Приложение 1 к документации о закупке

**Техническое задание**

**на оказание услуг по технической поддержке и доработке системы ITSM**

**длянуждАО «ЭнергосбыТ Плюс»**

1. **Общие сведения**
   1. **Цели сопровождения**

Основными целями оказания услуг по технической поддержке и доработке системы ITSM (далее Система) являются обеспечение её бесперебойного функционирования, обновление руководств пользователя и администратора, а также оперативное решение проблем, возникающих у пользователей при эксплуатации Системы.

* 1. **Заказчик**

АО «ЭнергосбыТ Плюс», далее по тексту (Заказчик).

* 1. **Требования к организационному объему услуг**

Услуги оказываются для нужд всех филиалов АО «ЭнергосбыТ Плюс»

* 1. **Требования к срокам** **оказания услуг**

Общий срок оказания Услуг: в течение 12 месяцев с даты подписания Договора.

* 1. **Требования к безопасности**

Требования к исполнителю при осуществлении удаленного доступа к инфраструктуре заказчика:

* + 1. Подрядчик предоставляет перечень IP-адресов, принадлежащих подрядчику, с которых планируется производить удаленное подключение.
    2. Подрядчик обеспечивает выполнение условия, что все ресурсы, с которых осуществляется удаленное подключение, в том числе АРМ пользователя и другие технические средства и информационные сервисы, географически размещены на территории Российской Федерации.
    3. При осуществлении удаленного подключения стороннего пользователя к объектам информационной или технологической инфраструктуры Общества посредством не принадлежащего Обществу компьютера или иного средства вычислительной техники (ноутбук, мобильное устройство, далее - оборудование), если это предусмотрено Техническим заданием на работы, такое оборудование должно соответствовать следующим требованиям:
* на оборудовании должно быть установлено лицензионное общесистемное программное обеспечение, находящееся на поддержке производителя;
* на оборудовании должны быть установлены последние обновления для общесистемного программного обеспечения, включая обновления безопасности;
* на оборудовании должно быть установлено и функционировать средство антивирусной защиты, включённое в Единый реестр российских программ для ЭВМ и БД, с актуальными антивирусными базами (дата обновления не старше 7 дней);
* отчет о полной проверке средством антивирусной защиты текущего состояния оборудования (дата отчета не старше 7 дней) не должен содержать событий выявления ВПО или иных событий безопасности.  
  Подписать соглашение о конфиденциальности и неразглашении информации (NDA).
  + 1. Удаленный доступ сторонних пользователей к информационным и/или технологическим ресурсам Общества, являющимся значимыми объектами критической информационной инфраструктуры (далее - ЗОКИИ), запрещен. В случае необходимости проведения работ на ЗОКИИ, подключение сторонних пользователей к таким объектам и их компонентам допускается только локально на территориальных площадках Общества.
    2. Для организации удаленного доступа используется решение, определенное Заказчиком.
    3. Работники Исполнителя, которым предоставлен удаленный доступ может использовать его только для выполнения своих служебных обязанностей.
    4. Авторизация работника Исполнителя должна осуществляться с учетной записью, выданной Заказчиком, принадлежащей этому работнику. Получение доступа к сервисам Заказчика под чужой учетной записью не допускается и влечет регистрацию инцидента ИБ с последующим расследованием.
    5. Решение, определенное Заказчиком для организации удаленного доступа, является службой, контролируемой Исполнителем. Это значит, что Исполнитель ответственен за выбор провайдера услуг Интернет, координацию установки оборудования и ПО, оплату соответствующих тарифов.
    6. Оборудование, с которого Исполнитель осуществляет доступ к ресурсам Заказчика, настраивается Исполнителем.
    7. Работник Исполнителя не должен допускать неавторизованного доступа других пользователей к информационным ресурсам Заказчика.
    8. Запрещается использовать систему удаленного доступа для организации перманентного подключения сторонних сетей, в том числе локальных сетей Исполнителя.
    9. Запрещается подключение к ресурсам Заказчика с IP-адресов, VPN-провайдеров, узлов TOR и подсетей хостинговых компаний, расположенных за пределами РФ.
    10. Заказчик оставляет за собой право принимать адекватные меры с целью защиты своих информационных, программных и системных активов, свою репутацию и инвестиции в ПО и разработанные сервисы при помощи строгих мер контроля и предотвращения нелегитимного использования сети Интернет или удаленного доступа.
    11. Меры защиты могут включать периодические проверки использования удаленного доступа к ресурсам Заказчика, а также меры по ограничению удаленного доступа в случае выявлении нарушений настоящих требований.

Условия предоставления удаленного доступа

* + 1. Исполнитель должен предоставить чек-лист проведения оценки состояния информационной безопасности (Приложение 2), на основании которого Заказчик оценивает возможность предоставления удаленного доступа. Исполнитель по запросу Заказчика должен предоставить копии (выдержки) документов, указанных в чек-листе проведения оценки состояния информационной безопасности.
    2. По согласованию с Исполнителем, Заказчик с помощью технических средств может проводить проверки сведений, указанных в чек-листе, а также следующих требований, предъявляемых к оборудованию (компьютер, ноутбук, мобильное устройство) Исполнителя, которое используется для удаленного подключения:
* на оборудовании должно быть установлено лицензионное общесистемное программное обеспечение, находящееся на поддержке производителя;
* на оборудовании должны быть установлены последние обновления для общесистемного программного обеспечения, включая обновления безопасности;
* на оборудовании должно быть установлено и функционировать средство антивирусной защиты, включённое в Единый реестр российских программ для ЭВМ и БД, с актуальными антивирусными базами (дата обновления не старше 7 дней);
  + 1. отчет о полной проверке средством антивирусной защиты текущего состояния оборудования (дата отчета не старше 7 дней) не должен содержать событий выявления ВПО или иных событий безопасности.

* 1. **Взаимодействие сторон в рамках сопровождения**

Основным каналом обращения за технической поддержкой является сама система ITSM, установленная у Заказчика.

В случае нарушения работы Системы, невозможности регистрации и/или обработки обращения в Системе ITSM, Заказчик подает обращения на почтовый адрес или телефон Исполнителя, указанные в договоре.

Исполнитель:

* Обеспечивает обработку обращений, зарегистрированных в Системе на соответствующую конфигурационную единицу и рабочую группу Исполнителя;
* При заключении договора предоставляет дополнительные каналы обращения за технической поддержкой:

Номер телефона Исполнителя

Адрес электронной почты Исполнителя

* Оказывает Услуги, указанные в п.1.8 настоящего Технического задания в соответствии с правилами предоставления технической поддержки (Приложение 1 к настоящему Технического задания)
* Если инициатором работ является Исполнитель, то Исполнитель информирует по электронной почте представителя Заказчика о необходимости выполнения определенных действий сотрудниками Исполнителя, регистрирует соответствующую заявку в Системе и отслеживает ход ее исполнения в указанные сроки.

На каждый вопрос Заказчика или на возникающую ошибку в Системе оформляется одно Обращение.

Отдельные работы по технической поддержке могут требовать временной остановки работы Системы, при которой работа всех Пользователей невозможна. Плановой остановкой считается остановка системы в нерабочее время, о которой Заказчик и Исполнитель договариваются заранее и ставят в известность Пользователей.

Все плановые остановки Исполнитель согласует по электронной почте Заказчику не менее чем за 2 дня до проведения работ.

Остановки, вызванные нарушениями в работе серверного оборудования и программного обеспечения, считаются неплановыми. В этих случаях Заказчик или Исполнитель извещает другую сторону по телефону или электронной почте о предполагаемом времени и длительности приостановки работы.

* 1. **Требования к функциональному объёму оказания услуг**

Исполнитель выполняет для Заказчика следующие работы по сопровождению Системы:

* Информационно-техническое обслуживание Системы, включающее доступ к закрытому форуму поддержки Итилиум с возможностью скачивания новых версий Системы (ИТС «Итилиум» в наличии);
* Обновление Системы по мере выхода новых версий 1С Итилиум по запросу Заказчика;
* Консультирование пользователей и администраторов по вопросам эксплуатации системы;
* Консультирование пользователей и администраторов по решению проблем, возникающих при работе в Системе;
* Модификация правил;
* Проведение анализа и предоставление инструкций по исправлению ошибок, обусловленных действиями Пользователей;
* Устранение последствий ошибок Пользователей и сбоев Системы, в т.ч. восстановление нормального функционирования Системы и нормального состояния хранилища данных;
* Устранение ошибок программного обеспечения, приводящих к нарушению функционирования системы в штатном режиме согласно эксплуатационной документации;
* Контроль работоспособности компонент Системы, мониторинг объектов хранилища данных;
* Восстановление компонент Системы после сбоев – при необходимости;
* Мониторинг производительности Системы и предоставление рекомендаций по увеличению быстродействия;
* Расширение существующих и разработка новых отчетов;
* Расширение существующей функциональности Системы и разработка дополнительной по Заявке Заказчика, их корректная интеграция в действующие механизмы, настройка их полного взаимодействия с типовыми решениями Системы для реализации бизнес-процессов Заказчика;
* Настройка обмена данными с различными программами Заказчика штатным функционалом Системы, в том числе, работающими на платформах, отличных от платформы Итилиум;
* Внесение корректировок и обновление пользовательских инструкций по работе с Системой;
* Прочие услуги, не указанные выше, связанные с функционированием Системы.

Объем выполняемых работ по технической поддержке и доработке – не менее 50 часов в сумме за отчетный период (месяц).

В случае разделения часов тех поддержки и часов на доработку в договоре, объем выполняемых работ должен быть распределен:

* по технической поддержке не менее 40 часов в сумме за отчетный период (месяц).
* по доработке не менее 10 часов в сумме за отчетный период (месяц). Остаток часов по доработке в отчетном периоде переходит на следующий отчетный период.
  1. **Состав работ, исключенных из объема сопровождения**

Перечень работ и услуг, исключенных из объема сопровождения и сервисного обслуживания Системы. При необходимости данные услуги могут быть предоставлены по заявке Заказчика на отдельных условиях и по отдельным соглашениям.

* Оценка нового программного обеспечения или оборудования – Оценка или одобрение нового программного обеспечения или аппаратных средств для использования у Заказчика, включая системы, разработанные третьими лицами или самим Заказчиком;
* Приобретение нового программного обеспечения или оборудования – Приобретение нового программного обеспечения или аппаратных средств для использования у Заказчика или для применения у Исполнителя в интересах Заказчика. Всё программное обеспечение или аппаратные средства, необходимые Исполнителю для использования при поддержке Заказчика, являются ответственностью Заказчика и приобретаются за его счет;
* Лицензирование программного обеспечения – Исполнитель не поддерживает нелицензированное программное обеспечение и не предоставляет лицензии на программное обеспечение. Заказчик самостоятельно обеспечивает программное обеспечение необходимыми лицензиями и правами на использование;
* Обновление аппаратных средств – Заказчик обязан самостоятельно обновлять аппаратные средства серверной группы и поддерживать их в актуальном состоянии в соответствии с рекомендациями производителя;
* Помощь в использовании приложений – Советы или обучение настройкам и использованию приложений сторонних производителей, включая создание пользователей для этих приложений и т.п.;
* Помощь в поддержке среды прикладных программ – Советы по использованию, поддержке и обслуживанию среды прикладных программ, включая инструментальные средства разработки, прикладное программное обеспечение сервера и баз данных;
* Помощь при нестандартных решениях – Касается использования Заказчиком нестандартных аппаратных средств или программного обеспечения, не поддерживаемых производителями, что часто является причиной непредсказуемого и неожиданного поведения или ненадежной работы всей Системы;
* Адаптивное обслуживание – Любая деятельность, имеющая отношение к обновлению, модернизации или преобразованию программного обеспечения Системы и выходящая за рамки согласованных технических требований, вследствие установки у Заказчика новых версий среды, прикладного программного обеспечения, включая операционные системы, серверное и клиентское программное обеспечение, базы данных, сетевое оборудование и т.д.

1. **Объект сопровождения**
   1. **Функции Системы**

Информационная система управления ИТ-услугами предназначена для автоматизации процессов управления ИТ-услугами, в том числе управления ИТ-активами Заказчика, а также автоматизации следующих ИТ-процессов организации:

* Управление каталогом и уровнем услуг;
* Управление инцидентами и запросами на обслуживание;
* Управление работами;
* Управление проблемами;
* Управление релизами;
* Управление изменениями;
* Управление конфигурациями;
* Управление активами
* Управление персоналом.
  1. **Задачи Системы:**
* Структурирование деятельности ИТ-подразделений, представив ее в виде Каталога услуг;
* Организация учета запросов, поступающих от пользователей, через единую точку контакта – службу «Service Desk»;
* Получение аналитической отчетность о поступающих запросах пользователей в разрезе услуг;
* Установка и контроль сроков обработки инцидентов и запросов, поступающих от пользователей;
* Предоставление клиентам интерфейса и инструмента подачи, отслеживания и оценки качества обработки их запросов;
* Поднятие удовлетворенности внутренних и внешних клиентов предоставляемыми услугами;
* Корректная оценка возможности по оказанию услуг при заключении Соглашения об уровне услуг;
* Учет трудозатрат сотрудников ИТ-подразделений в разрезе услуг/клиентов/сотрудников;
* Выполнение и учет регламентных работ по обслуживанию ИТ-инфраструктуры;
* Планирование и контролирование изменений в инфраструктуре, информационных системах и предоставляемых ИТ-услугах.
  1. **Архитектура Системы**

Система ITSM базируется на кластере серверов «1С: Предприятие 8» в клиент-серверном варианте, реализованном на основе трехуровневой архитектуры «клиент-сервер». Такая архитектура разделяет всю работающую систему на основные части, определенным образом взаимодействующие между собой:

* Клиентское приложение;
* Веб-сервер;
* Кластер серверов «1С: Предприятие»;
* Кластер серверов баз данных.
* Веб-портал Итилиум

Сервером лицензий 1С и Итилиума выступает один из серверов приложения 1С предприятия.

Клиентом системы ITSM выступают браузеры и клиенты 1С, установленные на ПК пользователей системы.

* 1. **Серверный состав системы ITSM**

Система располагается в виртуальной инфраструктуре центра обработки данных заказчика. Виртуальные машины, используемые для нужд системы, сконфигурированы и размещены на хостах кластеров, в ресурс-пулах и хранилищах, предоставленных заказчиком.

Все виртуальные машины, используемые для функционирования системы, располагаются в подсетях, обеспечивающих взаимодействие виртуальных машин и функциональных подсистем между собой и служебными сервисами заказчика.

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование | Роль |
| msk-dmz-itsm | Публикация продуктивного сервера для внешнего веб-сервиса |
| msk-itsm-app02 | Сервер 1С Предприятия, сервер IIS, сервер лицензирования Итилиум и 1С. |
| msk-itsm-db01 | Сервер БД |
| msk-itsm-test17 | Тестовая среда. Тестовый сервер Приложений 1С для ИТСМ |
| msk-itsm-test16 | Тестовая среда. ИТСМ тест sql |
| msk-es04-app97 | Продуктивная среда bitrix - prod |
| msk-es04-app96 | Тестовая среда bitrix - test |
| msk-itsm-web01 | Форум |
| msk-es04-ts19  msk-es04-ts20 | Продуктивная среда терминалы коллекции ITSM |

Функциональные подсистемы ITSM взаимодействуют с почтовым сервисом заказчика в качестве почтового клиента по протоколам imap или pop для получения почты и smtp – для отправки. Взаимодействие с доменом осуществляется по протоколу LDAP для прозрачной авторизации в системе и синхронизации справочников бизнес-пользователей и исполнителей.

* 1. **Режим функционирования Системы**

Система функционирует в режиме многопользовательского доступа 24 часа в день, 7 дней в неделю.

1. **Контактные лица**

Перечень контактных лиц определяется в двустороннем порядке и оформляется после заключения договора на техническую поддержку. В случае замены контактных лиц сторона, осуществившая такую замену, должна уведомить противоположную сторону любым доступным способом в течение 2 рабочих дней.

Приложение №1 к Техническому заданию

на оказание услуг по технической поддержке

системы ITSM на платформе Итилиум

**Правила предоставления технической поддержки**

1. **Термины**

**Инцидент** – несоответствие фактической работы Системы, предусмотренному в документации, появление окна с сообщением об ошибке, снижение быстродействия или зависание;

**Запрос на изменение** – замечание или предложение, поступившее от Пользователя по работе системы, связанное, в том числе, с изменением (расширением) функциональности системы;

**Запрос на обслуживание** – изменение содержимого системных справочников, распределение ролей, настройка групп пользователей, правил обработки заявок и нарядов и иные задачи, связанные с настройкой содержимого Системы;

**Консультация** (запрос информации) – проведение пояснения Пользователю по работе в Системе, уточнение каких-либо непонятных моментов;

**Приоритет** – совокупная оценка степени влияния инцидента на бизнес-процессы Заказчика.

**Срок реакции** – это время, в течение которого Исполнитель обязуется приступить к работе над проблемой, обозначенной Заказчиком, способом, предусмотренным в этом соглашении.

**Обходное решение** – метод, позволяющий избежать инцидента или проблемы с помощью временного решения или иным способом, устраняющим зависимость Потребителя от проблемных аспектов Системы.

**Эскалация** – процедура передачи запроса на более высокий уровень поддержки в случае, если его не удалось разрешить на текущем уровне.

1. **Порядок предоставления услуг**

Для получения услуг по Договору Заказчик направляет заявки в Систему ITSM. На каждый вопрос Пользователя или на возникающую ошибку в системе оформляется одно Обращение.

В случае невозможности регистрации и/или обработки Обращения в Системе ITSM, Заказчик подает Заявку в Сервис Деск Исполнителя по электронной почте или по телефону.

Обращение составляется на любое логически обособленное и ясно сформулированное требование Пользователя (специалиста Заказчика) на консультирование, предоставление услуг, поддержку и обслуживание, любое изменение или разрешение возникшей проблемы (ошибки) при работе с Системой.

Заявка может быть отправлена Пользователем в электронном виде на адрес Системы либо заведена самостоятельно, через интерфейс Системы. Порядок и правила оформления Заявок указываются в Правилах предоставления технической поддержки Системы.

Приоритет заявки указывается Заказчиком при подаче заявки

|  |  |
| --- | --- |
| Приоритет | Описание проблемы и действия Исполнителя по Заявке |
| Критичный | Заявка требует немедленной реакции и имеет критичное влияние на работоспособность приложения и выполнение бизнес-процессов. Приложение неработоспособно у пользователя, либо невозможно выполнение бизнес-процессов пользователем ни при каких условиях. Ситуация немедленно доводится до руководства Исполнителя. Проблема начинает решаться немед­ленно всеми возмож­ны­ми способами и ресурсами Исполнителя до ее полного разрешения. |
| Высокий | Имеет высокое влияние на работоспособность приложения и выполнение бизнес-процессов. Выполнение бизнес-процессов возможно каким-либо другим путем. Руководство Исполнителя ставится в известность о возникшей проблеме. |
| Средний | Не оказывает большого влияния на работоспособность приложения, минимально задействует функциональность основных бизнес-процессов. |
| Низкий | Имеет минимальное влияние на работоспособность приложения, не задействует работоспособность основных бизнес-процессов. |

* 1. **Обработка запросов на обслуживание**

При невозможности полностью решить проблему, Исполнитель обязуется предоставить временное или постоянное обходное решение за указанный срок.

В случае запроса Исполнителем дополнительной информации у Заказчика или необходимости выполнения Заказчиком промежуточных рекомендаций Исполнителя, Инициатор заявки пересылает Исполнителю информацию и результаты выполнения рекомендаций в течение 15 мин с момента отправки запроса. Плановый срок решения автоматически увеличивается на время получения ответа от инициатора по запрошенной дополнительной информации.

В процессе разрешения инцидентов могут быть выявлены ошибки в ПО Системы. Все обнаруженные в процессе оказания поддержки ошибки передаются в компанию разработчика Системы и исправляются разработчиком в рамках планируемых внутренних работ.

* 1. **Обработка запросов на изменение**

По каждой заявке на доработку системы принимается решение о классификации уровня сложности доработки. Исполнитель выполняет этапы работ в соответствии с принятым уровнем сложности доработки:

**Простые доработки –** незначительные доработки, не требующие формализации требований.

Допустимые этапы работ:

1. Согласование трудоемкости и сроков;
2. Выполнение работ;
3. Сдача-приемка;
4. Завершение обработки заявки.

**Сложные доработки** – значительные доработки, требующие формализации требований.

Допустимые этапы работ:

1. Формализация требований (формирование Листа требований, написание Технического задания);
2. Согласование функциональности;
3. Оценка трудоемкости;
4. Согласование трудоемкости и сроков;
5. Выполнение работ;
6. Сдача-приемка;
7. Заполнение протокола тестовых испытаний;
8. Завершение обработки заявки.

Длительность оказания услуг по заявке на доработку зависит от сложности задачи, поэтому устанавливается по соглашению сторон в каждом конкретном случае.

Требования к порядку и способам внесения изменений в конфигурацию Системы определяются Стандартами разработки, принятыми у Исполнителя.

1. **Время предоставления услуг при штатной работе Системы**
2. По рабочим дням (понедельник – пятница) с 07:00 до 16:00 часов (время московское), или по отдельному соглашению.
3. В праздничные, выходные дни по отдельному соглашению.
4. **Доступность, оперативность сервиса**

Исполнитель в рамках предоставления услуг по Договору будет прилагать все усилия для разрешения возникающих у Заказчика проблем в пределах, установленных в данном разделе норм с учетом времени предоставления услуг согласно п. 3.

Порядок обработки Заявок определяется их приоритетностью. Исполнитель рассматривает Заявки по мере их поступления. В случае если в момент поступления Заявки Исполнителем выполняются работы над другой Заявкой с таким же приоритетом, то новая Заявка ставится в очередь. При необходимости Исполнитель сообщает Заказчику ориентировочный срок рассмотрения Заявки.

**4.1 Состав услуг, оказываемых Исполнителем в рамках взаимодействия через Итилиум**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Поддержка бизнес-приложений (2-3 Линия)** | **1 Приоритет – Критический**  **(рабочий час)** | | **2 Приоритет – Высокий**  **(рабочий час)** | **3 Приоритет – Средний**  **(рабочий час)** | **4 Приоритет – Низкий (рабочий час)** |
| Консультирование | | - | 8 | 16 | 24 |
| Предоставление/изменение прав доступа | | - | 8 | 16 | 24 |
| Устранение некорректных действий пользователей | | 4 | 8 | 12 | 16 |
| Решение проблем/устранение сбоя (Решение Инцидента) | | 4 | 8 | 12 | 16 |
| Изменение данных/массовое изменение данных | | 4 | 16 | 32 | 80 |

1. **Управление нештатными ситуациями**

В случае если Исполнитель предвидит невозможность исполнения обязательств в соответствии с принятым уровнем сервиса или в полном объеме, Исполнитель должен немедленно уведомить ответственного представителя Заказчика и при необходимости разработать совместный план действий по разрешению нештатной ситуации.

Исполнитель должен вести реестр нештатных ситуаций, содержащий основные риски по всем типам услуг, и там, где возможно, механизмы их предотвращения. Исполнитель должен периодически пересматривать реестр и принимать разумные меры для снижения последствий нештатных ситуаций.

При возникновении нештатной ситуации исполнитель должен реагировать на заявку Заказчика в соответствии с Критичным приоритетом, независимо от Пункта 3 настоящего Приложения и отразить Фактические трудозатраты за Отчетный период в Акте оказанных Услуг.

1. **Регулярная отчётность**

Ежемесячно Исполнитель обязан предоставлять Заказчику следующую информацию о ходе выполнения работ:

| № | Документ | Порядок предоставления | Форма |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Ежемесячный отчет о поступивших от Заказчика заявках по вопросам эксплуатации Системы, включающий следующую информацию:   * количество решенных инцидентов и объем часов, затраченных Исполнителем; * открытые заявки, сроки их решения; * план работ на следующий месяц; * жалобы пользователей; * нарушение сроков реакции и сроков решения (фиксируется количество времени и причина просрочки по каждой заявке); * замечания и предложения сторон. | В электронном виде | Информационный отчет |
| 2 | Отчетные бухгалтерские документы о предоставленных услугах за отчетный период | В соответствии с договором | Акт оказанных услуг, счет и счет-фактура |

Приложение №2 к Техническому заданию

на оказание услуг по технической поддержке

системы ITSM на платформе Итилиум

**Чек-лист проведения оценки состояния информационной безопасности при взаимодействии с третьими лицами**

Наименование контрагента: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Предмет договора \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Вопросы распространяются на бизнес-процессы, информационные системы, технические и программные средства, которые будут использованы подрядчиком для обработки информации ПАО «Т Плюс», его зависимых и дочерних компаний.

Заполняющая сторона гарантирует точность, полноту и достоверность предоставленных ответов.

Дата заполнения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Кем заполнено (ФИО, Должность): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

| **№ п/п** | **Вопрос** | **Ответ** | **Подтверждающий документ** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Каким образом в Вашей организации установлены внутренние требования по информационной безопасности?  В каких областях (например, управление доступом,  учет информационных ресурсов,  управление уязвимостями, защита от вредоносного ПО и т.п.) установлены требования по информационной безопасности?  Как давно пересматривались требования по данным областям? |  |  | |
| 2 | Назначено ли в Вашей компании лицо, ответственное за обеспечение информационной безопасности? |  |  | |
| 3 | Каким образом в Вашей компании обеспечиваются меры по предотвращению неавторизованного физического доступа посторонних лиц в помещения, используемые для обработки конфиденциальной информации? |  |  | |
| 4 | Опишите, каким образом в Вашей компании обеспечивается управление правами доступа, в том числе: | | |  | |
| 4.1 | Каким образом (общий порядок) выдаются и отзываются права доступа пользователей к информационным ресурсам? |  |  | |
| 4.2 | Каким образом контролируется корректность выполнения процедур выдачи и отзыва прав доступа? |  |  | |
| 4.3 | Используются ли в вашей компании средства автоматического управления доступом пользователей к информационным ресурсам?  Какие функции реализуют эти средства? |  |  | |
| 4.4 | Установлены ли минимальные требования к паролям? |  |  | |
| 4.5 | Каким образом в Вашей компании осуществляется управление встроенными учетными записями технических и программных средств? |  |  | |
| 5. | Каким образом защищаются рабочие станции и сервера, от вредоносного программного обеспечения? Какова частота обновления антивирусных баз? |  |  | |
| 6. | Каким образом в Вашей компании осуществляется регламентирование установки и использования программного обеспечения (неиспользование не разрешенного ПО)? |  |  | |
| 7. | Каким образом в Вашей компании осуществляется управление конфигурациями технических средств и программного обеспечения? |  |  | |
| 8. | Каким образом в Вашей компании осуществляется управление уязвимостями (анализ и устранение) технических средств и программного обеспечения? |  |  | |
| 9 | Каким образом в Вашей компании осуществляется управление (контроль использования, запрет использования в определенных случаях, применяемые стандарты безопасности при настройке, и т.п.) беспроводными сетями? |  |  | |
| 10 | Каким образом в Вашей компании осуществляется управление (использование для работы с корпоративными ресурсами, служебные устройства, меры обеспечения защиты при использовании устройства и т.п.) мобильными устройствами? |  |  | |
| 11 | Каким образом в Вашей компании осуществляется резервное копирование и восстановление информации? |  |  | |
| 12 | Каким образом в Вашей компании доводятся до сотрудников требования по информационной безопасности? |  |  | |
| 13 | Каким образом в Вашей компании реализован контроль подключения периферийных устройств к портам рабочих станций и серверов? |  |  | |
| 14 | Каким образом в Вашей компании обеспечивается регистрация и мониторинг событий безопасности? |  |  | |
| 15 | Каким образом в Вашей компании реализована защита периметра корпоративной сети? |  |  | |
| 16 | Каким образом в Вашей компании обеспечивается управление инцидентами информационной безопасности? В какой срок обеспечивается расследование инцидентов? Какие стороны уведомляются в случае обнаружения инцидента? |  |  | |
| 17 | Каким образом в Вашей компании уничтожается информация в случае утраты необходимости в её обработке (уничтожение персональных данных или иной конфиденциальной информации)? |  |  | |