**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

Техническая поддержка веб-сервера корпоративного сайта

# 1. НАИМЕНОВАНИЕ УСЛУГ (НОМЕНКЛАТУРА) И ПЕРЕЧЕНЬ ОБЪЕКТОВ, НА КОТОРЫХ БУДУТ ОКАЗЫВАТЬСЯ УСЛУГИ

## 1.1. Оказание услуг по технической поддержке веб-сервера корпоративного сайта АО «Томскэнергосбыт» (<https://tomskenergosbyt.ru>). Полный перечень услуг, входящий в абонентское обслуживание, указан в Приложении №1 к настоящему техническому заданию.

# 2. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

## 2.1. Основание для оказания услуг

Целью оказываемых услуг является техническая поддержка, обеспечение бесперебойной и круглосуточной работы веб-сервера корпоративного интернет-сайта АО «Томскэнергосбыт» <https://tomskenergosbyt.ru> (далее - Сайт), а также доступность его интернет-сервисов.

## 2.2. Требования к срокам оказания услуг

Начало оказания услуг – 01.01.2025;

Окончание оказания услуг – 31.12.2025.

## 2.3. Нормативные требования к качеству услуг, их результату

Не требуется.

# 3.ТРЕБОВАНИЯ К ОКАЗАНИЮ УСЛУГ

## 3.1. Объем оказываемых услуг

## Исполнитель на ежемесячной основе в рамках абонентского обслуживания должен оказывать услуги, перечень которых указан в Приложении №1 к данному техническому заданию.

## 3.2. Требования к последовательности этапов оказания услуг

3.2.1. Услуги, указанные в п. 3.1, оказываются в рамках ежемесячного абонентского обслуживания веб-сервера сайта <https://tomskenergosbyt.ru>. Данные услуги оказываются Исполнителем на ежемесячной основе в течение всего периода действия Договора.

3.2.2. По услугам, указанным в Приложении № 1 к настоящему техническому заданию, Заказчик может направлять дополнительные запросы Исполнителю, которые выполняются Исполнителем в соответствии с указанным Заказчиком приоритетом:

#### **«Низкий»** - в течение трех рабочих дней с момента постановки задачи;

#### 3.2.2.2**. «Нормальный»** - в течение двух рабочих дней с момента постановки задачи;

#### 3.2.2.3. **«Высокий»** - в течение одного рабочего дня с момента постановки задачи;

#### 3.2.2.4. **«Авария!»** - в течение 3-х часов с момента направления Заявки при условии уведомления Исполнителя по контактному телефону.

## 3.3. Требования к организации обеспечения услуг

3.3.1. Услуги в рамках данного технического задания оказываются с использованием оборудования, арендованного в стороннем Центре обработки данных (ЦОД). Стоимость аренды оборудования включается в стоимость оказываемых услуг, указанных в пункте 3.1. данного технического задания.

3.3.2. Техническая поддержка веб-сервера сайта <https://tomskenergosbyt.ru> должна быть организована Исполнителем таким образом, чтобы комплекс услуг, оказываемых в рамках данного технического задания, обеспечивал бесперебойную и круглосуточную работу веб-сервера сайта <https://tomskenergosbyt.ru>, а также доступность его интернет-сервисов.

3.3.3. Исполнитель обязан оказывать услуги в полном объеме на высоком профессиональном уровне в соответствии с Перечнем оказываемых услуг по технической поддержке веб-сервера корпоративного сайта АО «Томскэнергосбыт» (Приложение № 1 к данному техническому заданию) и в соответствии с соглашением об уровне обслуживания – SLA (Приложение № 2 к данному техническому заданию), а также в соответствии с условиями Договора.

3.3.4. Исполнитель обязан немедленно предупредить Заказчика и до получения от него указаний приостановить работу при обнаружении препятствий для оказания услуг надлежащего качества по Договору.

3.3.5. В случае возникновения сбоя в работе Сайта, в течение 2-х часов после возобновления работоспособности Сайта, Исполнитель обязан обеспечить размещение на нём информации о причине, дате и времени прекращения доступа, а также о дате и времени возобновления доступа к Сайту.

3.3.6. Исполнитель должен обеспечить недопущение перебоев в работе Сайта в период с 7.00 до 23.00 часов по томскому времени, количество перебоев не должно превышать 3 раз в месяц, суммарной длительностью перерывов, не превышающих 12 часов.

3.3.9. В случае нарушений сроков, указанных в п. 3.2.2 данного технического задания, по вине Исполнителя, Заказчик имеет право предъявить Исполнителю штраф в размере 5 000,00 за каждый соответствующий период просрочки: п. 3.2.2.1- 3.2.2.3 – за каждый день просрочки, по п. 3.2.2.4 – за каждый час просрочки и/или предъявить Исполнителю к оплате упущенную выгоду при её обосновании и доказательстве.

3.3.10. В случае недоступности веб-сервера корпоративного сайта <https://tomskenergosbyt.ru> или недоступности всей или части информации, зависящие от работы программного обеспечения веб-сервера более 3-х часов, по вине Исполнителя, Заказчик вправе потребовать от Исполнителя оплату штрафа в размере 10 000,00 (десять тысяч рублей 00 копеек) за каждый час просрочки и/или предъявить Исполнителю к оплате упущенную выгоду при её обосновании и доказательстве.

## 3.4. Требования к применяемым материалам и оборудованию

Используемые при оказании услуг материалы и оборудование должно соответствовать требованиям, установленным постановлением Правительства Российской Федерации от 29.12.2018 № 1716-83, а именно производителем товара, страной отправления либо страной, через которую перемещается товар, не является Украина (применяется в части перечня, утвержденного постановлением).

## 3.5. Требования безопасности

## Исполнитель обязуется подписать сохранить в тайне любую информацию, полученную от Заказчика в письмах, отчетах, аналитических материалах, результатах исследований, схемах, графиках, спецификациях и других документах, оформленных как на бумажных, так и на электронных носителях.

## 3.6. Требования к порядку подготовки и передачи заказчику документов при оказании услуг и их завершении

3.6.1. Исполнитель обязуется ежемесячно предоставлять счета, Акты оказанных услуг и Акт соответствия SLA Заказчику не позднее 5 (пяти) календарных дней за прошедший календарный месяц, но в любом случае до 7-го числа месяца, следующего за месяцем, в котором были оказаны услуги. Акты оказанных услуг и Акт соответствия SLA предоставляются Заказчику, оформленные надлежащим образом в 2 экземплярах.

3.6.2. Исполнитель в дату, следующую за датой окончания оказания услуги за предыдущий месяц (до 12:00 по московскому времени), обязан передать сканированные копии документов, подтверждающие факт оказания услуг. Документы, подтверждающие факт оказания услуг, должны быть оформлены на имя Заказчика. В случае непредставления необходимых документов в срок, либо предоставление Исполнителем документов с ошибками, Заказчик уведомляет об этом Исполнителя.

3.6.3. Исполнитель обязан в течение 2 (двух) календарных дней с момента получения данного уведомления от Заказчика устранить ошибки и иные неточности в таких документах и предоставить копии исправленных документов Заказчику.

## 3.7. Требования к гарантийным обязательствам

Исполнитель несёт гарантийные обязательства в течение одного года с момента подписания сторонами акта приёмки оказанных услуг. Гарантийными случаями признаются не корректно оказанные услуги, сбои в результатах оказанных услуг по вине Исполнителя. Если дефекты были устранены силами Заказчика или других подрядных организаций, то Исполнитель должен возместить затраты Заказчику на устранение дефектов.

**3.8.** **Ответственность исполнителя**

3.8.1. За нарушение условий технического задания, повлекшие ухудшение результата оказанных услуг, Заказчик вправе потребовать от Исполнителя безвозмездного устранения недостатков в сроки, установленные Заказчиком и/или соразмерного уменьшения стоимости услуг, и/или оплату штрафов в соответствии с 3.3.9 и 3.3.10 технического задания.

3.8.2. При не устранении Исполнителем выявленных недостатков услуг в срок, установленный Заказчиком, либо, если недостатки являются неустранимыми, Заказчик вправе потребовать возмещения причиненных убытков.

3.8.3. Уплата неустойки/штрафов и возмещение убытков не освобождает Исполнителя от оказания услуг по техническому заданию и устранения нарушений, в случаях, когда услуги оказаны Исполнителем некачественно.

**3.9. Требования к порядку привлечению субподрядчиков**

3.9.1. Исполнитель вправе привлечь к исполнению своих обязательств по договору других лиц – субподрядчиков (соисполнителей). Предельный объем привлечения субподрядчиков (соисполнителей) к исполнению обязательств по договору не может превышать 50 процентов от всего объема обязательств Исполнителя по договору.

3.9.2. Требования к субподрядным организациям указаны в соответствующих разделах данного технического задания, а также закупочной документации. В случае замены или привлечения новых субподрядчиков после завершения закупочной процедуры, информация о которых ранее не была представлена в заявке участника, подрядчик должен согласовать привлечение таких субподрядных организаций с Заказчиком.

3.9.3. В случае привлечения Исполнителем (подрядчиком) соисполнителей (субподрядной организации), Исполнитель (подрядчик) в полном объёме несёт ответственность за действия соисполнителя (субподрядчика), в том числе соблюдения персоналом соисполнителя (субподрядной организации) производственной дисциплины.

# 4. ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ КОММЕРЧЕСКОГО ПРЕДЛОЖЕНИЯ УЧАСТНИКА ЗАКУПКИ, ОБОСНОВАНИЯ ЦЕНЫ, РАСЧЕТОВ, ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ БАНКОВСКИХ/НЕЗАВИСИМЫХ ГАРАНТИЙ

## 4.1. Участник формирует своё коммерческое предложение по формам согласно инструкциям, указанным в Закупочной документации. При подаче заявки на участие в закупочной процедуре Исполнитель в своем коммерческом предложении предоставляет стоимость за 1 месяц абонентского обслуживания и общую стоимость оказания услуг в течение всего периода действия Договора.

## 4.2. Цена за 1 месяц абонентского облуживания является фиксированной и изменению до окончания срока действия договора не подлежит.

## В стоимость ежемесячного абонентского облуживания должны быть включены все необходимые платежи, в т.ч. стоимость устранения выявленных дефектов.

## 4.3. Плата за предоставление и составление документов, необходимых Заказчику, не взимается. Документы предоставляются по запросу Заказчика в согласованные сторонами сроки, в случае такой необходимости. Под документами понимаются: локальные технические задания, бухгалтерские документы, отчёты, справки о выполненных работах, калькуляции стоимости услуг, описания структуры, функционала, правила пользования, инструкции и другие документы, связанные с исполнением договора.

## 4.4. Плата за предоставление консультационной поддержки не взимается. Под консультационной поддержкой понимается предоставление консультации Заказчику по телефону, электронной почте или другим способом связи (на усмотрение Заказчика), включая обсуждение поставленных задач (выполненных, текущих или планируемых), уточнение необходимых данных для решения задач с Заказчиком и/или с третьими сторонами (банк-эквайер, оператор фискальных данных, системный администратор и др.).

## 4.5. Ежемесячный платеж за абонентское обслуживание производится в срок не более 7 (Семи) рабочих дней с даты приемки Заказчиком Акта о приёмке оказанных услуг и Акта соответствия SLA. Оплата осуществляется на основании выставленного счета и производится в форме безналичного расчета путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, указанный в соответствующем пункте Договора,

## Более подробная информация по разделу 4 указана в проекте договора, который является неотъемлемой частью закупочной документации.

# 5. ТРЕБОВАНИЯ К УЧАСТИКАМ ЗАКУПКИ

# 5.1. Требования о наличии кадровых ресурсов и их квалификации:

В составе своей заявки Участник предоставляет справку о кадровых ресурсах, подтверждающая наличие квалифицированного персонала в составе:

Специалист, осуществляющий функции по приему заявок - 1 человек.

IT - специалист – 3 человека, в том числе дежурный администратор, находящийся круглосуточно на связи по телефону и/или на портале Исполнителя (при наличии) для оперативной связи с Заказчиком в случае аварийных и иных ситуаций, связанных с технической поддержкой веб-сервера сайта [https://https://tomskenergosbyt.ru](https://https://tomskenergosbyt.ru%20) .

## 5.2. Требования о наличии материально-технических ресурсов.

Не требуется.

## 5.3. Требования к измерительным приборам и инструментам.

Не требуется.

## 5.4. Требования о наличии действующих разрешений, аттестаций, лицензий.

Нетребуется.

## 5.5. Требования о наличии сертифицированных систем менеджмента

Не требуется.

## 5.6. Требования о наличии аккредитации в Группе «Интер РАО»

Не требуется.

## 5.7. Требования к опыту оказания аналогичных услуг

Участник предоставляет справку о выполнении аналогичных договоров, подтверждающих наличие опыта оказания услуг по технической поддержке и системного администрирования веб-серверов в количестве не менее 3 исполненных договоров за последние 3 года, предшествующих дате подачи заявки на участие в данной закупке.

## 5.8. Требования к субподрядным организациям

## Исполнитель для оказания услуг, указанных в настоящем техническом задании, может привлекать соисполнителей (субподрядные организации). Требования к Исполнителю, указанные в настоящем техническом задании применимы к привлекаемым Участникам соисполнителям (субподрядным организациям) в объёме поручаемых им услуг согласно «Плану привлечения субподрядчиков (соисполнителей). Документы, подтверждающие соответствие соисполнителей (субподрядчиков) требованиям настоящему техническому задании, а также требованиям Закупочной документации, должны представляться в составе заявки Участника.

## 6.ПРИЛОЖЕНИЯ К ТЕХНИЧЕСКОМУ ЗАДАНИЮ

Приложение № 1 – Перечень услуг, входящий в абонентское обслуживание;

Приложение № 2 – Типовое соглашение об уровне обслуживания (SLA);

Приложение № 3 – Руководство по реагированию на инциденты.

Приложение №1

**Перечень услуг, входящий в абонентское обслуживание**

| **Описание услуг** |
| --- |
| 1. Настройка и оптимизация операционной системы Linux CentOS.  2. Настройка и оптимизация программного обеспечения для работы веб-сервера: nginx, apache, pure-ftpd, mysql, postgresql, php, ruby, python, postfix.  3. Установка обновлений, вышедших в текущем месяце абонентского обслуживания и устраняющих уязвимости программного обеспечения, указанного в пп. 1, 2, в соответствии с Методикой тестирования обновлений безопасности программных, программно-аппаратных средств. утвержденной ФСТЭК России 28 октября 2022 г. В случае выявления причин, препятствующих установке обновлений, либо отсутствия обновлений (устраняющих известные уязвимости), опубликованных производителем программного обеспечения в текущем месяце абонентского обслуживания, Исполнитель обязуется сообщить об этом Заказчику в целях выработки мер (технических/организационных) по минимизации рисков эксплуатации уязвимостей и минимизации возможного ущерба в случае их реализации.  4. Мониторинг операционной системы в режиме 24\*7.  5. Приём заявок от Заказчика:  • по вопросам конфигурирования, эксплуатации программного обеспечения веб-сервера <https://tomskenergosbyt.ru>;  • по обеспечению превентивных мер для недопущения аварийных ситуаций;  • по предварительной диагностике и локализации возникшей неисправности на оборудовании и программном обеспечении веб-сервера <https://tomskenergosbyt.ru>;  • решение технических вопросов по расширению и модернизации оборудования и программного обеспечения веб-сервера <https://tomskenergosbyt.ru>;  6. Диагностика и устранение возможных сбоев в доступе к Интернет-ресурсу <https://tomskenergosbyt.ru> в круглосуточном режиме, в том числе при кратковременных разрывах соединения:  • Плановая диагностика веб-сервера с выдачей рекомендаций по его эксплуатации и устранение возможных выявленных диагностикой проблем;  • Выявление и исправление ошибок в распределении дискового пространства;  • Контроль состояния Log-файлов;  • Проверка работоспособности сетевых клиентов;  • Проверка работоспособности прикладного ПО сервера.  7. Обеспечение работы дежурного администратора, находящегося круглосуточно на связи по телефону и/или на портале Исполнителя (при наличии) для оперативной связи с Заказчиком, в случае аварийных и иных ситуаций, связанных с технической поддержкой веб-сервера сайта <https://tomskenergosbyt.ru>.  8. Взаимодействие с разработчиками сайта при решении смежных вопросов, связанных с технической поддержкой сервисов и настройкой модулей интернет-ресурса <https://tomskenergosbyt.ru> (почтовых серверов, баз данных и т.п.):  • конфигурирование оборудования и программного обеспечения веб-сервера <https://tomskenergosbyt.ru> под поставленные задачи;  • рекомендации превентивных мер для недопущения аварийных ситуаций при разработке;  • тестирование и локализация возникшей неисправности в серверной среде, на создаваемых веб-сервисах, по запросу разработчиков;  • нагрузочное тестирование и рекомендации по расширению и модернизации оборудования и программного обеспечения;  • другие технические вопросы, связанные с технической поддержкой веб-сервера и настройкой модулей интернет-ресурса.  9. Настройка и оптимизация операционной системы на оборудовании веб-сервера <https://tomskenergosbyt.ru>:  • настройка Серверных ОС;  • настройка оборудования и установка системного ПО сервера (конфигурирование дискового массива, тестирование аппаратного обеспечения, установка и настройка виртуальных машин);  • установка, настройка и оптимизация клиент-серверного ПО (СУБД, приложения рабочих групп, почтовый сервер - Apache, Nginx, MySQL, Pure-ftpd, PHP (LAMP), XML, PostgreSQL, Ruby, Python, Postfix, Tomcat);  • настройка служб удалённого доступа для управления веб-сервером;  • создание учётных записей, групп, предоставление ресурсов и прав, удаление старых учётных записей и др.).  10. В случае недоступности веб-сервера корпоративного сайта АО «Томскэнергосбыт» (<https://tomskenergosbyt.ru>) для пользователей или недоступности всей или части информации, включая интернет-сервисы, зависящие от работы серверного оборудования, Исполнитель проводит анализ проблемы, уведомляет об этом Заказчика по электронной почте, телефону и/или на Портале Исполнителя (при наличии), восстанавливает доступность веб-сервера и/или интернет-сервисов и информацию на нём своими силами, взаимодействует с разработчиками (программными специалистами) Заказчика, в случае необходимости, и/или предоставляет Заказчику рекомендации по исправлению проблемы (если проблема обнаружена вне зоны ответственности Исполнителя). В случае если проблема на стороне программного обеспечения или требует вмешательства дополнительных специалистов, кроме системных администраторов.  • Установка и обновление свободно распространяемого программного обеспечения, входящего в используемый дистрибутив OS;  • Восстановление/создание дампов баз данных;  • Восстановление/создание архива сайта на веб-сервере;  • Восстановление клиентских данных из резервной копии;  • Управление учётными записями пользователей и разработчиков;  • Создание/редактирование cron-заданий.  11. Круглосуточный мониторинг потребления ресурсов оборудования веб-сервера <https://tomskenergosbyt.ru>. В случае сбоя в работе веб-сервера, включая работу интернет-сервисов, зависящих от работы серверного оборудования, Исполнитель принимает меры по его устранению в случае, если это лежит в зоне ответственности Исполнителя, заблаговременно уведомляет Заказчика, в случае необходимости соответствующих изменений в аппаратной части:  • Устранение сбоев серверного оборудования;  • Анализ причин неработоспособности интернет-ресурса <https://tomskenergosbyt.ru>;  • Перезагрузка http/ftp/tomcat сервера или сервисов;  • Внесение изменений в системные файлы (httpd.conf, my.cnf и др.) для оптимизации работы vps и/или сервера;  • Отслеживание критических ошибок, уязвимостей и обновление веб-сервера в соответствии с Методикой тестирования обновлений безопасности программных, программно-аппаратных средств. утвержденной ФСТЭК России 28 октября 2022 г.;  • Мониторинг доступа к сети Интернет, мониторинг сетевых событий и событий безопасности;  • Базовые мероприятия по противодействию DoS и DDoS (HTTP Flood), BruteForce атак;  • Внесение изменений в настройки ПО, необходимых для функционирования системы;  • Настройка системы ежедневного мониторинга и ежедневного резервного копирования и восстановления информации Заказчика.  • Удаленное резервное копирование данных с веб-сервера <https://tomskenergosbyt.ru> ежедневно в автоматическом режиме (до 150 (ста пятидесяти) Гб) с использованием оборудования Исполнителя. Данные, включая технические данные ПО резервного копирования, могут занимать на сервере Исполнителя до 150 Гб.  • Резервному копированию локальному и удаленному подлежат все данные (за исключением папок cache, tmp и подобных, не обязательных для резервного копирования, папок). Для папок log, содержащих записи (логи) ошибок, резервное копирование должно осуществляться.  • В случае, если данных для резервного копирования на веб-сервере Заказчика больше, чем 150 Гб, Исполнитель должен согласовать условия для надлежащего удалённого резервного копирования таких данных с Заказчиком, либо согласовать копирование неполного объема данных.  12. Восстановление информации из резервных копий и предоставление доступа к резервным копиям данных по запросу Заказчика.  13. Выделение дополнительного дискового пространства на оборудовании Исполнителя для удалённого резервного копирования информации Заказчика в размере более 150 (ста пятидесяти) Гб.  14. Перенос сайта (ов) и иной информации Заказчика по его Заявке на обслуживаемый веб-сервер.  15. Иные услуги, связанные с администрированием веб-сервера Заказчика, настройки программного обеспечения по заданию Заказчика.  16. Устранение сбоев в работе Сайта, выявленных со стороны Заказчика  17. Оперативное реагирование на инциденты информационной безопасности в соответствии с руководством по реагированию на инциденты (Приложение № 3 к Техническому заданию).  18. Реализация организационных и технических мер, решения о необходимости осуществления которых принимаются Федеральной службой безопасности Российской Федерации и Федеральной службой по техническому и экспортному контролю в пределах их компетенции и направляются на регулярной основе в АО «Томскэнергосбыт» с учетом меняющихся угроз в информационной сфере. |

Приложение №2

**Типовое соглашение об уровне обслуживания (SLA)**

1. **Термины и определения**

|  |  |
| --- | --- |
| **Время выполнения** | Время, прошедшее с момента поступления Запроса до направления уведомления пользователю о завершении работы по Запросу. |
| **Время закрытия** | Время, прошедшее с момента фактического уведомления пользователя о завершении работ по Запросу до момента подтверждения их выполнения. |
| **Время поступления запроса** | Время поступления обращения по электронной почте или регистрации сообщения через Портал Исполнителя (при наличии). |
| **Время реакции** | Время, прошедшее со времени поступления Запроса до момента фактического начала работ. |
| **Заказчик** | АО «Томскэнергосбыт». |
| **Заявка** | Обращение пользователя за оказанием Услуги, зафиксированное на электронной почте или на Портале (при наличии). |
| **Инцидент** | Запрос, связанный с событием, которое не является частью нормальной работы Услуги, ведущее/способное привести к остановке Услуги или снижению уровня ее качества. |
| **Исполнитель** |  |
| **Услуга** | Действия или возможности в соответствии с Договором, предоставляемые Исполнителем для Пользователей, требующие консультационной, технической поддержки. |
| **Пользователь** | Работник или представитель Заказчика, получающий ИТ-Услугу, у которого возникла потребность в получении поддержки по Услуге. |
| **Портал** | Программное обеспечение, предназначенное для оформления Заявок. |

1. **Общие сведения**

Настоящее Соглашение содержит описание параметров уровня обслуживания, правил их расчета, а также особые условия выполнения работ по отдельным видам Услуг.

* 1. Время предоставления Услуг

| **Параметр** | **Время** | **Примечание** |
| --- | --- | --- |
| Плановое время доступности Услуг | Круглосуточно, за исключением времени регламентных и плановых работ, а также случаев, отдельно оговариваемых между Исполнителем и Заказчиком. |  |
| Время приёма обращений | Круглосуточно. | За исключением случаев, отдельно оговариваемых между Исполнителем и Заказчиком. |
| Время выполнения Запросов | Заявки с приоритетом: «Низкий», «Нормальный», «Высокий» – рабочие дни с 08.00 до 20.00 по томскому времени.  Заявки с приоритетом «Авария!» – в любое время (круглосуточно). | За исключением случаев, отдельно оговариваемых между Исполнителем и Заказчиком. |
| Плановые работы менее 30 минут |  | Должны быть согласованы функциональным Заказчиком и Исполнителем не позднее, чем за 24 астрономических часа до начала работ. |
| Экстренные работы | В любое время. | Об экстренных работах Исполнитель должен известить функционального Заказчика. |

* 1. Способы обращения

Заказчик направляет обращения на электронную почту Исполнителя или на Портал Исполнителя (при наличии).

Подать обращение и запрос на получение услуги можно на электронную почту Исполнителя или на Портал Исполнителя (при наличии).

* 1. Способы оказания Услуг технической поддержки

1. Консультации по телефону;
2. Отправление заявок на электронную почту Исполнителя или на Портал Исполнителя (при наличии);
3. **Параметры уровня обслуживания и размеры вычета за неисполнение параметров**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Параметр** | **Размер вычета от стоимости Услуги, в %** | **Плановое значение** |
| Уровень доступности Услуги | 4 | Не менее 99% |
| Доля заявок, время реакции по которым соответствует параметрам обслуживания | 2 | Не менее 99% |
| Доля заявок, время выполнения которых соответствует параметрам обслуживания | 2 | Не менее 99 % |

* 1. Порядок расчета параметра «Уровень доступности»

Параметр считается выполненным, если его фактическое значение не ниже установленного настоящим соглашением.

Уровень доступности = Фактическое время доступности Услуги / Плановое время доступности Услуги\*100.

Источником фактического времени доступности являются данные системы мониторинга Исполнителя.

* 1. Порядок расчета параметра «Доля заявок, время реакции по которым соответствует параметрам обслуживания»

Параметр считается выполненным, если его фактическое значение не ниже установленного настоящим соглашением.

Доля запросов, время реакции по которым соответствует параметрам обслуживания = Количество заявок, фактическое время реакции по которым соответствует нормативному времени реакции / общее количество заявок\*100,

где:

* количество заявок, фактическое время реакции по которым соответствует нормативному времени реакции – данные, которые зафиксированы Заказчиком. В соответствии с приоритетом заявок, указанных в п. 3.2.2 Технического задания.
* общее количество заявок, которые были направлены Исполнителю за отчетный период. В соответствии с приоритетом заявок, указанных в п. 3.2.2 Технического задания.
  1. Порядок расчета параметра «Доля заявок, время выполнения которых соответствует параметрам обслуживания»

Параметр считается выполненным, если его фактическое значение не ниже установленного настоящим соглашением.

Доля запросов, время выполнения по которым соответствует параметрам обслуживания = Количество запросов, фактическое время выполнения по которым соответствует нормативному времени выполнения / общее количество запросов\*100,

где:

* количество запросов, фактическое время выполнения по которым соответствует нормативному времени выполнения.
* общее количество запросов.
  1. Порядок расчета общего количества запросов

В расчет берутся запросы, закрытые за отчетный период.

Запрос считается закрытым, если выполнены следующие действия:

* Исполнитель уведомляет Инициатора Запроса о выполнении всех необходимых действий в соответствии с зарегистрированным Запросом. Информация отправляется Заказчику по электронной почте или указывается на Портале Исполнителя (при наличии);
* Инцидент закрывается в случае полного устранения описанных при регистрации инцидента, и факт устранения неисправностей подтверждается Инициатором Запроса по электронной почте или указывается на Портале Исполнителя (при наличии);
* Запрос может быть закрыт Исполнителем, в случаях, когда для выполнения Запроса необходимо оказание Исполнителем непрофильных Услуг, не предусмотренных данным Соглашением. В таком случае Инициатору Запроса направляется уведомление о закрытии с указанием причины закрытия данного Запроса;
* Исполнитель имеет право закрыть Запрос, если в течение 5 (пяти) рабочих дней после направления уведомления, со стороны Заказчика отсутствует реакция.
  1. Порядок расчета фактического времени выполнения Запроса

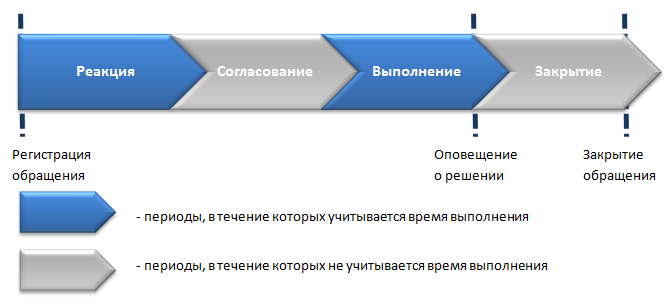


Рисунок 1. Принцип расчета фактического времени выполнения Запроса

1. **Ограничение ответственности**

На качество Услуг, оказываемых Исполнителем Заказчику, влияет качество продуктов и Услуг, получаемых от сторонних компаний:

* поставщиков телекоммуникационных Услуг (канал связи);
* арендодателей (электричество, пропускная система и пр.);
* поставщиков программного обеспечения (в случае подтверждения разработчиком сбоя по вине программного обеспечения).
* поставщиков оборудования (серверное оборудование, рабочие станции и пр.)

В связи с этим, деятельность сторонних компаний может повлечь за собой глобальный сбой, ограничить возможность предоставления Услуги или привести к нарушению качества оказываемых Услуг. В случаях, где Исполнитель не имеет возможности оказывать прямое влияние на качество Услуг данных компаний, при оценке качества работы Исполнителя не учитываются нарушение SLA, связанные с Услугами ненадлежащего качества, предоставляемыми сторонними компаниями.

1. **Особенности оказания отдельных видов ИТ-Услуг**
   1. Диагностика возникновения Запроса

В ходе выполнения работ Исполнитель ведет диагностику причин обращений пользователей.

Запросы типа «Инцидент» должны быть продиагностированы на причину возникновения инцидента:

| **Причина** | **Описание** |
| --- | --- |
| Инфраструктура (внутренняя) | Причиной инцидента является некорректное функционирование ЦОД |
| Инфраструктура (внешняя) | Причиной инцидента являются телекоммуникационная инфраструктура или любая другая техническая инфраструктура, не входящая в состав ЦОД |
| Ошибка программного обеспечения | Внутренняя ошибка системы, сбой словаря данных, настроек системы, настроек производительности, в том числе интерфейсов |
| Ошибка пользователя | Несоблюдение регламента, некорректное использование системы |

* 1. Взаимодействие с Заказчиком
     1. Увеличение срока выполнения Запроса

В отдельных случаях возможно увеличение срока2 выполнения Запроса:

* по согласованию с Пользователем (с инициатором Запроса) в случае нехватки ресурсов на выполнение Запроса. Данная договоренность фиксируется на карточке Запроса с уведомлением пользователя;
* в случае отсутствия на рабочем месте пользователя (если это необходимо для проведения работ);

2 Срок определяется индивидуально в зависимости от Запроса по согласованию Сторон.

Приложение №3

**РУКОВОДСТВО ПО РЕАГИРОВАНИЮ НА ИНЦИДЕНТЫ**

**ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Термины** | **Определения** |
| DDoS атака (сетевого уровня, прикладного уровня) | Хакерская атака на вычислительную систему с целью довести её до отказа, то есть создание таких условий, при которых пользователи системы не смогут получить доступ к предоставляемым системным ресурсам (серверам), либо этот доступ будет затруднен. |
| Дефейс сайта | Тип хакерской атаки, при которой главная (или другая важная) страница веб-сайта заменяется на другую. |
| Несанкционированный доступ к интерфейсу управления. Обнаружение утечки административных учетных данных, ключа или секрета | Доступ к закрытой для публичного доступа информации со стороны лиц, не имеющих разрешения на доступ к этой информации. |
| Инцидент | Любое событие, не являющееся частью стандартного (штатного) функционирования и/или использования IT-инфраструктуры (программ для ЭВМ), обслуживание которой (-ых), содержится в Перечне оказываемых Исполнителем услуг по Договору. |
| Заявка | Сообщение Заказчика об Инциденте, направленное в адрес Исполнителя |

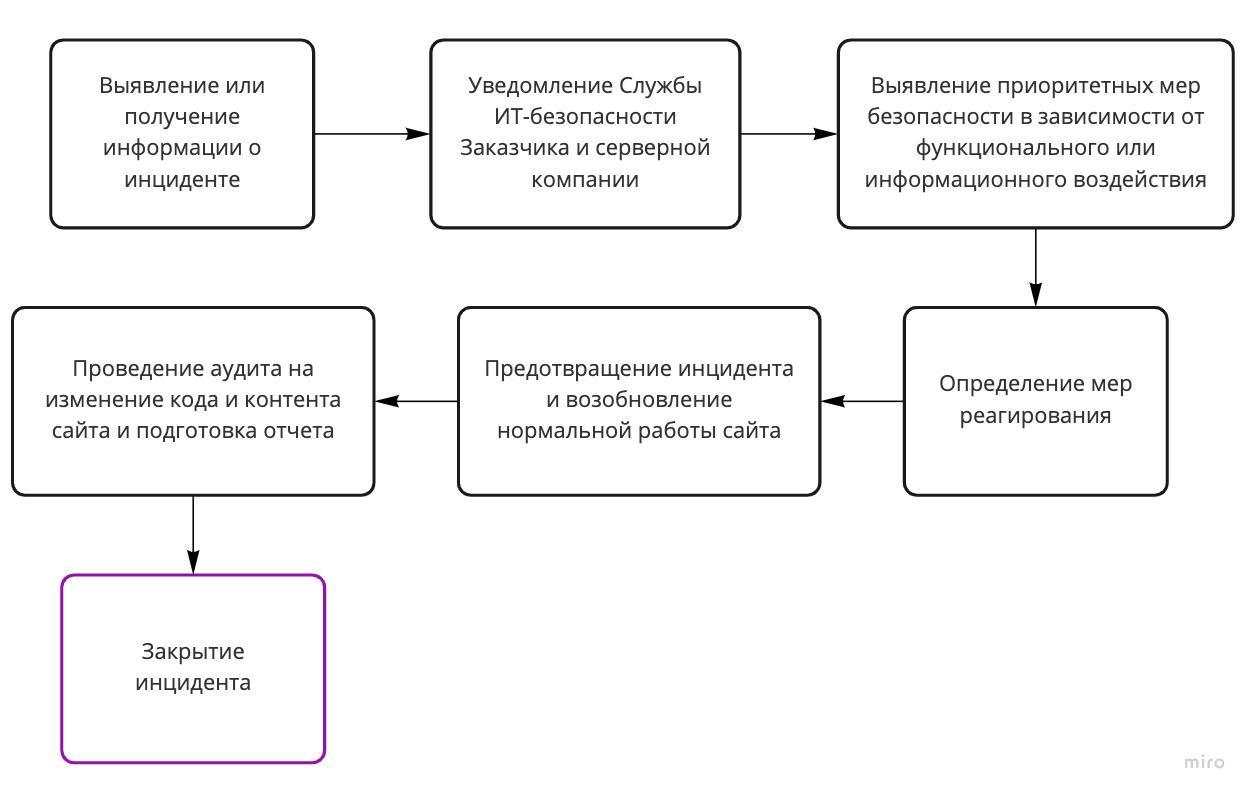
**ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДАННОГО ДОКУМЕНТА**

Этот документ является кратким руководством по реагированию на инциденты, которые могут возникнуть на сайте <https://tomskenergosbyt.ru>.

**Задачами документа являются:**

* систематизация теоретической информации о возможных инцидентах
* описание алгоритма реагирования на инциденты;
* описание процесса взаимодействия между заказчиком и исполнителем в случае возникновения инцидентов и плановых работ по заявкам.

**ОБЩАЯ СХЕМА РЕАГИРОВАНИЯ НА ИНЦИДЕНТЫ**



| **ПЛАНЫ РЕАГИРОВАНИЯ НА ОСНОВНЫЕ ТИПЫ ИНЦИДЕНТОВ** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование мероприятия | Ответственный | Срок выполнения | Примечание |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **DDoS атака (сетевого уровня)** | | | | |
| 1 | Уведомление службы информационной безопасности АО «Томскэнергосбыт» (далее - Заказчик), \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далее – Исполнитель) | Заказчик | 2 ч. |  |
| 2 | Выявление узлов, с которых производится атака | Исполнитель | 2 ч. |  |
| 3 | Блокировка узлов, с которых производится атака | Исполнитель | 2 ч. |  |
| 4 | Принятие дополнительных мер по противодействию атаки | Исполнитель | 4 ч. |  |
| 5 | Восстановление работы сайта | Исполнитель | 1 ч. |  |
| 6 | Предоставление в службу информационной безопасности Заказчика информации об атаке и принятых мерах | Исполнитель | 2 ч. |  |
| 7 | Выявление уязвимостей, повлекших проведения атаки | Исполнитель | 6 ч. |  |
| 8 | Устранение уязвимостей, повлекших проведения атаки | Исполнитель | 24 ч. |  |
| **DDoS атака (прикладного уровня)** | | | | |
| 1 | Уведомление службы информационной безопасности Заказчика, Исполнителя | Заказчик | 2 ч. |  |
| 2 | Выявление узлов, с которых производится атака | Исполнитель | 2 ч. |  |
| 3 | Блокировка узлов, с которых производится атака | Исполнитель | 2 ч. |  |
| 4 | Принятие дополнительных мер по противодействию атаки | Исполнитель | 4 ч. |  |
| 5 | Восстановление работы сайта | Исполнитель | 1 ч. |  |
| 6 | Предоставление в службу информационной безопасности Заказчика информации об атаке и принятых мерах | Исполнитель | 2 ч. |  |
| 7 | Выявление уязвимостей, повлекших проведения атаки | Исполнитель | 6 ч. |  |
| 8 | Устранение уязвимостей, повлекших проведения атаки | Исполнитель | 24 ч. |  |
| **Дефейс сайта** | | | | |
| 1 | Уведомление службы информационной безопасности Заказчика, Исполнителя | Заказчик | 2 ч. |  |
| 2 | Выявление страниц сайта, пострадавших от дефейса | Исполнитель | 1 ч. |  |
| 3 | Принятие мер по устранению дефейса | Исполнитель | 3 ч. |  |
| 4 | Восстановление работы сайта | Исполнитель | 2 ч. |  |
| 5 | Предоставление в службу информационной безопасности Заказчика информации об атаке и принятых мерах | Исполнитель | 1 ч. |  |
| 6 | Выявление уязвимостей, повлекших проведение дефейса | Исполнитель | 6 ч. |  |
| 7 | Устранение уязвимостей, повлекших проведение дефейса | Исполнитель | 24 ч. |  |
| **Обнаружение утечки административных учетных данных, ключа или секрета** | | | | |
| 1 | Уведомление службы информационной безопасности Заказчика, Исполнителя | Заказчик | 1 ч. |  |
| 2 | Блокировка скомпрометированной учетной записи | Исполнитель | незамедлительно |  |
| 3 | Уведомление владельца учетной записи о компрометации | Исполнитель | 2 ч. |  |
| 4 | Установление причин утечки административных учетных данных, ключа или секрета | Исполнитель | 4 ч. |  |
| 5 | Изменение пароля, ключа или секрета и разблокировка ученной записи | Исполнитель | 2 ч. |  |
| 6 | Принятие мер по устранению причин утечки административных учетных данных, ключа или секрета | Исполнитель | 4 ч. |  |
| 7 | Предоставление в службу информационной безопасности Заказчика информации об атаке и принятых мерах | Исполнитель | 1 ч. |  |
| 8 | Выявление уязвимостей, повлекших утечку административных учетных данных, ключа или секрета | Исполнитель | 6 ч. |  |
| 9 | Устранение уязвимостей, повлекших утечку административных учетных данных, ключа или секрета | Исполнитель | 24 ч. |  |
| **Обнаружение утечки пользовательских данных** | | | | |
| 1 | Уведомление службы информационной безопасности Заказчика, Исполнителя | Заказчик | 2 ч. |  |
| 2 | Блокировка скомпрометированной учетной записи | Исполнитель | незамедлительно |  |
| 3 | Уведомление владельца учетной записи о компрометации | Исполнитель | 4 ч. |  |
| 4 | Установление причин утечки административных учетных данных, ключа или секрета | Исполнитель | 8 ч. |  |
| 5 | Изменение пароля, ключа или секрета и разблокировка ученной записи | Исполнитель | 4 ч. |  |
| 6 | Принятие мер по устранению утечки пользовательских данных | Исполнитель | 4 ч. |  |
| 7 | Предоставление в службу информационной безопасности Заказчика информации об атаке и принятых мерах | Исполнитель | 1 ч. |  |
| 8 | Выявление уязвимостей, повлекших утечку пользовательских данных | Исполнитель | 6 ч. |  |
| 9 | Устранение уязвимостей, повлекших утечку пользовательских данных | Исполнитель | 24 ч. |  |

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ МЕЖДУ ЗАКАЗЧИКОМ И ИСПОЛНИТЕЛЕМ В СЛУЧАЕ ВОЗНИКНОВЕНИЯ ИНЦИДЕНТОВ И ПЛАНОВЫХ РАБОТ ПО ЗАЯВКАМ**

Таблица 1. Категория Заявки:

|  |  |
| --- | --- |
| **Категория Заявки** | **Описание** |
| Инцидент | Заявка на восстановление доступа и/или нормального (штатного) функционирования IT-инфраструктуры Заказчика (программ для ЭВМ). |
| Заявка на обслуживание | Заявка на плановое обслуживание IT-инфраструктуры Заказчика (программ для ЭВМ), включая оптимизацию работы, настройку.  Восстановление доступа к программам Заказчика после утраты учетных данных.  Создание и удаление пользователей; Консультации по работе с IT-инфраструктуры Заказчика (программами для ЭВМ). |
| Заявка на предоставление информации | Заявка на предоставление технической информации об Услугах, включая отчеты по объёму трафика, журналы доступа, версии ПО и т. д., в зависимости от программ для ЭВМ и наличия технической возможности. |

Таблица 2. Определение приоритета Заявки:

| **Приоритет Заявки** | **Описание** |
| --- | --- |
| Авария | Заявка, вызвана полной недоступностью IT-инфраструктуры Заказчика (программ для ЭВМ), обслуживание которой (-ых), содержится в Перечне оказываемых Исполнителем услуг по Договору в связи с неисправностью оборудования, сети, инженерных систем и/или инфраструктуры Исполнителя. |
| Высокий | Заявка на устранение неисправности, повлекшей за собой частичную недоступность IT-инфраструктуры Заказчика (программ для ЭВМ), обслуживание которой (-ых), содержится в Перечне оказываемых Исполнителем услуг по Договору или существенное ограничение доступного функционала или замедление доступа к IT-инфраструктуре Заказчика (программам для ЭВМ), обслуживание которой (-ых), содержится в Перечне оказываемых Исполнителем услуг по Договору. |
| Обычный | Заявка на устранение неисправности, которая не оказывает существенного влияния на использование Заказчиком IT-инфраструктуры Заказчика (программ для ЭВМ), обслуживание которой (-ых), содержится в Перечне оказываемых Исполнителем услуг по Договору (требуется выполнить стандартную процедуру). |

Таблица 3. Гарантированные максимальные сроки реакции и выполнения Заявок:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Категория** | **Приоритет** | **Время реакции на Заявку** | **Время решения Заявки** | **Часы обработки**  **(круглосуточно/рабочие)** |
| Инцидент | Авария | 1 час | 4 часа | Рабочие часы Исполнителя |
| Высокий | 2 часа | 6 часов | Рабочие часы Исполнителя |
| Обычный | 3 часа | 8 часов | Рабочие часы Исполнителя |
| Заявка на обслуживание |  | 8 часов | 2 рабочих дня | Рабочие часы Исполнителя |
| Заявка на предоставление информации |  | 16 часов | 4 рабочих дня | Рабочие часы Исполнителя |

**Регламент передачи заявок заказчиком исполнителю**

1. При передаче заявки исполнителю заказчик маркирует каждую задачу заявки по категории и приоритету.
2. Заказчик направляет заявку на электронную почту Исполнителя: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. Исполнитель реагирует на заявку в течение обозначенного времени в Таблице 3, в зависимости от категории и приоритета задач.
4. Перед началом работ исполнитель осуществляет оценку всех задач заявки, оценка производится в рабочих часа. Оценка направляется на электронную почту заказчика.
5. После согласования оценки по каждой задаче, исполнитель приступает к выполнению работ.
6. Работы исполнитель ведет на тестовой версии сайта. После выполнения работ осуществляется обновление рабочей версии сайта. Обновление рабочей версии сайта осуществляется в случае наличия законченных работ по сайту, в будние дни в интервале с 10:00 до 15:00 по томскому времени, не более одного раза в неделю в случае поступления заявок категории «Заявка на обслуживание».