

Договор на оказание Услуг № 17-002

г. Москва

«16» января 2014 года

Публичное акционерное общество «Саратовэнерго» (ПАО «Саратовэнерго»), именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Генерального директора А.А. Щербакова, действующего на основании Устава, с одной стороны, и

Общество с ограниченной ответственностью «Интер РАО - Информационные Технологии» (ООО «Интер РАО - ИТ»), именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора Т.А. Меремашвили, действующего на основании Устава, с другой стороны, при совместном упоминании именуемые «Стороны», а по отдельности «Сторона», заключили настоящий Договор (далее – Договор) о нижеследующем.

1. Предмет Договора

1.1. Исполнитель принимает на себя обязательство оказать информационно-технологические (ИТ) Услуги (далее в тексте – «Услуги»), а Заказчик обязуется принять и оплатить Исполнителю оказанные Услуги в порядке, предусмотренном настоящим Договором.

1.2. Перечень Услуг, оказываемых в рамках настоящего Договора, определяется в соответствии с Приложением № 1 к настоящему Договору.

2. Права и обязанности сторон

2.1. Заказчик обязуется:

2.1.1. своевременно предоставлять информацию, необходимую Исполнителю для выполнения своих обязательств в рамках настоящего Договора;

2.1.2. своевременно выполнять возложенные на него обязанности в рамках Типового соглашения об уровне обслуживания (далее – SLA от англ. «Service Level Agreement») (Приложение № 2 к настоящему Договору);

2.1.3. в соответствии с условиями настоящего Договора принять Услуги Исполнителя и оплатить их в полном объеме.

2.2. Заказчик вправе:

2.2.1. в любое время осуществлять контроль за ходом оказания Исполнителем Услуг в рамках настоящего Договора.

2.3. Исполнитель обязуется:

2.3.1. оказывать Услуги на основании Составы и стоимости оказанных Услуг (Приложение № 1 к настоящему Договору), на высоком профессиональном уровне, в соответствии с Типовым соглашением об уровне обслуживания (далее – SLA от англ. «Service Level Agreement») (Приложение № 2 к настоящему Договору);

2.3.2. не передавать третьим лицам любую информацию о Заказчике, ставшую известной Исполнителю при оказании Услуг по настоящему Договору, за исключением информации, подлежащей раскрытию третьим лицам по законодательству Российской Федерации;

2.3.3. предоставлять счета-фактуры, выставленные в сроки и оформленные в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации;

2.3.4. по запросу Заказчика предоставлять отчёты системы мониторинга о доступности информационных систем за отчётный период.

2.3.5. не осуществлять фото- и видеосъёмку на территории предприятий Группы «Интер РАО»;

2.3.6. не размещать фотографии любых документов или материалов (или сами документы и материалы), связанных с компаниями Группы «Интер РАО», в публичном

пространстве, в том числе в социальных медиа;

2.3.7. не распространять ложную и/или наносящую вред репутации компании информацию в публичном пространстве, в том числе в социальных медиа;

2.3.8. не публиковать в публичном пространстве, в том числе в социальных медиа, контент, противоречащий морально-этическим нормам, содержащий дискриминацию по расовому, национальному, половому, возрастному, религиозному и иным признакам, оправдывающий или призывающий к насилию, убийству.

2.4. Исполнитель имеет право:

2.4.1. обращаться к Заказчику за предоставлением информации и материалов, необходимых исключительно для оказания Услуг по настоящему Договору. Форма предоставления информации определяется Сторонами в рабочем порядке;

2.4.2. с целью наиболее качественного оказания Услуг привлекать к исполнению настоящего Договора третьих лиц, не предусмотренных настоящим Договором. Привлечение к исполнению настоящего Договора третьих лиц не повлечет увеличения стоимости Услуг, оказываемых по Договору.

3. Срок действия Договора

3.1. Услуги оказываются в период с 01.01.2017 по 31.12.2017.

3.2. Настоящий Договор вступает в силу с даты его подписания Сторонами и действует до полного исполнения Сторонами принятых на себя обязательств. Условия настоящего Договора распространяются на отношения Сторон, возникшие до заключения настоящего Договора с 01.01.2017

3.3. Договор может быть расторгнут досрочно при условии уведомления за 30 (тридцать) календарных дней по следующим основаниям:

- по взаимному согласию Сторон, оформленному в письменном виде;
- в одностороннем порядке, по инициативе Заказчика, но при условии завершения расчетов с Исполнителем за оказанные Услуги;
- по иным основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации и Договором.

4. Стоимость Услуг и порядок оплаты

4.1. Общая стоимость Услуг оказываемых в рамках настоящего Договора составляет не более 3 502 293,10 (три миллиона пятьсот две тысячи двести девяносто три) рубля 10 копеек, в том числе НДС (18%) 534 248,10 (пятьсот тридцать четыре тысячи двести сорок восемь) рублей 10 копеек.

4.2. В случае превышения максимального предельного количества рабочих мест пользователей (Приложение № 1 к настоящему Договору) размер фиксированной части будет пересмотрен путем заключения дополнительного соглашения.

4.3. Отчетным периодом является 1 (один) календарный месяц.

4.4. Оплата по настоящему Договору производится в форме безналичного расчета путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, указанный в разделе 10 настоящего Договора, в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты подписания Заказчиком документов, подтверждающих оказание Услуг в отчетном периоде, в соответствии с пунктом 5.1. настоящего Договора.

4.5. Днем осуществления платежа считается дата списания денежных средств с корреспондентского счета банка, обслуживающего Заказчика.

5. Порядок сдачи-приемки Услуг

5.1. Исполнитель в дату, следующую за датой окончания отчетного периода (до 12:00

по московскому времени), обязан передать Заказчику сканированные документы, подтверждающие факт оказания Услуг (Акт сдачи-приемки оказанных Услуг, оформленный в соответствии с формой приведенной в Приложении № 4 к настоящему Договору, а также Акт соответствия SLA, оформленный по форме, приведенной в Приложении № 3 к настоящему Договору, счета-фактуры), посредством электронной связи по адресу электронной почты: office@sarenergo.ru. Оригиналы документов, подтверждающие факт оказания Услуг, должны быть направлены Заказчику не позднее 5 (пяти) календарных дней, считая со дня окончания отчетного периода, но в любом случае до 7-го числа месяца, следующего за отчетным периодом.

Документы, подтверждающие оказание Услуг в отчетном периоде, должны быть оформлены на имя Заказчика. В случае непредставления необходимых документов Заказчик уведомляет об этом Исполнителя. Исполнитель обязан в течение 2 (двух) календарных дней с момента получения данного уведомления Заказчика, но не позднее 7-го числа месяца, следующего за месяцем, в котором Услуги были оказаны, представить недостающие документы Заказчику, что не освобождает Исполнителя от ответственности, предусмотренной в пункте 6.10. настоящего Договора.

В случае наличия ошибок и иных неточностей в представленных Исполнителем документах, подтверждающих факт оказания Услуг, Заказчик уведомляет об этом Исполнителя в течение 2 (двух) календарных дней с даты получения от Исполнителя документов, подтверждающих факт оказания Услуг. В таком уведомлении Заказчик должен указать способ устранения ошибок и иных неточностей указанных документов. Исполнитель обязан в течение 2 (двух) календарных дней с момента получения данного уведомления от Заказчика устранить ошибки и иные неточности в таких документах и представить исправленные документы Заказчику, что не освобождает Исполнителя от ответственности, предусмотренной пунктом 6.10. настоящего Договора.

5.2. Заказчик в течение 3 (трех) календарных дней, считая со дня, следующего за датой получения документов, указанных в пункте 5.1. настоящего Договора, но в любом случае до 10-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, обязан рассмотреть и направить Исполнителю подписанный Акт сдачи-приемки Услуг или мотивированный письменный отказ от приемки Услуг и 1 (один) экземпляр Акта соответствия SLA (по форме Приложения № 3 к настоящему Договору).

5.3. В случае мотивированного отказа Заказчика от приемки Услуг им составляется перечень замечаний по оказанным Услугам и сроков их устранения. «Мотивированный отказ» – документ, подписанный Заказчиком, содержащий единый, консолидированный, непротиворечивый, исчерпывающий, подробный перечень замечаний, в силу которых Услуги не удовлетворяют согласованным Сторонами требованиям к результатам оказания Услуг. Здесь означает: "единый" – 1 (один) мотивированный отказ на предоставленный Акт сдачи-приемки Услуг; "консолидированный" – содержит замечания, относящиеся к каждому пункту, вопросу или концепции и характеризующие одну общую позицию Заказчика; "непротиворечивый" – отсутствие по одному и тому же пункту, вопросу или концепции 2 (двух) и более замечаний, несоответствующих или противоречащих друг другу; "исчерпывающий" – отсутствие по любому пункту, вопросу или концепции иных, не включенных в мотивированный отказ, замечаний; "подробный" – однозначно сопоставляет замечания по любому пункту, вопросу или концепции с конкретными требованиями к результатам оказания Услуг. Устранения обоснованных замечаний производятся Исполнителем за свой счет при условии, что они не выходят за пределы перечня Услуг, указанных в Приложении № 1 к настоящему Договору (Состав и стоимость Услуг). Повторная приемка результатов оказания Услуг после устранения замечаний осуществляется только по перечню замечаний, содержащихся в мотивированном отказе в порядке, установленном для первоначальной сдачи-приемки Услуг.

5.4. Если по истечении срока, указанного в пункте 5.2. настоящего Договора, Заказчик не подписывает Акт сдачи-приемки Услуг и не направляет Исполнителю мотивированный

отказ от приемки Услуг – Услуги за отчетный период считаются принятыми и подлежат оплате в порядке, определенном настоящим Договором в полном объеме.

5.5. Исполнитель не позднее 5-го числа месяца, следующего за календарным кварталом, направляет в адрес Заказчика оформленный со своей стороны акт сверки. Заказчик в течение 5 (пяти) календарных дней с момента получения акта сверки производит сверку расчетов между Сторонами, при необходимости оформляет протокол разногласий и возвращает Исполнителю один экземпляр надлежаще оформленного акта сверки.

6. Ответственность Сторон

6.1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.2. За нарушение Заказчиком сроков оплаты принятых Услуг Исполнитель вправе потребовать от Заказчика уплаты пени в размере 1/360 ставки рефинансирования ЦБ РФ от суммы задолженности за каждый день просрочки платежа (путем выставления счета на оплату пеней), но не более 5% (пяти процентов) от Стоимости Услуг за отчетный период.

6.3. Заказчик вправе потребовать от Исполнителя уплаты вычета в размере, предусмотренном Типовым соглашением об уровне обслуживания SLA (Приложение № 2 к настоящему Договору), но не более 10% (десяти процентов) от суммы за отчетный период. Исполнитель гарантирует наличие у него прав, необходимых для предоставления Заказчику Услуг в рамках настоящего Договора.

6.4. Исполнитель гарантирует наличие у него прав, необходимых для предоставления Заказчику Услуг в рамках настоящего Договора, в том числе подтверждает свое право на распоряжение интеллектуальной собственностью, являющейся результатами деятельности третьих лиц.

6.5. Исполнитель обязуется раскрыть Заказчику сведения о собственниках (номинальных владельцев) долей Исполнителя по форме, предусмотренной Приложением № 5 к настоящему Договору, с указанием бенефициаров (в том числе конечного выгодоприобретателя/бенефициара) и предоставлением подтверждающих документов на дату подписания настоящего Договора.

6.6. В случае любых изменений сведений о собственниках (номинальных владельцев) долей Исполнителя, включая бенефициаров (в том числе конечного выгодоприобретателя/бенефициара) Исполнитель обязуется в течение 5 (пяти) календарных дней с даты наступления таких изменений предоставить Заказчику актуализированные сведения. При раскрытии соответствующей информации Стороны обязуются производить обработку персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных".

6.7. Заказчик обязуется раскрыть Исполнителю сведения о собственниках (номинальных владельцев) долей/акций Заказчика по форме, предусмотренной Приложением № 5 к настоящему Договору, с указанием бенефициаров (в том числе конечного выгодоприобретателя/бенефициара) и предоставлением подтверждающих документов на дату подписания настоящего Договора.

6.8. В случае любых изменений сведений о собственниках (номинальных владельцев) долей/акций Заказчика, включая бенефициаров (в том числе конечного выгодоприобретателя/бенефициара), Заказчик обязуется в течение 5 (пяти) календарных дней с даты наступления таких изменений предоставить Исполнителю актуализированные сведения. При раскрытии соответствующей информации Стороны обязуются производить обработку персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных".

6.9. Положения пунктов 6.5.-6.8. настоящего Договора Стороны признают существенным условием Договора. В случае невыполнения или ненадлежащего выполнения

одной из Сторон обязательств, предусмотренных настоящим пунктом Договора, другая Сторона вправе в одностороннем внесудебном порядке расторгнуть Договор

6.10. За нарушение Сторонами сроков исполнения обязательств по предоставлению оригиналов документов в соответствии с пунктами 5.1., 5.2., 5.5. настоящего Договора Сторона имеет право потребовать от другой Стороны уплаты пени в размере 1/360 ставки рефинансирования ЦБ РФ от суммы неисполненного обязательства за каждый день просрочки. Стороны договорились, что в случае нарушения одной из Сторон сроков исполнения обязательств по предоставлению документов в соответствии с пунктами 5.1., 5.2., 5.5. настоящего Договора для целей расчета пеней, указанных в настоящем пункте, суммой неисполненного Стороной обязательства считается сумма, которая должна быть указана в счете-фактуре и/или документах, подтверждающих факт оказания Услуг в отчетном периоде.

6.11. По настоящему договору не начисляются и не уплачиваются проценты на величину суммы долга за период пользования денежными средствами на основании п. 1 ст. 317.1 Гражданского кодекса Российской Федерации.

6.12. Стороны договорились, что любые авансы, предварительные оплаты, отсрочки и рассрочки платежей в рамках настоящего договора не являются коммерческим кредитом по смыслу ст. 823 Гражданского кодекса Российской Федерации.

7. Порядок разрешения споров

7.1. Все споры и разногласия, возникающие из настоящего Договора или в связи с ним, Стороны будут стремиться разрешить путем переговоров, а достигнутые договоренности оформлять в виде дополнительных соглашений, подписанных Сторонами и скрепленных печатями.

Любой спор по настоящему Договору, в том числе связанный с его заключением, действительностью, исполнением, изменением или прекращением, подлежит разрешению в судебном порядке только после соблюдения претензионного порядка урегулирования споров.

7.2. Претензия предъявляется в письменной форме и подписывается руководителем Стороны или работником Стороны, имеющим соответствующие полномочия на основании доверенности, оформленной в соответствии с требованиями гражданского законодательства Российской Федерации.

7.3. Претензия отправляется заказным или ценным письмом с уведомлением о вручении, а также с использованием иных средств связи, обеспечивающих фиксирование её отправления, либо вручается под расписку.

7.4. Сторона, получившая претензию, должна её рассмотреть в срок, не превышающий 10 (десяти) рабочих дней со дня её получения.

7.5. Сторона, получившая претензию, обязана сообщить Стороне, направившей претензию, результаты её рассмотрения путем направления ответа на претензию в срок, не превышающий 10 (десяти) рабочих дней со дня её получения.

7.6. В случае невозможности разрешения разногласий путем удовлетворения претензии или неполучения в срок ответа на претензию споры по Договору подлежат рассмотрению в Арбитражном суде в соответствии с Законодательством Российской Федерации.

8. Форс-мажор

8.1. Ни одна из Сторон не будет нести ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по настоящему Договору, если таковое неисполнение является следствием форс-мажорных обстоятельств: наводнения, пожара, других стихийных бедствий, а также постановлений органов государственной власти или военных действий, возникших после заключения настоящего Договора или иных обстоятельств, находящихся вне сферы влияния соответствующей Стороны и имеющих характер непредвиденной и

непреодолимой силы.

8.2. С наступлением форс-мажорных обстоятельств, делающих невозможным для одной из Сторон выполнение ее обязательств по настоящему Договору, срок исполнения обязательств отодвигается соразмерно продолжительности форс-мажорных обстоятельств, при условии предоставления заверенных полномочными государственными органами документов, подтверждающих вышеуказанные обстоятельства. О наступлении форс-мажорных обстоятельств, предполагаемом сроке их действия и предполагаемом сроке прекращения Стороны обязаны уведомить друг друга в семидневный срок любым доступным средством связи.

8.3. Неуведомление или несвоевременное уведомление лишает Сторону права ссылаться на любое вышеуказанное обстоятельство как на основание, освобождающее от ответственности за неисполнение обязательств.

8.4. Если форс-мажорные обстоятельства будут продолжаться свыше 2 (двух) месяцев, Стороны имеют право по взаимному согласию расторгнуть настоящий Договор без каких-либо дальнейших обязательств по отношению друг к другу относительно Договора, кроме обязательств произвести платеж за уже оказанные Услуги, при условии предоставления заверенных полномочными государственными органами документов, подтверждающих вышеуказанные обстоятельства.

9. Дополнительные условия

9.1. Все приложения к Договору являются его неотъемлемыми частями.

9.2. Стороны признают юридическую силу сканированных документов, оформляемых в рамках исполнения настоящего Договора, до момента обмена Сторонами оригиналами таких документов.

9.3. Настоящим договором Заказчик поручает Исполнителю обработку персональных данных Заказчика в соответствии с ч.3 ст.6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

9.4. Исполнитель может осуществлять с персональными данными следующие действия (операции) или совокупность действий (операций) по обработке персональных данных (с использованием средств автоматизации или без использования таких средств): сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение, доступ к персональным данным Субъектов персональных данных. Целью обработки персональных данных во всех случаях является исполнение Договора, т.е. обработка персональных данных производится в той мере, в которой это разумно необходимо для исполнения Договора. Перечень обрабатываемых персональных данных определяется в соответствии с Договором.

9.5. Исполнитель обязуется соблюдать конфиденциальность персональных данных и иной, охраняемой законом информации, и, в любом случае, обеспечивать безопасность персональных данных, а также сведений, составляющих коммерческую тайну, при их обработке на уровне, не ниже уровня, определяемого в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в области обработки и защиты персональных данных.

9.6. Договор составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

9.7. Все письменные экземпляры результатов оказания Услуг (отчеты и другие документы), которые Исполнитель предоставляет в соответствии с настоящим Договором, становятся и остаются собственностью Заказчика.

9.8. Все дополнения и изменения к настоящему Договору действительны в том случае, если они оформлены письменным соглашением и подписаны уполномоченными представителями обеих Сторон.

9.9. Во всех случаях, не оговоренных настоящим Договором, Стороны будут

руководствоваться действующим законодательством Российской Федерации, а также принципами добросовестности и разумности.

9.10. Приложения к настоящему Договору:

Приложение № 1 – Состав и стоимость оказываемых Услуг;

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

Приложение № 3 – Форма Акта соответствия SLA;

Приложение № 4 – Форма Акта сдачи-приемки оказанных Услуг;

Приложение № 5 – Форма по раскрытию информации в отношении всей цепочки собственников, включая бенефициаров (в том числе, конечных).

10. Адреса и банковские реквизиты Сторон

ЗАКАЗЧИК:

ПАО «Саратовэнерго»
Место нахождения: 410028,
Российская Федерация, г. Саратов,
ул. Чернышевского, д. 124
Почтовый адрес: 410028,
Российская Федерация, г. Саратов,
ул. Чернышевского, д. 124
Телефон: (8452) 573 573
E-mail: office@sarenergo.ru
ИНН 6450014808
КПП 997450001
Банковские реквизиты:
р/с 40702810356000000908
Саратовское ОСБ №8622
к/с 30101810500000000649
БИК 046311649

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

ООО «Интер РАО - ИТ»
Место нахождения: 119435,
Российская Федерация, г. Москва,
ул. Большая Пироговская, д. 27, стр. 3
Почтовый адрес: 119435,
Российская Федерация, г. Москва,
ул. Большая Пироговская, д. 27, стр. 3
Телефон: 8 (495) 664 88 40
E-mail: it@interrao.ru
ИНН 7727624244
КПП 770401001
Банковские реквизиты:
р/с 407028108920000005023
Банк ГПБ (АО) г. Москва
к/с 30101810200000000823
БИК 044525823

Подписи сторон

ЗАКАЗЧИК:



/А.А. Щербаков/

М.П.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:



/Т.А. Меребашвили/

М.П.

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО
В ООО «ИНТЕР РАО-ИТ»
№ ИРИТ-2014-00-00-00
«16» 01 2014 г.

Приложение № 1
к Договору на оказание Услуг
№ _____ от _____

Состав и стоимость оказываемых Услуг¹

№	Код и наименование Услуги ²	Влияние на Группу	Масштаб Услуги	Функциональный заказчик системы ³	Предельное количество пользователей	Стоимость услуг в месяц в руб. с НДС	Стоимость услуг, итого в год, руб. с НДС
1.	00001 Услуга предоставления доступа к АСУД Интер РАО для ПАО «Саратовэнерго»	Среднее	Корпоративная	Лебедева А.А.	Не более 15	17 300,81	207 609,72
2.	010005 Услуга предоставления доступа к ЕИСЗ для ПАО «Саратовэнерго»	Среднее	Корпоративная	Филатов Д.А.	Не более 3	16 938,62	203 263,44
3.	010013-010017 Услуга предоставления доступа к SP: (010013 SP:Бенефициары; 010014 SP:МСФО; 010015 SP:РСД; 010016: SP:СЭБ; 010017 SP:Кадровый резерв) для ПАО «Саратовэнерго»	Слабое	Корпоративная	010013: Макаров С.А.; 010014: Вайнилавичуте А.П.; 010015: Константинов М.В.; 010016: Макаров С.А.; 010017: Пучка С.В.	Без ограничений	10 910,78	130 929,36
4.	010029 Услуга предоставления доступа к 1С:Казна Сбыт для ПАО «Саратовэнерго»	Слабое	Сегмент	Лисобой М.В.	Не более 43	11 759,52	141 114,24
5.	010050 Услуга предоставления доступа к 1С:МСФО Сбыт для ПАО «Саратовэнерго»	Среднее	Сегмент	Якимчук И.В., Вайнилавичуте А.П.	Не более 16	20 432,03	245 184,36

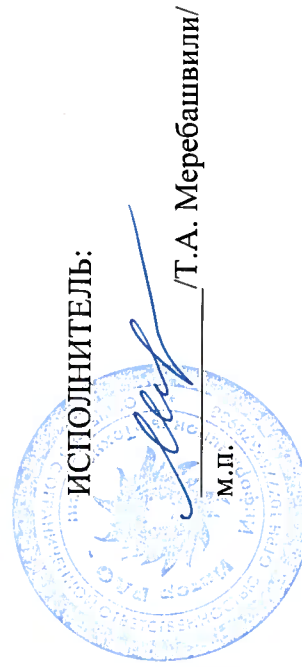
¹ В стоимость Услуг не включены Запросы на изменение (далее – ЗНИ), выполняются по согласованию Сторон или оформляются отдельным соглашением.

² В стоимость Услуг не включены Запросы по поддержке пользователей в выходные и праздничные дни. При необходимости оформляется отдельным соглашением.

³ Требуется уточнения на момент подачи Заявки

6.	010051 Услуга предоставления доступа к 1С:АСБУ для ПАО «Саратовэнерго»	Среднее	Локальное	Вайнилавичуте А.П.	Не более 130	162 879,68	1 954 556,16
7.	010053 Услуга предоставления доступа к 1С:УИКИУ для ПАО «Саратовэнерго»	Слабое	Корпоративная	Мельников А.А.	Не более 8	2 826,61	33 919,32
8.	010064 Услуга предоставления доступа к e-staff для ПАО «Саратовэнерго»	Слабое	Локальное	Пучка С.В.	Не более 4	683,64	8 203,68
9.	010230 Услуга предоставления доступа к КСУ НСИ для ПАО «Саратовэнерго»	Критичное	Корпоративная	Васильевич Л.М.	Не более 3	15 849,41	190 192,92
10.	010244 Услуга предоставления доступа к КАПРИКОРН* для ПАО «Саратовэнерго»	Слабое	Корпоративная	Калашников А.С.	Не более 1	2 631,49	28 946,39
11.	010260 Услуга предоставления доступа к АСКП 3 для ПАО «Саратовэнерго»	Среднее	Корпоративная	Ходыкин В.Г.	Не более 10	28 948,90	347 386,80
12.	010232 Услуга предоставления доступа к SendFile для ПАО «Саратовэнерго»	Слабое	Корпоративная	Гудков В.А.	Без ограничений	915,56	10 986,72

Подписи сторон





Приложение № 2

к Договору на оказание Услуг

№ 17-002 от 16.01.2017

Типовое соглашение об уровне обслуживания (SLA)

1. Термины и определения

Первая, Вторая, Третья линии	Группа работников Исполнителя, объединенных в соответствии с очередностью участия в обработке Запроса в рамках оказания Услуг
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 самообслуживания. Для телефонного звонка время регистрации и время поступления Запроса совпадают.
Время реакции	Время, прошедшее со времени поступления Запроса до момента фактического начала работ работника Первой линии поддержки по Запросу.
Группа	Группа компаний «Интер РАО»
Группа пользователей	Категория пользователей: • VIP – Пользователи с высокой критичностью выполняемых ими задач. • Функциональные VIP – Пользователи с высокой критичностью выполняемых ими задач по определенным Услугам; • Прочие.
Запрос	Обращение пользователя за оказанием Услуги, зафиксированное в Системе автоматизации одним из допустимых способов.
Запрос на изменение	Запрос пользователя Услуг или специалиста поддержки, не являющийся Инцидентом, предполагающий реализацию изменения оборудования и/или ПО, на основе которых функционирует и предоставляется Услуга.
Запрос на обслуживание	Запрос, не являющийся Инцидентом и не предполагающий реализацию изменения оборудования и/или ПО, на основе которых функционирует и предоставляется Услуга.
Инцидент	Запрос, связанный с событием, которое не является частью нормальной работы Услуги, ведущее/способное привести к остановке Услуги или снижению уровня ее качества
ИТ-Услуга (Услуга)	Действия или возможности, зарегистрированные в каталоге Услуг, предоставляемые Исполнителем для Пользователей, требующие консультационной, технической поддержки.
Пользователь	Работник или представитель Заказчика, получающий ИТ-Услугу.

Функциональный заказчик системы (ФЗ)	Работник или представитель Заказчика, который определяет и контролирует направление развития Услуги с точки зрения бизнес-функциональности. Назначается приказом о вводе Услуги или ИС в эксплуатацию.
Сервис Менеджер (СМ)	Работник или представитель Исполнителя, который осуществляет оперативный контроль за предоставлением Услуги, включая контроль за решением Запросов.
Система автоматизации Исполнителя	Корпоративная Система автоматизации процессов приема и обработки Запросов Группы компаний «Интер РАО»

2. Общие сведения

Настоящее Соглашение содержит описание параметров уровня обслуживания, правил их расчета, а также прочие условия оказания Услуги.

2.1. Время предоставления Услуги

Параметр	Время	Примечание
Плановое время доступности Услуги	Круглосуточно, за исключением времени регламентных и плановых работ, а также случаев, отдельно оговариваемых между Исполнителем и Заказчиком.	
Время приёма Запросов пользователей	По почте или через личный кабинет Системы автоматизации – круглосуточно. По телефону: по рабочим дням ⁴ с 08:00 до 19:00 (по московскому времени).	За исключением случаев, отдельно оговариваемых между Исполнителем и Заказчиком.
Время выполнения Запросов	По рабочим дням с 09:00 до 18:00 (по московскому времени).	За исключением случаев, отдельно оговариваемых между Исполнителем и Заказчиком.
Плановые работы менее 30 минут		Должны быть согласованы функциональным Заказчиком системы и Исполнителем не позднее, чем за 24 астрономических часа до начала работ.
Плановые работы более 30 минут	В период с 21:00 до 05:00 (по московскому времени).	Должны быть согласованы функциональным Заказчиком системы 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 системы.

⁴ Здесь и далее под рабочими днями понимаются рабочие дни ООО «Интер РАО - ИТ»

2.2. Способы подачи Запросов

Пользователи могут подать Запрос тремя способами:

1. Отправить электронное сообщение на почтовый ящик: support@interrao.ru
2. Подать Запрос через web-портал: <https://help.interrao.ru>
3. Обратиться по телефону: + 7 (495) 664 88 40 (доб. 2211)

В случае прямого обращения Пользователя ко Второй или Третьей линиям поддержки в обход Первой линии поддержки, Запросы не регистрируются и не выполняются. Пользователь переводится на Первую линию поддержки.

Пользователь может пожаловаться на несвоевременное или некачественное выполнение Запроса, сделать предложения по улучшению Услуг и работы службы технической поддержки способом, указанным ниже:

Начальник управления поддержки пользователей

Тел.: +7 (495) 664 88 40 (доб. 3800), e-mail: feedback_support@interrao.ru

В случае изменения указанных реквизитов Исполнитель обязуется заблаговременно известить Заказчика.

2.3. Способы оказания Услуг технической поддержки

1. Консультации по телефону;
2. Средствами удаленного доступа к рабочим станциям или серверам Заказчика;
3. На площадке Заказчика;
4. На площадке Исполнителя.

2.4. Подключение пользователей к Услугам

Исполнитель подключает Пользователя к Услуге на основании Заявки от Заказчика, согласованной в установленном порядке и отправленной на имя Генерального директора Исполнителя согласно типовой форме (см. Приложение № 1 к Типовому соглашению об уровне обслуживания (SLA)).

Исполнитель имеет право потребовать от Заказчика дополнительного подтверждения Заявки на предоставление доступа к Услуге службой безопасности и функциональным владельцем Услуги, если Заказчик не является ее функциональным владельцем.

2.5. Отключение пользователя от Услуги

Исполнитель прекращает оказание Пользователю Услуги на основании Заявки Заказчика, согласованной в установленном порядке и отправленной на имя Генерального директора Исполнителя согласно типовой форме (см. Приложение № 2 к Типовому соглашению об уровне обслуживания (SLA)) с указанием правопреемников, которым необходимо делегировать права отключаемых пользователей.

При блокировке учетной записи пользователя в корпоративном системном каталоге Active Directory, и после предоставления Заказчиком информации в Службу поддержки о правопреемниках, которым необходимо делегировать права, доступ ко всем Услугам пользователя будет приостановлен.

Исполнитель имеет право потребовать от Заказчика дополнительного подтверждения Заявки в части предоставления доступа к Услуге правопреемникам службой безопасности и функциональным владельцем Услуги, если Заказчик не является ее функциональным заказчиком системы.

2.6. Особенности подключения пользователей в БЦ «ЛУЧ»

Создание новой учетной записи для работников с местом работы в БЦ «ЛУЧ», производится на основании Заявки, согласованной в установленном порядке и отправленной представителем кадровой службы Заказчика на имя Генерального директора Исполнителя согласно типовой форме (см. Приложение № 3 к Приложению № 2 к настоящему Договору).

Исполнитель имеет право потребовать от Заказчика дополнительного подтверждения Заявки на предоставление доступа к Услуге службой безопасности и функциональным владельцем Услуги, если Заказчик не является ее функциональным заказчиком системы.

Заказчик обязан в 3 (трех) - дневный срок со дня подписания договора уведомить Исполнителя в установленном порядке о назначении ответственного от кадровой службы Заказчика.

Заказчик обязан своевременно уведомлять Исполнителя об изменении ответственного от кадровой службы Заказчика в установленном порядке.

3. Параметры уровня обслуживания и размеры вычетов за неисполнение параметров

Параметр уровня обслуживания	Размер вычета от стоимости Услуги, в %	Плановое значение
Уровень доступности систем/Услуг	4	Не менее 98%
Доля Запросов на обслуживание и Инцидентов, время реакции по которым соответствует нормативному времени выполнения	2	Не менее 95%
Доля Запросов на обслуживание и Инцидентов, время выполнения которых соответствует нормативному времени выполнения	2	Не менее 95 %
Количество просроченных инцидентов с первым приоритетом	2	0

3.1. Порядок расчета параметра «Уровень доступности систем/Услуг»

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

Уровень доступности систем/Услуг = Фактическое время доступности системы/Услуги/ Плановое время доступности системы/Услуги*100.

Источником фактического времени доступности являются данные системы мониторинга Исполнителя.

3.2. Порядок расчета параметра «Доля Запросов на обслуживание и Инцидентов, время реакции по которым соответствует нормативному времени выполнения»

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

Доля Запросов на обслуживание и Инцидентов, время реакции по которым соответствует параметрам уровня обслуживания = Количество Запросов на обслуживание и Инцидентов, фактическое время реакции по которым соответствует нормативному времени реакции/ общее количество Запросов на обслуживание и Инцидентов *100,

Нормативное время выполнения представлено в пункте 3.5.3.

Порядок расчета общего количества Запросов на обслуживание и Инцидентов представлен в пункте 3.6.

3.3. Порядок расчета параметра «Доля Запросов на обслуживание и Инцидентов, время выполнения которых соответствует нормативному времени выполнения»

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

Доля Запросов на обслуживание и Инцидентов, время выполнения по которым соответствует нормативному времени выполнения = $\frac{\text{Количество Запросов на обслуживание и Инцидентов, фактическое время выполнения по которым соответствует нормативному времени выполнения}}{\text{общее количество Запросов на обслуживание и Инцидентов}} * 100$,

Порядок расчета нормативного времени выполнения представлен в пункте 3.5.

Порядок расчета общего количества запросов на обслуживание и Инцидентов представлен в пункте 3.6.

Источником фактической информации являются данные системы автоматизации Исполнителя.

3.4. Порядок расчета параметра «Количество просроченных инцидентов с первым приоритетом»

Параметр считается выполненным, если количество инцидентов с первым приоритетом, по которым фактическое время выполнения не превышает нормативное время выполнения, равно нулю.

Источником фактической информации являются данные Системы автоматизации Исполнителя.

3.5. Порядок расчета нормативного времени выполнения Запросов на обслуживание и Инцидентов

Нормативное время выполнения Запроса на обслуживание и Инцидентов зависит от типа и приоритета Запроса. Приоритет Запроса рассчитывается в Системе автоматизации Исполнителя на основании значений критериев влияния (суммы баллов влияния на Запрос). Пример определения нормативного времени выполнения Инцидента приведен на Рисунке 1:

1. Расчет баллов влияния Запроса (см. пункт 3.5.1);
2. Определение приоритета Запроса (см. пункт 3.5.2);
3. Определение нормативного времени выполнения Запроса (см. пункт 3.5.3).

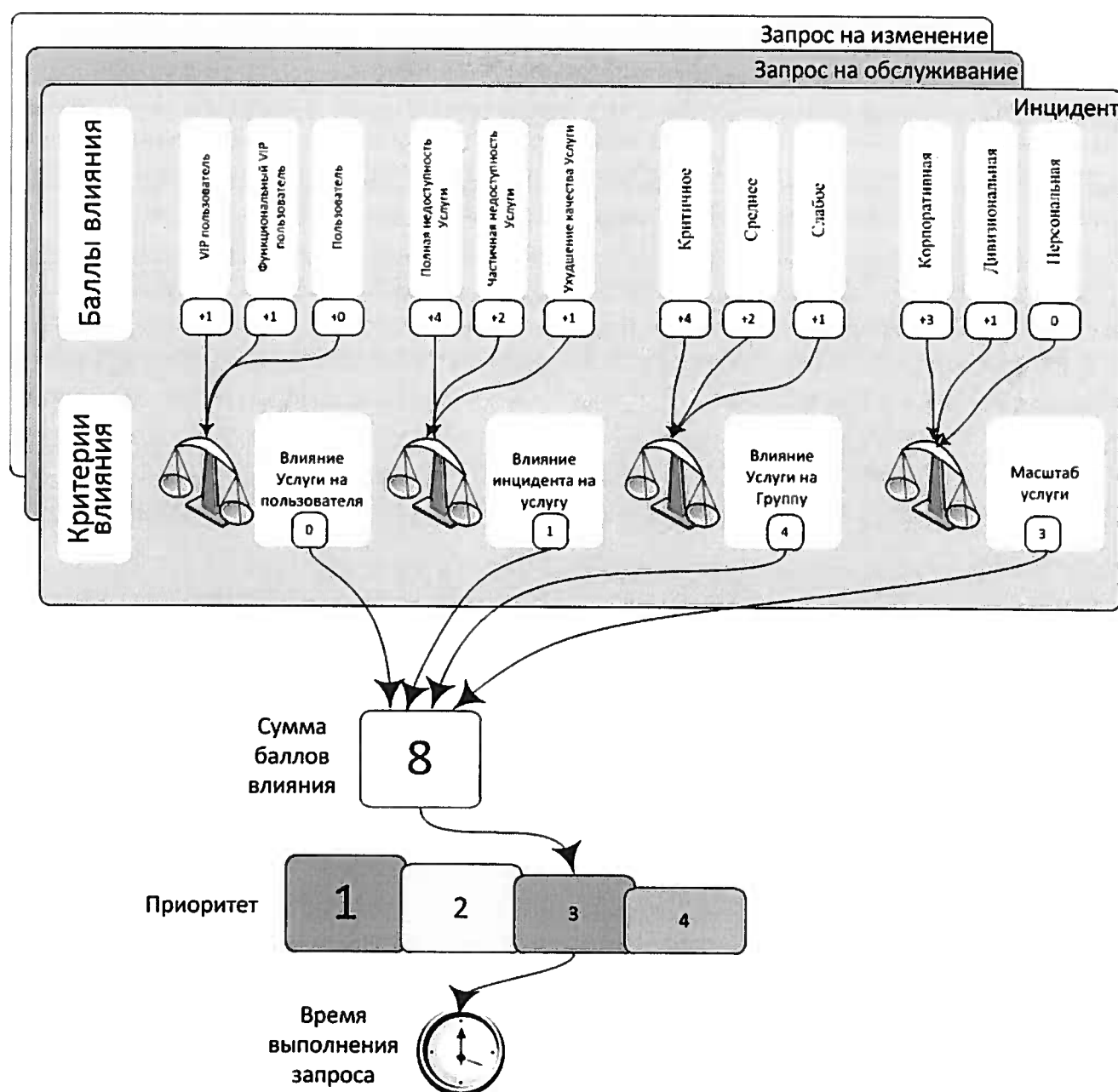


Рисунок 1. Пример определения нормативного времени выполнения Инцидента

3.5.1. Расчет баллов влияния Запроса

Баллы влияния на Запрос определяются на основании типа Запроса и значений критериев влияния на Запрос. Баллы влияния по каждому Запросу суммируются (в соответствии со значениями критериев влияния) (см. Таблица 1. Список критериев влияния по Инцидентам, Таблица 2. Список критериев влияния по Запросам на обслуживание, Таблица 3. Список критериев влияния по Запросам на изменение)

Таблица 1. Список критериев влияния по Инцидентам

Влияние инцидента на Услугу:	Значение
Полная недоступность Услуги	+4 балла
Частичная недоступность Услуги	+2 балла
Ухудшение качества Услуги	+1 балл

Влияние Услуги на пользователя:	Значение
VIP пользователь	+1 балл
Функциональный VIP пользователь	+1 балл
Пользователь	+0 баллов
Влияние Услуги на Группу:	Значение
Критичное	+4 балла
Среднее	+2 балла
Слабое	+1 балл
Масштаб Услуги:	Значение
Корпоративная	+3 балла
Сегмент	+2 балла
Локальная	+1 балл

Таблица 2. Список критериев влияния по Запросам на обслуживание

Причина возникновения (см.пункт 5.11):	Значение
Эксплуатация	+2 балла
Пользователь	+1 балл
Инструкция	+0 баллов
Влияние Услуги на пользователя:	Значение
VIP	+1 балл
Функциональный VIP	+1 балл
Пользователь	+0 баллов
Влияние Услуги на компанию:	Значение
Критичное	+4 балла
Среднее	+2 балла
Слабое	+1 балл
Масштаб Услуги:	Значение
Корпоративная	+3 балла
Сегмент	+2 балла
Локальная	+1 балл

Таблица 3. Список критериев влияния по Запросам на изменение

Причина необходимости Изменения:	Значение
Изменение действующего законодательства	+4 балла
Изменение организационного-распорядительных документов	+4 балла
Внешние регуляторы	+2 балла

Обновления вендора	+2 балла
Прочее	+0 баллов
Влияние Услуги на компанию:	Значение
Критичное	+3 балла
Среднее	+2 балла
Слабое	+1 балл
Масштаб Услуги:	Значение
Корпоративная	+3 балла
Сегмент	+2 балла
Локальная	+1 балл
Срочность реализации Изменения:	Значение
Высокая	+3 балла
Средняя	+2 балла
Низкая	+0 баллов
Есть альтернативное/временное решение Изменения, которое используется/может быть использовано?	Значение
Существует	+0 баллов
Не существует	+1 балл
Информация отсутствует	+0 баллов
Предполагается регулярное использование Изменения?	Значение
Предполагается	+1 балл
Не предполагается	+0 баллов

3.5.2. Определение приоритета Запроса

Приоритет Запросов на обслуживание и инцидентов определяется на основании полученной суммы баллов влияния (см.Таблица 4. Соответствие приоритета сумме баллов влияния для Запросов на обслуживание и Инцидентов; см.Таблица 5. Соответствие приоритета количеству сумме баллов влияния для Запросов на изменение).

Таблица 4. Соответствие приоритета сумме баллов влияния для Запросов на обслуживание и Инцидентов

Баллы влияния	Приоритет
11 и больше	1
10	2
8-9	3
6-7	4
5 и ниже	5

Таблица 5. Соответствие приоритета сумме баллов влияния для Запросов на изменение

Баллы влияния	Приоритет
	1 (Наивысший)
12-15	2 (Высокий)
8-11	3 (Средний)
5-7	4 (Низкий)
2-4	5 (Минимальный)

По согласованию с Сервис Менеджером приоритет Запроса на изменение может быть повышен или понижен.

Во всех случаях Служба технической поддержки Исполнителя будет стремиться к максимально быстрой реакции на Запросы Пользователя. В случае возникновения дефицита ресурсов при проведении работ по Запросам, Служба технической поддержки Исполнителя выполняет Запросы в соответствии с рассчитанными приоритетами Запросов. Наиболее приоритетные Запросы выполняются в первую очередь.

3.5.3. Определение нормативного времени выполнения Запроса

Нормативное время выполнения Запроса определяется на основании соответствия приоритета Запроса и типа Запроса (см. Таблица 6. Нормативное время выполнения Запроса).

Таблица 6. Нормативное время выполнения Запроса

Тип запроса Приоритет	Нормативное время выполнения Запроса (в часах)		
	Инцидент	Запрос на обслуживание	Запрос на изменение
1	4	Используется 2 приоритет	По согласованию
2	6	12	По согласованию
3	8	16	По согласованию
4	12	24	По согласованию
5	16	32	По согласованию

Нормативное время выполнения Запроса включает нормативное время реакции - 15 минут.

3.6. Порядок расчета общего количества Запросов на обслуживание и Инцидентов

Источником информации об общем количестве Запросов на обслуживание и Инцидентов являются данные системы автоматизации Исполнителя.

В расчет включаются Запросы на обслуживание и Инциденты, закрытые за отчетный период.

Запрос на обслуживание/Инцидент считается закрытым, если выполнены следующие действия:

- Инцидент закрывается в случае полного устранения описанных неисправностей при регистрации Инцидента, и факт устранения неисправностей подтверждается Пользователем (по телефону или по адресу электронной почты). Извещение о выполнении

Инцидента включает в себя идентификатор Инцидента, время регистрации Инцидента и время выполнения Инцидента;

- Исполнитель уведомляет Пользователя о выполнении всех необходимых действий в соответствии с зарегистрированным Запросом на обслуживание. Извещение о выполнении Запроса на обслуживание направляется по адресу электронной почты Пользователя, указанного в Запросе на обслуживание. Исполнитель имеет право закрыть Запрос на обслуживание, если в течение 5 (пяти) рабочих дней после направления уведомления, со стороны Пользователя отсутствует реакция;

- В исполнении Запроса может быть отказано Исполнителем, в случаях, когда для выполнения Запроса необходимо оказание Исполнителем непрофильных Услуг, не предусмотренных данным Соглашением. В таком случае Пользователю направляется уведомление о закрытии с указанием причины отказа исполнения данного Запроса.

4. 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).

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 нарушения Типового соглашения об уровне обслуживания, связанные с деградацией Услуг сторонних компаний.

5. Прочие условия оказания Услуг

Категории работ, выполняемых Исполнителем по Запросам пользователей, приведены в Приложении №4 к настоящему соглашению

5.1. Диагностика возникновения Запроса

В ходе выполнения работ Исполнитель ведет диагностику причин Запросов пользователей.

Запросы на обслуживание должны быть продиагностированы на причину возникновения необходимости консультации:

Причина	Описание
Инструкция	Недостаточно детальное описание в операционных или технологических инструкциях, методических материалах к системе (с указанием ссылки на пункт документации и смыслового содержания недостатка)
Пользователь	Пользователь не изучал инструкции детальное описание в операционных или технологических инструкциях, методических и регламентных материалах к системе. Пользователь выполняет действия, не предусмотренные инструкциями или методическими материалами.
Эксплуатация	Регламентное или разовое требование выполнить пользовательские действия в системе (с указанием точного определения выполненной за пользователя функции)

Инциденты должны быть продиагностированы на причину возникновения:

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

Запросы на изменение должны быть продиагностированы на причину возникновения необходимости выполнения:

Причина	Описание
Изменение действующего законодательства	С точным указанием ссылки на изменение действующего законодательства
Изменение организационно-распорядительных документов	С точным указанием ссылки на изменение действующего ОРД (или ссылка на новое ОРД)
Внешние регуляторы	С указанием списка изменений
Обновления вендора	С указанием списка изменений
Прочее	Нет документально подтвержденного обоснования

5.2. Уточнение информации по Запросам на изменение

- При исполнении Запросов на изменение (см. п. 5.1) Исполнитель вправе потребовать от Пользователя заполнить атрибуты Запроса, влияющие на определение приоритета и обоснование запрошенных изменений.

- При планировании и исполнении Запросов на изменение Исполнитель, вправе потребовать от Заказчика обеспечить согласование функциональным заказчиком системы необходимости, параметров и полноты реализации Запросов на изменение в рамках функциональности Системы, в том числе связанной со смежными системами.⁵

- При планировании и исполнении Запросов Исполнитель, вправе потребовать от заказчика обеспечить методологическое сопровождение работы в системе функциональным заказчиком системы.⁶

5.3. Приостановление выполнения Запроса

В отдельных случаях исполнение Запроса может быть приостановлено:

- по согласованию с Пользователем 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);
- в случае не предоставления оборудования для обслуживания.

⁵ только в случае если Функциональный заказчик системы является Заказчиком по настоящему договору

⁶ только в случае если Функциональный заказчик системы является Заказчиком по настоящему договору

5.4. Оказание Услуг на территории Заказчика

В случае необходимости по Запросу Исполнителя Заказчик обязуется предоставить отдельное помещение для организации работы специалистов ИТ и для хранения материально-технических ценностей на площадке Заказчика.

Помещение должно отвечать следующим требованиям:

- отдельная закрытая рабочая зона, соответствующая нормативным документам, которые содержат требования к организации и эргономике рабочего места;
- наличие рабочего стола и стула;
- наличие персонального компьютера с двумя мониторами;
- наличие пропускной системы, либо ограничение по допуску в кабинет;
- наличие не менее 3 (трех) розеток 220V и розетка Ethernet;
- доступ к ЛВС и сети Интернет;
- помещение должно быть проветриваемым и отапливаемым.

Заказчик обязан предоставить работникам Исполнителя беспрепятственный круглосуточный доступ в помещения Заказчика для выполнения работ в рамках Договора на весь период действия договора.

Подписи сторон

ЗАКАЗЧИК
Генеральный директор
ПАО «Саратовэнерго»

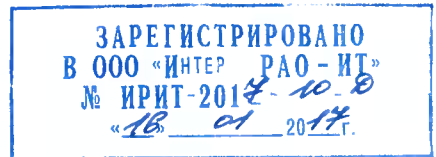
/А.А. Щербаков/



ИСПОЛНИТЕЛЬ
Генеральный директор
ООО «Интер РАО - ИТ»

/Т.А. Меремашвили/





Приложение № 1 к Приложению № 2
к Договору на оказание Услуг
№ _____ от ____ . ____ . ____

Заявка на представление доступа к
Услугам (типовая форма)*

Наименование Заказчика

Наименование подразделения

Генеральному директору
ООО «Интер РАО - ИТ»

КОРПОРАТИВНОЕ ПИСЬМО

И.О. Фамилия

____ . ____ . ____ № _____

О предоставлении доступа к Услугам

Уважаемый (-ая) _____ !

В связи с [указать причину] прошу Вас предоставить доступ к Услугам для
работников, указанных в Приложении № 1.

Руководитель организации

И.О. Фамилия

* Для предоставления доступа к системам необходимо получить согласование Департамента экономической безопасности ПАО «Интер РАО» и Функционального заказчика системы

Приложение № 1
к служебной записке
О предоставлении доступа к Услугам

Перечень требуемых прав доступа (типовая форма)

п/п	Услуга	Система	Описание роли*	Фамилия Имя Отчество	Должность	Организация/ Подразделение	Предоставить доступ до	Электронная почта	Контактный телефон

* Описание необходимых прав/полномочий в свободной форме



Приложение № 2 к Приложению № 2
к Договору на оказание Услуг
№ _____ от ____ . ____ . ____

Заявка на отключение доступа к
Услугам (типовая форма)

Наименование Заказчика

Наименование подразделения

Генеральному директору
ООО «Интер РАО - ИТ»

И.О. Фамилия

КОРПОРАТИВНОЕ ПИСЬМО

____ . ____ . ____ № _____

Об отключении доступа к Услугам

Уважаемый (-ая) _____ !

В связи с [*причина отключения (увольнение, перевод на другое место работы и пр.)*] прошу Вас отключить от информационных систем и делегировать права и полномочия работников в Информационных системах, указанных в Приложении № 1.

Руководитель организации

И.О. Фамилия

Перечень отключаемых прав доступа (типовая форма)

№ п/п	Услуга	Система	Фамилия Имя Отчество	Должность	Роли (все или конкретные)	Фамилия Имя Отчество правопреемник а*	Должность правопреемника	Организация/ Подразделение правопреемника	Электронная почта правопреемник а	Контактный телефон правопреемн ика

* Обязательное поле для заполнения. При отсутствии необходимости правопреемства указать: «задания и права отключаемого доступа не передаются»

Приложение № 3 к Приложению № 2
к Договору на оказание Услуг
№ _____ от ____ . ____ . ____

Заявка		1. Прием на работу (заполняется работниками отдела кадров)		Дата заполнения*		Дата заполнения		
Фамилия*		Фамилия						
Имя*		Имя						
Отчество*		Отчество						
Организация*		Организация						
Полное наименование подразделения* (Отдел, Управление, Дирекция, Департамент)		Полное наименование организации						
Должность*		Должность				Грейд*	Грейд	
Условия приема на работу*		Условия приема на работу						
		Плановая дата выхода на работу	Дата выхода	Дата окончания временной работы	Дата окончания			
Размещение*		Адрес	БЦ «Луч»					
		Здание	Здание	Подъезд	Подъезд	Этаж	Этаж	
						Комната	Комната	
2. Обеспечение (заполняется руководителем)								
Комплект ТО*		Комплект ТО						
Общесетевые ресурсы:								
1.	Стандартный доступ к сетевым папкам подразделения, электронная почта, интернет.							
2.	Ресурс						Тип доступа	
3.	Ресурс						Тип доступа	
4.	Ресурс						Тип доступа	
5.	Ресурс						Тип доступа	
5.	Ресурс						Тип доступа	
Мобильная связь:		Выдача корпоративной sim карты		☐	Перевод личного номера на баланс компании			☒
StandartSIM	☐	MicroSIM	☐	NanoSIM	☐	+7 () - -		
3. Выдано (заполняется от руки работником технической поддержки)								
Оборудование				Серийный номер		Подпись		
1.								
2.								
3.								
4.								
5.								
6.								
4. Работник (заполняется от руки новым работником)								
Персональный электронный ключ, вычислительную технику получил, с правилами работы в информационной системе ознакомлен и обязуюсь выполнять.				Фамилия		Подпись		
				Дата				
5. Заявитель (заполняется заявителем)								
Заявитель*		ФИО заявителя						
Контакты*	моб.	№	вн. номер*	№	e-mail*	_____@interrao.ru		

Пояснения по заполнению

В электронном виде данная заявка доступна по Запросу в службу поддержки.

Раздел 1 заполняется руководителем нового работника совместно с работником отдела кадров при оформлении Заявки.

Указываются:

- ФИО нового работника.
- Наименование организации, в которую принимается на работу новый работник.
- Полное наименование подразделения, в которое принимается на работу новый работник.
- Должность нового работника.
- Грейд нового работника (необходим для определения типа и перечня выдаваемого оборудования в соответствии с инструкцией по обеспечению работников оборудованием).
- Условия приёма на работу нового работника: постоянная или временная работа. Для временных работников обязательно указывается дата окончания временной работы.
- Плановая дата выхода работника на работу.
- Размещение – полная информация о размещении рабочего места нового работника.

Раздел 2 заполняется руководителем нового работника при оформлении Заявки.

Указываются:

- Тип комплекта ТО: стандартный (WYSE) или расширенный (Стационарный ПК).
- Общесетевые ресурсы – перечень сетевых ресурсов, к которым необходимо предоставить доступ новому работнику с указанием типа доступа (только чтение или полный доступ). Стандартный доступ к сетевым папкам подразделения, электронная почта, интернет выдаются по умолчанию.
- Если работнику необходима корпоративная мобильная связь, то указать: будет использована корпоративная сим-карта (с указанием её типа), либо на корпоративный тариф будет переведён личный номер работника (с указанием номера телефона).

Раздел 3 заполняется от руки работником технической поддержки при выдаче оборудования.

Указывается перечень выдаваемого новому работнику оборудования.

Раздел 4 заполняется от руки новым работником.

Указываются фамилия, дата и подпись.

Раздел 5 заполняется руководителем нового работника при оформлении Заявки.

Указываются данные Заявителя (руководителя нового работника, который оформляет Заявку).

Поля обозначенные символом «*» обязательны для заполнения при оформлении заявки.

Приложение № 4 к Приложению № 2
к Договору на оказание Услуг
№ _____ от _____. . .

Исполнитель	Категория работ по Запросам пользователей	Наименование работ по Запросам пользователей, в рамках предоставляемых Услуг по Договору	Код Услуги
Первая линия	Классификация и маршрутизация Запросов	Первичный анализ Запросов	010001, 010002, 010003, 010004, 010005, 010006, 010009, 010010, 010011, 010013, 010014, 010015, 010016, 010017, 010018, 010019, 010020, 010021, 010025, 010027, 010029, 010030, 010031, 010034, 010035, 010036, 010037, 010038, 010039, 010040, 010044, 010047, 010052, 010055, 010057, 010059, 010060, 010062, 010041, 010042, 010043, 010045, 010046, 010048, 010049, 010050, 010051, 010053, 010056, 010061, 010064, 010066, 010088, 010089, 010090, 010093, 010095, 010096, 010104, 010105, 010174, 010175, 010176, 010180, 010193, 010194, 010200, 010201, 010204, 010206, 010209, 010210, 010211, 010221, 010222, 010223, 010224, 010225, 010226, 010227, 010229, 010230, 010232, 010233, 010234, 010235, 010236, 010238, 010239, 010241, 010242, 010244, 010245, 010250, 010251, 010252, 010253, 010254, 010255, 010256, 010259, 010260, 010261, 010262, 010263, 020001, 020003
		Уточнение предоставленной информации у пользователя	
		Определение типа Запроса, Услуги, команды поддержки, которой необходимо передать Запрос для выполнения	
		Первичная классификация и объединение массовых Запросов	
		Разделение Запросов на задачи и контроль их выполнения на Второй и Третьей линиях поддержки	
		Взаимодействие с Пользователем с целью обеспечения достаточной информации от пользователя для ее корректной классификации и назначения.	
	Взаимодействие с пользователями	Оповещение пользователей о проведении технологических работ, недоступности Услуг и т.п.	
		Информирование пользователей о ходе рассмотрения их Запросов	
		Уточнение информации у пользователей по поручению специалистов Второй и Третьей линий	
	Консультирование пользователей	Ответы на типовые вопросы пользователей с использованием статей БЗ и инструкций	
		Предоставление необходимых инструкций	
Вторая линия	Классификация и маршрутизация и контроль исполнения Запросов	Проверка корректности назначения Запроса	010001, 010002, 010003, 010004, 010005, 010006, 010009, 010010, 010011, 010013, 010014, 010015, 010016, 010017, 010018, 010019, 010020, 010021, 010025, 010027, 010029, 010030, 010031, 010034, 010035, 010036, 010037, 010038, 010039, 010040, 010044, 010047, 010052, 010055, 010057, 010059, 010060, 010062, 010041, 010042, 010043, 010045, 010046, 010048, 010049, 010050, 010051, 010053,
		Проверка корректности классификации Запроса и его реквизитного состава, устранение несоответствий	
		Разделение Запросов на задачи и контроль их выполнения	
		Переназначение некорректно назначенных Запросов самостоятельно или через возврат на Первую линию	

Исполнитель	Категория работ по Запросам пользователей	Наименование работ по Запросам пользователей, в рамках предоставляемых Услуг по Договору	Код Услуги
		Контроль исполнения и актуальности информации по отложенным Запросам	010056, 010061, 010064, 010066, 010088, 010089, 010090, 010093, 010095, 010096, 010104, 010105, 010174, 010175, 010176, 010180, 010193, 010194, 010200, 010201, 010204, 010206, 010209, 010210, 010211, 010221, 010222, 010223, 010224, 010225, 010226, 010227, 010229, 010230, 010232, 010233, 010234, 010235, 010236, 010238, 010239, 010241, 010242, 010244, 010245, 010250, 010251, 010252, 010253, 010254, 010255, 010256, 010259, 010260, 010261, 010262, 010263, 020001, 020003
		Взаимодействие с Пользователем в целях обеспечения достаточной информации от пользователя для ее корректной классификации и назначения.	
	Консультирование пользователей	Консультирование пользователей по вопросам работы в автоматизированной системе в объеме пользовательской документации	010001, 10011, 010013, 010014, 010015, 010016, 010017, 010018, 010021, 010025, 010027, 010029, 010034, 010035, 010036, 010038, 010039, 010041, 010042, 010043, 010046, 010048, 010049, 010050, 010051, 010053, 010056, 010209, 010210, 010211, 010222, 010223, 010224, 010225, 010226, 010227, 010229, 010235, 010236, 010241, 010242, 010252, 010253, 010255, 010064, 010201, 010204, 010206, 010234, 010239, 010250, 010259
		Консультирование пользователей по вопросам работы с прикладным программным обеспечением	010027, 10029, 010034, 010035, 010036, 010038, 010039, 010041, 010042, 010043, 010046, 010048, 010049, 010050, 010051, 010053, 010056, 010209, 010210, 010211, 010222, 010223, 010224, 010225, 010226, 010227, 010229, 010235, 010236, 010241, 010242, 010252, 010253, 010255, 010066, 010088, 010089, 010090, 010093, 010095, 010096, 010104, 010105, 010174, 010175, 010176, 010180, 010194, 010200, 010232, 020001
	Консультирование специалистов	Консультирование специалистов поддержки по вопросам работы в автоматизированной системе в объеме пользовательской документации	010001, 10002, 010003, 010004, 010005, 010006, 010009, 010010, 010011, 010013, 010014, 010015, 010016, 010017, 010018, 010019, 010020, 010021, 010025, 010027, 010029, 010030, 010031, 010034, 010035, 010036, 010037, 010038, 010039, 010041, 010042, 010043,
		Уточнение постановки задач для эскалации на Третью линию	

Исполнитель	Категория работ по Запросам пользователей	Наименование работ по Запросам пользователей, в рамках предоставляемых Услуг по Договору	Код Услуги
			010045, 010046, 010048, 010049, 010050, 010051, 010053, 010056, 010064, 010066, 010088, 010089, 010090, 010093, 010095, 010096, 010104, 010105, 010174, 010175, 010176, 010180, 010193, 010194, 010200, 010201, 010204, 010206, 010209, 010210, 010211, 010221, 010222, 010223, 010224, 010225, 010226, 010227, 010229, 010230, 010232, 010233, 010234, 010235, 010236, 010238, 010239, 010241, 010242, 010244, 010245, 010250, 010251, 010252, 010253, 010254, 010255, 010256, 010259, 010260, 010261, 010262, 010263, 020001, 020003
	Работа с документацией и инструктаж*	Разработка и поддержка в актуальном состоянии статей базы знаний по часто задаваемым вопросам;	010001, 010002, 010003, 010004, 010005, 010006, 010009, 010010, 010013, 010014, 010015, 010016, 010017, 010018, 010019, 010020, 010025, 010027, 010029, 010030, 010031, 010034, 010035, 010036, 010037, 010038, 010039, 010041, 010042, 010043, 010045, 010046, 010048, 010049, 010050, 010051, 010053, 010056, 010064, 010066, 010088, 010089, 010090, 010093, 010095, 010096, 010104, 010105, 010174, 010175, 010176, 010180, 010194, 010200, 010201, 010204, 010206, 010209, 010210, 010211, 010222, 010223, 010224, 010225, 010226, 010227, 010229, 010230, 010232, 010233, 010234, 010235, 010236, 010238, 010239, 010241, 010242, 010244, 010245, 010250, 010251, 010252, 010253, 010254, 010255, 010256, 010259, 010260, 010261, 010262, 010263, 020001, 020003
		Организация и проведение инструктажа работе пользователей в автоматизированной системе	
	Методологическая поддержка*	Организация процесса сквозного информирования в части применения методологии	010001, 010013, 010014, 010015, 010016, 010017, 010025, 010064, 010201, 010204, 010206, 010234, 010250, 010259
		Подготовка и проведение «методологического» инструктажа (обучение)	
		Консультирование Пользователей по вопросам методологии	010001, 010013, 010014, 010015, 010016, 010017, 010025, 010027,

Исполнитель	Категория работ по Запросам пользователей	Наименование работ по Запросам пользователей, в рамках предоставляемых Услуг по Договору	Код Услуги
		Контроль корректности данных автоматизированной системы на предмет соблюдения утвержденной методологии	010029, 010030, 010031, 010034, 010035, 010036, 010037, 010038, 010041, 010042, 010043, 010045, 010046, 010048, 010049, 010050, 010051, 010053, 010056, 010064, 010201, 010204, 010206, 010209, 010210, 010211, 010222, 010223, 010224, 010225, 010226, 010227, 010229, 010230, 010233, 010234, 010235, 010236, 010239, 010241, 010242, 010244, 010245, 010250, 010251, 010252, 010253, 010254, 010255, 010256, 010259, 010262, 010263
	Решение Запросов на изменение, включая проверку удовлетворенности*	Сдача-приемка результатов разработки функциональности в части корректности работы алгоритмов	010001, 010002, 010003, 010004, 010005, 010006, 010011, 010013, 010014, 010015, 010016, 010017, 010018, 010019, 010020, 010021, 010025, 010027, 010029, 010030, 010031, 010034, 010035, 010036, 010037, 010038, 010039, 010041, 010042, 010043, 010045, 010046, 010048, 010049, 010050, 010051, 010053, 010056, 010064, 010193, 010201, 010204, 010206, 010209, 010210, 010211, 010222, 010223, 010224, 010225, 010226, 010227, 010229, 010230, 010233, 010234, 010235, 010236, 010238, 010239, 010241, 010242, 010244, 010245, 010250, 010251, 010252, 010253, 010254, 010255, 010256, 010259, 010260, 010261, 010262, 010263
		Сдача-приемка результатов разработки функциональности с точки зрения пользователя автоматизированной системы (удобство, корректность работы)	
		Выполнение системных настроек без изменения кода прикладного ПО	
		Проведение тестирования в соответствии разработанным сценарием тестирования (в т.ч. интеграционного тестирования)	
	Администрирование учётных записей пользователей	Создание учетных записей, изменение прав пользователей, удаление учетных записей	010001, 010002, 010003, 010004, 010005, 010006, 010009, 010010, 010013, 010014, 010015, 010016, 010017, 010018, 010019, 010020, 010021, 010025, 010027, 010028, 010029, 010030, 010034, 010035, 010036, 010031, 010040, 010044, 010047, 010052, 010055, 010057, 010059, 010060, 010062, 010037, 010038, 010039, 010041, 010042, 010043, 010045, 010046, 010048, 010049, 010050, 010051, 010053, 010056, 010061, 010064, 010066, 010088, 010089, 010090, 010093, 010095, 010096, 010104, 010105, 010174, 010175, 010176, 010180,

Исполнитель	Категория работ по Запросам пользователей	Наименование работ по Запросам пользователей, в рамках предоставляемых Услуг по Договору	Код Услуги
			010194, 010200, 010201, 010204, 010206, 010209, 010210, 010211, 010222, 010223, 010224, 010225, 010226, 010227, 010229, 010230, 010232, 010233, 010234, 010235, 010236, 010238, 010241, 010242, 010244, 010245, 010250, 010251, 010252, 010253, 010254, 010255, 010256, 010259, 010260, 010261, 010262, 010263, 020001, 020003
	Сопровождение рабочих мест пользователей в части ПО	Установка и настройка операционных систем, стандартного и специализированного программного обеспечения	020001
		Анализ и предотвращение дальнейшего возникновения инцидентов в части операционных систем и программного обеспечения	
	Решение Запросов по устранению нарушений в функционировании прикладного ПО	Восстановление Системы после фатальных сбоев и аварий	010066, 010088, 010089, 010090, 010093, 010095, 010096, 010104, 010105, 010174, 010175, 010176, 010180, 010194, 010200, 010232, 010001, 010003, 010027, 010029, 010030, 010031, 010034, 010035, 010036, 010038, 010039, 010040, 010041, 010042, 010043, 010044, 010046, 010047, 010048, 010049, 010050, 010051, 010052, 010053, 010055, 010056, 010057, 010059, 010060, 010061, 010062, 010193, 010209, 010210, 010211, 010221, 010222, 010223, 010224, 010225, 010226, 010227, 010229, 010235, 010236, 010241, 010242, 010252, 010253, 010255
		Устранение Проблем, выявленных в процессе эксплуатации Системы	
		Выявление причин возникновения неисправностей и сбоев Системы, выработка мер по недопущению возникновения подобных инцидентов в дальнейшем	
		Разработка и применение предложений по альтернативной настройке или применение обходных решений (workaround), устраняющих выявленную Проблему	
	Сопровождение корпоративного парка вычислительной техники и периферийного оборудования	Внесение изменений в настройки прикладного и системного ПО по результатам реакции на оповещения системы мониторинга	020001
		Установка, настройка и обслуживание вычислительной техники, периферийного оборудования, персональных средств связи	
		Анализ и предотвращение дальнейшего возникновения инцидентов в части вычислительной техники, периферийного оборудования,	

Исполнитель	Категория работ по Запросам пользователей	Наименование работ по Запросам пользователей, в рамках предоставляемых Услуг по Договору	Код Услуги
		персональных средств связи	
	Организация и техническое сопровождение конференций/презентаций	Организация и техническое сопровождение ВКС, АКС, презентаций	020001
		Эксплуатация и контроль исправности презентационного технического оборудования для проведения конференций	
		Решение организационных вопросов с заказчиком (выявление потребностей в части проведения конференций/презентаций, составление ТЗ, при необходимости)	
	Информирование пользователей	Своевременное информирование пользователей о ходе рассмотрения их Запросов, отражение в Запросах актуальной информации о ходе решения	010001, 010002, 010003, 010004, 010005, 010006, 010009, 010010, 010011, 010013, 010014, 010015, 010016, 010017, 010018, 010019, 010020, 010021, 010025, 010027, 010029, 010030, 010031, 010034, 010035, 010036, 010037, 010038, 010039, 010040, 010044, 010047, 010052, 010055, 010057, 010059, 010060, 010061, 010062, 010041, 010042, 010043, 010045, 010046, 010048, 010049, 010050, 010051, 010053, 010056, 010064, 010066, 010088, 010089, 010090, 010093, 010095, 010096, 010104, 010105, 010174, 010175, 010176, 010180, 010193, 010194, 010200, 010201, 010204, 010206, 010209, 010210, 010211, 010221, 010222, 010223, 010224, 010225, 010226, 010227, 010229, 010230, 010232, 010233, 010234, 010235, 010236, 010238, 010239, 010241, 010242, 010244, 010245, 010250, 010251, 010252, 010253, 010254, 010255, 010256, 010259, 010260, 010261, 010262, 010263, 020001, 020003
		Организация процесса сквозного информирования по вопросам появления новой функциональности в автоматизированной системе;	
		оповещение Первой линии о проводимых и планируемых работах и формирование текста оповещения для пользователей	
Третья линия	Консультирование специалистов	Консультирование специалистов Первой и Второй линий по вопросам функционирования систем	010001, 010002, 010003, 010004, 010005, 010006, 010011, 010013, 010014, 010015, 010016, 010017, 010018, 010019, 010020, 010021, 010025, 010027, 010029, 010030, 010031, 010034, 010035, 010036, 010037, 010038, 010039, 010041,

Исполнитель	Категория работ по Запросам пользователей	Наименование работ по Запросам пользователей, в рамках предоставляемых Услуг по Договору	Код Услуги
			010042, 010043, 010045, 010046, 010048, 010049, 010050, 010051, 010053, 010056, 010064, 010066, 010088, 010089, 010090, 010093, 010095, 010096, 010104, 010105, 010174, 010175, 010176, 010180, 010193, 010194, 010200, 010201, 010204, 010206, 010209, 010210, 010211, 010221, 010222, 010223, 010224, 010225, 010226, 010227, 010229, 010230, 010232, 010233, 010234, 010235, 010236, 010238, 010239, 010241, 010242, 010244, 010245, 010250, 010251, 010252, 010253, 010254, 010255, 010256, 010259, 010260, 010261, 010262, 010263, 020001, 020003
	Работа с документацией и инструктаж*	Разработка и поддержка в актуальном состоянии эксплуатационной документации по автоматизированной системе	010001, 010002, 010003, 010004, 010005, 010006, 010009, 010010, 010013, 010014, 010015, 010016, 010017, 010018, 010019, 010020, 010025, 010027, 010029, 010030, 010031, 010034, 010035, 010036, 010037, 010038, 010039, 010041, 010042, 010043, 010045, 010046, 010048, 010049, 010050, 010051, 010053, 010056, 010064, 010066, 010088, 010089, 010090, 010093, 010095, 010096, 010104, 010105, 010174, 010175, 010176, 010180, 010193, 010194, 010200, 010201, 010204, 010206, 010209, 010210, 010211, 010221, 010222, 010223, 010224, 010225, 010226, 010227, 010229, 010230, 010232, 010233, 010234, 010235, 010236, 010238, 010239, 010241, 010242, 010244, 010245, 010250, 010251, 010252, 010253, 010254, 010255, 010256, 010259, 010260, 010261, 010262, 010263, 020001, 020003
		Разработка и поддержка в актуальном состоянии инструкции администратора	010001, 010002, 010003, 010004, 010005, 010006, 010009, 010010, 010013, 010014, 010015, 010016, 010017, 010018, 010019, 010020, 010025, 010027, 010029, 010030, 010031, 010034, 010035, 010036, 010037, 010038, 010039, 010041, 010042, 010043, 010045, 010046, 010048, 010049, 010050, 010051, 010053, 010056, 010064, 010066, 010088, 010089, 010090, 010093, 010095, 010096, 010104, 010105, 010174, 010175, 010176, 010180, 010193, 010194, 010200, 010201, 010204, 010206, 010209, 010210, 010211, 010221, 010222, 010223, 010224, 010225, 010226, 010227, 010229, 010230, 010232, 010233, 010234, 010235, 010236, 010238, 010239, 010241, 010242, 010244, 010245, 010250, 010251, 010252, 010253, 010254, 010255, 010256, 010259, 010260, 010261, 010262, 010263, 020001, 020003
		Разработка технической документации при модификации автоматизированной системы	010001, 010002, 010003, 010004, 010005, 010006, 010009, 010010, 010013, 010014, 010015, 010016, 010017, 010018, 010019, 010020, 010025, 010027, 010029, 010030, 010031, 010034, 010035, 010036, 010037, 010038, 010039, 010041, 010042, 010043, 010045, 010046, 010048, 010049, 010050, 010051, 010053, 010056, 010064, 010066, 010088, 010089, 010090, 010093, 010095, 010096, 010104, 010105, 010174, 010175, 010176, 010180, 010193, 010194, 010200, 010201, 010204, 010206, 010209, 010210, 010211, 010221, 010222, 010223, 010224, 010225, 010226, 010227, 010229, 010230, 010232, 010233, 010234, 010235, 010236, 010238, 010239, 010241, 010242, 010244, 010245, 010250, 010251, 010252, 010253, 010254, 010255, 010256, 010259, 010260, 010261, 010262, 010263, 020001, 020003
		Разработка и поддержка в актуальном состоянии статей базы знаний «известных ошибок» по устранению выявленных в процессе эксплуатации Системы,	010001, 010002, 010003, 010004, 010005, 010006, 010009, 010010, 010013, 010014, 010015, 010016, 010017, 010018, 010019, 010020, 010021, 010025, 010027, 010029, 010030, 010031, 010034, 010035, 010036, 010037, 010038, 010039, 010040, 010044, 010047, 010052, 010055,
		Разработка и актуализация схемы интеграционных потоков к обслуживаемым системам	010001, 010002, 010003, 010004, 010005, 010006, 010009, 010010, 010013, 010014, 010015, 010016, 010017, 010018, 010019, 010020, 010021, 010025, 010027, 010029, 010030, 010031, 010034, 010035, 010036, 010037, 010038, 010039, 010040, 010044, 010047, 010052, 010055,
	Решение Запросов по устранению нарушений в функционировании прикладного ПО	Восстановление Системы после фатальных сбоев и аварий	010001, 010002, 010003, 010004, 010005, 010006, 010011, 010013, 010014, 010015, 010016, 010017, 010018, 010019, 010020, 010021, 010025, 010027, 010029, 010030, 010031, 010034, 010035, 010036, 010037, 010038, 010039, 010040, 010044, 010047, 010052, 010055,
		Устранение Проблем, выявленных в процессе эксплуатации Системы	010001, 010002, 010003, 010004, 010005, 010006, 010011, 010013, 010014, 010015, 010016, 010017, 010018, 010019, 010020, 010021, 010025, 010027, 010029, 010030, 010031, 010034, 010035, 010036, 010037, 010038, 010039, 010040, 010044, 010047, 010052, 010055,
		Выявление причин возникновения неисправностей и сбоев Системы, выработка мер по недопущению возникновения подобных	010001, 010002, 010003, 010004, 010005, 010006, 010011, 010013, 010014, 010015, 010016, 010017, 010018, 010019, 010020, 010021, 010025, 010027, 010029, 010030, 010031, 010034, 010035, 010036, 010037, 010038, 010039, 010040, 010044, 010047, 010052, 010055,

Исполнитель	Категория работ по Запросам пользователей	Наименование работ по Запросам пользователей, в рамках предоставляемых Услуг по Договору	Код Услуги
		инцидентов в дальнейшем	010057, 010059, 010060, 010061, 010062, 010041, 010042, 010043, 010045, 010046, 010048, 010049, 010050, 010051, 010053, 010056, 010064, 010066, 010088, 010089, 010090, 010093, 010095, 010096, 010104, 010105, 010174, 010175, 010176, 010180, 010193, 010194, 010200, 010201, 010204, 010206, 010209, 010210, 010211, 010221, 010222, 010223, 010224, 010225, 010226, 010227, 010229, 010230, 010232, 010233, 010234, 010235, 010236, 010238, 010239, 010241, 010242, 010244, 010245, 010250, 010251, 010252, 010253, 010254, 010255, 010256, 010259, 010260, 010261, 010262, 010263, 020001, 020003
		Разработка и применение предложений по альтернативной настройке или применение обходных решений (workaround), устраняющих выявленную проблему	
		Контроль целостности данных автоматизированной системы на предмет наличия технических ошибок	
		Описание выявленных ошибок и согласование их системным архитектором	
		Контроль процесса ликвидации выявленных ошибок системным архитектором	
		Контроль качества разрабатываемых технических решений	
		Внутреннее тестирование на правильность написания кода и отсутствия технических ошибок	
		Сдача-приемка результатов разработки функциональности в части корректности работы алгоритмов	
		Разработка сценария тестирования и проведение тестирования в соответствии с ним (в т.ч. интеграционного тестирования)	
		Внесение изменений в настройки прикладного и системного ПО по результатам реакции на оповещения системы мониторинга	
	Анализ логов	Анализ логов	010001, 010002, 010003, 010004, 010005, 010006, 010010, 010011, 010013, 010014, 010015, 010016, 010017, 010018, 010019, 010020, 010021, 010025, 010027, 010029, 010030, 010031, 010034, 010035, 010036, 010037, 010038, 010039, 010040, 010044, 010047, 010052, 010055, 010057, 010059, 010060, 010061, 010062, 010041, 010042, 010043, 010045, 010046, 010048, 010049, 010050, 010051, 010053,
		Выявление инцидентов на основании записей логов, выработка превентивных мер по недопущению возникновения инцидентов	

Исполнитель	Категория работ по Запросам пользователей	Наименование работ по Запросам пользователей, в рамках предоставляемых Услуг по Договору	Код Услуги
			010056, 010064, 010066, 010088, 010089, 010090, 010093, 010095, 010096, 010104, 010105, 010174, 010175, 010176, 010180, 010193, 010194, 010200, 010201, 010204, 010206, 010209, 010210, 010211, 010221, 010222, 010223, 010224, 010225, 010226, 010227, 010229, 010230, 010232, 010233, 010234, 010235, 010236, 010238, 010239, 010241, 010242, 010244, 010245, 010250, 010251, 010252, 010253, 010254, 010255, 010256, 010259, 010260, 010261, 010262, 010263, 020001, 020003
	Мониторинг производительности	Анализ производительности систем по Запросам пользователей	010001, 010002, 010003, 010004, 010005, 010006, 010011, 010013, 010014, 010015, 010016, 010017, 010018, 010019, 010020, 010021, 010025, 010027, 010029, 010030, 010031, 010034, 010035, 010036, 010037, 010038, 010039, 010040, 010044, 010047, 010052, 010055, 010057, 010059, 010060, 010061, 010062, 010041, 010042, 010043, 010045, 010046, 010048, 010049, 010050, 010051, 010053, 010056, 010064, 010066, 010088, 010089, 010090, 010093, 010095, 010096, 010104, 010105, 010174, 010175, 010176, 010180, 010193, 010194, 010200, 010201, 010204, 010206, 010209, 010210, 010211, 010221, 010222, 010223, 010224, 010225, 010226, 010227, 010229, 010230, 010232, 010233, 010235, 010236, 010238, 010239, 010241, 010242, 010244, 010245, 010251, 010252, 010253, 010254, 010255, 010256, 010259, 010260, 010261, 010262, 010263, 020001, 020003
		Настройка оповещений о состоянии Услуг	
		Настройка мониторинга доступности и производительности Услуг.	
	Анализ системного ландшафта	Анализ архитектуры системного ландшафта и разработка мер по оптимизации	010001, 010002, 010003, 010004, 010005, 010006, 010011, 010013, 010014, 010015, 010016, 010017, 010018, 010019, 010020, 010021, 010025, 010027, 010029, 010030, 010031, 010034, 010035, 010036, 010037, 010038, 010039, 010040, 010044, 010047, 010052, 010055,
		Разработка мер по модернизации и масштабированию системного ландшафта	

Исполнитель	Категория работ по Запросам пользователей	Наименование работ по Запросам пользователей, в рамках предоставляемых Услуг по Договору	Код Услуги
			010057, 010059, 010060, 010061, 010062, 010041, 010042, 010043, 010045, 010046, 010048, 010049, 010050, 010051, 010053, 010056, 010064, 010066, 010088, 010089, 010090, 010093, 010095, 010096, 010104, 010105, 010174, 010175, 010176, 010180, 010193, 010194, 010200, 010201, 010204, 010206, 010209, 010210, 010211, 010221, 010222, 010223, 010224, 010225, 010226, 010227, 010229, 010230, 010232, 010233, 010235, 010236, 010238, 010239, 010241, 010242, 010244, 010245, 010251, 010252, 010253, 010254, 010255, 010256, 010259, 010260, 010261, 010262, 010263, 020001, 020003
	Обновление ПО*	Внесение изменений в Систему связанных с выходом обновлений от производителя	010002, 010003, 010004, 010005, 010006, 010013, 010014, 010015, 010016, 010017, 010018, 010019,
		Установка новых версий ПО	010020, 010021, 010025, 010027, 010029, 010031, 010034, 010035, 010036, 010037, 010038, 010039, 010041, 010042, 010043, 010045, 010046, 010048, 010049, 010050, 010051, 010053, 010056, 010064, 010066, 010088, 010089, 010090, 010093, 010095, 010096, 010104, 010105, 010174, 010175, 010176, 010180, 010193, 010194, 010200, 010201, 010204, 010206, 010209, 010210, 010211, 010221, 010222, 010223, 010224, 010225, 010226, 010227, 010229, 010230, 010232, 010233, 010234, 010235, 010236, 010238, 010239, 010241, 010242, 010244, 010245, 010251, 010252, 010253, 010254, 010255, 010256, 010259, 010260, 010261, 010262, 010263, 020001, 020003
	Тестирование*	Моделирование ситуаций, которые могут возникнуть в условиях реальной эксплуатации программного обеспечения;	010001, 010002, 010003, 010004, 010005, 010006, 010013, 010014, 010015, 010016, 010017, 010018, 010019, 010020, 010021, 010025,
		Анализ результатов, полученных во время прохождения тестов;	010027, 010029, 010031, 010034, 010035, 010036, 010037, 010038, 010039, 010041, 010042, 010043, 010045, 010046, 010048, 010049,

Исполнитель	Категория работ по Запросам пользователей	Наименование работ по Запросам пользователей, в рамках предоставляемых Услуг по Договору	Код Услуги
			010050, 010051, 010053, 010056, 010064, 010066, 010088, 010089, 010090, 010093, 010095, 010096, 010104, 010105, 010174, 010175, 010176, 010180, 010193, 010194, 010200, 010201, 010204, 010206, 010209, 010210, 010211, 010221, 010222, 010223, 010224, 010225, 010226, 010227, 010229, 010230, 010232, 010233, 010234, 010235, 010236, 010238, 010239, 010241, 010242, 010244, 010245, 010251, 010252, 010253, 010254, 010255, 010256, 010259, 010260, 010261, 010262, 010263, 020001, 020003
	Решение Запросов на изменение*	Сдача-приемка результатов разработки функциональности в части корректности работы алгоритмов;	010001, 010002, 010003, 010004, 010005, 010006, 010011, 010013, 010014, 010015, 010016, 010017, 010018, 010019, 010020, 010021, 010025, 010027, 010029, 010030, 010031, 010034, 010035, 010036, 010037, 010038, 010039, 010041, 010042, 010043, 010045, 010046, 010048, 010049, 010050, 010051, 010053, 010056, 010064, 010193, 010201, 010204, 010206, 010209, 010210, 010211, 010221, 010222, 010223, 010224, 010225, 010226, 010227, 010229, 010230, 010233, 010234, 010235, 010236, 010238, 010239, 010241, 010242, 010244, 010245, 010250, 010251, 010252, 010253, 010254, 010255, 010256, 010259, 010260, 010261, 010262, 010263, 020001, 020003
		Сдача-приемка результатов разработки функциональности с точки зрения пользователя автоматизированной системы (удобство, корректность работы);	
	Оценка Запросов на изменение*	Оценка целесообразности реализации изменения в рамках сопровождения	010001, 010002, 010003, 010004, 010005, 010006, 010011, 010013, 010014, 010015, 010016, 010017, 010018, 010019, 010020, 010021, 010025, 010027, 010029, 010030, 010031, 010034, 010035, 010036, 010037, 010038, 010039, 010041, 010042, 010043, 010045, 010046, 010048, 010049, 010050, 010051, 010053, 010056, 010064, 010193, 010201, 010204, 010206, 010209, 010210, 010211, 010221, 010222, 010223, 010224, 010225, 010226, 010227, 010229, 010230, 010233,
		Оценка трудозатрат	

Исполнитель	Категория работ по Запросам пользователей	Наименование работ по Запросам пользователей, в рамках предоставляемых Услуг по Договору	Код Услуги
			010234, 010235, 010236, 010238, 010239, 010241, 010242, 010244, 010245, 010250, 010251, 010252, 010253, 010254, 010255, 010256, 010259, 010260, 010261, 010262, 010263, 020001, 020003
	Модификация функций ПО*	Консультация заказчика при составлении ФТ	010001, 010002, 010003, 010004, 010005, 010006, 010011, 010013, 010014, 010015, 010016, 010017, 010018, 010019, 010020, 010021, 010025, 010027, 010029, 010034, 010035, 010036, 010037, 010038, 010039, 010041, 010042, 010043, 010045, 010046, 010048, 010049, 010050, 010051, 010053, 010056, 010064, 010193, 010201, 010204, 010206, 010209, 010210, 010211, 010221, 010222, 010223, 010224, 010225, 010226, 010227, 010229, 010230, 010233, 010234, 010235, 010236, 010238, 010239, 010241, 010242, 010244, 010245, 010250, 010251, 010252, 010253, 010254, 010255, 010256, 010259, 010260, 010261, 010262, 010263
		Разработка частных технических заданий на изменение Системы;	
		Разработка технического проекта изменения автоматизированной системы;	
		Модификация функций ПО в соответствии с согласованными требованиями заказчика	
		Разработка и поддержка в актуальном состоянии архитектуры основных объектов автоматизированной системы;	
		Разработка планов, графиков, методик и описаний тестирования.	
		Внутреннее тестирование на правильность написания кода и отсутствия технических ошибок;	
		Контроль качества разрабатываемых технических решений;	
	Обеспечение доступа к информационным системам	Обслуживание и сопровождение систем обеспечения доступа к информационным системам. В том числе обеспечение доступа из сети Интернет (если это подразумевается Услугой)	010001, 010002, 010003, 010004, 010005, 010006, 010009, 010010, 010011, 010013, 010014, 010015, 010016, 010017, 010018, 010019, 010020, 010021, 010025, 010027, 010029, 010030, 010031, 010034, 010035, 010036, 010037, 010038, 010039, 010040, 010044, 010047, 010052, 010055, 010057, 010059, 010060, 010061, 010062, 010041, 010042, 010043, 010045, 010046, 010048, 010049, 010050, 010051, 010053, 010056, 010061, 010064, 010066, 010088, 010089, 010090, 010093, 010095, 010096, 010104, 010105, 010174, 010175, 010176, 010180, 010193, 010194, 010200, 010201, 010204, 010206, 010209, 010210, 010211, 010221, 010222, 010223, 010224, 010225, 010226, 010227, 010229, 010230, 010232,
		Обслуживание и сопровождение систем авторизации и аутентификации пользователей	
	Обеспечение резервного копирования систем	Разработка оптимальной стратегии резервного копирования систем и постановка их на резервное копирование.	
		Мониторинг создания резервных копий	
		Периодическая проверка созданных резервных копий	
	Сопровождение оборудования, обслуживающего	Мониторинг состояния оборудования	
		Проведение профилактических и регламентных работ с	

Исполнитель	Категория работ по Запросам пользователей	Наименование работ по Запросам пользователей, в рамках предоставляемых Услуг по Договору	Код Услуги
	информационные системы	оборудованием, обслуживающим информационные системы	010233, 010234, 010235, 010236, 010238, 010239, 010241, 010242, 010244, 010245, 010251, 010252, 010253, 010254, 010255, 010256, 010259, 010260, 010261, 010262, 010263, 020001, 020003
		Обеспечение восстановления оборудования, в случае выхода его из строя	
	Обслуживание инженерной инфраструктуры ЦОД	Круглосуточный мониторинг состояния инженерной инфраструктуры ЦОД	
		Проведение профилактических и регламентных работ по обслуживанию инженерной инфраструктуры	
		Обеспечение восстановления оборудования, в случае выхода его из строя	
	Сопровождение Корпоративной Сети Передачи Данных	Мониторинг состояния оборудования	
		Проведение профилактических и регламентных работ на оборудовании	
		Обеспечение восстановления оборудования, в случае выхода его из строя	
Сервис менеджер	Контроль и координация работ	Контроль за соблюдением внутренних правил и регламентов в части сопровождения Услуг	010001, 010002, 010003, 010004, 010005, 010006, 010009, 010010, 010011, 010013, 010014, 010015, 010016, 010017, 010018, 010019, 010020, 010021, 010025, 010027, 010029, 010030, 010031, 010034, 010035, 010036, 010037, 010038, 010039, 010040, 010044, 010047, 010052, 010055, 010057, 010059, 010060, 010061, 010062, 010041, 010042, 010043, 010045, 010046, 010048, 010049, 010050, 010051, 010053, 010056, 010061, 010064, 010066, 010088, 010089, 010090, 010093, 010095, 010096, 010104, 010105, 010174, 010175, 010176, 010180, 010193, 010194, 010200, 010201, 010204, 010206, 010209, 010210, 010211, 010221, 010222, 010223, 010224, 010225, 010226, 010227, 010229, 010230, 010232, 010233, 010234, 010235, 010236, 010238, 010239, 010241, 010242, 010244, 010245, 010250, 010251, 010252, 010253, 010254, 010255,
		Контроль корректности классификации Запросов, в том числе параметров влияющих на приоритет Запросов	
		Контроль за своевременностью коммуникаций с пользователем/подрядчиком	
		Контроль корректности переназначения Запросов на другие группы сопровождения	
		Оперативное управление маршрутизацией Запросов между сотрудниками	
		Контроль исполнения и актуальности информации по отложенным Запросам	
		Контроль корректности заполнения параметров диагностики Запросов в том числе категории, описание решения и пр.	
		Контроль исполнения нормативов времени отработки Запросов.	

Исполнитель	Категория работ по Запросам пользователей	Наименование работ по Запросам пользователей, в рамках предоставляемых Услуг по Договору	Код Услуги
		Формирование и анализ регулярной отчетности и отчетности по Запросу, в том числе отчеты по договорам	010256, 010259, 010260, 010261, 010262, 010263, 020001, 020003
	Взаимодействие с заказчиком	Совместная работа по планированию и организация работ по отработке Запросов	
		Согласование технологических и разовых перерывов.	
		Оповещение пользователей об ограничении доступа к сервису или его полной неработоспособности (через Первую линию)	

* Работы выполняются по согласованию между Заказчиком и Исполнителем

за _____ (указывается конкретный период предоставления Услуг)

Подписи сторон

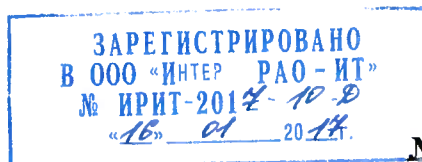
ИСПОЛНИТЕЛЬ:

Форму утверждаем

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

/Т.А. Меребашвили/

М.П.



Приложение № 4
к Договору на оказание Услуг
№ _____ от ____ . ____ . ____ .

Типовая форма Акта сдачи-приемки оказанных Услуг

Краткое название организации (далее Исполнитель) в лице _____, с одной стороны, действующего на основании _____ и Краткое название организации (далее Заказчик), в лице _____, действующего на основании _____ с другой стороны, составили настоящий Акт сдачи-приемки Услуг о нижеследующем:

Исполнитель оказал, а Заказчик принял следующие Услуги по Договору № _____ от ____ . ____ . ____ .

№ пп	Наименование Услуг	Период	Стоимость фактически оказанных Услуг, включая НДС и размер вычета, рассчитанного на основании SLA
1	2	3	4
Всего оказано Услуг по настоящему Акту			
в т.ч. НДС (____ %)			

Стоимость оказанных Услуг составляет ____ , ____ (_____) рублей ____ копеек, в том числе НДС (18%): ____ , ____ (_____) рублей ____ копеек.

Расчёт стоимости оказанных Услуг произведен на основании фактически оказанных Услуг, включая размер вычета, рассчитанного на основании Акта о соответствии SLA за _____ 20 ____ года.

Исполнителем переданы Заказчику следующие документы: Акт сдачи-приемки оказанных Услуг, а также Акт о соответствии SLA за _____ 20 ____ года.

Услуги оказаны полностью, стороны претензий друг к другу не имеют.

Настоящий Акт составлен в 2 (двух) экземплярах для каждой из Сторон.

Подписи сторон

ЗАКАЗЧИК:

_____/_____/

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

_____/_____/

ДОЛЖНОСТЬ

ДОЛЖНОСТЬ

Форму утверждаем:

ПОДПИСЬ
М.П.

/ А.А. Щербаков /



ПОДПИСЬ
М.П.

/Т.А. Меребашвили/





Форма по раскрытию информации в отношении всей цепочки собственников, включающая бенефициаров (в том числе, конечных)

Организационно-правовая форма (полностью) «Наименование контрагента»

Дата заполнения: число / месяц / год

№ п/п	Наименование контрагента (ИНН, вид деятельности)					Информация о цепочке собственников, включая бенефициаров (в том числе конечных)								
	ИНН	ОГРН	Наименование краткое	Код ОКВЭД	Фамилия, Имя, Отчество руководителя	Серия и номер документа удостоверяющего личность о личности руководителя	№	ИНН (при наличии)	ОГРН	Наименование / Ф.И.О.	Адрес регистрации	Серия и номер документа удостоверяющего личность руководителя (для физических лиц)	Руководитель / участник / бенефициар	Информация о подтверждающих документов (наименование, номера и тд)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

1. Контрагент (указать: Исполнитель/Подрядчик/ иное наименование контрагента) гарантирует Обществу (указать: Заказчику/иное наименование Общества), что сведения и документы в отношении всей цепочки собственников и руководителей, включая бенефициаров (в том числе конечных), передаваемые Обществу (указать: Заказчику/иное наименование Общества) являются полными, точными и достоверными.
2. Контрагент (указать: Исполнитель/Подрядчик/ иное наименование контрагента) настоящим подтверждает получение им всех требуемых в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации (в том числе о коммерческой тайне и о персональных данных) согласий всех упомянутых в сведениях, заинтересованных или причастных к сведениям лиц на обработку, а также на раскрытие Обществом (указать: Заказчиком/иное наименование Общества) полностью или частично предоставленных сведений компетентным органам государственной власти (в том числе, но не ограничиваясь, Федеральной налоговой службе Российской Федерации, Минэнерго России, Росфинмониторингу, Правительству Российской Федерации) и последующую обработку сведений такими органами (далее - Раскрытие). Контрагент (указать: Исполнитель/Подрядчик/ иное наименование контрагента) настоящим освобождает Общество (указать: Заказчика/иное наименование Общества) от любой ответственности в связи с Раскрытием, в том числе возмещает Обществу (указать: Заказчику/иное наименование Общества) убытки, понесенные в связи с предъявлением Обществу (указать: Заказчику/иное наименование Общества) претензий, исков и требований любыми третьими лицами, чьи права были или могли быть нарушены таким Раскрытием.

ПОДПИСЬ УПОЛНОМОЧЕННОГО ЛИЦА ОРГАНИЗАЦИИ
печать организации



Форму утверждаем

