

Приложение 3 к отчету о заключенных
ПАО «Россети Волга» в 2025 году
сделках, в совершении которых имеется
заинтересованность

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
на оказание услуг по изменению и доработке функциональности подсистем
АСУП ПАО «Россети Волга»

Лист согласования

Должность, Организация	Фамилия, инициалы	Подпись	Дата
<Наименование должности, краткое наименование организации>	<Фамилия И.О.>		<ДД.ММ.ГГГГ>
<Наименование должности, краткое наименование организации>	<Фамилия И.О.>		<ДД.ММ.ГГГГ>
<Наименование должности, краткое наименование организации>	<Фамилия И.О.>		<ДД.ММ.ГГГГ>

СОДЕРЖАНИЕ

Лист согласования.....	3
1. Общие сведения	6
1.1. Термины, определения и сокращения.....	6
1.2. Заказчик и Исполнитель	9
1.3. Полное и краткое наименование Услуг	10
1.4. Место и сроки оказания Услуг	10
2. Характеристика Услуг	10
2.1. Цели оказания Услуг	10
2.2. Результаты оказания Услуг	10
2.3. Общие требования к качеству Услуг	10
3. Общие требования к Услугам	11
3.1. Общее описание Объекта Услуг	11
3.2. Состав Объекта Услуг	12
3.3. Основные стандарты непрерывности Объекта Услуг по классам Критичности	13
3.4. Зона охвата Услуг	14
3.5. Ограничения в части оказания Услуг	15
3.6. Требования к численности и квалификации персонала Исполнителя	16
3.7. Требования к режимам работы Объекта Услуг	17
4. Требования к видам обеспечения.....	17
4.1. Требование к документационному обеспечению	17
4.2. Требования к организационному обеспечению	18
4.3. Требования к программному обеспечению	18
5. Требования к моделированию процессов	18
6. Требования к защите информации и информационной безопасности	18
6.1. Общие требования.....	18
6.2. Требования к организации удалённого доступа.....	19
6.3. Требования к АРМ специалистов Исполнителя	19
7. Перечень и порядок оказания Услуг	19
7.1. Требования к перечню Услуг и их содержанию	19
7.2. Порядок оказания Услуг	20
8. Перечень приложений	20

Содержание Услуг	21
Услуга 5. Доработка АСУП (выполнение ЗНИ).	21
Перечень документов, передаваемых Заказчиком Исполнителю для оказания услуг по изменению и доработке функциональности подсистем АСУП ПАО «Россети Волга». 22	
Формы отчётных документов	30

1. Общие сведения

1.1. Термины, определения и сокращения

Табл. 1 Термины, определения и сокращения

Сокращение, термин	Расшифровка сокращения, определение
1-я линия поддержки	Группа специалистов Заказчика, принимающая обращения Пользователей, обеспечивающая регистрацию всех поступающих обращений, предоставляющая консультации и методические разъяснения, обеспечивающая эскалацию зарегистрированных обращений в соответствующую службу 2-й линии поддержки
2-я линия поддержки	Группа специалистов Исполнителя, устраняющая сбои в работе программного обеспечения, оказывающая сложные справочно-консультационные услуги и т.д., по обращениям, поступившим с 1-й линии поддержки, а также выполняющая администрирование и устанавливающая обновления
3-я линия поддержки	Группа специалистов Исполнителя, устраняющая ошибки в программном обеспечении и т.д., по обращениям, поступающим со 2-й линии поддержки
Аппаратные компоненты	Тип компонентов Объекта Услуг, включающий категории Аппаратная ИВИ (серверное оборудование, сетевое оборудование, СХД), Прочее оборудование (ВКС, телефония)
АРМ	Автоматизированное рабочее место
АСУП (Система)	Автоматизированная система управления предприятием ПАО «Россети Волга» на основе программного обеспечения «1С:Энергетика 8», конфигурация «Управление РСК», состоящая из подсистем, автоматизирующая бизнес-процессы ПАО «Россети Волга», интегрированных между собой.
БД	База данных
Бизнес-процесс	Совокупность взаимосвязанных и взаимозависимых видов деятельности, преобразующая входы и выходы.
Версия ПО	Официально выпущенная, имеющая определенный номер
Владельцы процесса/подпроцесса	заместители Генерального директора ПАО «Россети Волга» по направлению деятельности или руководители структурных подразделения прямого подчинения Генеральному директору ПАО «Россети Волга», несущие ответственность за получение результата процесса и обладающий полномочиями для распоряжения ресурсами, необходимыми для выполнения процесса
Время реакции	Интервал времени между моментом регистрации обращения пользователя Объекта Услуг специалистом Службы технической поддержки Исполнителя и моментом назначения обращения на Специалиста Службы технической поддержки Исполнителя
Время решения	Время, в течение которого Служба технической поддержки Исполнителя должна решить запрос пользователя Объекта Услуг и описать решение без учёта времени уточнения у пользователя недостающей для решения запроса информации. Выполнение обращения также может откладываться (приостанавливаться) по другим, не зависящим от Исполнителя, причинам, из-за отсутствия пользователя или его неготовности к оказанию необходимых услуг
День	В настоящем ТЗ днём называется рабочий день, если явно не указано иное

Договор	Договор на оказание услуг, к которому данное ТЗ является неотъемлемым приложением
ЕЦС	Единый центр сопровождения – рабочая группа по сопровождению АСУП ПАО «Россети Волга», состоящая из работников Департамента ЦТиИТ исполнительного аппарата и ЦТиИТ филиалов и ПО Общества
Заказчик (Общество)	ПАО «Россети Волга»
Запрос на изменение (ЗНИ)	Обращение пользователя Объекта Услуг на выполнение доработки или изменения Объекта Услуг. ЗНИ включает в себя детали предлагаемого изменения
Запрос на обслуживание (ЗНО)	Запрос пользователя Объекта Услуг на информацию, консультацию или действие по управлению доступом к функциям и данным Объекта Услуг, который не связан с возникновением сбоя в работе Объекта Услуг
Злонамеренное действие	Умышленное деяние, направленное на нанесение ущерба Заказчику
ИБ	Информационная безопасность
ИВИ	Информационно-вычислительная инфраструктура
Инженерные компоненты	Тип компонентов Объекта Услуг, включающий категорию Инженерные системы (система электропитания, система охлаждения, система пожаротушения, СКУД, прочие инженерные системы ЦОД)
Инициатор	Представитель Заказчика, непосредственно направивший обращение в ЕЦС ПАО «Россети Волга».
Информационная система	Совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающие ее обработку информационных технологий и технических средств.
Инцидент	Незапланированное прерывание или снижение качества работы Объекта Услуг
ИС	Информационная система
Исполнитель	АО «Россети Цифра»
ИТ	Информационные технологии
ИТ-решение	Система, состоящая из персонала и комплекса средств автоматизации его деятельности, реализованная посредством ИТ
КСПД	Корпоративная сеть передачи данных
Несанкционированные изменения	Изменения, внесенные без согласования со стороны функционального заказчика, либо без наличия соответствующего обращения от пользователя Объекта Услуг
НСИ	Нормативно-справочная информация
Обновление Объекта Услуг	Новая версия Объекта Услуг, предназначенная для установки взамен либо в дополнение к существующей версии, в которой устранены выявленные дефекты ПО или выполнена доработка отдельных функций, направленная на повышение производительности или удобство эксплуатации
Обращение*	Любое обращение Заказчика к Исполнителю, зарегистрированное в системе ServiceDesk и содержащее требование на изменение любой части АСУП ПАО «Россети Волга». Выражается в системе ServiceDesk объектом «Запрос на изменение». <i>*В рамках данного договора Исполнителем не обрабатываются инциденты и запросы на обслуживание.</i>

Объект Услуг	Объект, в отношении которого оказываются Услуги сопровождения в соответствии с настоящим ТЗ. Объекты Услуг могут быть следующих видов: • ИТ-решение, внедрённая ИС, принадлежащая Заказчику, поставленная на баланс, переведённая в ПЭ; • ПО, приобретённое и установленное на АРМ Заказчика, при этом не являющееся ИС; • ИТ-оборудование, приобретённое, поставленное на баланс и эксплуатируемое Заказчиком; • Сервис, предоставляемый Заказчику в качестве ИТ-услуги, например доступ к ИТ-решению стороннего провайдера ИТ-услуг или предоставляемое в аренду ИТ-оборудование
Опротестованное Обращение	Обращение Заказчика, не принятое им после исполнения, обоснованно возвращённое на доработку
ОС	Операционная система
Ответственный за подсистему	Представитель заказчика – работник Департамента ЦТиИТ исполнительного аппарата или ЦТиИТ филиалов, или ПО Общества, отвечает за маршрутизацию обращений в ServiceDesk, распределение обращений по Ответственным консультантам, разработку и согласование технических заданий и проектных решений по подсистеме.
Ответственный консультант	Сотрудник Исполнителя, консультант, ответственный за подготовку и согласование документации по обращениям, тестирование обращения, передачу в эксплуатацию, консультирование пользователей по обращениям.
ОЭ	Опытная эксплуатация
ПМИ	Программа и методика испытаний
ПО	Программное обеспечение
Подсистема	Функционально обособленная часть Системы, автоматизирующая бизнес-процессы ПАО «Россети Волга», интегрированная с другими подсистемами на основе единой нормативно-справочной информации.
Пользователь	Представитель Заказчика, являющийся непосредственным потребителем услуг.
Пользователь	Сотрудники Заказчика, использующие Объект Услуг в служебных целях. Также пользователями могут выступать сотрудники сторонних организаций, контрагентов Заказчика
Порядок	Порядок оказания Услуг, являющийся приложением к настоящему ТЗ
ППО	Прикладное программное обеспечение
ПР	Проектное решение
Приоритет	Категория, используемая для определения относительной важности ЗНИ.
Программные компоненты	Тип компонентов Объекта Услуг, включающий категории: Прикладное ПО (пользовательские интерфейсы, прикладные подсистемы и модули, расчетные алгоритмы), Системное ПО (операционные системы, системы контейнеризации, СУБД, системные службы, серверы приложений, прочее системное ПО), Виртуальная ИВИ (системы виртуализации, виртуальные серверы, виртуальные сети, виртуальные СХД, виртуальные порты доступа)
ПСИ	Приёмо-сдаточные испытания
ПЭ	Промышленная эксплуатация
САСП	Система автоматизации службы поддержки пользователей. В соответствии с настоящим ТЗ используется система <u>Исполнителя</u>

Сбой	Потеря Объектом Услуг или его частью способности функционировать в соответствии с эксплуатационной документацией или предоставить требуемый результат. Сбой часто служит причиной Инцидента
Сервис-менеджер	Менеджер Исполнителя, ответственный за оказание услуг по настоящему Договору.
Система ServiceDesk	Система сервисного обслуживания.
Системное ПО	Системное программное обеспечение - ПО, необходимое для обеспечения функционирования сервера или АРМ (ОС, необходимые драйверы)
СКУД	Система контроля учёта доступа
Служба технической поддержки	Структурное или функциональное подразделение Исполнителя, предназначенное для оказания Услуг сопровождения Объекта Услуг в процессе его эксплуатации Пользователям
Соглашение	Соглашение об уровне Услуг, Service Level Agreement (SLA), в котором определены целевые показатели качества услуг
Специалист Службы технической поддержки	Сотрудник Исполнителя, который осуществляет рассмотрение, анализ и обработку поступающих обращений Пользователей в Службу технической поддержки
Стороны	Совместно Заказчик и Исполнитель
СУБД	Система управления базами данных
СХД	Система хранения данных
ТЗ	Техническое задание.
ТЗ	Техническое задание
ТКП	Технико-коммерческое предложение.
Услуги	Услуги, оказываемые в соответствии с условиями договора, в т.ч. данного ТЗ
ФЗ	Функциональный Заказчик – ответственный по процессу/подпроцессу, уполномоченное владельцем процесса/подпроцесса лицо, которое имеет в своем распоряжении необходимые ресурсы (человеческие, информационные, материальные и т.п.) для организации исполнения (реализации) процесса/подпроцесса
Фиктивное Обращение	Обращение, самостоятельно созданное Специалистом Службы технической поддержки для искусственного увеличения объема оказанных услуг с целью обоснования нарушений Соглашения
ФТ	Функциональные требования.
Час	В настоящем ТЗ часом называется один час рабочего времени суток в рабочих днях недели (с понедельника по пятницу), если явно не указано иное
Эксплуатационная документация	Техническая документация, которая определяет правила эксплуатации АУСП ПАО «Россети Волга». К эксплуатационной документации относятся: • руководство пользователя подсистемы; • руководство администратора; • проектное решение по подсистеме.

1.2. Заказчик и Исполнитель

1.2.1. Заказчик: Публичное акционерное общество «Россети Волга»

ПАО «Россети Волга»

410031, г. Саратов, ул. Первомайская, д.42/44.

E-mail: office@rossetivolga.ru.

1.2.2. Исполнитель: АО «Россети Цифра».
107023, г. Москва, Семеновский пер., д. 15, к. 32.

1.3. Полное и краткое наименование Услуг

1.3.1. Полное наименование: Услуги по изменению и доработке функциональности подсистем АСУП ПАО «Россети Волга».

1.3.2. Краткое наименование: Услуги.

1.4. Место и сроки оказания Услуг

1.4.1. Место оказания Услуг: Услуги оказываются удаленно с использованием средств удаленного доступа к Системе.

1.4.2. Сроки оказания Услуг: Общий срок оказания услуг составляет 24 месяца с даты заключения договора. Истечение срока оказания услуг не влечет за собой прекращения исполнения обязательств по обращениям, принятым в работу Сторонами до даты его истечения, такие обращения подлежат исполнению Сторонами в соответствии с положениями настоящего ТЗ.

2. Характеристика Услуг

2.1. Цели оказания Услуг

2.1.1. Целями оказания Услуг являются:

- расширение функциональности АСУП (на основе программного обеспечения «1С:Энергетика 8», конфигурация «Управление РСК»), которая состоит из набора подсистем, поддерживающих различные бизнес-процессы Общества и интегрированных между собой.
- обеспечение непрерывности бизнес-процессов Заказчика, автоматизация которых осуществляется с использованием АСУП.

2.2. Результаты оказания Услуг

2.2.1. Результатами оказания Услуг являются:

- АСУП, функционирующая с соблюдением требований надежности в соответствии со степенью критичности Объекта Услуг для бизнеса;
- выполненные в согласованные сторонами сроки доработки / изменения АСУП в соответствии с ЗНИ;

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 ИСО 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 57193-2016. «Информационная технология. Системная инженерия. Процессы жизненного цикла систем»;
- 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.

2.3.5 В случае оказания Услуг ненадлежащего качества и/или в случае, если в процессе оказания Услуг Исполнителем будут допущены отступления от условий ПР/ТЗ, ухудшающие качество Услуг, Исполнитель обязуется по первому требованию Заказчика в максимально короткие сроки, но не позднее 10 (Десяти) рабочих дней с момента предъявления требования устранять выявленные недостатки, если иной срок устранения недостатков не согласован Сторонами.

3. Общие требования к Услугам

3.1. Общее описание Объекта Услуг

На момент заключения Договора и до окончания оказания услуг Заказчик обладает правом использования программного обеспечения «1С:Предприятия 8» и «1С:Энергетика 8», конфигурация «Управление РСК».

3.1.1. Общее описание и основные характеристики Объекта Услуг приведены в карточке Объекта (см. Таблица 2).

Таблица 2. Карточка Объекта Услуг

№ п/п	Наименование характеристики Объекта Услуг	Значение характеристики Объекта Услуг
1	Вид Объекта Услуг	ИС
2	Полное наименование Объекта Услуг	Автоматизированная система управления предприятием ПАО «Россети Волги»
3	Сокращенное наименование Объекта Услуг	АСУП
4	Местонахождение Объекта Услуг	ЦОД ПАО «Россети Волги»
5	Реквизиты внутреннего документа Заказчика о переводе Объекта Услуг в ПЭ	Приказ N 469 от 18.12.2014 г.

6	Общее описание Объекта Услуг	АСУП ПАО «Россети Волги» на основе программного обеспечения «1С:Энергетика 8», конфигурация «Управление РСК», состоящая из подсистем, автоматизирующих бизнес-процессы ПАО «Россети Волги», интегрированных между собой
7	Класс Критичности в соответствии с Таблица 4	Важные для бизнеса

3.2. Состав Объекта Услуг

3.2.1. АСУП включает программные компоненты, указанные в Таблице 3.

Таблица 3. Программные компоненты Объекта Услуг

№ п/п	Наименование компонента Объекта Услуг	Наименование производителя компонента	Тип компонента Объекта Услуг	Категория компонента Объекта Услуг
1	Бухгалтерский учет и отчетность	Фирма 1 С	Программные компоненты	Прикладное ПО
2	Налоговый учет	Фирма 1 С	Программные компоненты	Прикладное ПО
3	Учет по МСФО	Фирма 1 С	Программные компоненты	Прикладное ПО
4	Управление активами	Фирма 1 С	Программные компоненты	Прикладное ПО
5	Управление инвестициями	Фирма 1 С	Программные компоненты	Прикладное ПО
6	Управление финансами и казначейство	Фирма 1 С	Программные компоненты	Прикладное ПО
7	Взаимодействие с потребителями	Фирма 1 С	Программные компоненты	Прикладное ПО
8	Претензионно-исковая деятельность	Фирма 1 С	Программные компоненты	Прикладное ПО
9	Управление персоналом и расчет зарплаты	Фирма 1 С	Программные компоненты	Прикладное ПО
10	Управление реализацией услуг по передаче электроэнергии	Фирма 1 С	Программные компоненты	Прикладное ПО
11	Технологические присоединения	Фирма 1 С	Программные компоненты	Прикладное ПО
12	Управление автотранспортом	Фирма 1 С	Программные компоненты	Прикладное ПО
13	Энергосбережение и повышение энергетической эффективности распределительных электросетей	Фирма 1 С	Программные компоненты	Прикладное ПО
14	Управление запасами	Фирма 1 С	Программные компоненты	Прикладное ПО
15	Управление договорами	Фирма 1 С	Программные компоненты	Прикладное ПО
16	Управление закупками	Фирма 1 С	Программные компоненты	Прикладное ПО
17	Метрология	Фирма 1 С	Программные компоненты	Прикладное ПО
18	Централизованная НСИ	Фирма 1 С	Программные компоненты	Прикладное ПО
19	СУБД	Компания «Тантор Лабс»	Программные компоненты	Системное ПО
20	ОС	Группа Астра	Программные компоненты	Системное ПО

Список подсистем может быть расширен, либо подсистемы могут быть переименованы на усмотрение Заказчика.

3.2.2. Перечень программных и аппаратных компонентов АСУП в разрезе категорий, в отношении которых оказываются Услуги сопровождения по настоящему ТЗ (приведены в п. 3.4).

3.3. Основные стандарты непрерывности Объекта Услуг по классам Критичности

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

- критически важные - приложения, работающие постоянно в режиме «боевого дежурства» 24x7x365, выход из строя которых влечёт за собой невосполнимые потери для бизнеса, в т.ч. угрозу жизни и здоровью персонала и населения;
- критические для бизнеса - критические для управления приложения, с режимом работы 24x7x365, выход из строя которых влечёт за собой значительные потери и ущерб для Заказчика;
- важные для бизнеса - обычные приложения, не требующие работы в реальном времени, с режимом работы 8x5;
- поддерживающие - не критические для управления приложения, в случае отказа которых ПАО «Россети Волга» остается способным выполнять возложенную на него миссию без потери качества.

3.3.2. Основные стандарты непрерывности Объекта Услуг по классам Критичности, принятые у Заказчика, приведены в ниже (см. Таблица 4).

Таблица 4. Класс Критичности

№ п/п	Наименование характеристики	Классификация критичности Объекта Услуг			
		Критически важные	Критические для бизнеса	Важные для бизнеса	Поддерживающие
1	Целевая доступность	99,96%	99,73%	99,20%	98,00%
2	Возможные внеплановые простои в месяц	18 мин	~2 ч	~6 ч	~14 ч
3	Время восстановления при аварии (RTO)	30 мин	4 ч	24 ч	72 ч
4	Срок утраты данных при аварии (RPO)	~0	8 ч	24 ч	24 ч
5	Требуемый режим работы системы	24x7x365	24x7	8x5	8x5
6	Доступность ИТ специалистов	24x7	24x7/8x5	8x5	8x5
7	Время проведения техобслуживания	В зависимости от Объекта Услуг 23:00-03:00 / 20:00-06:00			

3.4. Зона охвата Услуг

3.4.1. Программные, аппаратные и инженерные компоненты Объекта Услуг, в отношении которых оказываются Услуги в соответствии с настоящим ТЗ, указаны в Таблица 5 «Компоненты Объекта Услуг».

Таблица 5. Компоненты Объекта Услуг *

№ п/п	Категория компонента Объекта Услуг	Входит в зону охвата Услуг	Наименование компонентов Объекта Услуг
1	Прикладное ПО	[v]	1. Бухгалтерский учет и отчетность 2. Налоговый учет 3. Учет по МСФО 4. Управление активами 5. Управление инвестициями 6. Управление финансами и казначейство 7. Взаимодействие с потребителями 8. Претензионно-исковая деятельность 9. Управление персоналом и расчет зарплаты 10. Управление реализацией услуг по передаче электроэнергии 11. Технологические присоединения 12. Управление автотранспортом 13. Энергосбережение и повышение энергетической эффективности распределительных электросетей 14. Управление запасами 15. Управление договорами 16. Управление закупками 17. Метрология 18. Централизованная НСИ
2	Интеграционные механизмы	[v]	1. Бухгалтерский учет и отчетность 2. Налоговый учет 3. Учет по МСФО 4. Управление активами 5. Управление инвестициями 6. Управление финансами и казначейство 7. Взаимодействие с потребителями 8. Претензионно-исковая деятельность 9. Управление персоналом и расчет зарплаты 10. Управление реализацией услуг по передаче электроэнергии 11. Технологические присоединения 12. Управление автотранспортом 13. Энергосбережение и повышение энергетической эффективности распределительных электросетей 14. Управление запасами 15. Управление договорами 16. Управление закупками 17. Метрология 18. Централизованная НСИ
3	Системное ПО	[v]	СУБД ОС
4	Виртуальная ИВИ	[x]	[x]
5	Аппаратная ИВИ	[x]	[x]
6	Прочее оборудование	[x]	[x]
7	Инженерные системы	[x]	[x]

* При подготовке ТЗ на основе данной утверждённой формы для указанных в таблице программных и аппаратных компонентов указать [x], если компонент не входит в зону охвата Услуги, и [v], если компонент входит.

3.4.2. Зона охрана Услуг, в соответствии с настоящим ТЗ, указана в Таблице 6.

Таблица 6 Зона охвата Услуг

Компоненты	ПО	Наименование
Конфигурация	1С:УПП	АСУП филиала «Мордовэнерго»
Конфигурация	1С:УПП	АСУП филиала «Чуваэнерго»
Конфигурация	1С:УПП	АСУП филиала «Пензаэнерго»
Конфигурация	1С:УПП	АСУП филиала «Оренбургэнерго»
Конфигурация	1С:УПП	АСУП филиала «Самарские РС»
Конфигурация	1С:УПП	АСУП филиала «Ульяновские РС»
Конфигурация	1С:УПП	АСУП филиала «Саратовские РС»
Конфигурация	1С:УПП	АСУП ИА
Конфигурация	1С:ЗУП 3.1	Подсистема ЗУП

3.5. Ограничения в части оказания Услуг

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

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

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

3.5.3. Исполнение задач, связанных с устранением вышеуказанных последствий, реализуется вне параметров Соглашения и не является штатным процессом оказания Услуг.

3.5.4. Услуги не включают обучение Пользователей работе с Объектом Услуг, а также не включают выдачу сертификатов, подтверждающих квалификацию Пользователей для работы с Объектом Услуг.

3.5.5. Услуги не включают участие специалистов Исполнителя в различного рода мероприятиях Заказчика, связанных с Объектом Услуг, например, в программах тестирования возможностей Объекта Услуг, в совещаниях, посвященных проектам внедрения смежных ИС Заказчика, если иное не указано в составе конкретной услуги. Все задачи, связанные с Услугами, подаются Заказчиком в виде обращений в Службу технической поддержки Исполнителя, в том числе и по вопросам взаимодействия Объекта Услуг со смежными ИС Заказчика.

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

3.5.7. В случае возникновения ситуаций, связанных с несанкционированным изменением, сотрудниками Исполнителя, текущей конфигурации системно-технических ресурсов (ниже уровня настроек серверов приложений) и журналов регистрации системных событий систем Заказчика, выходящих за рамки услуг сервисов, указанных в Перечень услуг, а также несанкционированного доступа к документам и объектам информационных систем Заказчика, стоимость услуг сопровождения в периоде (этапе) может быть сокращено.

3.6. Требования к численности и квалификации персонала Исполнителя

3.6.1. Уровень квалификации и количество персонала Исполнителя должны быть достаточными для успешного оказания Услуг.

3.6.2. Квалификация должна быть подтверждена сертификатами, выданными уполномоченными на то организациями (производителем ПО, учебным центром, обладателем соответствующих прав).

3.6.3. Служба технической поддержки Исполнителя должна включать специалистов в соответствии с Таблица 7.

Таблица 7. Специалисты Службы технической поддержки

№ п/п	Должность	Роль	Категория	Количество, чел.
1	Архитектор	Определение структуры системы, компонентов и их взаимодействия, а также интеграции с другими системами.	K5	не менее 2
2	Сервис-менеджер	Контролирует процесс управления изменениями Системы. Устраняет разногласия между Заказчиком и Исполнителем.	K4	не менее 1
3	Администратор Системы/Релиз-менеджер	Выполняет работы по подготовке очереди и переносу изменений. Участствует в решении проблем, связанных с ошибками переноса изменений.	K3	не менее 2
4	Программист	Выполняет разработку ПО в установленные сроки. Участствует в решении проблем, возникших при переносе изменений.	K3/K4	не менее 12
5	Консультант Аналитик	Уточняет постановку задачи. Выполняет планирование и качественное исполнение работ. Тестирует выполненные изменения. Организовывает приемочное тестирование. Обеспечивает готовность ПО для переноса в продуктивную систему. Выполняет тестирование выполненных изменений ПО в установленные сроки. Обеспечивает своевременное и качественное выполнение работ по сопровождению системы. Обеспечивает документирование выполненных изменений.	K3/K4	не менее 7

3.6.4. Порядок оказания Услуг Исполнителем должен соответствовать принятой у Заказчика сервисно-ресурсной модели управления ИТ ГК, функционирующей по модульному принципу:

Табл. 8 Сервисно-ресурсная модель управления ИТ

1-я линия поддержки	Служба поддержки пользователей Группа мониторинга ИТ-инфраструктуры			САСП Заказчика / Исполнителя)	Служба организации сервисной деятельности, выделенный сервис-менеджер
2-я линия поддержки	Группа поддержки ИТ-инфраструктуры		Группа функционально го развития и поддержки Пользователей		
3-я линия поддержки	Производитель и системного ПО и оборудования	Служба эксплуатации ЦОД, производители оборудования ЦОД	Производители функционально го ПО, средств разработки	Возможны сторонние САСП	

3.7. Требования к режимам работы Объекта Услуг

3.7.1. Определены следующие режимы работы АСУП:

- штатный;
- аварийный;
- режим обслуживания.

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

3.7.3. Аварийный режим работы АСУП характеризуется отказом одной или нескольких функций АСУП.

3.7.4. Режим обслуживания АСУП должен использоваться для выполнения операций настройки, обновления, обслуживания программных компонентов АСУП. В данном режиме функции АСУП 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 доработка АСУП должны сопровождаться:

- предоставлением информации Пользователям по составу устанавливаемых обновлений / выполненных доработок Объекта Услуг в формате документа «Отчет о составе релиза»;
- передачей Исполнителем Заказчику обновленного пакета эксплуатационной документации, если обновление или доработка Объекта Услуг включает создание новых или изменение существующих прикладных

функций Объекта Услуг, требующих соответствующих изменений в документации.

4.2. Требования к организационному обеспечению

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

4.2.2. Взаимодействие Сторон должно быть организовано в соответствии с Порядком оказания услуг, приведённом в приложении 3 к настоящему ТЗ.

4.3. Требования к программному обеспечению

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

5. Требования к моделированию процессов

5.1. Исполнитель должен учитывать влияние доработок на существующую ИТ-архитектуру АСУП и проводить обследование процессов Заказчика в пределах организационных рамок настоящего ТЗ с описанием процессов существующих («как есть») и целевых («как будет») (в нотации, предложенной Заказчиком) на основании документации, имеющихся информационных ресурсов, анализа отчетных и аналитических форм.

5.2. Описания существующих («как есть») и целевых («как будет») бизнес-процессов и архитектурных решений должны быть представлены в формате электронной модели в машиночитаемом виде в соответствии с СТО 34.01-6.2-003-2023 «Информационные системы. Общие требования к моделированию ИТ-архитектуры», переданным Заказчиком Исполнителю.

6. Требования к защите информации и информационной безопасности

6.1. Общие требования

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

6.1.2. Оказание Услуг должно выполняться в соответствии с Правилами информационной безопасности, утверждёнными Приказом ПАО «Россети» и ПАО «ФСК ЕЭС» от 24.06.2022 № 289/189.

6.1.3. Исполнитель гарантирует конфиденциальность информации Заказчика, полученной в процессе оказания Услуг, в случае передачи информации, составляющей коммерческую тайну, Исполнитель обязуется подписать соответствующее соглашение по утверждённой у Заказчика форме.

6.1.4. Исполнитель обязан провести инструктаж работникам, привлекаемым к оказанию Услуг (в том числе удаленно) по соблюдению Правил информационной

безопасности и режима конфиденциальности информации, установленных Заказчиком, и предоставить Заказчику расписки об ознакомлении работников с локальными нормативными актами Заказчика о защите конфиденциальной информации.

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

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

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

6.2. Требования к организации удалённого доступа

6.2.1. Порядок организации удаленного доступа к информационным ресурсам Заказчика приведен в Р-РВ-170-214.* Регламент использования технических и программных средств обработки информации ПАО «Россети Волга» и доступа к информационным ресурсам в ПАО «Россети Волга» (включен в Приложение 2 – Перечень документов, передаваемых Заказчиком Исполнителю для оказания услуг по изменению и доработке Системы)

6.3. Требования к АРМ специалистов Исполнителя

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

- на АРМ должно быть установлено антивирусное ПО, включенное в реестр российского ПО, с ежедневно обновляемыми антивирусными базами;
- используемая ОС должна иметь установленные актуальные обновления безопасности;
- пароль учетной записи должен состоять не менее чем из 12 символов, включая прописные буквы, цифры и специальные символы;
- АРМ должен находиться на территории, определённой условиями договора и/или технического задания. Не допускается указание услуг с использованием мобильных АРМ или общедоступных АРМ.

7. Перечень и порядок оказания Услуг

7.1. Требования к перечню Услуг и их содержанию

7.1.1. Перечень Услуг, оказываемых Исполнителем в соответствии с настоящим ТЗ, приведён в Карте Услуг (см. Таблица 9).

Таблица 9. Карта Услуг *

№ п/п	Наименование Услуг	Шифр Услуг	Входит в объём ТЗ
1	Услуга 1. Обеспечение работоспособности АСУП	ИТ.ПО.АСУП-01	НЕТ
2	Услуга 2. Поддержка Пользователей АСУП	ИТ.ПО.АСУП-02	НЕТ
3	Услуга 3. Администрирование АСУП	ИТ.ПО.АСУП-03	НЕТ
4	Услуга 4. Обновление АСУП	ИТ.ПО.АСУП-04	НЕТ
5	Услуга 5. Доработка АСУП (выполнение ЗНИ).	ИТ.ПО.АСУП-05	ДА

* При подготовке ТЗ на основе данной утверждённой формы рекомендуется придерживаться типового состава Услуг с соблюдением их содержания и распределения входящих в их состав работ. В случае, если какая-либо из указанных Услуг не должна оказываться в рамках разрабатываемого ТЗ, рекомендуется не удалять её из Карты Услуг, а указать для неё значение «НЕТ» в столбце «Входит в объём ТЗ».

7.1.2. Содержание Услуг и перечень их содержания приведены в приложении 1 к настоящему ТЗ.

7.2. Порядок оказания Услуг

7.2.1. Порядок оказания Услуг приведён в приложении 3 к настоящему ТЗ.

7.2.2. Исполнитель в соответствии с указанным в карточках Услуг (см. приложение 1) графиком активирования осуществляет подготовку, согласование и предоставление Заказчику отчётных документов. Формы отчётных документов приведены в приложении 4 к настоящему ТЗ.

8. Перечень приложений

Приложение 1 Содержание услуг;

Приложение 2. Перечень документов, передаваемых Заказчиком Исполнителю для оказания услуг по изменению и доработке функциональности подсистем АСУП ПАО «Россети Волга»;

Приложение 3. Порядок оказания Услуг по изменению и доработке функциональности подсистем АСУП ПАО «Россети Волга»;

Приложение 4. Формы отчётных документов.

Содержание Услуг

Услуга 5. Доработка АСУП (выполнение ЗНИ).

Таблица 10. Содержание услуг «Доработка АСУП»

№ п/п	Название	Описание
1	Код Услуги	ИТ.ПО.АСУП-05
2	Название Услуги	Комплекс мероприятий по доработке и изменению АСУП ПАО «Россети Волга»
3	Категория Услуги	ИТ-услуга
4	Функциональный заказчик	Департамент цифровой трансформации и информационных технологий ПАО «Россети Волга»
5	Перечень работ в составе Услуги	- Регистрация и обработка ЗНИ Пользователей; - анализ обращений и уточнение требований Пользователей по задаче на доработку Объекта Услуг; - формирование постановки задачи на доработку программных компонентов Объекта Услуг; - разработка и согласование ТЗ на реализацию новой или модификацию существующей прикладной функции Объекта Услуг; - выполнение доработки с выпуском обновлений доработанных программных компонентов Объекта Услуг; - организация и обеспечение функционирования внутренней среды тестирования на собственных ресурсах Заказчика для тестирования обновлений Объекта Услуг; - тестирование обновлений Объекта Услуг на собственных ресурсах Заказчика; - установка обновлений на тестовую среду Объекта Услуг на ресурсах Заказчика; - подготовка ПМИ для проведения демонстрации новой или доработанной прикладной функции Объекта Услуг Заказчику; - проведение демонстрации новой или доработанной прикладной функции Объекта Услуг в формате ПСИ; - устранение замечаний, выявленных в ходе тестирования; - установка обновлений на продуктивную среду Объекта Услуг на ресурсах Заказчика; - предоставление информации Пользователям по составу устанавливаемых обновлений Объекта Услуг в формате документа «Отчет о составе релиза»; - предоставление Пользователям обновленного пакета эксплуатационной документации по работе с Объектом Услуг в случае, если обновление содержит изменённую или новую функциональность; - проверка документации и/или кода доработок функциональности АСУП, выполненных Заказчиком или сторонними исполнителями по заданиям Заказчика - проведение совместно с Заказчиком ОЭ новой или доработанной прикладной функции Объекта Услуг и устранение выявленных замечаний;

		- проведение демонстрации новой или доработанной прикладной функции Объекта Услуг с учётом замечаний, полученных на этапе ОЭ, в формате ПСИ и передача в ПЭ.
6	График активирования	Ежемесячно
7	Режим оказания Услуги	8x5
8	Соглашение об уровне Услуги	Время реакции: 2 ч. Время решения (выполнения ЗНИ): - Критические обращения - по согласованию; - Важные обращения - по согласованию; - Обычные обращения - по согласованию. Время выполнения ЗНИ может быть изменено (увеличено или уменьшено) по согласованию Сторон.
9	Объём Услуги	Объём доработок - не более 500 человеко-часов работы специалистов Исполнителя по каждому ЗНИ
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	При нарушении согласованных Сторонами сроков Заказчик вправе взимать с Исполнителя штраф в размере 0,03 % за каждый день просрочки, но не более чем 5 % от согласованной стоимости услуг по конкретному ЗНИ

Приложение 2
к Техническому заданию

**Перечень документов, передаваемых Заказчиком
Исполнителю для оказания услуг по изменению и доработке
функциональности подсистем АСУП ПАО «Россети Волга»**

Таблица 11. Перечень документов

№ п/п	Наименование документа	Дата утверждения / ввода в действие документа	Версия документа	Формат документа
1	Р-РВ-170-214.*-* Регламент использования технических и программных средств обработки информации ПАО «Россети Волга» и доступа к информационным ресурсам в ПАО «Россети Волга»	28.03.2024	06.24	электронный docx
2	Инструкции пользователя по подсистемам	Документы не утверждены	-	электронный docx
3	Инструкции администратора	Документы не утверждены	-	электронный docx

Порядок оказания Услуг по изменению и доработке функциональности подсистем АСУП ПАО «Россети Волга»

1. Общие положения

1.1. В настоящем документе представлено описание порядка взаимодействия между сотрудниками Заказчика и сотрудниками Исполнителя в рамках оказания Услуг по доработке АСУП (выполнение ЗНИ). Настоящий документ является неотъемлемым приложением к ТЗ.

1.2. В рамках настоящего ТЗ Исполнитель оказывает услуги по доработке функциональности Объекта услуг, включающие:

- 3-ю линию поддержки.

1.3. Язык взаимодействия со Службой технической поддержки и САСП - русский.

2. Термины, определения и сокращения

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

3. Обязанности Исполнителя

3.1. Исполнитель принимает и обрабатывает обращения Пользователей в целях оказания Услуг в соответствии с ТЗ.

3.2. Исполнитель предоставляет следующие контакты для взаимодействия: адрес электронной почты Службы технической поддержки.

3.3. Исполнитель регистрирует поступающие обращения Пользователей в рамках оказания Услуг в САСП Исполнителя. Поддержка работоспособности САСП осуществляется силами и за счёт Исполнителя.

3.4. Исполнитель по требованию Заказчика должен обеспечить доступ Пользователям для формирования обращений в САСП Исполнителя.

3.5. Исполнитель оказывает услуги только по обращениям, если иное не указано в описании Услуг.

3.6. Исполнитель согласует с Заказчиком оказание услуг по обслуживанию программных, компонентов Объекта Услуг, требующих полную или частичную остановку Объекта Услуг.

4. Обязанности Заказчика

4.1. Заказчик обеспечивает направление обращений Исполнителю на предоставленные контактные данные в соответствии с п. 3.2 или в САСП.

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

4.3. Сотрудники Заказчика при обращении в Службу технической поддержки Исполнителя руководствуются следующим принципом: направляемое в САСП обращение

должна содержать вопрос или проблему, которые Специалист Службы технической поддержки Исполнителя может решить в рамках одной Услуги. Если у сотрудника Заказчика есть потребность в решении нескольких вопросов, соответствующих разным услугам или одной, но с разной критичностью, то сотрудник Заказчика должен направить данные вопросы отдельными обращениями.

5. Роли и ответственность

5.1. Для определения порядка взаимодействия, а также для распределения ответственности за полученный результат со стороны Заказчика и Исполнителя должны быть назначены ответственные сотрудники с ролями, указанными в таблице 12.

Таблица 12. Роли и ответственность участников процесса

Роль	Краткое описание	Ф.И.О. и контакты
Менеджер по контролю качества оказания услуг	Со стороны Заказчика. Осуществляет контроль качества предоставления Услуг	Соколов И.А. ia.sokolov@rossetivolga.ru
Сервис-Менеджер	Со стороны Исполнителя. Отвечает за решение вопросов, связанных с организацией предоставления Услуг	Поимцева М.В. pointseva-mv@rosseti.digital
Архитектор	Со стороны Исполнителя. Отвечает за решение вопросов, связанных с непосредственным оказанием Услуг	Филимонов Д.Ю. Filimonov-DY@rosseti.digital
Специалисты линий поддержки в соответствии с п. 1.2 (администраторы, консультанты, программисты и др. в соответствии с п. 3.6 ТЗ)	Специалисты Исполнителя или организаций, привлеченных для оказания Услуг. Отвечают за выполнение работ, связанных с оказанием Услуг	Не предоставляются
Пользователи	Сотрудники Заказчика, использующие Объект Услуг в служебных целях. Также пользователями могут выступать сотрудники сторонних организаций, контрагентов Заказчика	Не предоставляются

6. Обработка Обращений пользователей АСУП ПАО «Россети Волга»

6.1. Общие положения

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

6.1.2. Основанием для оказания услуг Исполнителем является Обращение, зарегистрированное в САСП. В случае необходимости формат Обращения согласуется Сторонами отдельно.

6.1.3. Исполнитель обеспечивает следующую последовательность обработки обращения:

- после получения Обращения регистрирует его в САСП;
- в течение указанного времени реакции после регистрации Обращения в САСП приступает к решению Обращения;
- обеспечивает решение Обращений, зарегистрированных в САСП в установленные сроки в соответствии с описанием Услуг;
- уведомляет Заказчика о регистрации и решении Обращений;

- при необходимости запрашивает дополнительную информацию у Заказчика, необходимую для решения;
- осуществляет мониторинг исполнения Обращений и соответствующую эскалацию;
- при необходимости привлечения специалистов Заказчика и/или других подрядных организаций Исполнитель самостоятельно контактирует с ними и осуществляет общую координацию при исполнении Обращения;
- информирует Заказчика о статусе оказания услуги по Обращению по запросу;
- обеспечивает качественное отражение оказания услуги в САСП.

6.2. Регистрация, классификация и назначение обращения

6.2.1. Подача Обращения осуществляется посредством отправки Пользователем сообщения по электронной почте на предоставленные Исполнителем контактные адреса или созданием Пользователем Обращения непосредственно в САСП Исполнителя.

6.2.2. Полученные Обращения регистрируются в САСП специалистами Исполнителя. При регистрации Обращения в САСП специалист Исполнителя самостоятельно заполняет все необходимые атрибуты в САСП.

6.2.3. Номер и дата регистрации Обращения направляется ответным письмом по электронной почте Заказчику.

6.2.4. Обращение может относиться к любой из указанных ниже категорий:

- Инцидент;
- ЗНО;
- ЗНИ.

6.2.5. Услуги оказываются только по Обращениям категории ЗНИ. Специалисты технической поддержки Исполнителя самостоятельно регистрируют ЗНИ на основе полученных Инцидентов и ЗНО.

6.2.6 В случае нарушения сотрудником Заказчика принципа формирования Обращения в САСП, описанного в п. 4.3 настоящего Порядка, Специалист технической поддержки вправе отклонить некорректно составленное Обращение, указав в комментарии рекомендации по разнесению указанных вопросов Пользователей по отдельным Обращениям.

6.2.6. Направляемое Пользователем в Службу технической поддержки Обращение должно содержать следующую обязательную информацию:

- ФИО, организация, адрес работоспособной электронной почты, контактный телефон Пользователя;
- тема (наименование Объекта Услуг, по которому создается обращение, краткое изложение описания запроса);
- подробное описание требований (с указанием примеров или иных вспомогательных материалов);
- ожидаемый результат (результат работы выполнения доработки).

6.2.7. К содержимому Обращения по возможности должны быть приложены дополнительные материалы, которые могут быть полезны Специалисту Службы технической поддержки в обработке зарегистрированного Обращения:

- скриншот (снимок с экрана), форматы файлов: jpg, gif, png;
- файлы с расширением docx, xlsx или pdf с развернутым и / или наглядным описанием.

Для каждого Обращения Специалист технической поддержки Исполнителя указывает значения приоритета в соответствии с приведённой ниже таблицей:

Таблица 13. Приоритеты обращений

Приоритет	Описание проблемы и влияние на бизнес
Высокий	Изменение касается серьезной ошибки, затрагивающей ряд пользователей, или новой нетипичной ошибки, затрагивающей большую группу пользователей, или связано с другими срочными вопросами.
Средний	Нет особой срочности и высокой степени воздействия, но изменение не следует откладывать.
Низкий	Изменение желательно, но его внедрение может быть отложено до более удобного времени (например, до следующего релиза или планового обслуживания).

6.3. Порядок обработки ЗНИ

6.3.1 Работа по ЗНИ ведется в соответствии со схемой управления изменениями. Для каждого Компонента Объекта услуг (таблица 3 настоящего ТЗ) должен быть определен Функциональный заказчик, Менеджер по контролю качества оказания услуг со стороны Заказчика и Комитет по изменениям, участвующий в согласовании и подтверждении оказания услуг Исполнителя по ЗНИ.

6.3.2 Комитет по изменениям формируется Заказчиком для каждого Компонента Объекта услуг. Решения Комитета по изменениям могут быть сформированы путем согласования этапов оказания услуг в САСП и/или обсуждения в формате совещаний. Комитет по изменениям согласовывает план оказания услуг по ЗНИ, приоритеты/последовательность и сроки оказания услуг.

6.3.3 ЗНИ после полного заполнения карточки в САСП ответственным специалистом Исполнителя направляется по маршруту на этап согласования необходимости Комитету по изменениям. При условии получения подтверждения необходимости в выполнении запрошенных услуг, ЗНИ включается в план работ с приоритетом, установленным Комитетом по изменениям и передается на этап подготовки Технического задания.

6.3.4 В случае, если в течении 5 рабочих дней с даты направления ЗНИ на согласование необходимости не получена обратная связь, ответственный специалист Исполнителя направляет повторное уведомление Комитету по изменениям в САСП. Если еще в течении 5 рабочих дней необходимость оказания услуг не подтверждена, ЗНИ отклоняется после согласования с Сервис-менеджером Исполнителя и Менеджером по контролю качества оказания услуг Заказчика.

6.3.5 На этапе подготовки Технического задания ответственный специалист Исполнителя может обращаться за дополнительной информацией к Инициатору ЗНИ, Функциональному заказчику и/или другим экспертам, назначенным Заказчиком для определения требований к новому функционалу. В случае неполучения обратной связи от представителей Заказчика в течении 5 рабочих дней, ответственный специалист Исполнителя эскалирует вопросы на Менеджера по контролю качества оказания услуг Заказчика и/или Комитет по изменениям.

Для каждого ЗНИ Исполнитель определяет наличие или отсутствие влияния доработок на существующую ИТ-архитектуру АСУП. При наличии изменений существующей ИТ-архитектуры Исполнитель включает в ТЗ раздел, предусматривающий требования к моделированию в соответствии с СТО 34.01-6.2-003-2023 «Информационные системы. Общие требования к моделированию ИТ-архитектуры».

6.3.6 Сформированное Техническое задания ответственный специалист Исполнителя направляет на согласование в САСП. При необходимости, в ТЗ вносятся изменения и корректировки на основе замечаний, полученных от членов Комитета по изменениям соответствующего этапа. После актуализации текста с учетом всех замечаний, ТЗ должно быть направлено повторно всем членам Комитета по изменениям. Если обратная связь по согласованию ТЗ не получена в течении 5 рабочих дней, уведомление в САСП направляется повторно, и если еще через 5 рабочих дней согласование ТЗ не начато, Сервис-менеджер Исполнителя совместно с Менеджером по контролю качества оказания услуг Заказчика принимают решение о понижении приоритета ЗНИ до минимального.

ЗНИ, по которым не начато согласование ТЗ в течении 10 рабочих дней, выносятся на обсуждение заседания Комитета по изменениям не реже, чем раз в месяц. По решению Комитета по изменениям ЗНИ либо остаются в плане оказания услуг с минимальным приоритетом и определяются плановые сроки оказания услуг по согласованию ТЗ, либо ЗНИ закрывается, а решение по активированию фактических затрат Исполнителя принимается Менеджером по контролю качества оказания услуг Заказчика по представлению Сервис-менеджера Исполнителя.

6.3.7 На основе согласованного ТЗ ответственный специалист Исполнителя проводит оценку плановых трудозатрат на оказание услуг по ЗНИ и формирует Техничко-коммерческое предложение (ТКП). ТКП является неотъемлемой частью ТЗ на доработку, определяет плановую трудоемкость услуг в человеко-часах, стоимость услуг с учетом условий Договора и устанавливает плановую длительность оказания услуг.

6.3.8 ТКП в САСП передается на согласование Менеджеру по контролю качества оказания услуг Заказчика. При необходимости, согласующий запрашивает дополнительную информацию у ответственного за формирование ТКП или Сервис-менеджера Исполнителя. ТКП либо согласовывается, либо пересматривается после внесения соответствующих изменений в ТЗ (возврат на этап подготовки ТЗ).

6.3.9 ТЗ после согласование ТКП в САСП направляется на подпись членам Комитета по изменениям электронным письмом в виде текстового файла. Каждый член Комитета по изменениям визирует документ ЭЦП. При отсутствии обратной связи от одного из членов Комитета по изменениям в течении 5 рабочих дней, направляется повторное уведомление, еще через 5 рабочих дней Сервис-менеджер Исполнителя совместно с Менеджером по контролю качества оказания услуг Заказчика принимают решение о понижении приоритета ЗНИ до минимального. По решению заседания Комитета по изменениям ЗНИ либо остается в плане оказания услуг с минимальным приоритетом и определяются плановые сроки оказания услуг по подписанию ТЗ, либо ЗНИ закрывается, а решение по активированию фактических затрат Исполнителя принимается Менеджером по контролю качества оказания услуг Заказчика по представлению Сервис-менеджера Исполнителя.

6.3.10 Подписанное Комитетом по изменениям ТЗ и согласованное ТКП, которое является частью ТЗ, утверждаются уполномоченными лицами со стороны Заказчика и Исполнителя. ЗНИ переходит на этап реализации в САСП. ЗНИ включается в план реализации в соответствии с установленным приоритетом. При наличии нескольких ЗНИ с совпадающим приоритетом, очередность оказания услуг согласовывается Комитетом по изменениям.

6.3.11 Ответственный исполнитель по ЗНИ организует оказание услуг по выполнению требований ТЗ в согласованные сроки на контуре разработке, готовит функционал к внутреннему тестированию. Если в процессе реализации выявлены существенные ограничения или обстоятельства, которые нельзя было учесть на этапах формирования ТЗ и ТКП, Сервис-менеджер Исполнителя оперативно проинформирует Менеджера по контролю

качества оказания услуг Заказчика и инициирует мероприятия по пересмотру требований и/или состава услуг.

По итогам успешного завершения всех внутренних тестовых испытаний, ответственный специалист Исполнителя переносит изменения на рабочий контур и планирует услуги по передаче результатов ЗНИ пользователям Заказчика (план-график бизнес-тестирования, описание методик проверки нового или доработанного функционала, разрабатывает или актуализирует руководства пользователя и/или администратора).

6.3.12 Исполнитель обеспечивает усиленную поддержку пользователей Заказчика в сроки бизнес-тестирования, установленные ТЗ. После предоставления доступа к новому или доработанному по ЗНИ функционалу на рабочем контуре, Исполнитель должен направить пользователям Заказчика исчерпывающую информацию об изменениях (ТЗ, Руководство пользователя, Инструкции), методике проверки (если требуется), сроках тестирования и способах представления обратной связи. Сроки бизнес-тестирования могут быть изменены по соглашению сторон.

6.3.13 Услуги по ЗНИ считаются выполненными после устранения всех замечаний, полученных в рамках бизнес-тестирования, которые относятся к требованиям, предусмотренным ТЗ. Замечания, которые не относятся к предмету рассматриваемого ЗНИ или расширяют требования, регистрируются в качестве новых ЗНИ и обрабатываются в соответствии со схемой управления изменениями. Результат успешного завершения тестирования оформляется Протоколом, который подписывают члены Комитета по изменениям. Протокол направляется электронным письмом в виде текстового файла. Каждый член Комитета по изменениям визирует документ ЭЦП. При отсутствии обратной связи от одного из членов Комитета по изменениям в течении 5 рабочих дней, направляется повторное уведомление, еще через 5 рабочих дней Сервис-менеджер Исполнителя совместно с Менеджером по контролю качества оказания услуг Заказчика принимают решение об изъятии результатов ЗНИ с рабочего контура по полного устранения разногласий о готовности функционала к промышленной эксплуатации.

6.3.14 Подписанный сторонами Протокол тестирования считается полным подтверждением оказания всех услуг по ЗНИ. Обращение закрывается в САПС, а ЗНИ включается в Отчет и Акт приема и передачи оказанных услуг.

6.4. Закрытие обращений

6.4.1. После добавления доработанного функционала на рабочие базы, Специалист Службы технической поддержки Исполнителя направляет инициатору обращения уведомление о необходимости проверить функционал, объявляет Бизнес-тестирование.

6.6.2. Инициатор, получив уведомление о завершении оказания услуг по Обращению, должен выполнить проверку результата оказания услуг по Обращению. Если результат устраивает инициатора, то он принимает оказанные по Обращению услуги и подписывает Протокол тестирования.

6.4.3. Если по результатам Бизнес-тестирования выявлены замечания к доработанному функционалу, Специалист Службы технической поддержки Исполнителя приступает к анализу и исправлению. Если замечания не относятся к предмету ЗНИ или выявлены дополнительные требования, Инициатора уведомляют о результатах анализа и повторно направляют Протокол тестирования. Дополнительные требования могут быть признаны незначительными или включены в состав нового ЗНИ.

6.4.4. Обращение, оказанные услуги, по которой приняты, Протокол тестирования подписан, считается выполненной и закрытой.

7. Порядок оказания услуг

В режиме обслуживания АСУП:

7.1. Плановые услуги, связанные с полной или частичной недоступностью функций Объекта Услуг.

7.1.1. Время технологического окна предварительно согласовывается с Заказчиком по электронной почте. Не менее чем за 4 рабочих часа до начала проведения плановых услуг.

7.2. Внеплановые услуги, связанные с устранением сбоев в работе Объекта Услуг.

7.2.1. В случае необходимости устранения сбоев в работе Объекта Услуг Специалист Службы технической поддержки Исполнителя, ответственный за оказание услуг по устранению сбоев, имеет право инициировать и согласовать с Заказчиком проведение внеплановых услуг.

7.3. Ответственность Заказчика.

7.3.1. Заказчик имеет право перенести время оказания услуг (как плановых, так и внеплановых), а также отказать Исполнителю в оказании соответствующих услуг.

7.3.2. При отказе либо переносе времени проведения плановых услуг Заказчик обязан уведомить об этом Архитектора и Сервис-Менеджера Исполнителя по электронной почте.

7.3.4. Исполнитель не несет ответственности за функционирование Объекта Услуг в случае, если Заказчик отменил или перенес плановые или внеплановые услуги по проведению работ с Объектом Услуг.

7.3.5. Заказчик самостоятельно уведомляет Пользователей о плановых или внеплановых услугах.

7.4. Ответственность Исполнителя.

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

Формы отчётных документов

Форма 1. Отчет по Обращениям на изменение и доработку функциональности

Начало формы _____

Отчет по выполненным Обращениям на изменение и доработку функциональности АСУП ПАО «Россети Волга»

За период с _____ 202__ г. по _____ 202__ г.

Выполнено Обращений - ____, из них выполнено с нарушением сроков - ____

№ Обращения	Наименование подсистемы	Инициатор	Краткое содержание Обращения	Трудозатраты (чел/час)	Номер ТЗ	Дата завершения

Должность
Представителя Заказчика

Ф.И.О.
« » 202 г.

Должность
Представителя Исполнителя

Ф.И.О.
« » 202 г.

Конец формы _____

Начальник отдела КИСУ

Соколов И.А.