Приложение 1 к документации о закупке

**Техническое задание**

**на оказание услуг технической поддержки хранилища данных и базы данных**

**длянуждАО «ЭнергосбыТ Плюс»**

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**
   1. **Полное наименование услуг**

Документ формирует цели, задачи и требования Заказчика, предъявляемые к оказанию услуг технической поддержки для Информационных Систем, использующих ПО Oracle (далее – ИС), развернутых на оборудовании Заказчика, (далее – Услуги) и предполагает работы по анализу и разрешению инцидентов, консультаций по сопровождению и развитию, возникающих в ходе эксплуатации ИС Заказчика. Услуги осуществляются специалистами Центра Технической Поддержки Исполнителя (далее – ЦТП).

* 1. **Назначение технического задания**

Целью и задачами оказания услуг технической поддержки ИС c ПО Oracle является возможность обеспечения ИС с ПО Oracle в режиме работоспособности и надежности, информационно-консультационной поддержки и оценки текущего состояния и уровня обеспечения, верификации соответствия задачам компании, выработке рекомендаций по улучшениям, частичное устранение выявленных недостатков.

* 1. **Сроки оказания услуг**
     1. Общий срок оказания Услуг: с даты подписания договора Сторонами по «31» декабря 2024г.
     2. Сроки оказания Услуг по заявкам, оформляемым по формам Приложения №1 к Техническому заданию:

Начало: с даты подписания заявки Сторонами.

Окончание: дата, указанная в заявке.

1. **СОСТАВ И ТРЕБОВАНИЯ К ОКАЗАНИЮ УСЛУГ**
   1. **Объекты оказания услуг технической поддержки:**

Хранилище данных биллинговой системы Oracle CC&B (Далее – ХД DWH), Oracle DB, Oracle BI EE, Oracle CC&B и MDM, Oracle SOA Suite, Oracle Service Bus (OSB), CCB2MDM2.

Рабочая и эксплуатационная документация, консультации для оказания Услуг по настоящему Техническому заданию предоставляется в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента подписания договора.

* 1. Исполнитель оказывает Услуги дистанционно, посредством сети Интернет.
  2. Исполнитель оказывает Услуги силами квалифицированного персонала, имеющего необходимые компетенции и опыт работы. Исполнитель самостоятельно определяет количество специалистов, необходимых для оказания Услуг.
  3. Заказчик обязуется предоставлять в согласованные сроки Исполнителю по его требованию все необходимые для оказания им Услуг материалы, документы и сведения технического и организационного характера.
  4. Исполнитель при взаимодействии с Заказчиком обязан при планировании сроков учесть временные часовые пояса режима работы Заказчика.
  5. Перед началом оказания Услуг Заказчик предоставляет Исполнителю:
* Рабочую документацию Хранилище данных.
* Удаленные или офисные рабочие места и доступы в информационные системы, являющиеся предметом обследования и/или связанные с ними.
* Данные из системы мониторинга (по необходимости).
  1. **Объем оказываемых услуг**
     1. В рамках реализации настоящего ТЗ Исполнитель оказывает следующие услуги:
* в соответствии с Фиксированным перечнем Услуг, указанные в таблице 1.
* сверх Фиксированного перечня Услуг, указанные в таблице 2.
  + 1. В рамках реализации настоящего ТЗ Исполнитель оказывает услуги в соответствии с Фиксированным перечнем Услуг, указанные в таблице 1.

Таблица 1. Фиксированный перечень услуг

| № п/п | Наименование Услуги | Тип оказываемых Услуг | Объем Услуг, человеко-часы |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Cтандартная техническая поддержка специалистами ЦТП, в рамках которой оказывается поддержка стандартной функциональности, которая не включает доработок или исправлений, выполненных Заказчиком | Специалист Центра технической поддержки | 240 |
| 2. | Анализ процедур формирования витрин, анализ процесса загрузки данных (графики загрузки/работы пакетных процессов, методы подготовки данных: синхронный, асинхронный) после п. 3 настоящей Таблицы. | Руководитель проекта | 32 |
| Архитектор | 208 |
| 3. | Обследование и анализ DWH (модели и структуры хранения данных, витрины данных, способы хранения измерений показателей и их взаимосвязей, способы работы с показателями, производительность отчетов, анализ корректности реализации отчетов, анализ внешних источников подключения, требующих низкую скорость задержки и высокую скорость ответа). | Руководитель проекта | 48 |
| Архитектор | 328 |
| Аналитик | 328 |

Указанный объем услуг в разрезе типов услуг может быть изменен без изменения Требований и Состава услуг в соответствии с согласованным объемом услуг на этапе Заявки без заключения дополнительного соглашения к договору.

* + - 1. Требования, состав услуг и результаты работ по Фиксированному перечню услуг:
         1. Календарный план оказания Услуг (Приложение №2 к Договору).
         2. Cтандартная техническая поддержка специалистами ЦТП, в рамках которой оказывается поддержка стандартной функциональности, которая не включает доработок или исправлений, выполненных Заказчиком.

В рамках выполнения работ осуществляется следующий состав услуг:

Предоставление консультационной помощи по телефону и электронной почте по вопросам установки и эксплуатации Программного Обеспечения (далее – ПО) Oracle.

Анализ и помощь в разрешении инцидентов, возникающих в ходе эксплуатации ИС Заказчика.

Доступ к электронной информационной системе технической поддержки, расположенной в сети интернет по адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ включающей в себя:

* предоставление авторизованного доступа к системе технической поддержки Сервис Деск в режиме 24x7;
* размещение в системе технической поддержки Сервис Деск запросов при возникновении инцидентов в ходе эксплуатации ИС Заказчика;
* размещение в системе технической поддержки Сервис Деск запросов, связанных с поиском и предоставлением информации, относящейся к проблемам функционирования ПО Oracle;
* Доступ к электронной информационной базе знаний на русском языке или на английском языке.

Предоставление в течение всего периода консультаций:

* направленных на обеспечение функционирования Программ;
* по идентификации ошибок и/или неисправностях в работе ПО и выработку рекомендаций -по их устранению;
* по вопросам установки и эксплуатации ПО;
* по оптимизации функционирования ПО;
* по предотвращению потерь и повреждений данных;
* по обеспечению информационной безопасности на уровне БД;
* по управлению развитием БД.

Предоставление технической информации, по запросам технических специалистов Заказчика по следующим направлениям:

* о последних версиях ПО Oracle и их доступности;
* информация/материалы с решениями для часто встречающихся вопросов и проблем, возникающим в ходе эксплуатации ИС;
* снятие ПО Oracle с сопровождения и поддержки;
* технические характеристики ПО Oracle;
* совместимость (сертификация) различных версий ПО Oracle;
* публикации и статьи, в том числе из открытых источников, с информацией о часто встречающихся вопросах и проблемах в работе ПО Oracle и методах их решения.

Предоставление при возможности тех или иных компонентов и версий программ, позволяющих поддерживать в актуальном и работоспособном состоянии программное обеспечения Oracle.

* + - * 1. Порядок предоставления технической поддержки.

Обслуживание Заказчика осуществляется специалистами Центра Технической Поддержки (далее – ЦТП) в электронной системе регистрации запросов Сервис Деск (далее – система Сервис Деск) ЦТП в рабочие дни с 9:00 до 18:00 часов по московскому времени. Специалисты ЦТП оказывают техническую поддержку в удаленном режиме.

Система Сервис Деск ЦТП доступна для Заказчика [в режиме 24x7](#_Работа_в_режиме_24x7 – 24 часа x 7 ), в том числе доступ к базе знаний на русском языке, и расположена по адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_. Техническому контакту со стороны Заказчика предоставляется доступ в систему Сервис Деск с уведомлением по электронной почте из п. 2.7.2.1.3.10. Заявки на дополнительное предоставление доступа для других сотрудников Заказчиков необходимо создавать в виде Заявки на обслуживание в системе Сервис Деск или направлять по электронной почте на [\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_](mailto:oracle_support@borlas.ru) (в случае недоступности системы Сервис Деск).

Заказчик открывает Заявку на обслуживание в системе Сервис Деск. В случае, если Система Сервис Деск недоступна, Заказчик направляет запрос по проблеме через систему электронной почты на адрес [\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_](mailto:oracle_support@borlas.ru). Если заявка открыта по окончании рабочего времени, то она будет обработана на следующий рабочий день.

В случае недоступности Системы Сервис Деск ЦТП и электронной почты, предусмотрены следующие контакты ЦТП:

Телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Факс: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Процедура эскалации Заявки выполняется в следующих ситуациях:

* Продолжительность разрешения проблемы не соответствует потребностям производственного процесса.
* Недостаточно быстрая реакция специалиста ЦТП на поступающую информацию (с учетом стандартного времени подготовки ответа специалистом, в зависимости от приоритета Технического запроса/заявки).
* Неудовлетворенность решением.
* Неудовлетворенность уровнем технического сервиса или работой Выделенного технического специалиста.

Запрос на эскалацию может быть инициирован несколькими способами:

* через Систему Сервис Деск ЦТП для работы со службой ЦТП;
* направить письмо в ЦТП, где в заголовке указать название организации и номер Заявки на электронный адрес [\_\_\_\_\_\_\_\_\_.](mailto:oracle_support@borlas.ru)

Процесс эскалации предназначен для привлечения внимания руководства к решаемой проблеме со стороны Исполнителя и Заказчика. Эскалация не всегда означает повышение приоритета.

При возникновении проблемы, которую Заказчик классифицирует как инцидент 1-ого приоритета, Заказчику необходимо:

* В рабочие дни и рабочие часы завести заявку в Систему Сервис Деск ЦТП с указанием приоритета «Высокий».
* В нерабочие часы, выходные или праздничные дни завести заявку в Систему Сервис Деск ЦТП с указанием приоритета «Высокий». Затем необходимо связаться со специалистами Исполнителя по выделенному дежурному телефону ЦТП:
* Выделенный телефон дежурного специалиста ЦТП \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
* Заявка в обязательном порядке должна содержать следующую информацию:
* Критическое влияние инцидента на бизнес ЗАКАЗЧИКА.
* Контактная информация выделенного менеджера, доступного в режиме 24х7 до окончания разрешения инцидента (ФИО, телефон, e-mail).
* Контактная информация выделенного технического специалиста доступного в режиме 24х7 до окончания разрешения инцидента (ФИО, 2 телефонных номера, e-mail).

Исполнитель обязуется выделить группу специалистов по поддержке ПО Oracle, обеспечивающих следующие сроки по открытым запросам в системе Сервис Деск:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Сроки выполнения этапов работ по заявке в рабочее время | Уровень приоритета запроса | | |
| Высокий | Средний | Низкий |
| Первичная обработка заявки | По истечении 15 минут | По истечении 30 минут | По истечении 2 рабочих часов |
| Первичный анализ запроса | 20 минут | 40 минут | 2 рабочих часа |
| Выполнение запроса | Срок, согласованный с Заказчиком | Срок, согласованный с Заказчиком | Срок, согласованный с Заказчиком |

Назначенным Техническим контактом со стороны Заказчика, которому предоставляется доступ к Системе Сервис Деск, является:

ФИО:   
E-mail:   
Телефон:

ФИО:

E-mail:   
Телефон:

ФИО:

E-mail:

Телефон:

ФИО:   
E-mail:   
Телефон:

ФИО:

E-mail:

Телефон:

В случае изменения Технического контакта со стороны Заказчика, последний обязуется в течение 3 (трех) рабочих дней уведомить Исполнителя о произведенной замене и предоставить необходимые контактные данные нового Технического контакта.

В рамках стандартной технической поддержки специалисты ЦТП оказывают поддержку стандартной функциональности, которая не включает доработок или исправлений, выполненных Заказчиком.

Фактом подтверждения оказания услуг в течение отчётного периода являются данные, содержащиеся в Системе Сервис Деск и/или обращения Заказчика к следующему ресурсу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_.

* + - * 1. «Анализ процедур формирования витрин, анализ процесса загрузки данных (графики загрузки/работы пакетных процессов, методы подготовки данных: синхронный, асинхронный)»:

В рамках выполнения работ осуществляется следующий состав услуг:

* Обследование и анализ 50% топ пакетов/процедур, исходя из анализа диагностических файлов (АВР отчеты, трассировочных файлов и т.д.) по максимальной нагрузке, выработка рекомендаций.

Результаты Услуг:

* Отчет по результатам обследования (преимущества, недостатки, узкие места, риски).
* Формирование перечня процедур, подлежащих оптимизации, оценку их трудоемкости и сроки реализации.
  + - * 1. «Обследование и анализ DWH (модели и структуры хранения данных, витрины данных, способы хранения измерений показателей и их взаимосвязей, способы работы с показателями, производительность отчетов, анализ корректности реализации отчетов, анализ внешних источников подключения, требующих низкую скорость задержки и высокую скорость ответа)»:

В рамках выполнения работ осуществляется следующий состав услуг:

* Анализ структур хранения данных (витрин) (Количества витрин - до 100 штук, анализ 10% из этого объема исходя из анализа диагностических файлов (АВР отчеты, трассировочные файлы и т.д. по максимальной нагрузке).
* Анализ реализации отчетов (Количество Publisher отчетов 100 штук, Answers отчетов 180 шт., анализ 10% от этого количества по топ диагностических файлов (АВР отчетов, трассировочных файлов и т.д.).

Результаты Услуг:

* Отчет по результатам обследования (преимущества, недостатки, узкие места, риски).
* Перечень отчетов, пакетов, запросов, подлежащих оптимизации кода.
* Рекомендации по оптимизации структур хранения данных, оценка ресурсов и сроков реализации, стоимости. Рекомендации должны содержать описание текущей и будущей архитектуры (схематично - концептуальная модель данных).
  + 1. Объем Услуг специалистов по дополнительным консультационным услугам сверх Фиксированного Перечня Услуг, указаны в таблице 2:

Таблица 2. Объем Услуг специалистов по дополнительным доработкам функционала.

| № | Наименование Услуги | Тип оказываемых Услуг | Объем Услуг,  человеко-часы |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Консультации (по запросу) по следующим направлениям:   * Подъем версий базового ПО до актуальной версии ПО. * Применимость дополнительных возможностей обновленной версии БД Oracle. * Адаптация кастомного кода ХД применяемого для СDС, под обновленную версию БД Oracle. * Переход с CDC на Golden Gate. * Обследование и анализ способов загрузки данных из систем первоисточников Oracle CC&B c целью улучшения стабильности работы Хранилища данных. | Технический специалист, консультации по базовому ПО. | 93 |
| Технический специалист, консультации по бизнес-логике и архитектуре (по вопросам изменения схем таблиц и алгоритмов заполнения стейджинговых таблиц). | 92 |

Указанный объем услуг в разрезе типов услуг может быть изменен в соответствии с согласованным объемом услуг на этапе Заявки без заключения дополнительного соглашения к договору.

Общий объем услуг специалистов Исполнителя по п.2.7.3 в рамках договора должен быть ориентировочно 240 человеко-часов, если иного не будет определено по согласованию сторон в ходе реализации услуг.

* 1. **Требования к порядку оказания услуг по Фиксированному перечню Услуг.**

Требования к оказываемым услугам по Фиксированному перечню Услуг в соответствии с Заявками Заказчика:

* + 1. Под Заявкой понимается Заявка из Фиксированного перечня Заявок в соответствии с п. 2.7.2. Состав и перечень услуг Исполнителя по каждой заявке, а также объем трудозатрат Исполнителя по ней, предварительно согласовывается между Заказчиком и Исполнителем в формате Приложения, которое подписывается с двух сторон в двух экземплярах.
    2. Заявка на доработку содержит:
* Требование к составу работ, результатам, срок оказания услуг.
* При необходимости: документы, требуемые для оказания услуг по Заявке или ссылки на документы, если такие документы являются общедоступными.
  + 1. Заявка в обязательном порядке должна быть продублирована в проектном трекере Заказчика.
    2. Стоимость Услуг Исполнителя зафиксирована в \_\_\_\_ Договора на объём оказываемых по договору услуг по Фиксированному перечню Заявок и по Услугам специалистов.

Стоимость услуг должна включать в себя все налоги и другие обязательные платежи, включая командировочные и сопутствующие расходы Исполнителя.

* + 1. Заявка считается выполненной при следующих условиях:
* Оказание услуг выполнено в соответствии с требованиями к Результатам услуг и оформлению согласно Приложению 4 к Заявке настоящего Задания.
* Успешно пройдено согласование с Исполнителем. Критерием успешности является выполнение Заявки в полном объеме в соответствии с требованиями и результатами.
* Заказчику передан полный объем документации по Заявке согласно приложениям к Заявке (Приложение №1 к Техническому заданию);
  + 1. Перед началом оказания услуг по Заявке Заказчик предоставляет Исполнителю:
* Доступ к среде разработки, включая: адрес подключения, логины, пароли.
* Доступ к среде тестирования, включая: адрес подключения, логины, пароли.
* Исходные коды объектов системы (по необходимости).
* Удалённые рабочие места с установленным программным обеспечением:
* IDEA (допускается Community)
* Maven с доступ к репозиторию
* Java (JDK и JRE) той же версии, что и на серверах с продуктивной средой.
* Git и Tortoise Git
* Notepad++
* SQL Developer или PL/SQL Developer
* WinSCP
* Putty
* Установленный OUAF
* Xming
* Желательно наличие сервера Jenkins с доступом к локальному git.
  + 1. Исполнитель должен обеспечить:
* Прием Заявок на услуги, направленных официальным письмом, факсом или по электронной почте.
* Обработку Заявок, включая:
* Согласование сроков оказания услуг по Заявке, предложенных Заказчиком или обоснование иных сроков оказания услуг.
* Дополнительную проработку Заявок, разработку постановки задачи, при необходимости.
* Выбор наиболее оптимального способа реализации Заявки.
* Согласование способа реализации Заявки с Заказчиком.
* Соблюдение требований Заказчика, согласованных в Заявке, а также требований и положений нормативных правовых документов, если они отражены в Заявке.
* Тестирование изменений, выполненных по Заявке Заказчика на стенде Заказчика.
  + 1. Стенд Заказчика разворачивается Заказчиком. Исполнителю предоставляется удаленный доступ на стенд Заказчика. Параметры и реквизиты доступа определяются с Исполнителем услуг в ходе оказания услуг официальным образом.
    2. Стенд Заказчика представляет собой копию продуктивной среды биллингового ИПК, включая версии и конфигурации общесистемного и прикладного программного обеспечения. Стенд Заказчика содержит реальные данные с возможностью добавления необходимых тестовых данных, необходимые и достаточные для оказания услуг.
    3. Стенд Заказчика включает необходимое окружение, имитирующее источники данных: витрины данных, внешние системы и т.п.
    4. Стенд заказчика содержит необходимое настроенное программное обеспечение.
    5. Предоставление результатов услуг по Заявке Заказчику, включая описание результатов оказания услуг в соответствии с Заявкой.
    6. Конкретные требования к документированию Услуг, выполняемых в рамках конкретной Заявки, определяются и фиксируются в Заявке на этапе согласования заявки Сторонами.
    7. Устранение замечаний, выявленных в процессе приемки, не являющихся новыми требованиями к Заявке и являющихся следствием выполненных Исполнителем услуг согласно Заявке.
    8. Участие (при необходимости) в качестве консультанта (по вопросам и в рамках произведенных доработок) в процессе обновления продуктивных сред на стороне Заказчика. На данные работы согласовывается и составляется отдельная Заявка. График обновления продуктивных сред подготавливается и доводится до Исполнителя Заказчиком и может быть причиной изменения сроков предоставления услуг в рамках Заявки.
    9. Работы выполняются строго с учетом версии эксплуатируемого биллингового ИПК, версий общесистемного и прикладного программного обеспечения функциональности, находившейся в промышленной эксплуатации на момент подписания Заявки.

1. **Порядок контроля и приемки оказанных услуг**

По результатам прохождения приемки результатов оказания услуг по Заявке подписывается Протокол оказываемых услуг по Заявке уполномоченным лицом со стороны Исполнителя и уполномоченным лицом со стороны Заказчика.

Форма Заявки и Протокола оказанных услуг по Заявке представлены в приложении к ТЗ [Приложение №1].

1. **Порядок оформления документации и результатов оказания услуг**

Оформление выполняется в соответствии с требованиями, зафиксированными в Заявках.

1. **Порядок работы Исполнителя при осуществлении удаленного доступа к инфраструктуре Заказчика**
   1. Исполнитель предоставляет перечень IP-адресов, принадлежащих подрядчику, с которых планируется производить удаленное подключение.
   2. Исполнитель обеспечивает выполнение условия, что все ресурсы, с которых осуществляется удаленное подключение, в том числе АРМ пользователя и другие технические средства и информационные сервисы, географически размещены на территории Российской Федерации.
   3. При осуществлении удаленного подключения стороннего пользователя к объектам информационной или технологической инфраструктуры Общества посредством не принадлежащего Обществу компьютера или иного средства вычислительной техники (ноутбук, мобильное устройство, далее - оборудование), если это предусмотрено Техническим заданием на работы, такое оборудование должно соответствовать следующим требованиям:

* на оборудовании должно быть установлено лицензионное общесистемное программное обеспечение, принадлежащим Заказчику, находящееся на поддержке производителя;
* на оборудовании установлены последние обновления для общесистемного программного обеспечения, включая обновления безопасности;
* на оборудовании должно быть установлено и функционировать средство антивирусной защиты, включённое в Единый реестр российских программ для ЭВМ и БД, с актуальными антивирусными базами (дата обновления не старше 7 дней);
* отчет о полной проверке средством антивирусной защиты текущего состояния оборудования (дата отчета не старше 7 дней) не должен содержать событий выявления ВПО или иных событий безопасности.

Подписать соглашение о конфиденциальности и неразглашении информации (NDA).

* 1. Для организации удаленного доступа используется решение, определенное Заказчиком.
  2. Работники Исполнителя, которым предоставлен удаленный доступ может использовать его только для выполнения своих служебных обязанностей.
  3. Авторизация работника Исполнителя осуществляется с учетной записью, выданной Заказчиком, принадлежащей этому работнику. Получение доступа к сервисам Заказчика под чужой учетной записью не допускается и влечет регистрацию инцидента ИБ с последующим расследованием.
  4. Решение о способе подключения, определенное Заказчиком для организации удаленного доступа, является службой, контролируемой Исполнителем. Это значит, что Исполнитель ответственен за выбор провайдера услуг Интернет, координацию установки оборудования и ПО, оплату соответствующих тарифов.
  5. Оборудование, с которого Исполнитель осуществляет доступ к ресурсам Заказчика, настраивается Исполнителем.
  6. Работник Исполнителя не должен допускать неавторизованного доступа других пользователей к информационным ресурсам Заказчика.
  7. Запрещается использовать систему удаленного доступа для организации перманентного подключения сторонних сетей, в том числе локальных сетей Исполнителя.
  8. Запрещается подключение к ресурсам Заказчика с IP-адресов, VPN-провайдеров, узлов TOR и подсетей хостинговых компаний, расположенных за пределами РФ.
  9. Заказчик оставляет за собой право принимать адекватные меры с целью защиты своих информационных, программных и системных активов, свою репутацию и инвестиции в ПО и разработанные сервисы при помощи строгих мер контроля и предотвращения нелегитимного использования сети Интернет или удаленного доступа.
  10. Меры защиты могут включать периодические проверки использования удаленного доступа к ресурсам Заказчика, а также меры по ограничению удаленного доступа в случае выявлении нарушений настоящих требований.
  11. Условия предоставления удаленного доступа.
  12. Исполнитель должен предоставить сведения о состоянии информационной безопасности, на основании которого Заказчик оценивает возможность предоставления удаленного доступа (Приложение №2 к настоящему ТЗ). Исполнитель по запросу Заказчика должен предоставить копии (выдержки) документов, указанных сведениях о состоянии информационной безопасности.
  13. По согласованию с Исполнителем, Заказчик с помощью технических средств может проводить проверки сведений, указанных в чек-листе, а также следующих требований, предъявляемых к оборудованию (компьютер, ноутбук, мобильное устройство) Исполнителя, которое используется для удаленного подключения:
* на оборудовании должно быть установлено лицензионное общесистемное программное обеспечение, находящееся на поддержке производителя;
* на оборудовании установлены последние обновления для общесистемного программного обеспечения, включая обновления безопасности;
* на оборудовании должно быть установлено и функционировать средство антивирусной защиты, включённое в Единый реестр российских программ для ЭВМ и БД, с актуальными антивирусными базами (дата обновления не старше 7 дней);
* отчет о полной проверке средством антивирусной защиты текущего состояния оборудования (дата отчета не старше 7 дней) не должен содержать событий выявления ВПО или иных событий безопасности.

1. **ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТУ УСЛУГ**

Исполнитель должен предоставить:

* 1. Календарный план оказания Услуг (Приложение №2 к Техническому заданию).
  2. Утвержденный Заказчиком Итоговый Отчет по результатам обследования:
* Аналитический отчет по результатам обследования Хранилища данных (включающий результаты оказания услуг по перечню работ п.п. 2.7.2.1.4 и 2.7.2.1.5 и требованиям к ним).
* Детализированный план работ по оптимизации Хранилища данных по результатам обследований и анализов в соответствии с Таблицей 1 - в разрезе этапов и задач, с оценкой всех необходимых ресурсов, (включая трудоемкость и инфраструктурные ресурсы), сроков реализации, оценке рисков, включая триггеры их возникновения и мероприятий по нивелированию.

1. **ПОРЯДОК ПРИЕМКИ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ И ТРЕБОВАНИЯ К ОТЧЕТНОСТИ**
   1. Приемка результатов оказанных услуг по этапам осуществляется приемочной комиссией. В приемке должны участвовать представители Заказчика и Исполнителя.
   2. Приемочная комиссия по итогам проведения приемки должна составить протокол. В протоколе должен быть отображен ход проведения приемки, указаны замечания, требующие доработки, а также констатирована степень соответствия требованиям настоящего технического задания, определен порядок устранения замечаний и учета предложений. Приемка результатов оказанных услуг осуществляется поэтапно в соответствии с Календарным планом оказания услуг (Приложение №2 к Техническому заданию).
   3. Состав отчетных материалов должен соответствовать документам, указанным в Календарном плане оказания Услуг (Приложение №2 к Техническому заданию).

Отчетная документация должна быть согласована Исполнителем с Заказчиком.

Документация передается на бумажных и электронных носителях.

Все материалы передаются с сопроводительными документами.

Приложение №1 к Техническому заданию

Форма Заявки по Фиксированному перечню Услуг   
(в соответствии с п. 3.2.1 настоящего ТЗ)

**Заявка №\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

к Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_ г.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование Услуги и корпоративной системы, применительно к которой оказываются Услуги | Сроки оказания Услуг | Состав оказанных услуг | Стоимость Услуг,  руб. с НДС |
|  |  | с \_\_ по\_\_ |  |  |
| **Итого без НДС:** | | | |  |
| НДС (20%): | | | |  |
| **Всего:** | | | |  |

1. Цена Услуг:

1.1. Общая цена Услуг по настоящей Заявке составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_\_\_копеек, в т.ч. НДС 20% \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_ копеек.

2. Состав Услуг и требования к оказанию: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

3. Критерии приемки Услуг: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

4. Результаты Услуг: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

5. Приложения к Заявке: *(ТЗ, ФТ, иное) указывается по необходимости*

6. Срок действия Заявки - Заявка вступает в силу с момента ее подписания и действует до полного исполнения Сторонами своих обязательств.

7. Руководители работ по Заявке:

* со стороны ЗАКАЗЧИКА – *ФИО, должность, адрес эл. почты*
* со стороны ИСПОЛНИТЕЛЯ – *ФИО, должность, адрес эл. почты.*

8. Подписи Сторон.

Форма Протокола оказанных Услуг по Заявке

по Фиксированному перечню Услуг (в соответствии с п. 3.2.1 настоящего ТЗ)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование Услуги и корпоративной системы, применительно к которой оказываются Услуги | Сроки оказания Услуг | Состав оказанных Услуг | Стоимость Услуг, руб. с НДС |
|  |  | с \_\_ по\_\_ |  |  |
| **Итого без НДС:** | | | |  |
| НДС (20%): | | | |  |
| **Всего:** | | | |  |

Услуги оказаны в соответствии с требованиями к Заявке в полном объеме и должном качестве. Претензии к оказанию Услуг не имеются.

Форма Протокола оказанных Услуг сверх Фиксированного перечня Услуг  
 (в соответствии с п. 3.2.2 настоящего ТЗ)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование Услуги и корпоративной системы, применительно к которой оказываются Услуги | Тип Услуг | Объем  оказанных Услуг,  часов | Стоимость  чел./часа,  руб. с НДС | Стоимость  оказанных Услуг,  руб. с НДС |
|  | Наименование услуг |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| Итого: | | |  |  |  |

Услуги оказаны в соответствии с требованиями к Заявке в полном объеме и должном качестве. Претензии к оказанию Услуг не имеются.

Приложение № 1

к Заявке № \_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 г.

к Договору № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 г.

**Состав Услуг**

Целью оказания Услуг является\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, включает \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_и осуществляется в соответствии с приведёнными в настоящем Приложении требованиями.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Требование | Описание требования |
| 1. |  |  |
| 2. |  |  |
| 3. |  |  |

Приложение № 2

к Заявке № \_ от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 2023 г.

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_\_ 2023 г.

**Требования к оказанию Услуг**

Настоящий документ регламентирует требования к инфраструктуре и требования к оказанию Услуг.

**Требования к инфраструктуре**:

**Требования к оказанию Услуг:**

**Требования к устранению замечаний:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | |  |  | | |  | | | |
|  |  |  | | | Приложение № 3 | | | | |
|  |  |  | | | к Заявке № \_ от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 2023 г. | | | | |
|  |  |  | | | к Договору № \_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_\_ 2023 г. | | | | |
|  |  |  | | |  |  | |  |  |
|  | **Протокол передачи удалённых рабочих мест** | | | | | | | | |
|  |  |  | | |  |  | |  |  |
|  | В рамках выполнения Договора № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ Заказчик предоставил Исполнителю доступ к следующему программному обеспечению | | | | | | | | |
|  |
|  | № | Программное обеспечение | | | Версия | Примечание | | Мест предоставлено | |
|  | Стенд разработки | Стенд тестирования |
|  | 1 | Citrix | | |  |  | |  |  |
|  | 2 |  | | |  |  | |  |  |
|  | 3 |  | | |  |  | |  |  |

Приложение № 4

к Заявке № \_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 2023 г.

к Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_2023 г.

**Результаты Услуг**

В результате оказания Услуг:

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Приложение №2**

**к Техническому заданию**

|  |
| --- |
|  |
|  |
| «УТВЕРЖДАЮ» | «СОГЛАСОВАНО» |
| Заказчик:  **АО «ЭнергосбыТ Плюс»**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  м.п. | Исполнитель:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  м.п. |

**Календарный план оказания Услуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Содержание** | **Отчетные документы** | **Срок исполнения** |
| 1. |  |  |  |
| 2. |  |  |  |
| 3. |  |  |  |

Приложение №3 к Техническому заданию

**ТРЕБОВАНИЯ ПО ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ**

в части предоставления удаленного доступа третьим лицам, не являющихся работниками Общества (юридические лица, индивидуальные предприниматели, граждане в статусе «самозанятый», работники по договору ГПХ), выполняющих работу и (или) оказывающих услуги по заказу Общества

1. **Термины и определения**
   1. Исполнитель, третье лицо – лицо, не являющееся работником Общества (представитель юридического лица, индивидуальный предприниматель, гражданин в статусе «самозанятый», работник по договору ГПХ), выполняющее работу и (или) оказывающее услуги по заказу Общества.
   2. Заказчик, Общество - юридическое лицо, входящее в Группу компаний «Т Плюс».
2. **Нормативная база**
   1. Федеральный закон Российской Федерации от 29.07.2004 N 98-ФЗ "О коммерческой тайне".
   2. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».
   3. Федеральный закон Российской Федерации Ф от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных".
   4. Федеральный закон от 26.07.2017 № 187-ФЗ «О безопасности критической информационной инфраструктуры Российской Федерации».
   5. Постановление Правительства Российской Федерации от 01.11.2012 N 1119 "Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных".
   6. Приказ ФСТЭК России от 18.02.2013 № 21 "Об утверждении Состава и содержания организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных".
   7. Приказ ФСТЭК России от 14.03.2014 № 31 "Об утверждении Требований к обеспечению защиты информации в автоматизированных системах управления производственными и технологическими процессами на критически важных объектах, потенциально опасных объектах, а также объектах, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья людей и для окружающей природной среды".
   8. Приказ ФСТЭК России от 25.12.2017 № 239 «Об утверждении требований по обеспечению безопасности ЗОКИИ».
3. **Общие требования**
   1. Исполнитель при необходимости подключения собственного оборудования к ИТ-инфраструктуре Заказчика обязан предварительно в письменной форме согласовать такое подключение с Заказчиком и соблюсти требования по защите подключаемого оборудования не ниже класса защищенности 1Г.
   2. Исполнитель для подключения собственного оборудования к сети Заказчика обязан:
      1. Предоставить аттестат соответствия требованиям защиты информации по классу не ниже «1Г» на подключаемое оборудование.
      2. Заключить соглашение о неразглашении информации (NDA) для выполнения работ в режиме удаленного доступа.
      3. Направить Заказчику заявку в установленной форме с перечнем лиц, для которых необходимо предоставить удаленный доступ.
   3. Для выполнения работ Исполнителем в режиме удаленного доступа договор с Исполнителем должен содержать:

оговорку о дистанционном характере выполнения работ;

соглашение о полном соответствии настоящим Требованиям для подключения персонала Исполнителя к ИТ-инфраструктуре Общества.

* 1. Все сведения о составе и характеристиках объектов Заказчика и их компонентах являются конфиденциальной информацией и распространению не подлежат в период действия договорных отношений и после прекращения договорных отношений в течение 10 лет (в случае, если иное не предусмотрено договором).
  2. Исполнитель обязуется:
* не проводить противозаконные действия (не ограничиваясь указанным: фальсификация, модификация, блокировка, уничтожение или искажение) по сбору, использованию и передаче третьей стороне информации, циркулирующей и хранящейся у Заказчика;
* не осуществлять несанкционированный доступ к информационным ресурсам Заказчика;
* не проводить незаконное копирование информации, циркулирующей или хранящейся у Заказчика;
* не нарушать технологию сбора, накопления, хранения, обработки, преобразования, отображения и передачи информации, в результате чего может быть осуществлено искажение, потеря или незаконное использование информации;
* не внедрять в объекты Заказчика программы-вирусы (загрузочные, файловые и др.);
* не устанавливать программные и аппаратные закладные устройства в технические средства Заказчика;
* не распространять конфиденциальную информацию о выполняемых работах и полученных результатах;
* использовать решения для удаленного доступа, определенные Заказчиком;
* использовать удаленный доступ только в целях исполнения договорных обязанностей между Исполнителем и Заказчиком.
  1. Авторизация работника Исполнителя должна осуществляться под персональными учетными записями, выданными Заказчиком. Использование чужих учетных записей, выданных другим работникам, не допускается.
  2. Работник Исполнителя должен принимать меры по защите предоставленных Заказчиком учетных данных и не допускать неавторизованного доступа других лиц к информационным ресурсам Заказчика.
  3. Исполнитель осуществляет дистанционное подключение к ресурсам Заказчика только с использованием статического IP адреса, согласованного с Заказчиком. Доступ с неизвестных Заказчику IP адресов может блокироваться техническими средствами Заказчика.
  4. Исполнитель обеспечивает выполнение условия, что все ресурсы, с которых осуществляется удаленное подключение, в том числе АРМ пользователя и другие технические средства и информационные сервисы, географически размещены на территории Российской Федерации.
  5. Запрещается подключение работников Исполнителя к ресурсам Заказчика с IP-адресов, расположенных за пределами РФ, (в том числе с использованием VPN-провайдеров, узлов TOR и подсетей хостинговых компаний (VPS/VDS), расположенных на территории РФ).
  6. При осуществлении удаленного подключения персонала Исполнителя к объектам информационной или технологической инфраструктуры Заказчика посредством не принадлежащего Заказчику компьютера или иного средства вычислительной техники (ноутбук, мобильное устройство, далее - Оборудование), если это предусмотрено Техническим заданием на работы, такое оборудование должно соответствовать следующим требованиям:
* на Оборудовании должно быть установлено лицензионное общесистемное программное обеспечение, находящееся на поддержке производителя, с установленными актуальными обновлениями, включая обновления безопасности;
* на Оборудовании должно быть установлено и функционировать сертифицированное средство антивирусной защиты, включённое в Единый реестр российских программ для ЭВМ и БД, с актуальными антивирусными базами (дата обновления не старше одного дня);
* отчет о полной проверке средством антивирусной защиты текущего состояния Оборудования (дата отчета не старше двух дней) не должен содержать событий выявления ВПО или иных событий безопасности. Отчет может быть запрошен специалистами, ответственными за обеспечение информационной безопасности в Обществе в рамках осуществления оперативных мероприятий (расследования инцидентов ИБ).
  1. Удаленный доступ сторонних пользователей к информационным и/или технологическим ресурсам Заказчика, являющихся значимыми объектами критической информационной инфраструктуры (далее - ЗОКИИ), запрещен. В случае необходимости проведения работ на ЗОКИИ, подключение сторонних пользователей к таким объектам и их компонентам допускается только локально (очно) на территории площадок Заказчика.
  2. Исполнитель самостоятельно осуществляет выбор провайдера услуг Интернет, координацию установки оборудования и программного обеспечения, оплату соответствующих тарифов.
  3. Настройка и сопровождение оборудования, с которого осуществляется удалённый доступ к ресурсам Заказчика, а также установленного на оборудовании программного обеспечения, осуществляется Исполнителем.
  4. Запрещается использовать систему удаленного доступа для организации перманентного подключения сторонних сетей, в том числе локальных сетей Исполнителя.
  5. Заказчик с целью защиты своей ИТ-инфраструктуры, репутации и инвестиций, оставляет за собой право принимать любые меры контроля соблюдения Исполнителями настоящих требований по обеспечению необходимого уровня информационной безопасности.
  6. Заказчик осуществляет контроль использования удаленного доступа к собственной инфраструктуре и может без предупреждения ограничить удаленный доступ в случае выявления нарушений настоящих требований.
  7. В случае компрометации, либо подозрения на компрометацию учетной записи или оборудования Исполнителя, Исполнитель обязан уведомить об этом инциденте Заказчика в кратчайший срок (не более 8 часов) с момента установления такого события.

1. **Порядок оформления**
   1. Нарушение настоящих требований со стороны Исполнителя может влечь за собой в отношении Исполнителя административную и (или) уголовную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.
   2. Доступ работникам Исполнителя к объектам Заказчика предоставляется при условии выполнения настоящих требований, а также в соответствии с требованиями законодательства РФ.
   3. Доступ предоставляется, только определенному кругу лиц и устройств, которым разрешен удалённый доступ к программным и программно-аппаратным средствам объекта Заказчика.
   4. Форма предоставления сведений о перечне лиц и устройств Исполнителя, которым должен быть предоставлен удалённый доступ к программным и программно-аппаратным средствам:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | ФИО персонала Исполнителя | Статические IP-адреса, с которых будет осуществляться подключение (удаленного устройства). | MAC-адрес устройства, с которого будет осуществляться подключение (удаленного устройства). | Контактные данные (мобильный телефон и электронная почта). | Отметка (подпись и дата) об ознакомлении с мерами безопасности, об ознакомлении с ответственностью, о согласии на обработку персональных данных. | Адрес расположения устройства |
| *1.*  *…* | *(Обязательно для заполнения)* | *(Обязательно для заполнения)* | *(Обязательно для заполнения)* | *(Обязательно для заполнения)* | *(Обязательно  для  заполнения)* | *(Обязательно для заполнения)* |

* 1. Оригиналы заявок на предоставление доступа направляются Исполнителем в печатном и электронном виде Заказчику в рабочее время Заказчика. Заказчик рассматривает заявки в течение 5 рабочих дней со следующего рабочего дня после получения Заказчиком заявки на предоставление удаленного доступа. После рассмотрения заявки Заказчик в течение 3 рабочих дней направляет Исполнителю информацию о рассмотрении заявки.

1. **Порядок надзора за исполнением требований безопасности.** 
   1. Исполнитель обязан в полном объеме и определённые Заказчиком сроки выполнить все требования, направленные на выполнение Исполнителем мероприятий по обеспечению необходимого Заказчику уровня защиты информации. Под необходимыми требованиями понимаются требования, указанные в настоящем документе.
   2. Заказчик для контроля исполнения требований по защите информации имеет право:

* использовать имеющиеся у Заказчика средства контроля утечки конфиденциальной информации;
* использовать имеющиеся у Заказчика средства контроля действий пользователей;
* осуществлять контроль соблюдения Исполнителем требований по защите информации, в т.ч. требовать от Исполнителя предоставить используемую Исполнителем технику для проверки функционирования средств защиты информации в рамках действующих договорных отношений между Заказчиком и Исполнителем.
  1. Заказчик имеет право в одностороннем порядке приостановить или прекратить предоставление удаленного доступа Исполнителю, а Исполнитель обязан выполнить связанные с этим решением мероприятия в сроки, обозначенные Заказчиком.
  2. Основания для непредоставления, приостановки или прекращения предоставления удаленного доступа:
* не предоставление Заказчику оригинала заявки, заполненной надлежащим образом;
* не исполнение (в т.ч. нарушение) со стороны Исполнителя требований Заказчика по защите информации, принадлежащей Заказчику, к которой Исполнитель получил доступ и которую он обрабатывал в рамках исполнения договорных отношений с Заказчиком;
* прекращение договорных отношений между сторонами;

предписание федерального органа исполнительной власти Российской Федерации, уполномоченного в области обеспечения функционирования государственной системы обнаружения, предупреждения, ликвидации последствий компьютерных атак на информационные ресурсы Российской Федерации и федерального органа исполнительной власти, уполномоченного в области обеспечения безопасности информации Российской Федерации.