

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на оказание услуг по сопровождению автоматизированной информационной системы обработки клиентских обращений филиала ПАО «Россети Юг» – «Кубаньэнерго» (АИС ОКО)

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ.....	4
1.1. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ.....	4
1.2. ЗАКАЗЧИК И ИСПОЛНИТЕЛЬ.....	6
1.3. ПОЛНОЕ И КРАТКОЕ НАИМЕНОВАНИЕ УСЛУГ.....	6
1.4. МЕСТО И СРОКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.....	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 АИС ОКО.....	7
3.2. СОСТАВ АИС ОКО.....	8
3.3. ОСНОВНЫЕ СТАНДАРТЫ НЕПРЕРЫВНОСТИ АИС ОКО ПО КЛАССАМ КРИТИЧНОСТИ	10
3.4. ЗОНА ОХВАТА УСЛУГ.....	11
3.5. ОГРАНИЧЕНИЯ В ЧАСТИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.....	11
3.6. ТРЕБОВАНИЯ К КВАЛИФИКАЦИИ И ПЕРСОНАЛУ ИСПОЛНИТЕЛЯ.....	12
3.7. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЖИМАМ РАБОТЫ АИС ОКО.....	13
4. ТРЕБОВАНИЯ К ВИДАМ ОБЕСПЕЧЕНИЯ.....	13
4.1. ТРЕБОВАНИЕ К ДОКУМЕНТАЦИОННОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ.....	13
4.2. ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИОННОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ.....	14
5. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАЩИТЕ ИНФОРМАЦИИ И ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ.....	14
5.1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ.....	14
5.2. ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ УДАЛЁННОГО ДОСТУПА.....	15
5.3. ТРЕБОВАНИЯ К АРМ СПЕЦИАЛИСТОВ ИСПОЛНИТЕЛЯ.....	15
6. ПЕРЕЧЕНЬ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.....	15
6.1. ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРЕЧНЮ УСЛУГ И СОДЕРЖАНИЮ РАБОТ.....	15
6.2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.....	16
6.3. СТОИМОСТЬ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ*.....	16
7. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИЛОЖЕНИЙ.....	17
ПРИЛОЖЕНИЕ 1.....	18
Услуга 1. Обеспечение работоспособности АИС ОКО.....	18
Услуга 2. Поддержка Пользователей АИС ОКО.....	18
Услуга 3. Администрирование АИС ОКО.....	19
Услуга 4. Обновление АИС ОКО.....	20
Услуга 5. Настройка АИС ОКО (выполнение ЗНН).....	21
Услуга 6. Нетиповая настройка АИС ОКО.....	22
ПРИЛОЖЕНИЕ 2.....	23
Перечень документов, передаваемых Заказчиком Исполнителю для оказания услуг по сопровождению АИС ОКО.....	23
ПРИЛОЖЕНИЕ 3.....	24

Порядок оказания Услуг по сопровождению АИС ОКО.....	24
1. Общие положения.....	24
2. Термины, определения и сокращения.....	24
3. Организация работ по оказанию услуг сопровождения АИС ОКО.....	24
4. Организация работ по оказанию услуг настройки АИС ОКО.....	25
5. Обязанности Исполнителя.....	27
6. Обязанности Заказчика.....	27
7. Роли и ответственность.....	27
8. Обработка заявок пользователей АИС ОКО.....	28
9. Порядок проведение работ.....	28
ПРИЛОЖЕНИЕ 4.....	30
Формы отчётных документов.....	30
ПРИЛОЖЕНИЕ 5.....	32
Методика расчета времени на настройку.....	32
ПРИЛОЖЕНИЕ 6.....	33
Форма соглашения на нетиповую настройку.....	33
<i>Согласие на обработку персональных данных.....</i>	<i>36</i>
ПРИЛОЖЕНИЕ 7.....	45
ПРИМЕР: Карточка резервного копирования сервера обмена NIFI.....	45

1. Общие сведения

1.1. Термины, определения и сокращения

Табл. 1 Термины, определения и сокращения

Сокращение, термин	Расшифровка сокращения, определение
Администратор	Сотрудники Заказчика, осуществляющие администрирование приложения АИС ОКО, а также настройку серверной, сетевой инфраструктуры в целях обеспечения работоспособности АИС ОКО.
АИС	Автоматизированная информационная система, автоматизирующая бизнес-процессы ФЗ.
АИС ОКО, ОКО, Система	Автоматизированная информационная система обработки клиентских обращений филиала ПАО «Россети Юг» – «Кубаньэнерго».
Аппаратные компоненты	Тип компонентов АИС ОКО, включающий категории Аппаратная информационно-вычислительная инфраструктура (серверное оборудование, сетевое оборудование, система хранения данных), прочее оборудование (ВКС, телефония).
АРМ	Автоматизированное рабочее место.
АУ	Аппарат управления филиала ПАО «Россети Юг» - «Кубаньэнерго».
БД	База данных.
Важная заявка	Запрос или уведомление от Пользователя АИС ОКО о серьезной проблеме в функционале АИС ОКО, которая препятствует выполнению бизнес-процессов Пользователя, требуя неочевидных обходных решений или специальных средств.
Время реакции	Интервал времени между моментом регистрации заявки пользователя АИС ОКО специалистом Службы технической поддержки Исполнителя и моментом назначения заявки на Специалиста Службы технической поддержки Исполнителя.
Время решения	Время, в течение которого Служба технической поддержки Исполнителя должна решить запрос пользователя АИС ОКО и описать решение без учёта времени уточнения у пользователя недостающей для решения запроса информации. Выполнение заявки также может откладываться (приостанавливаться) по другим, не зависящим от Исполнителя, причинам, из-за отсутствия пользователя или его неготовности к проведению необходимых работ.
ДИТ	Департамент информационных технологий.
Заказчик, Общество	филиал ПАО «Россети Юг» – «Кубаньэнерго»
Заявка, запрос	Обращение, составляемое пользователем АИС ОКО и передаваемое в Службу технической поддержки Исполнителя с целью дальнейшего получения Услуг от Исполнителя.
Злонамеренное действие	Умышленное деяние, направленное на нанесение ущерба Заказчику.
ЗНН	Заявка Пользователя на выполнение настройки АИС.
ИБ	Информационная безопасность.
Исполнитель	Победитель конкурсных процедур, предоставляющий услуги Заказчику по сопровождению АИС.
ИТ	Информационные технологии.
Критическая заявка	Запрос или уведомление от Пользователя АИС ОКО о ситуации, при которой блокировка функционала АИС ОКО приводит к невозможности выполнения бизнес-процессов Пользователя, включая зависание, сбой или повреждение данных.
КСПД	Корпоративная сеть передачи данных.
Настройка	Добавление, удаление или изменение функциональности и/или данных АИС ОКО.
Нетиповая настройка	Настройка, которая направлена на развитие АИС в целом, устранение

	глобальных и(или) системных проблем, не относящихся к отдельным функциональным направлениям
Обновление	Новая версия АИС ОКО, предназначенная для установки взамен либо в дополнение к существующей версии, в которой устранены выявленные дефекты ПО или выполнена настройка отдельных функций, направленная на повышение производительности или удобство эксплуатации
Обычная заявка	Запрос или уведомление от Пользователя АИС ОКО о незначительных проблемах или вопросах, не влияющих на функционирование АИС ОКО, включая запросы на консультацию, разъяснения по документации и уточнения к релизу.
Объект Услуг	Объект (АИС ОКО), в отношении которого оказываются Услуги сопровождения в соответствии с настоящим ТЗ.
ОС	Операционная система.
ПО	Программное обеспечение.
Пользователь	Сотрудники Заказчика, использующие АИС ОКО в служебных целях. Также пользователями могут выступать сотрудники сторонних организаций, контрагентов Заказчика.
ПЭС	Предприятие электрических сетей филиала ПАО «Россети Юг» - «Кубаньэнерго».
РВ	Документ расчета времени Исполнителя (трудозатрат в часах) на реализацию одной Задачи ЧТЗ.
Система запросов пользователей	Система для ведения запросов Пользователей (на консультацию, на устранение ошибок, на настройку, и другие) и учёта услуг Исполнителя при выполнении заявок.
Служба технической поддержки	Структурное или функциональное подразделение Исполнителя, предназначенное для оказания Услуг сопровождения АИС ОКО в процессе его эксплуатации Пользователями.
СОВА	Автоматизированная система обработки телефонных вызовов контактного центра филиала ПАО «Россети Юг» – «Кубаньэнерго»
СУО	Соглашение об уровне обслуживания.
Специалист Службы технической поддержки	Сотрудник Исполнителя, осуществляющий рассмотрение, анализ и обработку поступающих заявок Пользователей в Службу технической поддержки.
Стороны	Совместно Заказчик и Исполнитель.
СУБД	Система управления базами данных.
ТЗ	Техническое задание.
Услуги	Услуги, оказываемые Исполнителем в соответствии с условиями Договора. Услуги бывают трех видов сложности: низкая (до 2х часов), средняя (до 4х часов), высокая (до 8ми часов).
Фиктивная заявка	Заявка, самостоятельно созданная Специалистом Службы технической поддержки для искусственного увеличения объема оказанных услуг с целью обоснования нарушений Соглашения.
ФЗ	Функциональный заказчик – подразделение Общества, автоматизирующее бизнес-процессы, определяющее основные функциональные требования к АИС, обеспечивающее приемку промежуточных и окончательных результатов работы Исполнителя.
Час	В настоящем ТЗ часом называется один час рабочего времени суток в рабочих днях недели (с понедельника по пятницу), если явно не указано иное.
ЧТЗ	Частное техническое задание, полученное от ФЗ на настройку АИС ОКО (или от ДИТ на оптимизацию производительности АИС ОКО), прилагаемое к ЗНН.

1.2. Заказчик и Исполнитель

1.2.1. Заказчик:

Полное наименование: филиал Публичного акционерного общества «Россети Юг» – «Кубаньэнерго».

Краткое наименование: филиал ПАО «Россети Юг» – «Кубаньэнерго».

Юридический адрес: 350033, г. Краснодар, ул. Ставропольская, 2А.

Фактический адрес: 350033, г. Краснодар, ул. Ставропольская, 2А.

1.2.2. Исполнитель: Исполнитель по договору на оказание услуг определяется в результате конкурсных процедур.

1.3. Полное и краткое наименование Услуг

1.3.1. Полное наименование: оказание услуг по сопровождению автоматизированной информационной системы обработки клиентских обращений филиала ПАО «Россети Юг» – «Кубаньэнерго».

1.3.2. Краткое наименование: Услуги по сопровождению АИС ОКО.

1.4. Место и сроки оказания Услуг

1.4.1. Место оказания Услуг: г. Краснодар, ул. Ставропольская, 2А.

Оказание услуг может осуществляться Исполнителем как на территории Заказчика (при необходимости и по требованию Заказчика), так и удаленно.

В случае оказания услуг удаленно:

- Заказчик обеспечивает удаленный защищенный доступ Исполнителю к серверной группе в соответствии с правилами информационной безопасности, принятыми у Заказчика (Приложение 2);
- Исполнитель должен иметь лицензии VipNet для доступа в сеть Заказчика и осуществлять доступ согласно Порядка оформления дистанционной работы в ПАО «Россети Юг» (Приложение 2);
- Заказчик предоставляет доступ к системным, программным объектам, API данным, исходному коду, документации, объектам инфраструктуры только в части необходимой и достаточной для выполнения Исполнителем своих обязательств.

1.4.2. Сроки оказания Услуг: 12 месяцев с момента заключения договора.

1.4.3. Договор вступает в силу с момента подписания и действует до исполнения Сторонами всех обязательств.

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 АИС ОКО;
- поддержка в актуальном состоянии (в соответствии с законодательством РФ) функциональности АИС ОКО;
- корректировка и настройка функциональности АИС ОКО по требованиям функциональных заказчиков с целью оптимизации и автоматизации процессов обработки обращений.

2.2. Результаты оказания Услуг

2.2.1. Результатами оказания Услуг являются:

- актуальная работоспособная АИС ОКО;
- своевременно оказанная поддержка пользователям АИС ОКО;
- выполненные в согласованные сторонами сроки настройки функциональности АИС ОКО в соответствии с ЗНН Заказчика;
- задокументированные настройки Системы, выполненные согласно требованиям Заказчика;
- актуальные инструкции пользователей и администраторов АИС ОКО.

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

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

2.3.3. Дополнительные и специальные требования к порядку, условиям и качеству оказания Исполнителем Услуг содержатся в карточках услуг в Приложении № 1 к настоящему ТЗ.

2.3.4. 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.

3. Общие требования к Услугам

3.1. Общее описание АИС ОКО

3.1.1. Общее описание и основные характеристики АИС ОКО приведены в карточке Объекта (см. Табл. 2).

Табл. 2 Карточка АИС ОКО

№ п/п	Наименование характеристики АИС ОКО	Значение характеристики АИС ОКО
1	Вид Объекта Услуг	АИС
2	Полное наименование Объекта Услуг	Автоматизированная информационная система обработки клиентских обращений филиала ПАО «Россети Юг» - «Кубаньэнерго» (АИС ОКО)
3	Сокращенное наименование Объекта Услуг	АИС ОКО

4	Местонахождение Объекта Услуг	г. Краснодар, ул. Ставропольская, 2А.
5	Общее описание Объекта Услуг	АИС ОКО используется для комплексной автоматизации бизнес-процессов обработки клиентских обращений для нужд филиала ПАО «Россети Юг» - «Кубаньэнерго»: - прием и регистрация обращений; - обработка обращений; - интеграция с другими информационными системами; - разграничение ролей и полномочий; - статистика и аналитика. Пользователи функциональных заказчиков филиалов и аппарата управления работают в АИС ОКО удаленно путем доступа к Web-серверу, расположенному в аппарате управления Общества. АИС ОКО построена на клиент-серверной архитектуре, БД – под управлением СУБД.
6	Класс Критичности в соответствии с Табл. 4	Важные для бизнеса.

3.2. Состав АИС ОКО

3.2.1. АИС ОКО представляет собой WEB-приложение, разработанное с использованием Jmix. В качестве СУБД используется PostgresPro, включает следующий стек технологий: Java, Jmix, PostgreSQL, SOAP, REST, Spring Boot, gRPC. Исключительное право на программное обеспечение АИС ОКО №2024666989 от 18.07.2024 принадлежит ПАО «Россети Кубань», ИНН 2309001660. АИС ОКО включена в реестр российского программного обеспечения (дата регистрации 18.07.2024, номер регистрации 2024666989). Ограничения по интеллектуальным правам для выполнения работ со стороны третьих лиц отсутствуют. Использование других технологий и языков программирования возможно Исполнителем только при согласовании с Заказчиком. Программные, аппаратные и инженерные компоненты, указанные в Табл.3.

Табл. 3 Программные и аппаратные компоненты АИС ОКО

№ п/п	Наименование компонента АИС ОКО	Наименование производителя компонента	Тип компонента АИС ОКО	Категория компонента АИС ОКО
1	Модуль администрирования	филиал ПАО «Россети Юг» - «Кубаньэнерго»	Программные компоненты	Прикладное ПО
2	Модуль работы с данными	филиал ПАО «Россети Юг» - «Кубаньэнерго»	Программные компоненты	Прикладное ПО
3	Подсистема безопасности и доступа к данным	филиал ПАО «Россети Юг» - «Кубаньэнерго»	Программные компоненты	Прикладное ПО
4	Подсистема логирования и фиксации изменений	филиал ПАО «Россети Юг» - «Кубаньэнерго»	Программные компоненты	Прикладное ПО
5	Модуль записи и коррекции БП	филиал ПАО «Россети Юг» - «Кубаньэнерго»	Программные компоненты	Прикладное ПО
7	Модуль отчётов	филиал ПАО «Россети Юг» - «Кубаньэнерго»	Программные компоненты	Прикладное ПО
8	Модуль виджетов	филиал ПАО «Россети Юг» - «Кубаньэнерго»	Программные компоненты	Прикладное ПО
9	Модуль оповещений	филиал ПАО	Программные	Прикладное ПО

		«Россети Юг» - «Кубаньэнерго»	компоненты	
10	Модуль интеграции	филиал ПАО «Россети Юг» - «Кубаньэнерго»	Программные компоненты	Интеграционные механизмы
11	Модуль СОВА	филиал ПАО «Россети Юг» - «Кубаньэнерго»	Программные компоненты	Прикладное ПО
12	Интерфейс сервиса распознавания текста	филиал ПАО «Россети Юг» - «Кубаньэнерго»	Программные компоненты	Прикладное ПО
13	Пользовательский интерфейс	филиал ПАО «Россети Юг» - «Кубаньэнерго»	Программные компоненты	Прикладное ПО
14	СУБД PostgresPro	Компания Postgres Professional	Программные компоненты	Системное ПО
15	Интегрированная платформа для создания приложений, библиотека подпрограмм (SDK), среда разработки, тестирования и отладки Jmix	ООО "Хоулмонт"	Программные компоненты	Системное ПО

3.2.2. Перечень программных, аппаратных и инженерных компонентов АИС ОКО в разрезе категорий, в отношении которых оказываются Услуги сопровождения по настоящему ТЗ приведены в п. 3.4.

3.2.3. Структурная схема АИС ОКО приведена на рисунке ниже:

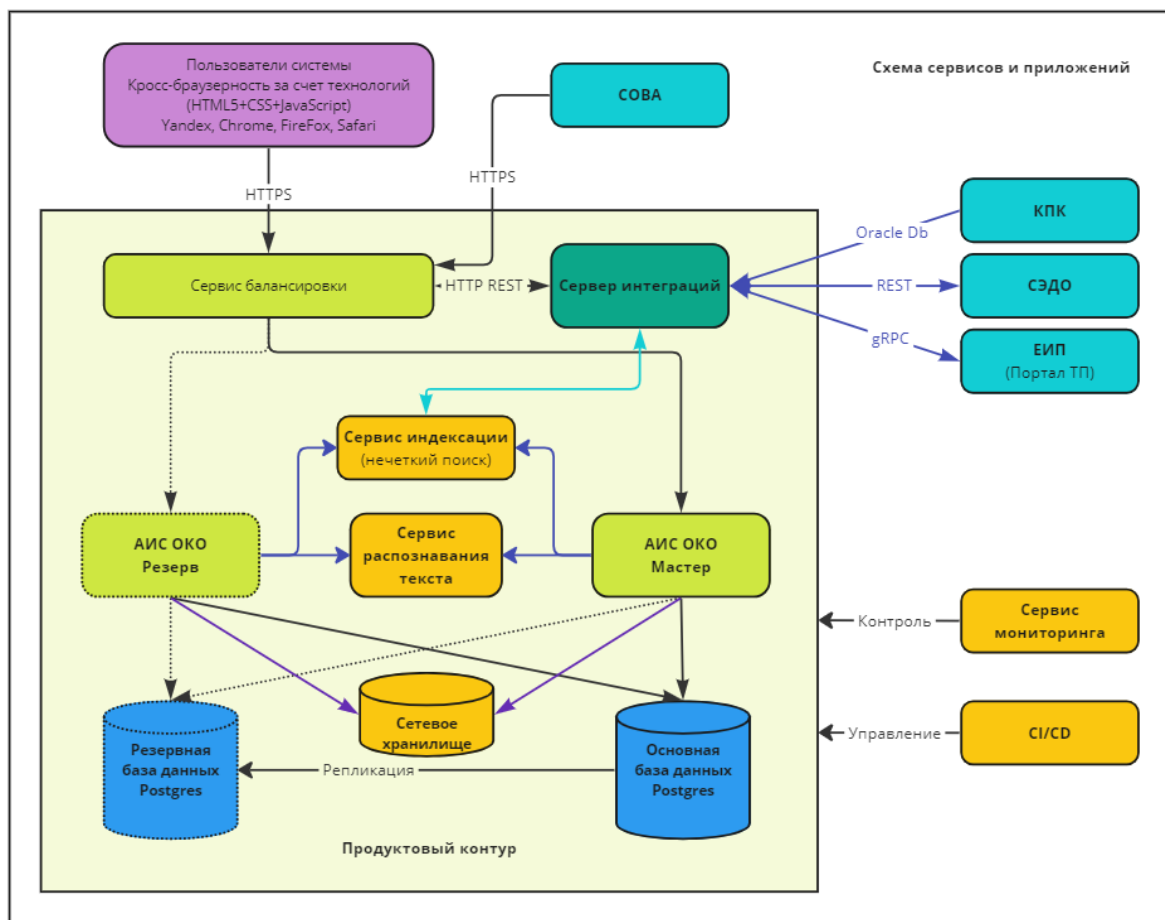


Рис. 1 Структурная схема АИС ОКО

3.2.4. Функциональная схема АИС ОКО приведена на рисунке 2:

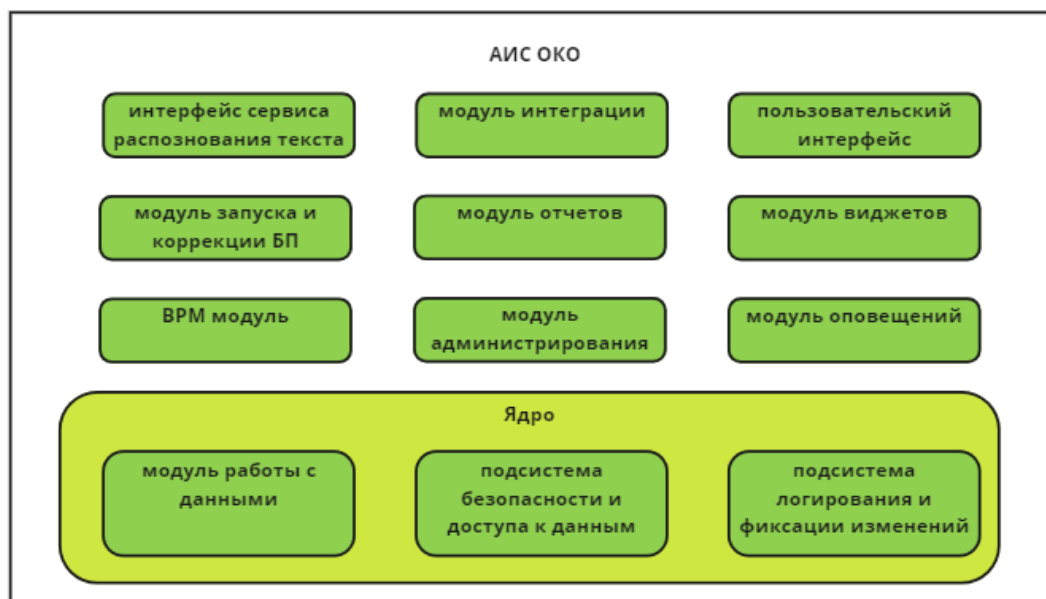


Рис. 2 Функциональная схема АИС ОКО

3.3. Основные стандарты непрерывности АИС ОКО по классам Критичности

3.3.1. В отношении АИС ОКО применимы требования в части соответствия основным стандартам непрерывности по классам Критичности для АИС, утверждённым в филиале ПАО «Россети Юг» – «Кубаньэнерго»:

- важные для бизнеса – обычные приложения, не требующие работы в реальном времени, с режимом работы 8 часов в сутки, 5 дней в неделю.

3.3.2. Требования к производительности модулей АИС ОКО (максимальное время отклика для ключевых операций, пропускная способность) определяются функциональным заказчиком при формировании ЗНН.

3.3.3. Стандарты непрерывности АИС ОКО по классам Критичности, принятые у Заказчика, приведены ниже (см. Табл. 4).

Табл. 4 Класс Критичности

№ п/п	Наименование характеристики	Классификация критичности АИС ОКО
		Важные для бизнеса
1	Целевая доступность	99,20%
2	Возможные внеплановые простои в месяц	до 4х ч
3	Время восстановления при аварии (RTO)	4 ч
4	Срок утраты данных при аварии (RPO)	24 ч
5	Требуемый режим работы АИС ОКО	в рабочие дни с 08-00 до 17-00 московского времени (модуль СОВА должен работать круглосуточно для выполнения требований действующего законодательства РФ)
6	Доступность ИТ специалистов	в рабочие дни с 08-00 до 17-00 московского времени; в остальное время, а также в выходные и праздничные дни по согласованию сторон Исполнитель обеспечивает выполнение работ, при уведомлении его Заказчиком письменно или по электронной почте не позднее одного рабочего дня до начала выполнения работ в нерабочее время (модуль СОВА должен быть обеспечен круглосуточной

		технической поддержкой для выполнения требований действующего законодательства РФ).
7	Время проведения техобслуживания	с 20:00 до 06:00

3.4. Зона охвата Услуг

3.4.1. Программные, аппаратные и инженерные компоненты АИС ОКО, в отношении которых оказываются Услуги в соответствии с настоящим ТЗ указаны в Табл. 5 Зона охвата Услуг.

Табл. 5 Зона охвата Услуг *

№ п/п	Категория компонента АИС ОКО	Входит в зону охвата Услуг	Наименование компонентов АИС ОКО
1	Прикладное ПО	[v]	Модуль администрирования Модуль работы с данными Подсистема безопасности и доступа к данным Подсистема логирования и фиксации изменений Модуль записи и коррекции БП Модуль отчётов Модуль виджетов Модуль оповещений Модуль СОВА Интерфейс сервиса распознавания текста Пользовательский интерфейс
2	Интеграционные механизмы	[v]	Модули интеграции АИС ОКО с внешними АИС
3	Системное ПО	[v]	СУБД
4	Системное ПО	[v]	Интегрированная платформа для создания приложений, библиотека подпрограмм (SDK), среда разработки, тестирования и отладки Jmix
5	Виртуальная инфраструктура	[x]	Виртуальный сервер
6	Аппаратная инфраструктура	[x]	Физический сервер
7	Прочее оборудование	[x]	
8	Инженерные системы	[x]	

* [x] – компонент не входит в зону охвата Услуги, [v] – компонент входит в зону охвата Услуги.

3.5. Ограничения в части оказания Услуг

3.5.1. Услуги не включают работы по настройке, ремонту или замене каких-либо аппаратных компонентов АИС ОКО.

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

- злонамеренных действий Заказчика или третьих лиц по отношению к АИС ОКО;
- действий Заказчика или третьих лиц, если они были совершены вопреки эксплуатационной документации на АИС ОКО;
- проблем, относящихся к сторонним программным, аппаратным или инженерным компонентам, не входящим в состав АИС ОКО;
- использования Заказчиком в составе АИС ОКО аппаратных компонентов, не соответствующих требованиям к АИС ОКО;
- использования Заказчиком АИС ОКО в среде, способом или в целях, для которых АИС ОКО не была предназначена;
- установки, перенастройки, модификации программных, аппаратных или инженерных компонентов АИС ОКО без предварительного уведомления Исполнителя.

3.5.3. Исполнение задач, связанных с устранением вышеуказанных последствий, реализуется вне параметров стандартов непрерывности (п.3.3.2) и не является штатным процессом оказания Услуг.

3.5.4. Услуги не включают выдачу сертификатов, подтверждающих квалификацию Пользователей для работы с АИС ОКО.

3.5.5. Услуги не включают участие специалистов Исполнителя в различного рода мероприятиях Заказчика, не связанных с АИС ОКО. Все задачи, связанные с Услугами, подаются Заказчиком в виде заявок в Службу технической поддержки Исполнителя, в том числе по вопросам взаимодействия АИС ОКО со смежными АИС Заказчика.

3.5.6. Исполнителю запрещено производить несанкционированные изменения текущей конфигурации компонентов АИС ОКО (ниже уровня, указанного в зоне охвата Услуг) и журналов регистрации системных событий АИС ОКО Заказчика.

3.6. Требования к квалификации и персоналу Исполнителя

3.6.1. В связи с наличием в составе оказываемых услуг видов деятельности, подлежащих лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации, Исполнитель должен обладать действующей лицензией ФСТЭК России (занесена в реестр ФСТЭК по адресу <https://reestr.fstec.ru/reg1>), выданной согласно постановлению Правительства РФ от 03.02.2012 N 79

«О лицензировании деятельности по технической защите конфиденциальной информации» или документом, подтверждающим наличие действующей лицензии, а именно уведомления о предоставлении лицензии лицензиату или выписки из реестра лицензий, направленных лицензиату в соответствии с ч. 5.1, ст. 14 Федерального закона от 04.05.2011 № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности», на деятельность по технической защите конфиденциальной информации в части выполнения и оказания следующих работ и услуг:

- услуги по контролю защищенности конфиденциальной информации от несанкционированного доступа и ее модификации в средствах и системах информатизации;
- услуги по установке, монтажу, наладке, испытаниям, ремонту средств защиты информации (технических средств защиты информации, защищенных технических средств обработки информации, технических средств контроля эффективности мер защиты информации, программных (программно-технических) средств защиты информации, защищенных программных (программно-технических) средств обработки информации, программных (программно-технических) средств контроля эффективности защиты информации);
- работы и услуги по проектированию в защищенном исполнении средств и систем информатизации.

В подтверждение участник в составе своей заявки предоставляет копию лицензии или документ, подтверждающий наличие лицензии ФСТЭК России.

3.6.2. Исполнитель должен являться официальным партнером-разработчиком фирмы ООО «Хоулмонт» по продаже и внедрению платформы Jmix и иметь статус «Сертифицированный партнер-разработчик» (должна быть представлена копия сертификата/свидетельства в составе конкурсной заявки).

3.6.3. Участник должен иметь опыт оказания услуг за последние 3 года (не менее двух исполненных или находящегося к моменту участия в закупке в процессе исполнения договор по аналогичным услугам, стоимость выполненного договора или стоимость исполненного объема находящегося в процессе исполнения договора без учета НДС по аналогичным услугам не должна быть меньше 80 процентов стоимости начальной (максимальной) цены настоящей закупки без учета НДС). Под договорами по аналогичным услугам понимаются исполненные или действующие договоры на оказание услуг по технической поддержке (сопровождению) информационных систем обработки клиентских обращений в электросетевой отрасли на платформе Jmix. Является отборочным критерием. Отсутствие в составе заявки участника подтверждения выполнения вышеуказанного требования является основанием для отклонения заявки участника по решению Постоянно действующей закупочной комиссии филиала ПАО «Россети Юг» - «Кубаньэнерго».

3.6.4. Наличие у Исполнителя не менее одного специалиста в области управления проектами. В подтверждение участник в составе своей заявки предоставляет действующий сертификат РМЕ – «Эксперт в области управления проектами». Данный сертификат подтверждает наличие квалификации для управления проектом с предполагаемой степенью сложности.

3.7. Требования к режимам работы АИС ОКО

3.7.1. Определены следующие режимы работы АИС ОКО:

- штатный;
- аварийный;
- режим обслуживания.

3.7.2. Основным режимом АИС ОКО является штатный режим. В этом режиме работают все настроенные функции АИС ОКО.

3.7.3. Аварийный режим работы АИС ОКО характеризуется отказом одной или нескольких функций.

3.7.4. Режим обслуживания АИС ОКО должен использоваться для выполнения операций настройки, обновления, обслуживания программных компонентов АИС ОКО. В данном режиме функции АИС ОКО полностью или частично становятся недоступными для Пользователей. Технологические перерывы на обслуживание должны быть согласованы с Заказчиком.

3.7.5. Все необходимые регламентные работы должны проводиться после согласования с Заказчиком в части объема, состава, времени и продолжительности.

4. Требования к видам обеспечения

4.1. Требование к документационному обеспечению

4.1.1. Обновление и настройка АИС ОКО должны сопровождаться:

- предоставлением информации Пользователям по составу устанавливаемых обновлений / выполненных настроек АИС ОКО в формате документа «Список изменений»;
- передачей Исполнителем Заказчику обновленного пакета эксплуатационной документации, если обновление или настройка АИС ОКО включает настройку или корректировку существующих прикладных функций АИС ОКО, требующих соответствующих изменений в документации.
- вся документация предоставляется и корректируется на русском языке.

4.2. Требования к организационному обеспечению

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

4.2.2. Взаимодействие Сторон должно быть организовано в соответствии с Порядком оказания услуг, приведённом в Приложении № 3 к настоящему ТЗ.

5. Требования к защите информации и информационной безопасности

5.1. Общие требования

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

5.1.2. Исполнитель гарантирует конфиденциальность информации Заказчика, полученной в процессе оказания Услуг, для чего обязуется подписать «Соглашение о неразглашении конфиденциальной информации», по утверждённой у Заказчика форме.

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

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

5.1.5. Специалисты Исполнителя обязаны не препятствовать записи журналов событий, связанных с их вмешательством в работу АИС ОКО.

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

5.1.7. Для обеспечения требований информационной безопасности должны быть предусмотрены механизмы:

- идентификации и аутентификации;
- управления доступом;
- регистрации событий безопасности.

5.1.8. Исполнитель обязан осуществлять резервное копирование, вести карточки резервного копирования (Приложение 7) согласно действующего Регламента резервного копирования и восстановления данных филиала ПАО «Россети Юг» - «Кубаньэнерго»:

- должны делаться точные и полные записи резервных копий и быть разработаны документированные процедуры восстановления;
- объем (например, полное или частичное копирование) и частота резервного копирования должны соответствовать бизнес-требованиям Общества,

требованиям по безопасности сохраняемой информации, и важности этой информации для обеспечения непрерывности деятельности Общества;

- резервируемой информации должен быть обеспечен соответствующий уровень защиты, как физической, так и от угроз внешнего воздействия, согласно стандартам, применяемым в Обществе;

- в тех случаях, когда важна конфиденциальность, резервируемые данные должны быть защищены криптографическими средствами.

5.2. Требования к организации удалённого доступа

5.2.1. Режим удалённого доступа в части организации защищённого подключения сторонних организаций в КСПД Заказчика осуществляется в соответствии с Правилами информационной безопасности Заказчика и утверждённым Порядком оформления дистанционной работы в ПАО «Россети Юг» (Приложение 2).

5.3. Требования к АРМ специалистов Исполнителя

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

- Исполнитель оказывает Услуги удаленно с АРМ, оснащенных средствами удаленного доступа по защищенным каналам связи. Средством защиты каналов связи является программно-аппаратный комплекс VipNet. Исполнителю необходимо иметь часть программно-аппаратного комплекса VipNet, которая требуется для удаленного доступа;

- 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 АИС ОКО или ОС серверов (программ типа TeamViewer, RAdmin и др.);

- не допускается оказание 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 настоящим ТЗ, приведён в Карте Услуг (см. Табл. 6).

Табл. 6 Карта Услуг

№ п/п	Наименование Услуг	Шифр Услуг	Входит в объём ТЗ
1	Услуга 1. Обеспечение работоспособности АИС ОКО.	БИЗ.ИС.ОКО-1	ДА
2	Услуга 2. Поддержка Пользователей АИС ОКО.	БИЗ.ИС.ОКО-2	ДА
3	Услуга 3. Администрирование АИС ОКО.	БИЗ.ИС.ОКО-3	ДА
4	Услуга 4. Обновление АИС ОКО.	БИЗ.ИС.ОКО-4	ДА
5	Услуга 5. Настройка АИС ОКО (выполнение ЗНН).	БИЗ.ИС.ОКО-5	ДА
6	Услуга 6. Нетиповая настройка АИС ОКО.	БИЗ.ИС.ОКО-6	ДА

6.2. Порядок оказания Услуг

6.2.1. Порядок оказания, расчета стоимости, сдачи и приёмки Услуг приведён в Приложении № 3 к настоящему ТЗ.

6.2.2. Исполнитель в соответствии с графиком активирования, указанном в Приложении № 1 осуществляет подготовку, согласование и предоставление Заказчику отчётных документов. Формы отчётных документов приведены в Приложении № 4 к настоящему ТЗ.

6.3. Стоимость и порядок оплаты

6.3.1. Стоимость оказания услуг по договору за весь период оказания услуг (12 месяцев) составляет 16 393 442,62 руб. без учета НДС:

- 20 000 000,00 руб. с учетом НДС 22%;
- 17 540 983,60 руб. с учетом НДС 7%;
- 17 213 114,75 руб. с учетом НДС 5%.

Стоимость является начальной (максимальной) ценой и изменению в процессе проведения закупочной процедуры не подлежит. Изменение начальной (максимальной) цены договора (цены лота) в процессе проведения закупочной процедуры является основанием для отклонения заявки участника по решению Постоянно действующей закупочной комиссии.

Стоимость оказания услуг по сопровождению является единичной расценкой и не должна превышать за месяц 442 622,95 руб. без учета НДС:

- 540 000,00 руб., с учетом НДС 22%;
- 504 672,90 руб. с учетом НДС 7%;
- 514 285,71 руб. с учетом НДС 5%.

Неиспользованная часть суммы оплаты Услуг на сопровождение может быть использована на оплату настроек АИС ОКО, если в силу производственной необходимости сумма на настройку была израсходована досрочно.

Стоимость часа работ по настройке АИС ОКО является единичной расценкой и не должна превышать 4 060,00 руб. без учета НДС:

- 4 953,20 руб. с учетом НДС 22%;
- 4 344,20 руб. с учетом НДС 7%;
- 4 263,00 руб. с учетом НДС 5%.

Подлежит изменению (снижению) в процессе проведения закупочных процедур начальная (максимальная) сумма единичных расценок. Превышение начальной (максимальной) цены суммы единичных расценок не допускается и является основанием для отклонения заявки участника по решению Постоянно действующей закупочной комиссии.

При подаче ценового предложения, в том числе при проведении процедуры переторжки путем снижения общей суммы единичных расценок либо подачи дополнительных ценовых предложений, стоимость каждой единичной расценки (стоимостной позиции) уменьшается соразмерно проценту тендерного снижения общей суммы единичных расценок.

6.3.2. Ежемесячная сумма платежа складывается из фиксированной стоимости обслуживания по сопровождению и стоимости настроек АИС ОКО, выполненных за текущий календарный месяц.

Оплата услуг, производится ежемесячно по факту оказанных услуг в течение 30 рабочих дней (при заключении договора с субъектом МСП – 7 рабочих дней) с даты подписания Акта сдачи-приемки оказанных услуг.

7. Перечень приложений

Приложение 1. Перечень и содержание Услуг;

Приложение 2. Перечень документов, передаваемых Заказчиком Исполнителю для оказания услуг по сопровождению АИС ОКО;

Приложение 3. Порядок оказания Услуг по сопровождению АИС ОКО;

Приложение 4. Формы отчётных документов;

Приложение 5. Методика расчета времени на настройку;

Приложение 6. Форма соглашения на нетиповую настройку

Приложение 7. Карточка резервного копирования.

Содержание Услуг

Услуга 1. Обеспечение работоспособности АИС ОКО.

Табл. 7

№ п/п	Название	Описание
1	Код Услуги	БИЗ.ИС.ОКО-1.
2	Название Услуги	Комплекс мероприятий по обеспечению бесперебойного функционирования АИС ОКО.
3	Категория Услуги	Бизнес-услуга.
4	Функциональный заказчик	Департамент взаимодействия с клиентами
5	Перечень работ в составе Услуги	- проведение регулярного, не реже одного раза в месяц, мониторинга и анализа загрузки серверов АИС ОКО; - формирование предложений по оптимизации видов взаимодействия компонентов АИС ОКО (прямое подключение, веб-сервер, мобильная платформа) и видов клиентских приложений (тонкий клиент, веб-клиент, мобильный клиент) АИС ОКО; - анализ и устранение ошибок в работе АИС ОКО по заявкам Заказчика; - выявление и устранение неисправностей в работе АИС ОКО; - оперативное устранение проблем эксплуатации.
6	График активирования	Ежемесячно после подписания отчёта «Отчет об оказанных услугах по сопровождению АИС ОКО» на основании Акта сдачи-приемки оказанных услуг.
7	Режим оказания Услуги	Регулярное оказание в рабочее время Заказчика в соответствии с основным графиком работы. Работоспособность СОВА должна быть обеспечена в круглосуточном режиме, без перерывов и выходных.
8	Соглашение об уровне Услуги	Целевая доступность АИС ОКО: 99,20 %. Время реакции: 15 мин. Время решения: - Критические заявки – 3 ч; - Важные заявки – 8 ч; - Обычные заявки – 24 ч. Время решения может быть изменено (увеличено или уменьшено) по согласованию Сторон. СУО описано в п.7 Приложения 5 к настоящему ТЗ.
9	Объём Услуги	Количество конфигурационных единиц – 11 (в соответствии с Табл.5).
10	Зона охвата Услуги	В соответствии с п. 3.4 настоящего ТЗ.
11	Порядок оказания Услуги	В соответствии с Приложением № 3 к настоящему ТЗ.
12	Штрафные санкции	В соответствии с п.7 «Соглашение об уровне обслуживания» Приложения 5 к ТЗ.

Услуга 2. Поддержка Пользователей АИС ОКО.

Табл. 8

№ п/п	Название	Описание
1	Код Услуги	БИЗ.ИС.ОКО-2.
2	Название Услуги	Комплекс мероприятий по информационно-техническому сопровождению Пользователей в части оказания консультаций и предоставлению документации по работе с АИС ОКО.

3	Категория Услуги	Бизнес-услуга.
4	Функциональный заказчик	Департамент взаимодействия с клиентами.
5	Перечень работ в составе Услуги	- обработка заявок Пользователей; - анализ заявок и оказание консультаций Пользователям по возможностям, использованию функций и режимам функционирования АИС ОКО; - консультирование пользователей по составлению ЧТЗ на настройку АИС ОКО. - документирование изменений в функциональности и архитектуре АИС ОКО; - тестирование выполненных корректировок, изменений в АИС ОКО в соответствии с заявками пользователей.
6	График активирования	Ежемесячно после подписания отчёта «Отчет об оказанных услугах по сопровождению АИС ОКО» на основании Акта сдачи-приемки оказанных услуг.
7	Режим оказания Услуги	Регулярное оказание в рабочее время Заказчика в соответствии с основным графиком работы (модуль СОВА должен работать круглосуточно для выполнения требований действующего законодательства РФ).
8	Соглашение об уровне Услуги	Время реакции: 15 мин. Время решения: - Критические заявки – 2 ч; - Важные заявки – 4 ч; - Обычные заявки – 20 ч. Время решения может быть изменено (увеличено или уменьшено) по согласованию Сторон. СУО описано в п.7 Приложения 5 к настоящему ТЗ.
9	Объём Услуги	Количество Пользователей – 792.
10	Зона охвата Услуги	В соответствии с п. 3.4 настоящего ТЗ.
11	Порядок оказания Услуги	В соответствии с Приложением № 3 к настоящему ТЗ.
12	Штрафные санкции	В соответствии с п.7 «Соглашение об уровне обслуживания» Приложения 5 к ТЗ.

Услуга 3. Администрирование АИС ОКО.

Табл. 9

№ п/п	Название	Описание
1	Код Услуги	БИЗ.ИС.ОКО-3.
2	Название Услуги	Комплекс мероприятий по администрированию АИС ОКО.
3	Категория Услуги	Бизнес-услуга.
4	Функциональный заказчик	Департамент взаимодействия с клиентами.
5	Перечень работ в составе Услуги	- обработка заявок Пользователей; - настройка режимов работы компонентов АИС ОКО; - настройка групп пользователей и профилей доступа пользователей; - настройка ролей доступа к функциональности АИС ОКО; - выполнение необходимых мероприятий по настройке функционирования АИС ОКО; - исправление прикладных ошибок в работе пользователей АИС ОКО (поиск причин «случайно» утерянных данных, восстановление утерянных/ удаленных данных по запросу Пользователя, исправление некорректной нумерации и т.п.); - контроль выполнения регламентных заданий АИС ОКО; - выполнение работ по обслуживанию базы данных (удаление

		помеченных на удаление объектов, тестирование базы данных и т.п.); - анализ системных журналов на наличие ошибок, поиск и применение решений по их исправлению.
6	График активирования	Ежемесячно после подписания отчёта «Отчет об оказанных услугах по сопровождению АИС ОКО» на основании Акта сдачи-приемки оказанных услуг.
7	Режим оказания Услуги	Регулярное оказание в рабочее время Заказчика в соответствии с основным графиком работы.
8	Соглашение об уровне Услуги	Время реакции: 30 мин. Время решения: - Критические заявки – 8 ч; - Важные заявки –16 ч; - Обычные заявки –24 ч. Время решения может быть изменено (увеличено или уменьшено) по согласованию Сторон. СУО описано в п.7 Приложения 5 к настоящему ТЗ.
9	Объём Услуги	Количество конфигурационных единиц – 11. Количество Пользователей – 792 человек.
10	Зона охвата Услуги	В соответствии с п. 3.4 настоящего ТЗ.
11	Порядок оказания Услуги	В соответствии с Приложением № 3 к настоящему ТЗ.
12	Штрафные санкции	В соответствии с п.7 «Соглашение об уровне обслуживания» Приложения 5 к ТЗ.

Услуга 4. Обновление АИС ОКО.

Табл. 10

№ п/п	Название	Описание
1	Код Услуги	БИЗ.ИС.ОКО-4.
2	Название Услуги	Комплекс мероприятий по обновлению программных компонентов АИС ОКО.
3	Категория Услуги	Бизнес-услуга.
4	Функциональный заказчик	Департамент взаимодействия с клиентами.
5	Перечень работ в составе Услуги	- обработка заявок Пользователей; - анализ заявок на предмет необходимости обновления АИС ОКО; - проверка наличия новых версий программных компонентов АИС ОКО; - формирование и ведение плана обновлений АИС ОКО; - организация и обеспечение функционирования тестовой среды на ресурсах Заказчика для тестирования обновлений АИС ОКО; - установка обновлений АИС ОКО на тестовую среду; - тестирование (в том числе, проверка совместимости) работы новых версий программных компонентов АИС ОКО; - установка обновлений на продуктивную среду АИС ОКО; - предоставление информации Пользователям, Администраторам по составу устанавливаемых обновлений АИС ОКО в формате документа «Список изменений»; - предоставление Пользователям, Администраторам обновленного пакета эксплуатационной документации по работе с АИС ОКО в случае, если обновление содержит изменённую или новую функциональность; - обновление общероссийских классификаторов по направлению в продуктивной среде АИС ОКО.
6	График активирования	Ежемесячно после подписания отчёта «Отчет об оказанных услугах по сопровождению АИС ОКО» на основании Акта сдачи-приемки оказанных услуг.
7	Режим оказания Услуги	В согласованный Сторонами временной интервал.

8	Соглашение об уровне Услуги	Время реакции: 30 мин. Время решения: - Критические заявки – по согласованию; - Важные заявки - по согласованию; - Обычные заявки - по согласованию.
9	Объём Услуги	Количество обновлений – не более 4-х в месяц.
10	Зона охвата Услуги	В соответствии с п. 3.4 настоящего ТЗ.
11	Порядок оказания Услуги	В соответствии с Приложением № 3 к настоящему ТЗ.
12	Штрафные санкции	В соответствии с п.7 «Соглашение об уровне обслуживания» Приложения 5 к ТЗ.

Услуга 5. Настройка АИС ОКО (выполнение ЗНН).

Табл. 11

№ п/п	Название	Описание
1	Код Услуги	БИЗ.ИС.ОКО-5.
2	Название Услуги	Комплекс мероприятий по настройке функциональности АИС ОКО.
3	Категория Услуги	Бизнес-услуга.
4	Функциональный заказчик	Департамент взаимодействия с клиентами.
5	Перечень работ в составе Услуги	- обработка ЗНН Пользователей; - анализ заявок и уточнение требований Пользователей по задаче на настройку АИС ОКО; - оценка сроков реализации ЗНН в соответствии с Методикой расчета времени на настройку (Приложение 5 к ТЗ). - установка выполненных настроек на тестовую среду АИС ОКО на ресурсах Заказчика; - проведение демонстрации выполненных настроек АИС ОКО в соответствии с ЗНН; - устранение замечаний, выявленных в ходе тестирования; - установка выполненных настроек на продуктивную среду АИС ОКО на ресурсах Заказчика; - предоставление информации Пользователям по составу выполненных настроек в формате документа «Список изменений»; - предоставление Пользователям, Администраторам обновленного пакета эксплуатационной документации по работе с АИС ОКО с учетом выполненных настроек.
6	График активирования	Ежемесячно после подписания отчёта «Отчет об оказанных услугах по сопровождению АИС ОКО» на основании Акта сдачи-приемки оказанных услуг.
7	Режим оказания Услуги	Регулярное оказание в рабочее время Заказчика в соответствии с основным графиком работы.
8	Соглашение об уровне Услуги	Время реакции: 1 ч. Время решения (выполнения ЗНН): - Критические заявки – по согласованию; - Важные заявки – по согласованию; - Обычные заявки – по согласованию. Время выполнения ЗНН рассчитывается и согласовывается в соответствии с Методикой расчета времени на настройку (Приложение 5 к ТЗ).
9	Объём Услуги	Объём настроек не должен превышать отношение стоимости работ к стоимости часа работы одного специалиста Исполнителя (стоимость часа работ определяется по итогам конкурсных процедур).
10	Зона охвата Услуги	В соответствии с п. 3.4 настоящего ТЗ.

11	Порядок оказания Услуги	В соответствии с Приложением № 3 к настоящему ТЗ.
12	Штрафные санкции	В соответствии с п.7 «Соглашение об уровне обслуживания» Приложения 5 к ТЗ.

Услуга 6. Нетиповая настройка АИС ОКО.

Табл. 12

№ п/п	Название	Описание
1	Код Услуги	БИЗ.ИС.ОКО-6.
2	Название Услуги	Комплекс мероприятий по нетиповой настройке функциональности АИС ОКО.
3	Категория Услуги	Бизнес-услуга.
4	Функциональный заказчик	ДИТ, Департамент взаимодействия с клиентами.
5	Перечень работ в составе Услуги	Нетиповая настройка АИС ОКО – это настройка, которая направлена на развитие АИС ОКО в целом, устранение глобальных и(или) системных проблем, не относящихся к отдельным функциональным направлениям. Нетиповую настройку инициирует руководитель профильного направления ДИТ. Возможна инициация нетиповой настройки АИС ОКО со стороны Исполнителя, но при обязательном согласовании с руководителем ДИТ. Для выполнения нетиповой настройки АИС ОКО между Исполнителем и Заказчиком заключается Соглашение на нетиповую настройку АИС ОКО (Приложение 6 к ТЗ).
6	График активирования	В соответствии с Соглашением на нетиповую настройку АИС ОКО (Приложение 6 к ТЗ).
7	Режим оказания Услуги	В рабочее время Заказчика в соответствии с основным графиком работы.
8	Соглашение об уровне Услуги	Время реакции: 1 ч. Время решения (выполнения нетиповой настройки) рассчитывается Исполнителем и согласовывается с руководителем ДИТ.
9	Объём Услуги	Объём нетиповой настройки – указывается в Соглашении на нетиповую настройку, не может превышать в целом объём услуг по Договору.
10	Зона охвата Услуги	В соответствии с п. 3.4 настоящего ТЗ.
11	Порядок оказания Услуги	В соответствии с Соглашением на нетиповую настройку (Приложением № 6 к ТЗ).
12	Штрафные санкции	В соответствии с п.7 «Соглашение об уровне обслуживания» Приложения 5 к ТЗ.

**Перечень документов, передаваемых Заказчиком Исполнителю для
оказания услуг по сопровождению
АИС ОКО.**

Табл. 13

№ п/п	Наименование документа	Дата утверждения / ввода в действие документа	Версия документа	Формат документа
1	Техническое решение автоматизированной информационной системы обработки клиентских обращений (АИС ОКО)	29.03.2023	1	электронный
2	Паспорт автоматизированной информационной системы обработки клиентских обращений (АИС ОКО)	31.03.2024	1	электронный
3	Описание настроек и разработок автоматизированной информационной системы обработки клиентских обращений (АИС ОКО)	26.01.2024	1	электронный
4	Руководство администратора АИС ОКО	31.03.2024	1	электронный
5	Руководство пользователя АИС ОКО	31.03.2024		электронный
6	Приказ АО "Россети Кубань" №286-од «Об утверждении Регламента взаимодействия между структурными подразделениями Общества при организации работы по договорам сопровождения автоматизированных информационных систем АО «Россети Кубань»	24.04.2025	1	электронный
7	Приказ филиала ПАО «Россети Юг» – «Кубаньэнерго» №111 «Об эксплуатации АИС ОКО»	26.02.2026	1	электронный
8	Приказ ПАО "Россети Юг" №862 «Об утверждении Порядка оформления дистанционной работы в ПАО «Россети Юг»	01.01.2025	1	электронный
9	Приказ АО "Россети Юг" №276 «Об утверждении Регламента по соблюдению правил информационной безопасности» АО «Россети Юг»	27.04.2025	1	электронный

Порядок оказания Услуг по сопровождению АИС ОКО

1. Общие положения

1.1. В настоящем документе представлено описание порядка взаимодействия между сотрудниками Заказчика и сотрудниками Исполнителя в рамках оказания Услуг по сопровождению АИС ОКО. Настоящий документ является неотъемлемым приложением к ТЗ.

1.2. В рамках настоящего ТЗ Исполнитель оказывает услуги, включающие:

- сопровождение АИС ОКО;
- настройка АИС ОКО.

1.3. Язык взаимодействия со Службой технической поддержки – русский.

2. Термины, определения и сокращения

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

3. Организация работ по оказанию услуг сопровождения АИС ОКО

Услуги по сопровождению включают оказание следующих услуг:

Услуга 1. Обеспечение работоспособности АИС ОКО;

Услуга 2. Поддержка Пользователей АИС ОКО;

Услуга 3. Администрирование АИС ОКО;

Услуга 4. Обновление АИС ОКО.

Услуги по сопровождению АИС ОКО выполняются Исполнителем из своего офиса или, при необходимости, из офиса Заказчика (г. Краснодар, ул. Ставропольская, д.2А) службой поддержки, состоящей не менее чем из 1 специалиста и одного руководителя проекта Исполнителя, обладающих необходимыми знаниями и опытом.

Специалисты Исполнителя могут оказывать удаленную поддержку пользователям с использованием, при необходимости и возможности, корпоративной сети передачи данных, электронной почты, телефонной связи филиала ПАО «Россети Юг» - «Кубаньэнерго».

Обращения в службу поддержки производятся:

- по телефону;
- по электронной почте на адрес службы поддержки;
- на месте возникновения вопроса, с выездом специалиста Исполнителя на объект Заказчика (в случае невозможности решения вопроса удаленно);
- через систему запросов пользователей.

Исполнитель выполняет работы по запросам заказчика:

- в рабочие дни с 08-00 до 17-00 московского времени;
- в остальное время, а также в выходные и праздничные дни по согласованию сторон Исполнитель обеспечивает выполнение работ, при уведомлении его Заказчиком письменно или по электронной почте не позднее одного рабочего дня до начала выполнения работ в нерабочее время (модуль СОБА должен работать круглосуточно для выполнения требований действующего законодательства РФ).

4. Организация работ по оказанию услуг настройки АИС ОКО

Услуги по настройке АИС ОКО включают оказание следующих услуг:

Услуга 5. Настройка АИС ОКО (выполнение ЗНН).

Услуги по нетиповой настройке АИС ОКО включают оказание следующих услуг:

Услуга 6. Нетиповая настройка АИС ОКО.

4.1. Система учёта запросов и услуг

Пользователи АИС ОКО формируют свои запросы по настройке Исполнителю в системе запросов пользователей.

4.2. Оценка времени и стоимости выполнения работ по ЗНН

По каждому запросу на настройку АИС ОКО Исполнитель обязан произвести оценку времени выполнения работ по реализации запроса в соответствии с Методикой расчета времени на настройку, описанной в Приложении 5 к ТЗ. Стоимость работ по настройке Системы рассчитывается за каждый отчетный месяц также в соответствии с методологией Заказчика, описанной в Приложении 5 к ТЗ. Неиспользованная часть суммы на сопровождение может быть использована на оплату настроек АИС ОКО, если в силу производственной необходимости сумма на настройку была израсходована досрочно.

4.3. Порядок предоставления услуг по настройке Системы

Запросы и ЧТЗ на настройку Системы в обязательном порядке должны согласовываться представителями функциональных подразделений аппарата управления Заказчика и представителями департамента информационных технологий филиала ПАО «Россети Юг» - «Кубаньэнерго».

Заказчик подает запрос на настройку в системе запросов пользователей (либо по электронной почте в случае недоступности системы запросов пользователей).

Исполнитель обязан заблаговременно, до начала реализации запроса на настройку, рассчитать и согласовать с ответственными лицами Заказчика время на реализацию настройки (далее - РВ). Согласованное время реализации запроса на настройку не может превышать максимальное время реализации запроса на настройку, определённое в соответствии с методикой, описанной в данном ТЗ.

Расчет времени запроса на настройку (по Методике расчета времени на настройку) производится Исполнителем только по запросу, согласованному представителями функциональных подразделений аппарата управления Заказчика и представителями департамента информационных технологий филиала ПАО «Россети ЮГ» – «Кубаньэнерго».

4.4. Порядок сдачи и приемки услуг

Контроль деятельности Исполнителя производится на основе отчёта «Отчет об оказанных услугах по сопровождению АИС ОКО» (далее – Отчет) за месяц (Приложение 4 к техническому заданию). Отчет предоставляется Исполнителем в течение 5 рабочих дней со дня окончания отчетного месяца. Также, Исполнитель обеспечивает возможность получения Отчёта на любую дату отчётного периода.

В Отчете перечисляются все запросы, выполненные Исполнителем и принятые Заказчиком в текущем периоде, за исключением запросов на настройку функциональности, по которым представителями функциональных подразделений аппарата управления Заказчика согласован перенос услуг на следующий месяц. В Отчете указываются все причины снижения стоимости услуг.

Представители функциональных подразделений Исполнителя и Заказчика в течение пяти рабочих дней после получения Отчета согласовывают и подписывают Отчет об

оказанных услугах. При наличии мотивированных замечаний Заказчик направляет Исполнителю Отчет на доработку.

При отказе Исполнителя от составления и подписания Отчета за месяц, окончательным документом по фиксированию оказанных услуг за месяц является Отчет, составленный и подписанный представителями функциональных подразделений со стороны Заказчика.

После подписания Отчета за месяц Исполнитель направляет Заказчику Акт сдачи-приемки оказанных услуг в двух экземплярах (Приложение № 2 к договору), оригинал счета-фактуры (если предусмотрено), оригинал счета на оплату, оформленных в соответствии с действующим законодательством в отношении указанных в акте работ.

Заказчик обязан подписать Акт сдачи-приемки оказанных услуг или направить Исполнителю мотивированный отказ от подписания акта.

Настройки по мотивированному отказу производятся Исполнителем за свой счет при условии, что они не выходят за пределы технического задания. Повторное предъявление и приемка оказанных услуг после проведения настроек осуществляется в том же порядке.

Гарантийный срок на оказанные услуги составляет 12 (двенадцать) месяцев с даты завершения Договора. Исполнитель несет ответственность за дефекты в работе или в данных Системы, обнаруженные в пределах гарантийного срока, если не докажет, что они произошли вследствие неправильной эксплуатации Системы. В случае обнаружения дефектов (за которые несет ответственность Исполнитель) в период гарантийного срока, Исполнитель устраняет их за свой счет.

4.5. Требования к организации взаимодействия на Проекте

Подготовку отчетной документации по проекту осуществляет руководитель проектной команды со стороны Исполнителя.

Исполнитель обеспечивает, при необходимости, личное общение специалистов проектной команды с представителями Заказчика.

Оказание услуг может осуществляться Исполнителем как на территории Заказчика (при необходимости и по требованию Заказчика), так и удаленно.

Руководитель рабочей группы Заказчика обеспечивает направление Исполнителю согласованных и утвержденных ЧТЗ до начала выполнения задач по настройке Системы.

Исполнитель предоставляет Заказчику на согласование и утверждение расчеты времени (РВ) реализации ЧТЗ на настройку Системы до начала выполнения задач по настройке Системы.

Руководитель рабочей группы Заказчика обеспечивает согласование и утверждение РВ, непротиворечащих ЧТЗ, до начала выполнения задач по настройке Системы.

Руководитель рабочей группы обеспечивает соблюдение сроков рассмотрения РВ ответственными специалистами Заказчика.

Конкретные сроки согласования и утверждения ЧТЗ и РВ определяются Заказчиком и Исполнителем переговорным путём. Исполнитель не должен выполнять настройку функциональности Системы по требованиям Заказчика без наличия согласованных и утвержденных ЧТЗ и РВ.

Согласованные и утвержденные ЧТЗ и РВ передаются на хранение руководителю Проекта Заказчика. Согласованные Заказчиком и Исполнителем ЧТЗ и РВ являются единственными документами для обоснования замечаний к функциональности Системы, по которому Исполнитель выполнял настройку.

Замечания устраняются Исполнителем без дополнительной оплаты в течение срока действия договора и, после завершения договора, до истечения гарантийного срока.

Руководитель Проекта координирует действия сотрудников Исполнителя и Заказчика, привлеченных к проекту, и принимает окончательные решения по проблемным вопросам Проекта.

5. Обязанности Исполнителя

5.1. Исполнитель принимает и обрабатывает заявки Пользователей в целях оказания Услуг в соответствии с ТЗ.

5.2. Исполнитель предоставляет следующие контакты для взаимодействия: адрес электронной почты Службы технической поддержки, номер телефона.

5.3. Заявки регистрируются пользователями функциональных направлений Заказчика в рамках оказания Услуг системе запросов пользователей Заказчика. Поддержка работоспособности системы запросов пользователей осуществляется силами и за счёт Заказчика.

5.4. Исполнитель осуществляет работы только по заявкам, если иное не указано в описании Услуг.

5.5. Исполнитель согласует с Заказчиком проведение работ по обслуживанию программных, аппаратных и инженерных компонентов АИС ОКО, требующих полную или частичную остановку АИС ОКО.

6. Обязанности Заказчика

6.1. Заказчик обеспечивает направление заявок Исполнителю через систему запросов пользователей или на предоставленные контактные данные.

6.2. Заказчик обеспечивает предоставление Исполнителю всей необходимой информации и документации для оказания Услуг и выполнения связанных с ними работ.

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

7. Роли и ответственность

7.1. Для определения порядка взаимодействия, а также для распределения ответственности за полученный результат, со стороны Заказчика и Исполнителя должны быть назначены ответственные сотрудники с ролями, указанными в Табл.14.

Табл. 14 Роли и ответственность участников процесса

Роль	Краткое описание	Ф.И.О. и контакты
Руководитель проекта	Со стороны Заказчика. Осуществляет контроль качества предоставления Услуг. Координирует работу Рабочих групп, взаимодействует с Руководителем проектной команды Исполнителя.	
Руководитель Рабочей группы по функциональному направлению	Со стороны Заказчика. Осуществляет согласование и утверждение настроек (ЧТЗ), РВ предоставляемых Услуг.	
Члены Рабочей группы по функциональному направлению	Со стороны Заказчика. Подготовка ЧТЗ, тестирование выполненных настроек в соответствии с ЧТЗ.	
Прикладной администратор АИС ОКО	Со стороны Заказчика. Администрирование прикладного ПО АИС ОКО, пользователей АИС ОКО.	
Руководитель проектной команды	Со стороны Исполнителя. Отвечает за решение вопросов, связанных с	

Роль	Краткое описание	Ф.И.О. и контакты
Исполнителя	организацией предоставления Услуг; подготовку РВ по ЗНН.	
Члены проектной команды Исполнителя	Со стороны Исполнителя. Отвечает за решение вопросов, связанных с непосредственным оказанием Услуг.	
Пользователи	Сотрудники Заказчика, использующие АИС ОКО в служебных целях.	Не предоставляются

8. Обработка заявок пользователей АИС ОКО

8.1. Общие положения

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

8.1.2. Основанием для выполнения работ Исполнителем, является заявка, зарегистрированная в системе запросов пользователей. В случае необходимости к заявке могут прилагаться дополнительные материалы, уточняющие и поясняющие запрос.

8.1.3. Пользователи АИС ОКО могут подавать заявки типа: консультация; исправление ошибки, возникшей при работе с функциональностью; замечание к функциональности, если работа с ним не соответствует ранее выполненным настройкам в рамках ЗНН.

8.1.4. Запросы на настройку функциональности АИС ОКО (ЗНН) создаются в системе запросов пользователей ответственным сотрудником со стороны ИТ-службы Заказчика при поступлении согласованного ЧТЗ руководителем рабочей группы по функциональному направлению.

9. Порядок проведение работ

9.1. Плановые работы, связанные с полной или частичной недоступностью функций АИС ОКО.

9.1.1. Время технологического окна предварительно согласовывается с Заказчиком по электронной почте.

9.2. Внеплановые работы, связанные с устранением сбоев в работе АИС ОКО.

9.2.1. В случае необходимости устранения сбоев в работе АИС ОКО Исполнитель имеет право инициировать и согласовать с Заказчиком проведение внеплановых аварийных работ. Для этого Исполнитель обязан немедленно уведомить Прикладного администратора АИС ОКО Заказчика по электронной почте либо по телефону о необходимости проведения внеплановых работ и согласовать время и длительность проведения работ. Заранее, перед началом работ Прикладной администратор оповещает Пользователей АИС ОКО о внеплановых работах и, при необходимости, завершает работу пользователей. После выполнения работ, Исполнитель оповещает Прикладного администратора об их окончании, Прикладной администратор оповещает Пользователей.

9.3. Ответственность Заказчика.

9.3.1. Заказчик имеет право перенести время проведения работ (как плановых, так и внеплановых), а также отказать Исполнителю в проведении работ.

9.3.2. При отказе либо переносе времени проведения плановых работ Заказчик обязан уведомить об этом Исполнителя по электронной почте.

9.3.4. Исполнитель не несет ответственности за функционирование АИС ОКО в случае, если Заказчик отменил или перенес плановые или неплановые работы по проведению работ с АИС ОКО.

9.3.5. Заказчик самостоятельно уведомляет Пользователей о плановых или неплановых работах.

9.4. Ответственность Исполнителя.

9.4.1. Исполнитель несёт ответственность за некачественное оказание Услуг в соответствии с описанными в карточках Услуг штрафными санкциями.

9.4.2. Исполнитель несёт ответственность за своевременную подготовку и предоставление отчётных документов в соответствии с п. 6.2.2 ТЗ.

Формы отчётных документов

Отчет об оказанных услугах по сопровождению автоматизированной информационной системы обработки клиентских обращений филиала ПАО «Россети Юг» – «Кубаньэнерго» (АИС ОКО).

за _____ 20__ года по договору № _____ между филиалом ПАО «Россети Юг» – «Кубаньэнерго» и _____

ТАБЛИЦА 1. Услуги по сопровождению за _____ 20__ г.

№ п/п	Описание услуги	Комментарии
ИТОГО: (руб.)		

ТАБЛИЦА 2. Детальная статистика по настройкам за _____ 20__ г.

Т ЧТЗ	Дата и время начала/продолжения настройки	Дата и время передачи на тестирование/прин ятия настройки	Комментарий	Фактическое время настройки (час)
1				
				Итого: (час)

ТАБЛИЦА 3. Итоговая статистика по настройкам за _____ 20__ г.

Т ЧТЗ	Название ЧТЗ	Расчетное время настройки (час)	Фактическое время настройки (час)	Превышение расчетного времени настройки (час)	Сумма
1					

3				
...				
				Итого:(руб.)

ТАБЛИЦА 4. Нарушение СУО (уровня обслуживания) за _____ 20__ г.

№	Нарушение СУО	Дата и время нарушения СУО	Причины нарушения СУО	Принятые меры по нарушению СУО
1				
2				
3				
...				

Расчет стоимости оказанных в отчетном месяце услуг.

Расчет стоимости оказанных в _____ 20__ г. услуг осуществлен на основании:

- фактических данных таблиц 1, 2, 3, 4;
- методологии определения стоимости;
- стоимости нормо-часа работ;

Итоговая стоимость услуг за _____ 20__ г. составила С_итог = _____ руб. ____ коп.

От Исполнителя

Сформировано:

Руководитель проектной команды

_____	_____	_____	_____
Дата	подпись	ФИО	должность

От Заказчика

Согласовано (в части перечня и качества работ):

Руководитель РГ по функциональному направлению (ответственный сотрудник ФЗ)

_____	_____	_____	_____
Дата	подпись	ФИО	должность

Руководитель Проекта (ответственный сотрудник ДИТ)

_____	_____	_____	_____
Дата	подпись	ФИО	должность

Методика расчета времени на настройку

Приложена в электронном виде

Форма соглашения на нетиповую настройку

Соглашение на нетиповую настройку АИС _____ № _____

г. Краснодар

«____» _____ 20__ г.

_____, именуемое в дальнейшем Исполнитель, и филиал
Публичного акционерного общества «Россети Юг» – «Кубаньэнерго», именуемое в
дальнейшем Заказчик, заключили настоящее соглашение на нетиповую настройку АИС
_____(далее - Соглашение) к Договору № _____ от _____.20__ г. о
нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

1.1 Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательство
произвести по настоящему Соглашению работы, направленные на реализацию нетиповой
настройки АИС_____.

1.2. Перечень, объем и этапность выполняемых работ указаны в частном
техническом задании (Приложение №____ к настоящему Соглашению).

1.3. Общая стоимость работ по данному Соглашению составляет _____ (____)
руб.

2. СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ

2.1. Работы по данному Соглашению проводятся с _____.20__ г. по
_____.20__ г.

3. ПРИЕМКА РАБОТ

3.1. Приемка Заказчиком выполненных работ по настоящему Соглашению
производится поэтапно в течение пяти рабочих дней с момента извещения его
Исполнителем о выполнении соответствующего этапа.

3.2. Порядок приема выполненных работ описан в частном техническом задании.

Приложение №____ к Соглашению - «Частное техническое задание».

ЗАКАЗЧИК

начальник ДИТ

_____/_____/

ИСПОЛНИТЕЛЬ

_____/_____/

ПРИМЕР: Карточка резервного копирования сервера обмена NIFI

Название ресурса			ПРИМЕР: <i>server-nifi</i> ПРИМЕР: <i>server.rosseti-kuban.ru</i>		
Роль сервера			ПРИМЕР: Веб-сервер		
Ответственный за РК			ПРИМЕР: <i>ФИО</i>		
Срок хранения полной резервной копии			ПРИМЕР: <i>До 1 месяца</i>		
Зерно резервного копирования			ПРИМЕР: <i>База данных</i>		
Расписание резервного копирования					
Инкрементное резервное копирование			Полное резервное копирование ВМ (Full backup)		
Дни недели	Время бэкапа	Повторы	Дни недели	Время бэкапа	Повторы
ПРИМЕР: ☐ понедельник ☐ вторник ☐ среда ☐ четверг ☐ пятница ☐ суббота ☐ воскресенье	ПРИМЕР : <i>00:00–01:00</i>	ПРИМЕР: ☐ еженедельно ☐ каждую ☐ 1 неделю ☐ 2 неделю ☐ 3 неделю ☐ 4 неделю	ПРИМЕР: ☒ понедельник ☒ вторник ☒ среда ☒ четверг ☒ пятница ☒ суббота ☒ воскресенье	ПРИМЕР : <i>03:00–04:00</i>	ПРИМЕР: ☒ еженедельно ☐ каждую ☐ 1 неделю ☐ 2 неделю ☐ 3 неделю ☐ 4 неделю
Примечание ПРИМЕР: Хранится 1 копия на 1 число месяца, 3 субботних бэкапа, 6 ежедневных					