

УТВЕРЖДАЮ

Директор ПСДТУ и ИТ филиала
«Невский» ОАО «ТГК-1»

_____ Малафеев А.В.

« ____ » / ____ 2016 г.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ 16-4924

на открытый запрос предложений по выбору исполнителей на оказание услуг по
сопровождению автоматизированной системы «Аудит узлов учета».
(номер закупки по ГКПЗ 1090/7.46-3006)

СОГЛАСОВАНО

Начальник департамента - Директор
Дирекции по сбыту тепловой энергии
ОАО «ТГК-1»

_____ С.Н. Лапин

" ____ " ____ 2016 г.

СОГЛАСОВАНО

Начальник Центра внедрения
предприятия СДТУ и ИТ филиала
«Невский» ОАО «ТГК-1»

_____ Н.В. Остапенко

" ____ " ____ 2016 г.

Оглавление

I	Общие требования.....	3
	Требования к месту предоставления услуг:	3
II	Требования к выполнению работ.	3
1.	Цель выполнения работ (услуг):	3
2.	Описание и основные технические характеристики объекта:	3
3.	Требования к подрядчику и к организации производства работ.....	4
3.1.	Требования к организации производства работ и их качеству:	4
3.2.	Требования к подрядной организации:	4
3.1.1	Общие требования:	4
3.1.2	Специальные требования:	5
3.1.3	Требования к подрядчику при привлечении субподрядчиков:	5

Техническое задание

на открытый запрос предложений по выбору исполнителей на оказание услуг по сопровождению автоматизированной системы «Аудит узлов учета».

(номер закупки по ГКПЗ 1090/7.46-3006)

Предприятие СДТУ и ИТ филиала «Невский» ОАО «ТГК-1».

ОКВЭД	62.01 Разработка компьютерного программного обеспечения
ОКДП	62.02.30.000 Услуги по технической поддержке информационных технологий

I Общие требования.

Требования к месту предоставления услуг:

Услуги должны быть предоставлены службам Дирекции по сбыту тепловой энергии, пользующимся автоматизированной системой для целей технического аудита коммерческих узлов учета тепловой энергии по заявкам абонентов филиала «Невский» ОАО «ТГК-1».

Должность, ФИО, контактный телефон ответственного лица, составившего техническое задание:

Руководитель проекта Центра внедрения ПСДТУ и ИТ филиала «Невский» ОАО «ТГК-1» Шумов Владимир Владимирович, тел. +7 (812) 901-34-47; Shumov.VV@tgc1.ru

Период выполнения работ (услуг):

Начало с даты подписания договора

Окончание июнь 2017 г.

Обобщенные характеристики выполняемых работ (услуг):

Обслуживание автоматизированной системы «Аудит узлов учета», включая:

- Техническое обслуживание автоматизированной системы «Аудит узлов учета»;
- Обновление версий автоматизированной системы «Аудит узлов учета» для улучшения технических характеристик и увеличения функциональности системы;
- Оказание консультационных услуг пользователям автоматизированной системы.

Расчетная (максимальная) цена закупки – 3 200 000 руб. без учета НДС,

в том числе:

- 3-й квартал 2016 г. – 800 000,00 руб. без учета НДС;
- 4-й квартал 2016 г. – 800 000,00 руб. без учета НДС;
- 1-й квартал 2017 г. – 800 000,00 руб. без учета НДС;
- 2-й квартал 2017 г. – 800 000,00 руб. без учета НДС;

Стоимость оказываемых услуг должна определяться в соответствии с требованиями системы ценообразования, принятой в ОАО «ТГК-1». Участник в коммерческом предложении должен предоставить расчет стоимости оказываемых услуг по форме приложения № 3 к договору.

II Требования к выполнению работ.

1. Цель выполнения работ (услуг):

- Обеспечение бесперебойной работы автоматизированной системы «Аудит узлов учета»;
- Обеспечение 100%-ого доступа к ресурсам автоматизированной системы «Аудит узлов учета» специалистам Дирекции по сбыту тепловой энергии ОАО «ТГК-1», занимающимся техническим аудитом УУ;
- Своевременное оказание консультационных услуг пользователям системы «Аудит узлов учета».

2. Описание и основные технические характеристики объекта:

Службы Дирекции по сбыту тепловой энергии, пользующиеся автоматизированной системой для целей технического аудита коммерческих узлов учета тепловой энергии по заявкам абонентов филиала «Невский» ОАО «ТГК-1».

УКРУПНЕННАЯ ВЕДОМОСТЬ объёмов работ

№ п/п	Наименование работ
	объем предоставляемых услуг по сопровождению и поддержке АС ВиП составляет 2100 ч/час:
1	поддержание работоспособности аппаратных частей АС «Аудит узлов учета»;
2	обеспечение поступления заявок на аудит узлов учета от потребителей тепловой энергии ОАО «ТГ-1»;
3	поддержка более трех десятков пользователей АС «Аудит узлов учета»;
4	поддержание интеграции АС «Аудит узлов учета» со смежными информационными системами ОАО «ТГК-1» и ОАО «Тепловая сеть Санкт-Петербурга»;
5	проведение профилактических работ с аппаратным обеспечением АС «Аудит узлов учета»;
6	поддержание работоспособности программных частей АС «Аудит узлов учета»;
7	предупреждение сбоев программного обеспечения АС «Аудит узлов учета»;
8	диагностика и устранение сбоев программного обеспечения АС «Аудит узлов учета»;
9	установка обновлений АС «Аудит узлов учета» на серверах АС ВиП;
10	консультирование пользователей по вопросам эксплуатации АС «Аудит узлов учета»;
11	консультирование по вопросам развития АС «Аудит узлов учета» и интеграции с другими информационными системами;
12	конфигурирование сервисов АС «Аудит узлов учета».

3. Требования к подрядчику и к организации производства работ.

3.1. Требования к организации производства работ и их качеству:

Общие требования:

- Обеспечение высокого уровня обслуживания АС «Аудит узлов учета» ОАО «ТГК-1».

Услуга должна обеспечивать решение основных задач:

- Администрирование программного обеспечения АС «Аудит узлов учета», включая мониторинг подсистем.
- Консультация Пользователей АС «Аудит узлов учета».
- Оперативное восстановления работоспособности АС «Аудит узлов учета» в случае сбоев и аварий.
- Администрирование пользователей АС «Аудит узлов учета».
- Доработка (по требованию) процедур информационного обмена между АС «Аудит узлов учета» и другими информационными системами ОАО «ТГК-1».
- Обучение Пользователей АС «Аудит узлов учета».
- Установка новых версий и последующая настройка программного обеспечения АС «Аудит узлов учета».

3.2. Требования к подрядной организации:

3.2.1 Общие требования:

- 3.2.1.1 Участник обязуется выполнять требования СО 153-34.20.501-2003 Правила технической эксплуатации электрических станций и сетей Российской Федерации. Утверждены приказом министерства энергетики РФ от 19.06.2003; СО 34.04.181-2003 Правила организации технического

обслуживания и ремонта оборудования, зданий и сооружений электростанций и сетей. Утверждены ОАО РАО «ЕЭС России» 25.12.2003;

- 3.2.1.2 Наличие Свидетельства о членстве в СРО на данные виды работ не требуется;
- 3.2.1.3 Участник должен обеспечить соответствие применяемых материалов и изделий требованиям ГОСТ и ТУ и наличие сертификатов, удостоверяющих их качество;
- 3.2.1.4 Работники подрядчика (поставщика) должны быть ознакомлены с Экологической политикой ОАО «ТГК-1», подрядчик (поставщик) должен принимать необходимые меры по соблюдению обязательств этой политики в рамках деятельности, определенной настоящим договором;
- 3.2.1.5 Подрядчик обязан соблюдать требования СЭМ ОАО «ТГК-1» по управлению значимыми экологическими аспектами в рамках деятельности, определенной настоящим договором;
- 3.2.1.6 Подрядчик несет ответственность за соблюдение требований природоохранного законодательства Российской Федерации и СЭМ ОАО «ТГК-1»;
- 3.2.1.7 Акты сдачи - приемки могут быть подписаны Заказчиком при условии выполнения подрядчиком указанных выше требований.

3.2.2 Специальные требования:

- 3.2.2.1 Участник должен обладать опытом успешной реализации проектов информационных систем и опытом оказания услуг по поддержке информационных систем не менее 3 лет. Для подтверждения должны быть представлены копии аналогичных договоров.
- 3.2.2.2 Наличие у Участника персонала, прошедшего обучение в фирме-разработчике АС «Аудит узлов учета» дает преимущество при выборе исполнителя. Участник для оказания услуги должен привлечь не менее 5 специалистов следующих квалификаций:
 - Инженер-программист – 2 чел.;
 - Специалисты в области информационных систем – 3 чел.Для подтверждения квалификации должны быть представлены сертификаты (удостоверения) прохождения обучения в области информационных технологий.
- 3.2.2.3 Участнику желательно обладать знанием структуры функционала внешнего раздела корпоративного портала ОАО «ТГК-1» и схемы взаимодействия со смежными системами.
- 3.2.2.4 Участнику желательно обладать опытом интеграции с эксплуатируемыми в ОАО «ТГК-1» программными комплексами по учету энергоресурсов.

3.2.3 Требования к подрядчику при привлечении субподрядчиков:

- 3.2.3.1 При необходимости проведения отдельных работ субподрядом, договора субподряда должны быть на объем не более 30 % от цены предложения.
- 3.2.3.2 Подрядчик должен включить в свою заявку на участие в ОЗП подробные сведения обо всех Субподрядчиках, которых он предполагает нанять для выполнения работ, включая процентное соотношение при распределении объемов работ.
- 3.2.3.3 Подрядчик должен обеспечить соответствие любого предложенного Субподрядчика требованиям Заказчика.
- 3.2.3.4 Подрядчик должен обеспечить соответствие любого предложенного Субподрядчика требованиям Организатора конкурентной процедуры, изложенным в закупочной документации. Заказчик оставляет за собой право отклонить любого из предложенных Субподрядчиков.

ДОГОВОР
ВОЗМЕЗДНОГО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ № _____

г. Санкт-Петербург

«__» _____ 20__ г.

ОАО «ТГК-1», именуемое в дальнейшем «Заказчик» в лице Директора ПСДТУ и ИТ филиала «Невский» ОАО «ТГК-1» Малафеева Алексея Викторовича, действующего на основании доверенности № 836-2015 от 30.10.15г., с одной стороны, и _____, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице _____, действующего на основании _____ с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», заключили настоящий договор (в дальнейшем – Договор) о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА.

1.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства по заданию Заказчика (Приложение № 1 к настоящему Договору) оказать услуги по сопровождению автоматизированной системы «Аудит узлов учета», далее именуемые «Услуги», а Заказчик обязуется принять и оплатить Услуги Исполнителя в сроки и в порядке, установленные настоящим Договором.

1.2. Срок оказания Услуг устанавливается с даты подписания договора по «30» июня 2017 г.

1.3. Результат оказанных Услуг передается Заказчику по Акту об оказании услуг, в порядке, установленном настоящим Договором, в 2 (двух) экземплярах, на бумажном носителе.

1.4. Комплекс исключительных имущественных прав на результаты оказанных Услуг принадлежит Заказчику.

1.5. Исполнитель гарантирует отсутствие договорных и иных отношений с третьими лицами, которые могли бы оказать влияние на проведение и результат оказания Услуг. Исполнитель гарантирует свою научную и материальную независимость в ходе исполнения настоящего Договора.

1.6. Качество Услуг должно соответствовать Соглашению об уровне сервиса (Приложение №2).

Исполнитель обязан оказывать услуги Заказчику в течение согласованных в договоре сроков, соблюдая режим работы заказчика: ежедневно, кроме субботы и воскресенья, с 08 час. 30 мин. до 18 час. 00 мин., по пятницам и предпраздничным дням с 08 час. 30 мин. до 17 час. 00 мин.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН.

2.1. Исполнитель обязуется:

2.1.1. Обеспечить выполнение обязательств по настоящему Договору надлежащим образом и в срок, установленный настоящим Договором.

2.1.2. Оказать Услуги лично, если иное не будет дополнительно согласовано Сторонами.

При привлечении для исполнения своих обязательств по настоящему Договору третьих лиц (соисполнителей и консультантов), после получения согласия Заказчика в письменном виде, Исполнитель вправе передать третьему лицу сведения и документацию, полученные от Заказчика, только в объёме, необходимом для исполнения третьим лицом своих обязательств.

При этом Исполнитель несет ответственность перед Заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств привлечёнными к исполнению настоящего Договора третьими лицами, в том числе, но не исключительно, в отношении соблюдения условий конфиденциальности, согласованных настоящим Договором.

2.1.3. Заботиться о сохранности передаваемого Заказчиком для использования в целях исполнения обязательств по настоящему Договору оборудования, имущества, а также документации Заказчика.

В случае утраты, хищения или порчи оборудования, имущества, а также документации Заказчика немедленно ставить в известность Заказчика.

2.1.4. Не разглашать и не использовать никаким образом без письменного разрешения Заказчика информацию, предоставленную Заказчиком или ставшую ему известной в связи с оказанием Услуг по настоящему Договору. Довести до сведения собственных специалистов (сотрудников) условия о конфиденциальности настоящего Договора.

2.1.5. Заказчик не предоставляет Исполнителю право ссылаться на факт заключения настоящего Договора.

2.2. Заказчик обязуется:

2.2.1. Принимать и оплачивать Услуги Исполнителя согласно подписанному Сторонами Акту об оказании услуг в порядке, определенном настоящим Договором.

2.3. Заказчик имеет право:

2.3.1. Контролировать соблюдение сроков оказания Услуг и их соответствие заданиям Заказчика, не вмешиваясь в область профессиональной компетенции Исполнителя.

2.3.2. В одностороннем порядке изменять задания, если эти изменения не выходят за пределы содержания и объёма оказываемых Исполнителем Услуг по настоящему Договору.

2.3.3. Увеличивать объем оказания услуг путем заключения дополнительного соглашения, при этом цена единицы услуги и (или) работы является твердой и не может изменяться в ходе исполнения договора.

3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И ПРИЁМКА ИХ ЗАКАЗЧИКОМ.

3.1. Услуги по настоящему Договору оказываются в сроки, установленные подпунктом 1.2 настоящего Договора в следующем порядке: ежеквартально.

3.2. Для надлежащего исполнения обязательств по настоящему Договору Заказчик предоставляет Исполнителю ежеквартальный отчет об оказанных услугах.

3.3. По окончании исполнения обязательств поквартально, Исполнитель направляет Заказчику в трёхдневный срок в двух экземплярах Акт об оказании услуг, а также счёт и счёт-фактуру.

3.4. Заказчик подписывает Акт об оказании услуг или представляет мотивированный отказ в его подписании не позднее 10 (десяти) рабочих дней с даты его получения от Исполнителя. Все доработки по мотивированному отказу производятся Исполнителем за свой счёт, в срок, указанный Заказчиком.

3.5. С даты подписания Акта об оказании услуг Заказчик получает исключительное право на использование результатов оказания Услуг.

3.6. Информация, отчеты, документы и иной результат оказания Услуг по настоящему Договору является собственностью Заказчика, и Исполнитель не имеет права передавать его третьим лицам без письменного согласия Заказчика.

3.7. Гарантийный срок. Заказчик вправе предъявить требования, связанные с недостатками материального результата услуг (разработанных документов, форм, алгоритмов), обнаруженными в течение 24 (двадцати четырех) месяцев с момента, когда этот результат был принят Заказчиком.

4. ЦЕНА ДОГОВОРА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ.

4.1. Общая стоимость оказываемых Услуг составляет: _____ рублей (_____ рублей _____ копеек), в том числе НДС (18%) в размере: _____ рублей (_____ рублей _____ копеек), из них: стоимость оказываемых Услуг в 2016 году составляет: _____ рублей (_____ рублей _____ копеек), в том числе НДС (18%) в размере: _____ рублей (_____ рублей _____ копеек); стоимость оказываемых Услуг в 2017 году составляет: _____ рублей (_____ рублей _____ копеек), в том числе НДС (18%) в размере: _____ рублей (_____ рублей _____ копеек).

Общая стоимость оказываемых услуг подлежит изменению при условии согласования ее сторонами путем подписания дополнительного соглашения к настоящему Договору.

4.2. В цену Договора включены все расходы и издержки Исполнителя, связанные с выполнением им принятых на себя обязательств по настоящему Договору.

Иные расходы Исполнителя подлежат возмещению исключительно при наличии их согласования с Заказчиком, путем подписания Дополнительного соглашения к настоящему Договору.

4.3. Оплата по настоящему Договору производится Заказчиком на основании подписанного сторонами Акта об оказании услуг и представленных Исполнителем счёта и счёта-фактуры путем перечисления денежных средств на расчётный счёт Исполнителя в следующие сроки и порядке: в течение 30-ти (тридцати) дней с даты подписания Акта об оказании услуг.

4.4. Оплата Услуг Исполнителя производится в безналичной форме путем перечисления денежных средств на его расчётный счет.

По соглашению Сторон допускается исполнение обязательств по оплате в иной форме, не противоречащей действующему законодательству Российской Федерации.

4.5. Все расчётно-платежные документы по настоящему Договору должны содержать ссылку на его регистрационный номер и дату его заключения.

4.6. Стороны пришли к соглашению, что к их отношениям по данному Договору статья 317.1 Гражданского кодекса Российской Федерации не применяется, сторона – кредитор по денежному обязательству не имеет права на получение процентов на сумму долга за период пользования денежными средствами.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН.

5.1. В случае порчи имущества или оборудования Заказчика, или утери документации Заказчика по неосторожности или по причине виновных действий и бездействия Исполнителя последний обязан возместить возникшие в связи с такой утерей или порчей убытки в полном объёме.

5.2. При неисполнении или ненадлежащем исполнении принятых на себя обязательств по настоящему Договору Исполнитель обязан возместить Заказчику все возникшие в связи с этим убытки.

5.3. За нарушение сроков оказания Услуг, указанных в подпункте 1.2 настоящего Договора, Заказчик вправе начислить пени из расчёта 0,1% (Ноль целых одну десятую процента) от цены настоящего Договора за каждый день просрочки. При просрочке свыше 10-ти (десяти) календарных дней Заказчик вправе в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор, направив Исполнителю

соответствующее уведомление. Договор считается расторгнутым с даты получения Исполнителем такого уведомления.

5.4. Уплата неустойки не освобождает Исполнителя от выполнения принятых по настоящему Договору обязательств и/или устранения нарушений.

5.5. Во всех иных случаях при неисполнении или ненадлежащем исполнении своих обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

6. ФОРС-МАЖОР.

6.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по настоящему Договору, если их неисполнение явилось следствием форс-мажорных обстоятельств.

6.2. Под форс-мажорными обстоятельствами понимаются такие обстоятельства, которые возникли после заключения настоящего Договора в результате непредвиденных и непредотвратимых событий чрезвычайного характера, не поддающихся контролю Сторон, а именно: стихийные бедствия, запретительные меры государства, война, военные действия, террористический акт и др. при условии, что эти обстоятельства оказывают непосредственное воздействие на выполнение Сторонами обязательств по настоящему Договору.

6.3. Если какое-либо из форс-мажорных обстоятельств непосредственно повлияет на выполнение каких-либо обязательств по настоящему Договору, период их выполнения будет продлен на срок действия форс-мажорных обстоятельств.

6.4. Сторона, у которой возникли обстоятельства форс-мажора, обязана в трехдневный срок письменно информировать другую Сторону о начале и предполагаемом окончании действия обстоятельств непреодолимой силы, которые препятствуют выполнению настоящего Договора.

6.5. Надлежащим доказательством наличия указанных выше обстоятельств и их продолжительности будут служить справки, выдаваемые компетентным уполномоченным органом (организацией) Российской Федерации. Не уведомление или несвоевременное уведомление лишает Стороны права ссылаться на любое вышеуказанное обстоятельство как на основание, освобождающее от ответственности за неисполнение Стороной обязательств по настоящему Договору.

7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ. РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

7.1. Все споры, разногласия и требования, возникающие из настоящего Договора или в связи с ним, в том числе, касающиеся его исполнения, нарушения, прекращения или недействительности, подлежат разрешению в Арбитражном суде Санкт-Петербурга и Ленинградской области.

7.2. Заказчик вправе в любое время в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Договора при условии компенсации Исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением своих обязательств по настоящему Договору, подтвержденных документально.

8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ.

8.1. Передача и использование Сторонами по настоящему договору конфиденциальной информации осуществляется в соответствии с заключенным между Сторонами соглашением (договором) о конфиденциальности.

Передача конфиденциальной информации без заключения соответствующего соглашения не допускается.

8.2. Стороны обязуются не разглашать третьим лицам и обеспечить охрану конфиденциальности информации, полученной или ставшей им известной при исполнении заключенного договора и относящейся к коммерческой тайне контрагента. Разглашение конфиденциальной информации относящейся к коммерческой тайне контрагента возможно только с его письменного согласия. В случае разглашения одной из сторон третьим лицам конфиденциальной информации, относящейся к коммерческой тайне контрагента, виновная сторона обязана возместить другой стороне причиненные в связи с этим убытки.

9. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ.

9.1. Настоящий Договор вступает в силу с даты его подписания и действует до полного исполнения Сторонами своих обязательств.

Настоящий Договор распространяет свое действие на правоотношения Сторон, возникшие с "___" _____ 2016 г.

9.2. Если отдельные положения настоящего Договора окажутся недействительными или потеряют свою силу, то все остальные положения продолжают действовать.

9.3. Все изменения и дополнения к настоящему Договору оформляются дополнительными соглашениями, которые подписываются уполномоченными представителями Сторон и являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

9.4. При изменении наименования, адреса, банковских реквизитов или реорганизации Стороны информируют друг друга в письменной форме в течение 3 (трёх) рабочих дней с даты их изменения. Все действия, совершённые Сторонами по старым адресам и счетам до поступления уведомлений об их изменении, считаются совершёнными надлежащим образом и засчитываются в счёт исполнения соответствующих обязательств.

9.5. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Договором, Стороны руководствуются Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормами законодательства Российской Федерации, регламентирующими взаимоотношения Сторон по правовым отношениям данного вида.

9.6. Сторонами достигнуто соглашение о том, что все условия настоящего Договора являются существенными.

9.7. В случае изменений в цепочке собственников Исполнителя, включая бенефициаров (в том числе конечных), и (или) в исполнительных органах Исполнителя последний представляет ОАО «ТГК-1» информацию об изменениях по адресу электронной почты Prohorova.AA@tgc1.ru в течение 5 (пяти) календарных дней после таких изменений с подтверждением соответствующими документами.

ОАО «ТГК-1» вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора в случае неисполнения Исполнителем обязанности, предусмотренной данным пунктом настоящего договора. В этом случае настоящий договор считается расторгнутым с даты получения Исполнителем письменного уведомления ОАО «ТГК-1» об отказе от исполнения договора или с иной даты, указанной в таком уведомлении.

9.8. После подписания настоящего Договора, все предыдущие письменные и устные соглашения, переговоры и переписка между сторонами теряют силу.

9.9. Настоящий Договор составлен в 2 (двух) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

9.10. Подписанием настоящего договора Исполнитель подтверждает, что им выполнены все действия и соблюдены все формальные требования действующего законодательства и учредительных документов Исполнителя, необходимые для заключения настоящего договора. Исполнитель также подтверждает, что настоящий договор заключается на основании решения (в случае если такое решение требуется согласно законодательства и учредительных документов Исполнителя) компетентного органа Исполнителя, принятого в установленном законом и учредительными документами Исполнителя порядке.

9.11. Стороны вправе уступать права (требования) и переводить обязанности (долг) по договору третьим лицам только с письменного согласия другой стороны.

9.12. Следующие приложения являются неотъемлемой частью настоящего Договора:

Приложение № 1 – «Задание»;

Приложение № 2 – «Соглашение об уровне сервиса»;

Приложение № 3 – «Структура договорной цены»;

Приложение № 4 – «Соглашение о предоставлении сведений»;

Приложение № 5 – «Соглашение о конфиденциальности с российским контрагентом – юридическим лицом».

ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И ПОДПИСИ СТОРОН.

«Заказчик»

«Исполнитель»

Задание

1. Назначение документа

Задание определяет цели, ожидаемые результаты и состав услуг при реализации Исполнителем Договора по сопровождению автоматизированной системы «Аудит узлов учета».

2. Цель оказания услуг

- Обеспечение бесперебойной работы автоматизированной системы «Аудит узлов учета»;
- Обеспечение 100%-ого доступа к ресурсам автоматизированной системы «Аудит узлов учета» специалистам Дирекции по сбыту тепловой энергии ОАО «ТГК-1», занимающимся техническим аудитом УУ;
- Своевременное оказание консультационных услуг пользователям системы «Аудит узлов учета».

3. Ожидаемые результаты предоставления услуг

- Устойчивая работа автоматизированной системы «Аудит узлов учета»;
- Оперативное выполнение требований пользователей по изменению электронных форм актов, протоколов, ведомостей и других нормативных документов;
- Своевременное оказание консультационных услуг пользователям по вопросам эксплуатации АС «Аудит узлов учета»;
- Своевременное устранение неисправностей, обнаруженных пользователями системы при её эксплуатации.

4. Состав услуг

- поддержание работоспособности аппаратных частей АС «Аудит узлов учета»;
- обеспечение поступления заявок на аудит узлов учета от потребителей тепловой энергии ОАО «ТГК-1»;
- поддержка более трех десятков пользователей АС «Аудит узлов учета»;
- поддержание интеграции АС «Аудит узлов учета» со смежными информационными системами ОАО «ТГК-1» и ОАО «Тепловая сеть Санкт-Петербурга»;
- проведение профилактических работ с аппаратным обеспечением АС «Аудит узлов учета»;
- поддержание работоспособности программных частей АС «Аудит узлов учета»;
- предупреждение сбоев программного обеспечения АС «Аудит узлов учета»;
- диагностика и устранение сбоев программного обеспечения АС «Аудит узлов учета»;
- установка обновлений АС «Аудит узлов учета» на серверах АС ВиП;
- консультирование пользователей по вопросам эксплуатации АС ВиП;
- консультирование по вопросам развития АС «Аудит узлов учета» и интеграции с другими информационными системами;
- конфигурирование сервисов АС «Аудит узлов учета».

Заказчик»

«Исполнитель»

Директор ПСДТУиИТ
филиала «Невский» ОАО «ТГК-1»

Должность

_____/А.В. Малафеев/

_____/_____/

М.П

М.П

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ СЕРВИСА

1. Определения и сокращения

Термин	Описание
Соглашение об уровне сервиса (SLA – Service Level Agreement)	Письменное соглашение между поставщиком услуги (Исполнитель) и заказчиком (Заказчик), в котором изложены согласованные свойства услуги в определённых и поддающихся количественному определению терминах. SLA является обязательным приложением к Договору № _____ от «__» _____ 20__ г.
ИТ-услуга (ИТ-сервис)	Описанная совокупность средств, как относящихся к ИТ, так и нет, обслуживаемая и поддерживаемая Исполнителем, которая удовлетворяет одну или несколько потребностей Заказчика, способствует достижению его бизнес целей, а также воспринимается Заказчиком как согласованное единое целое.
Сопровождение	Сопровождение – услуги, оказываемые Исполнителем по согласованным заявкам, с целью обеспечения работоспособности эксплуатируемого Заказчиком программного продукта, том числе: Основанием для выполнения работ по сопровождению является заявка, зарегистрированная в системе «Service Desk» Заказчика и направленная Исполнителю.

Сокращение	Описание
SLA	Соглашение об уровне Сервиса
ПО	Программное обеспечение
ИТ	Информационные технологии
АС ВиП	Автоматизированная система по сбору и обработке оперативной информации о выработке и потреблении энергоресурсов предприятий филиала «Невский» и Дирекции по сбыту тепловой энергии ОАО "ТГК-1»
АС «Аудит УУ»	Автоматизированная система «Аудит узлов учета»
СОД	Сервер обработки данных
СД	Сервер данных
ПИОП	Подсистема информационного обмена между АС ВиП и Корпоративным порталом

	ОАО «ТГК-1»
ИС	Информационная система
Заявка	Заявка на сопровождение АС «Аудит УУ», оформленная Центром поддержки пользователей ОАО «ТГК-1» в ИС Service Desk
Service Desk	Автоматизированная информационная система технической поддержки пользователей и управления ИТ-ресурсами ОАО «ТГК-1»
АСУСЭ	Автоматизированная система управления сбытом энергии
АРМ ДСТЭ	Автоматизированное рабочее место специалиста Дирекции по сбыту тепловой энергии.
Oracle	Объектно-реляционная система управления базами данных от компании Oracle
Rational Unified Process	Методология разработки программного обеспечения
MS SQL, MS SQL Server	Система управления реляционными базами данных от компании Microsoft
БД	База данных
АИС УКЭП	Автоматизированная информационная система учёта коммерческого энергопотребления

2 Общие положения

Настоящее Соглашение об уровне сервиса (здесь и далее именуемое SLA) является Приложением № 2 к Договору № _____ от «__» _____ 20__ года (далее – Договор).

2.1 Срок действия

Срок действия настоящего SLA определяется Договором.

2.2 Участники

Заказчиками и исполнителями данного SLA являются:

- **Заказчик** - ОАО «ТГК-1»;
- **Функциональный Заказчик**:
 - Дирекции по сбыту тепловой энергии филиала «Невский» ОАО "ТГК-1".
- **Исполнитель** – победитель конкурса ОЗП.

2.3 Порядок изменения условий SLA

Внесение изменений в SLA осуществляется в соответствии с условиями Договора.

3 Предоставляемые услуги, их функциональность, связи и ограничения

3.1 Перечень услуг

Настоящее Соглашение подразумевает предоставление Исполнителем ИТ-услуг и услуг по технической поддержке аппаратной части системы.

Код услуги	Описание
С-1	Автоматизированная система «Аудит узлов учета»

3.2 Введение классификаций

3.2.1 Классификация программного обеспечения

В рамках настоящего Соглашения определены следующие группы сопровождаемого программного обеспечения:

Группа 1: «Прикладное программное обеспечение АС ВиП»

Код программного обеспечения	Наименование	Описание
ПО1.1	Импорт / ввод заявок	Импорт заявок из файла; Занесение заявок вручную; Поиск заявок; Аннулирование заявки; Деаннулирование заявки; Удаление заявки
ПО1.2	Планирование инспекций	Проверка архива; Поиск инспекций; Назначение даты инспекции; Печать бланка акта и маршрутного листа
ПО1.3	Обработка результатов инспекции	Закрытие заявки; Утверждение акта
ПО1.4	Нормативно-справочная информация; Соответствие УУТЭ договорам и кодам точек учёта	Учет линейных инженеров; Учет эксплуатационных годов; Справочник уравнений измерения; Справочник приборов учета со сроками поверки; Привязка договоров к УУТЭ; Привязка Точек Учёта к УУТЭ

Группа II: «Программное обеспечение информационного обмена модуля «Аудит УУ» системы АС ВиП со смежными ИС ОАО ТГК-1»:

Код программного обеспечения	Наименование	Описание
ПО2.1	Подсистема информационного обмена между модулем «Аудит УУ» системы АС ВиП и АСУСЭ.	Набор программного обеспечения, обеспечивающий информационный обмен: <ul style="list-style-type: none"> • между подсистемами АС ВиП • со смежными ИС ОАО «ТГК-1»
ПО2.2	Подсистема информационного обмена между модулем «Аудит УУ» системы АС ВиП и информационными	

	системами, применяемыми в ОАО «Теплосеть Санкт-Петербурга»	
--	--	--

3.2.2 Классификация групп пользователей

В рамках настоящего SLA определены следующие группы Пользователей:

Код группы пользователей	Наименование	Описание группы
П1	Начальник и инженер, работающий с входящими заявками	Максимальный доступ ко всем ресурсам
П2	Начальники секторов	Доступ к меню создания отчётов; Доступ к списку заявок без возможности редактирования;
П3	Линейные инженеры	Видят заявки только по своим районам; Есть возможность редактирования содержимого Актов; Нет доступа к Актам по закрытым заявкам.
П4	Системные администраторы серверов	Системные администраторы ОАО «ТГК-1», ответственные за эксплуатацию серверов
П5	Системные администраторы ORACLE	Системные администраторы ОАО «ТГК-1», ответственные за эксплуатацию сервера ORACLE ОАО «ТГК-1»
П6	Информационный администратор АС ВиП	Информационный администратор АС ВиП, ответственный за ведение справочной информации АС ВиП, контроль за соблюдением пользователями технологии работы с АС ВиП, осуществляющий дополнительные функции по обеспечению функционирования и развития АС ВиП (представитель Исполнителя)
П7	Пользователи ОАО «ТГК-1»	Пользователи П1, П2, П5, П6 и пользователи ИС, с которыми АС ВиП осуществляет информационный обмен
П8	ОРИАТ	Сотрудники отдела РИАТ
П9	ОТАСИ	Специалисты ОТАСИ
П10	Сотрудники Центра поддержки пользователей	Сотрудники подразделения «Центр поддержки пользователей» ПСДТУ и ИТ филиала «Невский» ОАО ТГК-1, осуществляющие обработку и контроль исполнения заявок на сопровождение модуля «Аудит УУ» системы АС ВиП

3.2.3 Требования к персоналу Поставщика ИТ-услуг

В рамках настоящего SLA определены следующие требования к квалификации персонала Поставщика ИТ-услуг:

Код роли	Наименование	Требования к Поставщику
P1	Руководитель проекта	Опыт руководства и управления проектам по постановке автоматизированных систем от 3-лет
P2	Инженер	Опыт участия в проектах по разработке и внедрению автоматических систем управления, опыт формирования проектной документации, опыт формирования функциональных требований к ИС по автоматизации систем сбора и обработки данных, от 3-х лет
P3	Системный архитектор	Опыт проектирования интеграционных решений с СУБД ORACLE и MS SQL Server от 5 лет
P4	Системный аналитик	Опыт формирования проектной документации, знания ГОСТ 34.X, опыт проектирования информационных систем от 3-х лет
P5	Программист	Опыт разработки информационных систем от 3-х лет
P6	Специалист по внедрению	Опыт проведения обучения и консультаций пользователей по работе в ИС от 2-х лет
P7	Тестировщик	Базовые знания программирования, опыт тестирования ПО от 1-го года
P8	Монтажник	Опыт в обслуживании, монтаже и сопровождении систем сбора данных.

3.3 Функциональность услуги С-1

3.3.1 Функциональность услуги С-1

Функциональность услуги С-1 определяется набором следующих операций:

Код операции	Описание
ОД-1	Восстановление информационного обмена между модулем «Аудит УУ» АС ВиП и ИС ОАО «ТГК-1»
ОД-2	Доработка программного обеспечения модуля «Аудит» АС ВиП
ОД-3	Консультация пользователей
ОД-4	Обеспечение восстановления части информационного массива из архивных копий БД, предоставленных заказчиком, в случае некорректных действий пользователей

3.3.2 Спецификация операций услуги С-1

Код операции	Перечень действий	Код роли Поставщика ИТ-услуг	Метрики:
			Время предоставления/ Время выполнения
ОД-1	Анализ и устранение конфликтных ситуаций в модуле «Аудит УУ» системы АС ВиП, возникающих в процессе работы между АС ВиП и ИС ОАО «ТГК-1»	Р3, Р4, Р5, Р6, Р8	В случае необходимости
			От 20 мин до 3 суток
	Консультации и выработка решений совместно с техническими специалистами ОАО «ТГК-1» ответственными за сопровождение системы и представителями организаций-разработчиков ИС ОАО «ТГК-1» по предотвращению, устранению конфликтных ситуаций и исправлению набора данных, участвующих в информационном обмене	Р1, Р2, Р3, Р4, Р6	В случае необходимости
			Не определено
ОД-2	Формирование частных технических заданий на доработку. Перечень дополнительных работ согласуется с центром внедрения ПСДТУ и ИТ филиала «Невский» в части стоимости работ.	Р2, Р3, Р4	В случае необходимости
			От 2 суток до 2 недель
	Доработка программного обеспечения модуля «Аудит УУ» системы АС ВиП	Р5	В соответствии с перечнем работ по п.3.4.4* и частными техническими заданиями на доработку в случае необходимости.
			Перечень дополнительных работ (кроме п. 3.4.4) определяется по согласованию между Исполнителем, Функциональным Заказчиком и ответственным за АС ВиП центра внедрения ПСДТУ
	Тестирование доработок	Р7	Обязательно
			Определяется по

			результату согласования между Исполнителем, Функциональным Заказчиком и ответственным за АС ВиП центра внедрения
	Установка обновлений/доработок	P5, P6	В случае необходимости и после успешного тестирования
			От 20 мин до 4 часов
	Корректировка информационного массива с целью обновления/наследования информации в/по записям БД, возникающей в процессе доработки программного обеспечения (обновление служебных полей и т.д.)	P5	В случае необходимости
			От 20 мин до 4 часов
	Внесение изменений в комплект документации. В случае необходимости при внесении изменений функционала системы.	P4, P6, P2	В случае необходимости
			Определяется по результату согласования между Исполнителем, Функциональным Заказчиком и ответственным за АС ВиП центра внедрения ПСДТУ
ОД-3	Консультация пользователей по телефону	P6	В случае необходимости
			8x5
	Консультации специалистов ИТ -подразделения Заказчика по функциям и характеристикам	P3, P8	В случае необходимости
			8x5
	Консультации по документации, предоставленной Исполнителем для специалистов ИТ-подразделения Заказчика	P2, P6	В случае необходимости
			8x5
ОД-4	Корректировка/восстановление предыдущих статусов или значений определенных полей	P4, P5, P6, P7	В случае необходимости

	записей БД из архивов, предоставленных заказчиком		От 30 мин до 2 суток
	Обеспечение временной возможности определенным группам пользователей корректировать согласованную/утвержденную информацию	P4, P5, P6	В случае необходимости
			От 15 мин до 4 часов
	Обеспечение формирования агентов (скриптов) и обработка записей БД в целях восстановления/исправления информации	P4, P5, P6, P7	В случае необходимости
			От 15 мин до 1 суток

3.3.3 Требования к операциям услуги С-1

К операциям услуги С-1 предъявляется следующий набор требований

Код операции	Функциональность услуги		
	Общие требования	Параметр	Значение
ОД-1	Обеспечение доработки процедур информационного обмена между модулем «Аудит УУ» системы АС ВиП и ИС ОАО «ТГК-1»	Доступность	8*5
		Непрерывность	По мере необходимости
ОД-2	Обеспечение доработки программного обеспечения	Доступность	8*5
		Непрерывность	По мере необходимости
ОД-3	Оказание консультаций пользователям	Доступность	8*5
		Непрерывность	Возможное время прерывания – 30 мин
ОД-4	Обеспечение восстановления части информационного массива (из архива заказчика) в случае некорректных действий пользователей	Доступность	8*5
		Непрерывность	По мере необходимости

3.4 Требование к Заказчику по услугам

№ п/п	Требование к Заказчику
	Пользователями групп П1, П2, П3 могут быть только штатные сотрудники Дирекции по сбыту тепловой энергии ОАО «ТГК-1», являющиеся пользователями ПО1.2, ПО1.3 и ПО1.4
	Пользователи групп П1, П2, П3 должны быть ознакомлены с Руководством пользователя «Аудит УУ» системы АС ВиП и документами, регламентирующими сбытовую деятельность ОАО «ТГК-1».

	Пользователи групп П1, П2 и П3 должны осуществлять обращения по вопросам поддержки к специалистам группы П6 через П10 (Службу заказчика) в соответствии с требованиями п.8 настоящего SLA.
	Пользователи групп П1, П2 и П3 должны обладать навыками эксплуатации ПО1.1, ПО1.2 и ПО1.3
	Пользователям запрещается препятствовать выполнению стандартных автоматизированных процедур: обновления ПО, исправления ошибок, коррекции и усовершенствования ПО

3.4.1 Обеспечение работоспособности. Внешние услуги.

Предоставление услуг по SLA зависит от работоспособности ряда внешних услуг, перечисленных в таблице:

Код внешней услуги	Название внешней услуги
У-1	Администрирование и обеспечение работоспособности локальной сети предприятия
У-2	Обеспечение работоспособности услуги электронной почты
У-3	Администрирование учетных записей пользователей службы каталогов Active Directory
У-4	Обеспечение работоспособности ИС Корпоративный портал ОАО «ТГК-1»
У-5	Администрирование серверного программного обеспечения ORACLE

Функциональность внешних услуг:

Код внешней услуги	Функциональность внешней услуги		
	Общие требования	Параметр	Значение
У-1	Администрирование и обеспечение работоспособности локальной сети предприятия	Доступность	8x5
		Непрерывность	99,9%
У-2	Обеспечение работоспособности услуги электронной почты	Доступность	8x5
		Непрерывность	99,9%
У-3	Администрирование учетных записей пользователей службы каталогов Active Directory	Доступность	8x5
		Непрерывность	99,9%
У-4	Обеспечение работоспособности ИС Корпоративный портал ОАО «ТГК-1»	Доступность	8x5
		Непрерывность	99,9%
У-5	Администрирование серверного программного обеспечения ORACLE	Доступность	8x5
		Непрерывность	99,9%

Код внешней услуги	Название внешней услуги
У-1	Администрирование и обеспечение работоспособности локальной сети предприятия
У-2	Обеспечение работоспособности услуги электронной почты
У-3	Администрирование учетных записей пользователей службы каталогов Active Directory
У-4	Обеспечение работоспособности ИС Корпоративный портал ОАО «ТГК-1»
У-5	Администрирование серверного программного обеспечения ORACLE

3.4.2 Обеспечение работоспособности. Услуги Исполнителя.

Код услуги	Название услуги
У-6	Обеспечение работоспособности модуля «Аудит УУ» системы АС ВиП
У-7	Обеспечение работоспособности функциональности модуля «Аудит УУ» системы АС ВиП, связанной с информационным обменом между АС ВиП и АСУСЭ
У-8	Администрирование БД, входящих в состав модуля «Аудит УУ» системы АС ВиП

4 Уровень обслуживания

Данный раздел определяет уровень обслуживания по указанным услугам в рамках настоящего SLA.

4.1 Доступность обслуживания

Время предоставления услуги всем группам пользователей указано таблице:

Код услуги	Код группы пользователей	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт и предпраздн	Сб	Вс	Праздн.
С-1	П1, П2, ПЗ, П8,П9,П10	08:30 – 18:00	08:30 – 18:00	08:30 – 18:00	08:30 – 18:00	08:30 – 17:00			

Для обеспечения предоставления услуги в дополнительное время Заказчик заблаговременно оповещает Исполнителя. Исполнитель организует работу дополнительной смены специалистов на указанный период.

4.2 Классификация запросов на обслуживание

Класс запроса	Операции	Критерий
Консультация	ОД-3	Устная (по телефону), письменная (средствами электронной почты) или очная консультация пользователей групп П1, П2, ПЗ, П4, П5 по вопросам, связанным с функционированием модуля «Аудит УУ» системы АС ВиП

Восстановление работоспособности ПО	ОД-1	Обеспечение восстановления работоспособности программного обеспечения модуля «Аудит УУ» системы АС ВиП
Доработка ПО	ОД-2	Внесение доработок в состав ПО, которые изменяют состав функциональных требований к модулю «Аудит УУ» системы АС ВиП

4.3 Доступность обслуживания

Время предоставления услуги С-1: по рабочим дням с 8-30 до 18-00, по пятницам и предпраздничным дням с 8-30 до 17-00 по Московскому времени.

Для обеспечения предоставления услуг в дополнительное время Заказчик заблаговременно оповещает Исполнителя. Исполнитель организует работу дополнительной смены специалистов на указанный период.

Запрос	Доступность
Консультация	Доступность обслуживания – 8x5
Восстановление работоспособности ПО	Доступность обслуживания – 8x5
Доработка ПО	Доступность обслуживания – 8x5
Проведение профилактических работ	По согласованию с заказчиком

4.4 Оперативность обслуживания

Выделяются следующие показатели оперативности обслуживания:

- **Время реакции** – максимальное время от поступления запроса на обслуживание до момента начала работ по обслуживанию этого запроса (принятие к рассмотрению или возврат на уточнение).
- **Время диагностики** – максимальное время необходимое для диагностики и классификации запроса на обслуживания (рассмотрение с передачей в работу или возвратом на уточнение).

Результатом проведенной диагностики является сообщение Заказчику времени выполнения запроса на обслуживание. Также в результате диагностики возможно изменение приоритета или классификации запроса, что может привести к увеличению времени обслуживания запроса.

- **Время устранения** – максимальное время, затраченное на обслуживание запроса (время в работе до готовности).

Важность запроса определяет требования по оперативности обслуживания, соответственно, при планировании работ по важным запросам Исполнителю необходимо резервировать ресурсы, необходимые для обеспечения заданной оперативности:

Для услуги С-1:

Важность запроса	Время реакции	Время диагностики	Время устранения
Класс запроса: Консультация			
Текущий	В течение 1-ого рабочего дня с момента поступления запроса	В течение 1-го рабочего дня с момента принятия запроса Исполнителем	В течение 2-х рабочих дней

Важность запроса	Время реакции	Время диагностики	Время устранения
Важный	В течение 3-х часов с момента поступления запроса	В течение 4-х часов с момента принятия запроса Исполнителем	В течение 1-го рабочего дня
Критичный	В течение 1-го часа с момента поступления запроса	В течение 1-го часа с момента принятия запроса Исполнителем	В течение 4-х часов
Класс запроса: Восстановление работоспособности ПО			
Текущий	В течение 1-го рабочего дня с момента поступления запроса	В течение 2-х рабочих дней с момента поступления запроса	В течение 4-х рабочих дней
Важный	В течение 4-х часов с момента поступления запроса	В течение 8-х часов с момента поступления запроса	В течение 24-х часов с момента поступления запроса
Критичный	В течение 1 час с момента поступления запроса	В течение 2-го часа с момента принятия запроса Исполнителем	В течение 4-х часов
Класс запроса: Доработка ПО			
Текущий	В течение 3-х рабочих дней с момента поступления запроса	В течение 2-х рабочих дней с момента принятия запроса Исполнителем	Устанавливается Исполнителем
Важный	В течение 2-х рабочих дней с момента поступления запроса	В течение 1-го рабочего дня с момента принятия запроса Исполнителем	Согласно техническому заданию и графику выполнения работ, согласованному с заказчиком

4.5 Порядок инициации, эскалации, отслеживания и закрытия запросов на обслуживание

Инициация, отслеживание и закрытие запросов на обслуживание регламентировано «Регламентом взаимодействия» (раздел 8 «Соглашения об уровне сервиса»).

Эскалация инцидента может быть:

- Функциональная (горизонтальная) – заключается в привлечении большего количества специалистов, предоставлении дополнительных прав, применяется для реализации запросов уровня **критичный**;
- Иерархическая (вертикальная) – означает переход на более высокий уровень иерархии в организации, в связи с недостатком организационных полномочий или ресурсов на текущем уровне, применяется в случае невозможности принятия запроса Исполнителем при отказе Заказчика уточнить запрос, или при отсутствии технической возможности реализации запроса уровня критичный в установленные Заказчиком сроки.

5 Мониторинг

Заказчик осуществляет текущий мониторинг и контроль хода и качества выполнения работ по оказанию предусматриваемых договором услуг.

№ п/п	Контролируемая информация	Порядок предоставления	Форма
1.	Отчет по количеству обработанных заявок на консультацию, зафиксированных в Service Desk	Отчетный период – последний рабочий день каждого квартала.	электронная почта
2.	Отчет по восстановлению работоспособности ПО на основании заявок, зафиксированных в Service Desk	Отчетный период – последний рабочий день каждого квартала.	электронная почта
3.	Отчет по обработанным заявкам на доработку ПО, зафиксированным в Service Desk	Отчетный период – последний рабочий день каждого квартала.	электронная почта

6 Форс-мажорные обстоятельства

В случае если Исполнитель предвидит, что исполнение обязательств по «Соглашению об уровне сервиса» в полном объеме невозможно, Исполнитель должен немедленно уведомить ответственного представителя Заказчика и при необходимости разработать совместный план действий по разрешению нештатной ситуации.

7 Представители Сторон и их контакты

7.1 Задачи и ответственность представителей Исполнителя

Настоящее SLA регламентирует роли, задачи и ответственность представителей Исполнителя, перечисленные в таблице:

Уровень ответственности	Роль	Задачи	Ответственность
•	Уполномоченное лицо представителя Исполнителя	Проведение консультаций, постановка задач, взаимодействие с Заказчиком по разрешению запросов.	Обеспечение качества услуг
•	Контролирующее лицо представителя Исполнителя	Контроль персонала Исполнителя, взаимодействие с Заказчиком по разрешению запросов, носящих организационный характер	Соблюдение условий SLA

7.2 Задачи и ответственность представителей Заказчика

Настоящее SLA регламентирует роли, задачи и ответственность Заказчика, перечисленные в таблице:

Уровень ответственности	Роль	Задачи	Ответственность
1.	Функциональный заказчик	Контроль качества услуг, предоставляемых Исполнителем в рамках функциональных характеристик сопровождаемого программного обеспечения	Соблюдение условий SLA.
2.	Технический (системный) администратор	Контроль технической составляющей качества услуг, предоставляемых Исполнителем в рамках сопровождения программного обеспечения	Соблюдение условий SLA.
3.	Центр поддержки пользователей	Прием и обработка Заявок от Сотрудников ТГК-1, передача Заявок на исполнение, контроль исполнения Заявок, закрытие Заявок, координация взаимодействия технических служб и сотрудников Исполнителя	Контроль за выполнением условий SLA.
4.	Ответственный за АС ВиП	Анализ заявок на изменения ИС с целью принятия решения о их целесообразности и методах их реализации. Взаимодействие с Исполнителем по разрешению проблем, носящих организационный характер	Контроль за выполнением условий SLA.

7.3 Перечень контактных лиц

Настоящий пункт устанавливает перечень контактных лиц со стороны Заказчика и Исполнителя. Контактные лица, указанные в настоящем разделе, могут быть заменены. В случае замены контактных лиц сторона, осуществившая такую замену, должна уведомить противоположную сторону любым доступным способом в течение 1 рабочего дня.

7.3.1 Контактные лица Заказчика

ФИО	Должность	Телефон, e-mail	Роль
Шумов Владимир Владимирович	Руководитель проекта	(812) 901-34-47 Shumov.VV@tgcl.ru	Ответственный за АС ВиП
Петров Александр Анатольевич	Начальник отдела ТАСИ дирекции по сбыту ТЭ	(812) 901-39-08 Petrov.AA@tgcl.ru	Уполномоченное лицо представителя Заказчика
Гончаров Валерий Иванович	Начальник Отдела эксплуатации и обеспечения ПТС	(812) 901-36-47 Goncharov.VI@tgcl.ru	Технический (системный) администратор
Кузин Алексей Владимирович	Начальник отдела АИИС ПСДТУ и ИТ	(812)-901-35-81 Kuzin.AV@tgcl.ru	Ответственный за эксплуатацию АСВиП

Специалист Service Desk	Ведущий специалист Центра поддержки пользователей	(812) 901-30-00	
----------------------------	---	-----------------	--

7.3.2 Контактные лица Исполнителя

ФИО	Должность	Телефон, e-mail	Роль
	Системный аналитик		Уполномоченное лицо представителя Исполнителя
	Руководитель проекта		Контролирующее лицо представителя Исполнителя

7.3.3 Способы связи с Исполнителем

Для выполнения услуг по Соглашению могут применяться следующие способы связи:

- Электронная почта: support@
- Телефонная связь: (812) ; (812)

Исполнитель должен обеспечить регулярность просмотра обращений, поступающих через Service Desk по электронной почте, и прием звонков в течение всего времени предоставления услуги С-1.

8 Регламент взаимодействия

8.1 Взаимодействие Заказчика с Исполнителем осуществляется исключительно централизованно, через уполномоченных лиц Заказчика, в соответствии разделом 7 «Соглашения об уровне сервиса».

8.2 Заказчик обеспечивает удаленный доступ из офиса Исполнителя для анализа и мониторинга работы АС ВиП.

8.3 Исполнитель оказывает услуги по запросам от Заказчика

8.3.1 Пользователь П7 (далее Инициатор) инициирует обращение в Центр поддержки пользователей филиала «Невский» ОАО «ТГК-1» и определяет важность запроса. Обращение может быть инициировано следующими способами:

- По телефону/факсу Центр поддержки пользователей филиала «Невский» ОАО «ТГК-1»;
- По электронной почте Центр поддержки пользователей филиала «Невский» ОАО «ТГК-1»;
- Личный визит в Центр поддержки пользователей филиала «Невский» ОАО «ТГК-1»;
- Через Корпоративный портал ОАО «ТГК-1».

8.3.2 Пользователь П10 производит регистрацию обращения Инициатора путем оформления Заявки в Service Desk;

8.3.3 Если заявка носит стандартный характер (определяет известный набор действий), то она непосредственно переадресуется Исполнителю;

- Если заявка предполагает внесение изменений в функциональность ИС, то она направляется ответственному за АС ВиП для принятия решения. Далее Заявка направляется Исполнителю для реализации запроса в рамках Договора или принимается решение о реализации Заявки в рамках дополнительного Соглашения к действующему Договору.

- 8.3.4 Если заявка описывает инцидент (выявленную неисправность, сбой и др.), то она направляется в службу телемеханики и АСКУЭ для принятия решения. Возможные решения:
- Направляется Исполнителю для устранения нарушения;
 - Устраняется нарушение без привлечения Исполнителя;
 - Оформляется оперативная заявка в ПК «АСУРЭО», разрабатывается план по восстановлению работоспособности с привлечением как Исполнителя, так и других подразделений Заказчика. План для руководства работами передается в ЦПП.
- 8.3.5 В случае если Заявка передана Исполнителю, то Заявка отмечается как принятая в работу (статус «В работе» в Service Desk);
- 8.3.6 В случае если выполнение работ по Заявке затрагивает интеграционные решения с ИС ОАО «ТГК-1» и необходима доработка со стороны смежных ИС, Исполнитель связывается с Информационным администратором смежной ИС. Информационный администратор смежной ИС принимает решение по правилам доработки ИС (регистрирует заявку на доработку смежной ИС в Service Desk или доработка смежной ИС осуществляется не в счет договора сопровождения);
- 8.3.7 После выполнения заявки Исполнителем Пользователь П7 проверяет результат выполнения Заявки. В случае отсутствия замечаний Пользователь П7 отмечает заявку в Service Desk как выполненную;
- 8.3.8 Инициатор получает уведомление о выполнении Заявки, осуществляет проверку результата выполнения Заявки и по результатам проверки в Service Desk отмечает ее либо как выполненную, либо вводит комментарии по необходимым доработкам и передает ее Пользователю П10.
- 8.3.9 Пользователь П10 анализирует действия Инициатора над Заявкой и принимает одно из следующих решений:
- Закрывает Заявку как выполненную;
 - Возвращает Заявку на доработку;
 - Рекомендует Инициатору создать на ее базе другую заявку.
- 8.3.10 Закрытие заявки означает, что работы по Заявке выполнены в полном объеме.
- 8.4 Обновление программного обеспечения осуществляется Исполнителем по мере внесения изменений непосредственно на сервере Заказчика.
- 8.5 Услуга по запросу считается выполненной Исполнителем и принятой Заказчиком при ее закрытии Заказчиком в Service Desk или автоматически, если в течение 5 рабочих дней эксплуатации после доработок по Заявке от Заказчика не поступило замечаний.

«Заказчик»

Директор ПСДТУиИТ
филиала «Невский» ОАО «ТГК-1»

«Исполнитель»

Руководитель
Предприятие Исполнителя

_____/А.В. Малафеев/

_____/

/

СТРУКТУРА ДОГОВОРНОЙ ЦЕНЫ

I Структура стоимости нормо-часа для Заказчика

№ п	Наименование показателей	Исполнители			
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					

II Расчёт трудозатрат и стоимости

Наименование этапа	По исполнителям				Стоимость этапа, руб.
Описание этапа					
Описание этапа					
Описание этапа					
ИТОГО СТОИМОСТЬ УСЛУГ ПО ДОГОВОРУ:					руб.

«Заказчик»

«Исполнитель»

Директор ПСДТУиИТ
филиала «Невский» ОАО «ТТК-1»

Руководитель
Предприятие Исполнителя

_____/А.В. Малафеев/

_____/_____/

Соглашение о предоставлении сведений
к договору № _____ / _____ от «___» _____ 201__ г.

г. Санкт-Петербург

«___» _____ 201__ г.

Исполнитель в течение 15 дней с момента получения запроса представляет Заказчику документы, подтверждающие размер расходов, понесенных Исполнителем при оказании Услуг, по усмотрению Заказчика.

За несвоевременное представление документов Исполнитель уплачивает Заказчику штраф 0,01% от суммы неподтвержденных расходов за каждый день просрочки.

Исполнитель выражает свое согласие на передачу в ПАО «Газпром» документов, подтверждающих размер понесенных расходов.

Исполнитель обязуется внести вышеизложенные условия во все договоры, заключаемые им в целях выполнения настоящего договора с иными контрагентами (субподрядчики и т.д.) по всей цепочке хозяйственных отношений до непосредственных исполнителей.

«Заказчик» _____

«Исполнитель» _____

**Соглашение о конфиденциальности с российским
контрагентом – юридическим лицом**

Открытое акционерное общество «Территориальная генерирующая компания № 1», именуемое в дальнейшем ОАО «ТГК-1», в лице исполняющего обязанности директора ПСДТУ и ИТ филиала «Невский» ОАО «ТГК-1» Малафеева Алексея Викторовича, действующего на основании доверенности № 836-2015 от 30 октября 2015 года, с одной стороны, и _____ (указать наименование организации), именуемое в дальнейшем _____, в лице _____ (указать должность, фамилию, имя, отчество уполномоченного лица), действующего на основании _____, с другой стороны, именуемые в дальнейшем "Стороны", заключили настоящее Соглашение о нижеследующем:

1. Стороны в связи с заключением договора1 _____ (указать номер, дату и/или вид договора) принимают на себя обязательства по предоставлению друг другу и неразглашению информации, составляющей коммерческую тайну, и иной конфиденциальной информации (далее – Конфиденциальная информация), в соответствии с условиями настоящего Соглашения.

2. Термины, применяемые в настоящем Соглашении, означают следующее:

коммерческая тайна - режим конфиденциальности информации, позволяющий ее обладателю при существующих или возможных обстоятельствах увеличить доходы, избежать неоправданных расходов, сохранить положение на рынке товаров, работ, услуг или получить иную коммерческую выгоду;

информация, составляющая коммерческую тайну, - сведения любого характера (производственные, технические, экономические, организационные и другие), в том числе о результатах интеллектуальной деятельности в научно-технической сфере, а также сведения о способах осуществления профессиональной деятельности, которые имеют действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности их третьим лицам, к которым у третьих лиц нет свободного доступа на законном основании и в отношении которых обладателем таких сведений введен режим коммерческой тайны;

персональные данные - любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных);

носители информации - материальные объекты, в которых Конфиденциальная информация находит свое отображение в виде символов, технических решений и процессов;

конфиденциальность информации - обязательное для выполнения лицом, получившим доступ к определенной информации, требование не передавать такую информацию третьим лицам без согласия ее обладателя;

гриф конфиденциальности - реквизит, свидетельствующий о конфиденциальности информации, проставляемый на самом носителе данной информации.

На носители, содержащие информацию, составляющую коммерческую тайну ОАО «ТГК-1», проставляется гриф конфиденциальности:

Коммерческая тайна
Открытое акционерное общество
«Территориальная генерирующая компания № 1»
ул. Броневая, д. 6, литера Б, г. Санкт-Петербург, 198188,

иные виды конфиденциальной информации ОАО «ТГК-1»:

Конфиденциально
Открытое акционерное общество
«Территориальная генерирующая компания № 1»
ул. Броневая, д. 6, литера Б, г. Санкт-Петербург, 198188.

На носители, содержащие информацию, составляющую коммерческую тайну _____ (указать наименование организации) проставляется гриф конфиденциальности:

Коммерческая тайна
_____ (Полное наименование организации)
Адрес, индекс

иные виды конфиденциальной информации _____ (указать наименование организации):

Конфиденциально

_____ (Полное наименование организации)

Адрес, индекс

Разглашение Конфиденциальной информации - действие или бездействие, в результате которых Конфиденциальная информация, в любой возможной форме (устной, письменной, иной форме, в том числе с использованием технических средств) становится известной третьим лицам без согласия обладателя такой информации.

3. В целях исполнения предмета настоящего Соглашения Стороны обязуются:

3.1. Передавать носители Конфиденциальной информации с сопроводительным письмом или оформлять факт передачи актом приема-передачи, подписываемым их уполномоченными представителями.

3.2. В разумные сроки уведомлять друг друга в письменной форме о лицах, уполномоченных на прием и передачу Конфиденциальной информации.

3.3. Осуществлять передачу Конфиденциальной информации заказными почтовыми отправлениями, с использованием экспресс-почты, фельдъегерской или специальной связи либо работниками Сторон (нарочными).

3.4. Не передавать друг другу Конфиденциальную информацию по открытым каналам связи, в том числе с использованием факсимильной связи и сети Интернет, без принятия соответствующих мер защиты, удовлетворяющих обе Стороны.

3.5. Осуществлять защиту Конфиденциальной информации, обеспечивающую ее сохранность (неразглашение).

3.6. Использовать Конфиденциальную информацию строго в целях исполнения обязательств, предусмотренных пунктом 1 настоящего Соглашения. При этом не осуществлять без предварительного письменного согласия Стороны, передавшей Конфиденциальную информацию (далее – Передающая Сторона), продажу информации, ее обмен, опубликование либо разглашение иным способом, в том числе посредством ксерокопирования, воспроизведения или с использованием электронных носителей, за исключением случаев, если:

а). от Стороны, получившей Конфиденциальную информацию (далее – Получатель), требуется передать эту Конфиденциальную информацию органам государственной власти, иным государственным органам, органам местного самоуправления в соответствии с действующим законодательством. При этом до непосредственной передачи Конфиденциальной информации Получатель обязан направить Передающей Стороне соответствующий запрос для получения письменного разрешения на ее передачу;

б). передача Конфиденциальной информации своим работникам и должностным лицам вызвана неотложностью исполнения Получателем обязательств, предусмотренных пунктом 1 настоящего Соглашения, при условии, что Получатель несет ответственность за выполнение требований по защите Конфиденциальной информации лицами, которым в соответствии с настоящим пунктом сообщается эта Конфиденциальная информация.

3.7. Обращаться с Конфиденциальной информацией и ее носителями в соответствии с требованиями нормативных актов и документов Сторон и не допускать разглашения Конфиденциальной информации.²

3.8. Незамедлительно информировать друг друга о случаях разглашения Конфиденциальной информации, организовать расследование этих фактов.

При проведении расследования фактов разглашения Конфиденциальной информации Стороны по взаимному соглашению вправе направлять друг другу специалистов в области защиты информации. Оплата расходов, связанных с командированием таких специалистов, производится Стороной, допустившей разглашение Конфиденциальной информации.

Сторона, допустившая разглашение Конфиденциальной информации, возмещает убытки, понесенные другой Стороной в связи с разглашением Конфиденциальной информации.

4. Контроль за соблюдением порядка использования и хранения Конфиденциальной информации, передаваемой Сторонами друг другу в соответствии с условиями настоящего Соглашения, возлагается в ОАО «ТГК-1» на отдел защиты информации Департамента по корпоративной защите, а в _____ (указать наименование организации) - на _____ (указать наименование подразделения организации или должности).

5. Передающая Сторона остается обладателем переданной Конфиденциальной информации. Передающая Сторона вправе потребовать от Получателя вернуть ей все носители Конфиденциальной информации в любое время, направив Получателю уведомление в письменной форме. В течение 15 (пятнадцати) дней после получения такого уведомления Получатель должен вернуть все носители Конфиденциальной информации и уничтожить все их копии (включая электронные образы документов), имеющиеся в его распоряжении, а также в распоряжении лиц, которым он передал с соблюдением условий настоящего Соглашения носители Конфиденциальной информации, кроме случаев, когда Получатель в соответствии с законодательством Российской Федерации обязан хранить один экземпляр носителя Конфиденциальной информации, полученной от Передающей Стороны для исполнения обязательств, предусмотренных пунктом 1 настоящего Соглашения.

Права и обязанности Сторон по настоящему Соглашению в случае реорганизации какой-либо из Сторон переходят к соответствующему правопреемнику (правопреемникам). В случае ликвидации какой-либо Стороны такая Сторона должна до завершения ликвидации обеспечить возврат Передающей Стороне всех носителей Конфиденциальной информации, переданных Передающей Стороной, и уничтожение всех и любых их копий (включая электронные образы документов).

6. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между Сторонами в связи с настоящим Соглашением, будут по возможности решаться путем переговоров между Сторонами. При невозможности урегулирования споров путем переговоров в разумные сроки такие споры, по требованию любой из Сторон, передаются для окончательного разрешения в Арбитражном суде Санкт-Петербурга и Ленинградской области.

Настоящее Соглашение толкуется и регулируется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7. Любые поправки, изменения и дополнения к настоящему Соглашению имеют силу только в том случае, если они составлены в письменном виде и подписаны уполномоченными представителями каждой из Сторон.

8. Настоящее Соглашение вступает в силу с даты его подписания Сторонами и действует до даты прекращения договора/ов, указанного/ых в пункте 1 настоящего Соглашения.³

9. Информация, полученная Сторонами, не подлежит разглашению в течение ____ (цифрами и прописью) лет с даты прекращения договора/ов, указанного/ых в пункте 1 настоящего Соглашения.

10. Настоящее Соглашение составлено в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

ОАО «ТГК-1»

Юридический адрес:

198188, г. Санкт-Петербург,

ул. Броневая, д. 6, литера Б,

Почтовый адрес:

197198, Санкт-Петербург,

пр. Добролюбова, 16, кор.2, лит. А,

БЦ «Арена- Холл»,

ИНН 7841312071, КПП 781345001

ОГРН 1057810153400

(наименование организации⁴)

индекс, адрес

Директор ПСДТУиИТ
филиала «невский» ОАО «ТГК-1»

должность

_____/А.В. Малафеев/

_____(инициалы фамилия)

М.П.

М.П.

¹ В случае наличия иных оснований для передачи конфиденциальной информации в п.1 указывается соответствующее основание (в связи с проведением переговоров (указывается тематика переговоров), в связи с проведением маркетинговых исследований и др.). По соглашению Сторон допускается подготовка одного соглашения о конфиденциальности с контрагентом, являющимся одновременно исполнителем по нескольким договорам на поставку товаров (выполнение работ, оказание услуг).

² В случае передачи в соответствии с настоящим Соглашением персональных данных субъектов персональных данных в Соглашение дополнительно включается абзац следующего содержания: «Обработка передаваемых Сторонами персональных данных осуществляется с учетом требований законодательства Российской Федерации и положений внутренних локальных нормативных актов Сторон, регламентирующих вопросы обработки персональных данных».

³ В случае, если договор на поставку товаров (выполнение работ, оказание услуг) между Сторонами не заключался, срок действия Соглашения о конфиденциальности определяется Сторонами.

⁴ При перечислении реквизитов организации указываются ИНН, ОГРН и др.