br>Осуществляет контроль качества предоставления Услуг | Определяется заказчиком |
| Сервис-Менеджер | Со стороны Исполнителя.<br>Отвечает за решение вопросов, связанных с организацией предоставления Услуг | Определяется исполнителем |
| Основной инженер | Со стороны Исполнителя.<br>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. 3.3) | Специалисты Исполнителя или организаций, привлеченных для оказания Услуг.<br>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 Сайта

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 в таблице ниже.

Таблица 15. Заявка для регистрации и согласования ППР в АСУСП

| № 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 | *Заполняется после выполнения работ* |
| 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 окончанию 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 окончанию АВР Исполнитель предоставляет в ОСЦ информацию о причине технологического нарушения и выполненных работах.

7.3. Требования к управлению содержимым Сайта

При оказании услуг управления содержимым Сайта предъявляются следующие требования:

- все запросы подаются и обрабатываются в АСУСП Заказчика;
- срочность выполнения запросов определяет Заказчик при их регистрации в АСУСП;
- срочность выполнения запроса для Исполнителя может быть изменена по согласованию с ответственным специалистом отдела технической поддержки Заказчика и изменяется специалистом отдела технической поддержки Заказчика. Время исполнения запросов не включает время ожидания Исполнителем ответа на встречный запрос по сбору дополнительных диагностических данных (запрос переводится Исполнителем в состояние «Запрос дополнительной информации»).

Расчетное количество запросов на управление содержимым за календарный месяц, который принят за отчетный период, а также за весь период оказания услуг по технической поддержке Сайта для нужд ПАО «Россети Центр» приведено в таблице ниже.

Таблица 16. Расчетное количество запросов на управление содержимым Сайта

| № п/п | Тип запроса | Количество запросов за отчетный период, шт. | Количество запросов за весь срок оказания услуг, шт. |
|---|---|---|---|
| 1. | Размещение и редактирование материалов в разделах Сайта, (без редактирования и разработки HTML-кода, а также без реализации бизнес-логики с использованием языков программирование PHP и JavaScript) | 350 | 4200 |
| 2. | Размещение и редактирование материалов в разделах Сайта (с редактированием и разработкой HTML-кода, а также с реализацией бизнес-логики с использованием языков программирование PHP и JavaScript) | 50 | 600 |
| 3. | Наполнение новостных разделов Сайта | 75 | 900 |

С учетом расчетного количества запросов на управление содержимым за весь период оказания услуг по технической поддержке Сайта для нужд ПАО «Россети Центр» объем Услуги составит не менее 6 000 чел./часов.

7.4. Требования к настройке Сайта

В одном запросе допускаются не более одного раздела на изменение/настройку.

Трудоемкость одного запроса на изменение/настройку не может превышать трех консалт-дней.

Запросы на изменение/настройку Сайта выполняются в объеме, не превышающем 15 консалт-дней в течение срока оказания услуг, и не включают работы, входящие в услуги

поддержки пользователей и управление содержимым Сайта, а также работы, связанные с устранением угроз информационной безопасности.

7.5. Требования к настройке модуля информационного обмена

В рамках настройки модуля информационного обмена должно быть обеспечено взаимодействие со следующими информационными системами Общества:

- СУМО;
- КИСУР (ПО SAP);
- Шлюз фискальных данных.

Связи между информационными системами, а также виды запрашиваемой информации приведены в таблице ниже.

Таблица 17. Связи между информационными системами

| № п/п | Система-источник информации | Система–приемник информации | Вид информации |
|---|---|---|---|
| 1. | СУМО | Корпоративный сайт ПАО «Россети Центр» | Информация об отключениях электроэнергии (тип файла обмена: json) |
| 2. | КИСУР (ПО SAP) | Корпоративный сайт ПАО «Россети Центр» | Информация для оплаты услуг по номеру договора (тип файла обмена: json) |
| 3. | Корпоративный сайт ПАО «Россети Центр» | Шлюз фискальных данных | Информация для формирования и отправки кассовых чеков клиенту и налоговому органу при осуществлении оплаты клиентами услуг Общества (тип файла обмена: json) |
| 4. | Корпоративный сайт ПАО «Россети Центр» | СУМО | Информация для направления текстового сообщения с целью подтверждения оформления/удаления подписки об отключениях электроэнергии (тип файла обмена: json) |
| 5. | Корпоративный сайт ПАО «Россети Центр» | СУМО | Информация для оформления/удаления подписки об отключениях электроэнергии (тип файла обмена: json) |

Настройка клиентской части веб-сервисов модуля информационного обмена осуществляется с использованием языков программирование PHP, HTML, CSS и JavaScript.

Настройка серверной части модуля информационного обмена для веб-сервисов следующих информационных систем осуществляется:

- СУМО с применением программной платформы .NET Framework версии 4.5.1 и выше;
- КИСУР (ПО SAP) с использованием платформы и инструментов SAP ABAP Workbench;
- Шлюз фискальных данных с применением кроссплатформенной модульной платформы разработки с открытым исходным кодом .NET Core 3.1 и выше, а также технологии доступа к данным с открытым исходным кодом Entity Framework Core.

Настроенный модуль интеграционного обмена должен применять штатные средства корпоративных систем, использовать интеграционные веб-сервисы, в том числе по протоколу SOAP, и другие программные средства API.

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

Приложение № 5
к техническим требованиям

**ОТЧЕТ ИСПОЛНИТЕЛЯ ОБ ОКАЗАННЫХ УСЛУГАХ**

за _____ 20 __ г.

по Договору №_____ от ___ _____ 20 __г.
по технической поддержке Сайта

_____
*ПАО «Россети Центр»*

## 1. Статистика по количеству выполненных запросов за период

| На выполнении, шт. (начало периода) | Зарегистрировано, шт. (за период) | Завершено (за период), шт. | | | На выполнении, шт. (конец периода) |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Всего, шт. | С нарушением соглашения об уровне сервиса | | |
| | | | шт. | % | |
| | | | | | |

## 2. Перечень запросов, выполненных с нарушением Соглашения об уровне оказания услуг за период

| № п/п | № запроса | Описание запроса | Дата регистрации (дд.мм.гг час:мин) | Дата завершения (дд.мм.гг час:мин) | Время нарушения соглашения об уровне сервиса (час:мин) |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | |

## 3. Перечень добавленных записей в базу знаний Заказчика

| № п/п | Дата создания | Автор | Заголовок |
|---|---|---|---|
| | | | |

## 4. Планово- профилактические работы

| № п/п | Дата и время начала работ | Дата и время окончания работ | Время выполнения работ (час:мин) | Время нарушения (час:мин) | План проведения работ | Характер пропадания сервиса | Выполненные работы |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | |

## 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 настроек*

| № п/п | № запроса | Описание настроек | Инициатор обращения | Дата регистрации (дд.мм.гг час:мин) | Трудозатраты, консалт-дни |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | | | | | |
| Итого | | | | | |

***заполняется при наличии выполненных настроек**

***заполняется при наличии выполненных изменений**

**От Заказчика:**

_____

_____

М.П. «_____» _____20___г.

**От Исполнителя:**

_____

_____

М.П. «_____» _____20___г.