Приложение 1 к документации о закупке

**Техническое задание**

**на оказание услуг технической поддержки информационных систем,   
использующих ПО Oracle длянуждАО «ЭнергосбыТ Плюс»**

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**
   1. **Полное наименование услуг**
   2. Документ формирует цели, задачи и требования Заказчика, предъявляемые к оказанию услуг технической поддержки для Информационных Систем, использующих ПО Oracle (далее – ИС), развернутых на оборудовании Заказчика, (далее – Услуги) и предполагает работы по анализу и разрешению инцидентов, консультаций по сопровождению и развитию, возникающих в ходе эксплуатации ИС Заказчика.
   3. **Назначение технического задания**

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

* 1. **Сроки оказания услуг**
     1. Общий срок оказания Услуг: с даты подписания договора Сторонами по «31» декабря 2025г.
     2. Сроки оказания Услуг по заявкам, оформляемым по формам Приложения №1 к Техническому заданию:

Начало: с даты подписания заявки Сторонами.

Окончание: дата, указанная в заявке.

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

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

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

* 1. Исполнитель оказывает Услуги дистанционно, посредством сети Интернет.
  2. Исполнитель оказывает Услуги силами квалифицированного персонала, имеющего необходимые компетенции и опыт работы. Исполнитель самостоятельно определяет количество специалистов, необходимых для оказания Услуг.
  3. Заказчик обязуется предоставлять в согласованные сроки Исполнителю по его требованию все необходимые для оказания им Услуг материалы, документы и сведения технического и организационного характера.
  4. Перед началом оказания Услуг Заказчик предоставляет Исполнителю:
* Рабочую документацию по Информационным Системам.
* Удаленные или офисные рабочие места и доступы в информационные системы, являющиеся предметом обследования и/или связанные с ними.
* Данные из системы мониторинга (по необходимости).
  1. Объем оказываемых Услуг.
     1. В рамках реализации настоящего ТЗ Исполнитель оказывает следующие Услуги в соответствии с Фиксированным перечнем Услуг, указанных в таблице 1.

Таблица 1. Объём услуг по Фиксированному перечню

| № п/п | Наименование Услуг | Тип оказываемых Услуг | Объём Услуг |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Услуги по технической поддержке | Абонентское обслуживание | П. 2.6.1.1.1. |
| Инцидентная техническая поддержка (работа специалистов технической поддержки) | 240 чел./часов |

* + - 1. Требования, состав Услуг и результаты услуг по Фиксированному перечню Услуг:

В рамках оказания Услуг по технической поддержке, Услуги предоставляются по запросу Заказчика и/или по факту возникновения инцидента.

Под инцидентом понимается:

* Ошибка: Сбой, отказ, прекращение работы (выраженное в виде генерации исключений, аварийного завершения работы приложения или сервиса, либо возврата кода ошибки).
* Замедление работы: Существенное увеличение времени отклика приложений или выполнения операций в базе данных или приложении по сравнению с установленными нормальными или базовыми показателями, определенными средним временем выполнения за предыдущие периоды (при наличии).

- Некорректная функциональность: Стандартная базовая функция системы, которая работает не в соответствии с ее предназначением, технической и/или пользовательской документацией, включая проблемы с интерфейсом пользователя, логикой бизнес-процессов и генерацией отчетов.

- Проблема доступности: Неспособность пользователя получить доступ к системе или ее критически важным функциям, включая ошибки аутентификации, авторизации и сетевого взаимодействия на уровне приложений.

Заказчик размещает запрос (консультация по программному обеспечению, решение инцидента, предоставление технической информации) в системе Сервис Деск Исполнителя.

Исполнитель, по факту получения запроса, выполняет его с соблюдением условий предоставления технической поддержки.

* + - * 1. В рамках оказания Услуг по абонентскому обслуживанию осуществляется следующий состав Услуг:
* Предоставление Заказчику доступа к электронной системе регистрации запросов Сервис Деск (далее – система Сервис Деск) Исполнителя.
* Предоставление Заказчику опосредованного канала доступа к технической информации по функционированию программного обеспечения Oracle. Доступ предоставляется через систему Сервис Деск Исполнителя.
  + - * 1. В рамках оказания Услуг по инцидентной технической поддержке осуществляется следующий состав Услуг:
* Консультации по решению инцидентов, возникших в работе программного обеспечения Oracle.
* Предоставление технической и иной информации по программному обеспечению Oracle по запросу Заказчика.
* Представление консультаций по вопросам эксплуатации программного обеспечения, включая консультации и ответы на вопросы по проведению миграций и обновлений программного обеспечения.  
  В части миграций и обновлений программного обеспечения Исполнитель оказывает консультации и предоставляет необходимую техническую документацию.   
  В объём услуг не входит подготовка планов и проведение каких-либо миграций (как тестовых, так и промышленных) силами Исполнителя[[1]](#footnote-1).
  + - 1. Порядок предоставления технической поддержки.
         1. Обслуживание Заказчика осуществляется специалистами Исполнителя в электронной системе регистрации запросов Сервис Деск Исполнителя в рабочие дни с 9:00 до 18:00 часов по московскому времени. Специалисты Исполнителя оказывают техническую поддержку в удаленном режиме.
         2. Обслуживание Заказчика специалистами Исполнителя в нерабочее время с 18:00 до 9:00 по московскому времени и в выходные и праздничные дни осуществляется по предварительному согласованию Сторон.
         3. Система Сервис Деск Исполнителя доступна для Заказчика [в режиме 24x7](#_Работа_в_режиме_24x7 – 24 часа x 7 ), в том числе доступ к базе знаний на русском языке. Техническому контакту со стороны Заказчика предоставляется доступ в систему Сервис Деск с уведомлением по электронной почте из п.2.9.10. Запрос на дополнительное предоставление доступа для других сотрудников Заказчиков необходимо создавать в виде Запроса на обслуживание в системе Сервис Деск или направлять по электронной почте Заказчика (в случае недоступности системы Сервис Деск).
         4. Заказчик открывает Запрос на обслуживание в системе Сервис Деск. В случае, если Система Сервис Деск недоступна, Заказчик направляет запрос по проблеме через систему электронной почты Исполнителя. Если запрос открыт по окончании рабочего времени, то он будет обработан на следующий рабочий день.
         5. Процедура эскалации Запроса выполняется в следующих ситуациях:
* Продолжительность разрешения проблемы не соответствует потребностям производственного процесса.
* Недостаточно быстрая реакция специалиста Исполнителя на поступающую информацию (с учетом п. 2.6.1.2.10).
* Неудовлетворенность решением.
* Неудовлетворенность уровнем технического сервиса или работой Выделенного технического специалиста.
  + - * 1. Запрос на эскалацию может быть инициирован несколькими способами:
* через Систему Сервис Деск Исполнителя;
* направить письмо Исполнителю, где в заголовке указать название организации и номер Запроса на электронный адрес.
  + - * 1. Процесс эскалации предназначен для привлечения внимания руководства к решаемой проблеме со стороны Исполнителя и Заказчика. Эскалация не всегда означает повышение приоритета.
        2. Исполнитель обязуется выделить группу специалистов по поддержке, обеспечивающих первичную обработку любого запроса в течении 30 минут с момента его получения и первичный анализ запроса в течении 1 (одного) часа с момента принятия запроса в работу вне зависимости от приоритета запроса.
        3. В случае изменения Технического контакта со стороны Заказчика, последний обязуется в течение 3 (трёх) рабочих дней уведомить Исполнителя о произведенной замене и предоставить необходимые контактные данные нового Технического контакта.
      1. Требования к порядку оказания услуг по Фиксированному перечню Услуг.

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

* + - * 1. Под Заявкой понимается Заявка из Фиксированного перечня Заявок в соответствии с п.2.6.1. Состав и перечень Услуг Исполнителя по каждой заявке, а также объём трудозатрат Исполнителя по ней, предварительно согласовывается между Заказчиком и Исполнителем в формате Приложения, которое подписывается с двух сторон в двух экземплярах.
        2. Перед началом оказания услуг по Заявке Заказчик предоставляет Исполнителю:
* Доступ к среде разработки, включая: адрес подключения, логины, пароли.
* Доступ к среде тестирования, включая: адрес подключения, логины, пароли.
* Исходные коды объектов системы (по необходимости).
* Удалённые рабочие места с установленным программным обеспечением:
* IDEA (допускается Community)
* Maven с доступ к репозиторию
* Java (JDK и JRE) той же версии, что и на серверах с продуктивной средой.
* Git и Tortoise Git
* Notepad++
* SQL Developer или PL/SQL Developer
* WinSCP
* Putty
* Установленный OUAF
* Xming
* Желательно наличие сервера Jenkins с доступом к локальному git.
  + - * 1. Стенд Заказчика разворачивается Заказчиком. Исполнителю предоставляется удаленный доступ на стенд Заказчика. Параметры и реквизиты доступа определяются с Исполнителем услуг в ходе оказания услуг официальным образом.
        2. Стенд Заказчика представляет собой копию продуктивной среды биллингового ИПК, включая версии и конфигурации общесистемного и прикладного программного обеспечения. Стенд Заказчика содержит реальные данные с возможностью добавления необходимых тестовых данных, необходимые и достаточные для оказания услуг.
        3. Стенд Заказчика включает необходимое окружение, имитирующее источники данных: витрины данных, внешние системы и т.п.
        4. Стенд заказчика содержит необходимое настроенное программное обеспечение.
        5. Услуги оказываются строго с учетом версии эксплуатируемого биллингового ИПК, версий общесистемного и прикладного программного обеспечения функциональности, находившейся в промышленной эксплуатации на момент подписания Заявки.
    1. В рамках реализации настоящего ТЗ Исполнитель оказывает следующие Услуги в соответствии с сверх Фиксированным перечнем Услуг, указанных в таблице 2.

Таблица 2. Объём Услуг сверх Фиксированного перечня

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование Услуг | Тип оказываемых Услуг | Объём Услуг |
| 1. | Услуги по технической поддержке | Инцидентная техническая поддержка  (работа специалистов технической поддержки) | 80 чел./часов |

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

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

По результатам прохождения приемки результатов оказания услуг по Заявке подписывается Протокол оказываемых услуг по Заявке уполномоченным лицом со стороны Исполнителя и уполномоченным лицом со стороны Заказчика. В протоколе указывается перечень Услуг, оказанных по Заявке.

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

1. **Требования к Исполнителю при осуществлении удаленного доступа к инфраструктуре Заказчика**

Исполнитель обеспечивает выполнение Требований к Исполнителю при осуществлении удаленного доступа к инфраструктуре в соответствии с Приложение №2 «Требования по информационной безопасности в части предоставления удаленного доступа третьим лицам» к настоящему ТЗ.

1. **Перечень приложений к техническому заданию**

* Приложение №1 «Формы Заявки по Фиксированному перечню Услуг, Протокола оказанных Услуг по Заявке, Протокола оказанных Услуг сверх Фиксированного перечня Услуг»:
* Приложение №1 к Заявке «Состав услуг»
* Приложение №2 к Заявке «Требования к оказанию Услуг»
* Приложение №3 к Заявке «Протокол передачи удалённых рабочих мест»
* Приложение №4 к Заявке «Результаты оказания Услуг»
* Приложение №2 Требования по информационной безопасности

Приложение №1 к Техническому заданию

Форма Заявки по Фиксированному перечню Услуг

(в соответствии с п. 3 настоящего ТЗ)

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

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

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

1. Цена Услуг:

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

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

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

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

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

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

7. Руководители работ по Заявке:

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

8. Подписи Сторон.

Форма Протокола оказанных Услуг по Заявке

по Фиксированному перечню Услуг

(в соответствии с п. 3 настоящего ТЗ)

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

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

Форма Протокола оказанных Услуг сверх Фиксированного перечня Услуг   
(в соответствии с п.3 настоящего ТЗ)

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

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

Приложение № 1 к Заявке

**Состав Услуг**

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

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

Приложение № 2 к Заявке

**Требования к оказанию Услуг**

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

**Требования к инфраструктуре**:

**Требования к оказанию Услуг:**

**Требования к устранению замечаний:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | Приложение № 3 к Заявке | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Протокол передачи удалённых рабочих мест** | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | В рамках оказания услуг по Договору № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ Заказчик предоставил Исполнителю доступ к следующему программному обеспечению | | | | | |
|  |
|  | № | Программное обеспечение | Версия | Примечание | Мест предоставлено | |
|  | Стенд разработки | Стенд тестирования |
|  | 1 | Citrix |  |  |  |  |
|  | 2 |  |  |  |  |  |
|  | 3 |  |  |  |  |  |

Приложение № 4 к Заявке

**Результаты оказания Услуг**

В результате оказания Услуг:

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

Приложение №2 к Техническому заданию

**ТРЕБОВАНИЯ ПО ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ**

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

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

оговорку о дистанционном характере оказания услуг;

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

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

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

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

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

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

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

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

1. Такие услуги могут оказываться по соответствующему запросу [↑](#footnote-ref-1)