Приложение 1 к документации о закупке

**Техническое задание**

на техническое и информационное сопровождение Системы сайтов АО «ЭнергосбыТ Плюс»

1. **Предмет технического задания:** право заключения договора на оказание услуг по техническому и информационному сопровождению Системы сайтов АО «ЭнергосбыТ Плюс»: esplus.ru, vladimir.esplus.ru, ekb.esplus.ru, udm.esplus.ru, kirov.esplus.ru, oren.esplus.ru, chuvashia.esplus.ru, novgorod.esplus.ru, mordovia.esplus.ru, penza.esplus.ru, perm.esplus.ru, samara.esplus.ru, saratov.esplus.ru, ulianovsk.esplus.ru, komi.esplus.ru, ivanovo.esplus.ru, promo.esplus.ru в 2025-2027 годах.
2. **Место оказания услуг:** удаленное сопровождение.
3. **Сроки оказания услуг:** с 01.10.2025г. по 31.03.2027г.

Услуги оказываются с целью поддержания сайтов в исправном и работоспособном состоянии в процессе эксплуатации, а также с целью выполнения работ по доработке функционала сайтов.

В период оказания услуг осуществляется техническая поддержка по вопросам, возникающим в процессе эксплуатации сайтов, а также производятся консультации персонала Заказчика по вопросам эксплуатации и технического обслуживания.

1. **Перечень, уровень качества и требования к организации работ:** представлены в Приложении №1 к настоящему Техническому заданию «Регламент предоставления услуг сервисного обслуживания».
2. **Объем услуг и расчет стоимости:** общий объем оказываемых услуг по договору – не более 450 человеко-часов из расчета в среднем 25 человеко-часов в месяц на протяжении 18 месяцев. Фактический объем услуг за отчетный месяц определяется на основании отчета об объеме услуг, предоставляемых ежемесячно. Оплата за отчетный месяц производится за фактическое кол-во использованных человеко-часов с учетом штрафных санкций к задачам, где они могут быть применены.

**Стоимость человеко**-**часа зависит от типа задачи.**

**Выделяем два типа задач:**

1. Задачи для контент-редактора и задачи по информационному консультированию (п. 1.1.1. и п.1.2.1. Приложения №1 к Техническому заданию).
2. Задачи по администрированию, программированию, seo, дизайну, верстке, аналитике (п. 1.1.2., п. 1.1.3., п.1.2.2. Приложения №1 к Техническому заданию).

Исполнитель в обязательном порядке указывает стоимость человеко-часа работ для задач этих двух типов, даже если стоимость человеко-часа одинаковая.

На основании стоимости человеко-часа и спецификации задач по количеству среднего объема человеко-часов в месяц в Приложении №1, Исполнитель указывает стоимость задач по (п.1.1.1. + п.1.2.1.) и (п.1.1.2. +п.1.1.3. + п.1.2.2.) в среднем в месяц, а также указывает стоимость договора с объемом часов 450 за 18 месяцев.

1. **Штрафы:** расчеты стоимости оказанных услуг со срывом сроков или ненадлежащего уровня качества выполнения работ не по вине Заказчика производятся каждый месяц в течении 10 рабочих дней после предоставления Акта выполненных работ за отчетный месяц Исполнителем. Результаты расчетов направляются Заказчиком Исполнителю по электронной почте. Данные расчеты являются основанием для пересмотра стоимости работ за отчетный месяц и могут быть основанием для мотивированного отказа от приемки работ.

Методика расчета штрафов за отчетный месяц оказания услуг:

* 1. 1-кратный срыв сроков не по критичной задаче - без штрафов.
  2. От 2 до 3 раз не по критичным задачам, но не более чем на 5 рабочих дней – штраф 10% от оплаты за месяц.
  3. 4 и более раз не по критичным задачам, но не более чем на 5 рабочих дней или от 2 до 3 раз срыв сроков более чем на 5 рабочих дней, но не более 10 рабочих дней – штраф 25% от оплаты за месяц.
  4. От 2 до 3 раз не по критичным задачам срыв сроков более чем на 10 рабочих дней – штраф 100% от оплаты за месяц.
  5. 1-кратный срыв сроков по критичной задаче – штраф 50% от оплаты за месяц.
  6. От 2 и более раз срыв сроков по критичной задаче – штраф 100% от оплаты за месяц.

Критичные задачи: запросы, попадающие под категории «аварийная ситуация» и «срочная консультация» (см. Приложение №1 к Техническому заданию).

Примеры задач, которые попадают под указанные категории:

* контент, который требует срочной публикации (раскрытие информации, тарифы);
* восстановление работоспособности онлайн-сервисов: ЛКК, формы оплаты, передачи показаний и другие сервисы по обслуживанию клиентов;
* восстановление штатной работы интернет-магазина;
* восстановление работоспособности сайта после его недоступности пользователям.

1. **Учет задач в системе учета задач:** Все задачи должны фиксироваться в системе учета задач на стороне Исполнителя с предоставлением доступов представителям Заказчика. Система учета задач должна позволять выгрузить все задачи с описанием решения за отчетный месяц и весь срок ведения проектов Заказчика в удобный формат для заказчика (.doc, .pdf, .xlsx или архив, содержащий файлы в перечисленных форматах).

Каждый месяц Заказчику должны предоставляться выгрузки реестра задач за отчетный месяц по электронной почте, содержащие перечень задач со следующими характеристиками: номер задачи, категория запроса, название задачи, описание задачи, описание результата выполнения задачи, ФИО постановщика задачи (со стороны Заказчика), тип задачи, дата и время постановки задачи, установленный крайний срок задачи Заказчиком по согласованию с Исполнителем, дата и время начала выполнения задачи, дата и время окончания выполнения задачи, кол-во человеко-часов затраченных на реализацию задачи, стоимость задачи (кол-во человеко-часов умноженных на стоимость задачи данного типа), комментарий Заказчика, комментарий Исполнителя.

Приложения к настоящему Техническому заданию:

Приложение 1. Регламент предоставления услуг сервисного обслуживания.

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

Приложение №1 к Техническому заданию на техническое и информационное

сопровождение Системы сайтов АО «ЭнергосбыТ Плюс»

**Регламент предоставления услуг сервисного обслуживания**

1. **Перечень оказываемых услуг**
   1. **Техническое обслуживание – в среднем 12 человеко-часов в месяц:**
      1. Информационная поддержка по вопросам – в среднем **8 человеко-часов в месяц**:

* Использование компонентов и подсистем сайтов
* Настройка и конфигурирование сайтов
* Освоение новых версий компонентов и подсистем сайтов
* Взаимодействие сайта с системным окружением
  + 1. Своевременное обновление компонентов и подсистем сайта – в среднем **1 человеко-час в месяц**:
* Установка и откат обновлений безопасности системного ПО
* Установка обновлений CMS, выпущенных производителем
  + 1. Администрирование сайта – в среднем **3 человеко-часа в месяц**:
* Разрешение инцидентов в работе программного обеспечения
* Разрешение инцидентов в доступности сайтов
* Покупка/установка ssl сертификатов и мониторинг сроков продления сертификатов.
* Организация резервного копирования и восстановления, аварийного и штатного обслуживания в рамках администрирования системы сайтов (не включая предоставление серверных мощностей, где размещены "боевые" сайты Заказчика).
* Обеспечение доступности административного интерфейса сайта для редакторов сайта, включая решение проблем по ограничениям интернет-безопасности (не включая вопросы интернет-безопасности, которые решаются на стороне Заказчика).
* Создание копии сервера с обслуживаемым сайтом для проведения необходимых тестов в рамках оказания услуг технической поддержки (в том числе, обновления ПО сайта и прочих).
  1. **Доработка функционала сайтов в составе:**
     1. Управление контентом и консультации пользователей – в среднем **6 человеко-часов в месяц**:
* Размещение типового контента (любого)
* Публикация материалов, требующая знаний в области html и css.2
* Консультации пользователей по вопросам, не освещенным в руководстве пользователя CMS.2
  + 1. Доработка функционала (программирование, дизайн, верстка), seo (внутренние факторы), веб-аналитика – в среднем **7 человеко-часов в месяц**:
* Непосредственные услуги по доработке функционала (в том числе интеграции со сторонними сервисами: 1С УТ, эквайринг, кассовые программы и т.п.)
* Настройка внешних систем (вебмастер Яндекс и Гугл, Карты Яндекс и Гугл (адреса)
* Настройка сниппетов, заголовков и пр.
* Seo-аудит и исправление ошибок по чек-листу проведенного анализа
* Настройка веб-аналитики: встройка кодов, настройка целей, предоставление информации Заказчику по его требованию, для настройки веб-аналитики (в части программного кода)

Все услуги предоставляются в течение периода, указанного в договоре на техническое и консультационное сопровождение.

1. **Предоставляемые услуги, их функциональность и ограничения**
   1. **Основной пакет технического и информационного сопровождения.**

* Доработка функционала сайтов в соответствии со сроками и постановкой задач, согласованными Заказчиком и Исполнителем в рабочем порядке.
* Техническое и информационное сопровождение осуществляется с 09:00 до 18:00 по московскому времени в рабочие дни, определенные законодательством РФ.
* В рабочие, выходные, праздничные дни в случае возникновения Аварийных ситуаций и Срочных консультаций (услуги по другим категориям запросов не предоставляются), техническое и информационное сопровождение осуществляется с 00:00 до 23:59 по московскому времени.

В рамках договора оказания услуг взаимодействие между Заказчиком и Исполнителем осуществляется посредством электронной почты, мессенджеров, телефонной связи, ITSM системы Заказчика или Системы учета задач на стороне Исполнителя.

Все задачи должны фиксироваться в Системе учета задач на стороне Исполнителя с предоставлением доступов представителям Заказчика. Система учета задач должна позволять выгрузить все задачи с описанием решения за отчетный месяц и весь срок ведения проектов Заказчика в удобный формат для заказчика (.doc, .pdf, .xlsx).

Каждый месяц Заказчику должны предоставляться выгрузки реестра задач за отчетный месяц по электронной почте, содержащие перечень задач со следующими характеристиками: номер задачи, категория запроса, название задачи, описание задачи, описание результата выполнения задачи, ФИО постановщика задачи (со стороны Заказчика), тип задачи, дата и время постановки задачи, установленный крайний срок задачи Заказчиком по согласованию с Исполнителем, дата и время начала выполнения задачи, дата и время окончания выполнения задачи, кол-во человеко-часов затраченных на реализацию задачи, стоимость задачи (кол-во человеко-часов умноженных на стоимость задачи данного типа), комментарий Заказчика, комментарий Исполнителя.

* 1. **Услуги, на стороне Заказчика (не входят в состав услуг Исполнителя).**

Критически необходимые для функционирования сайта:

* обеспечение работы сервера: корректное функционирование серверных ОС и ПО, бесперебойное питание сервера (на стороне Хостера, предоставляющего серверные мощности для размещения "боевых" сайтов компании)
* обеспечение передачи данных между внешними (и внутренними) пользователями сайта и Сервером сайта
* поддержка DNS сайта
* обеспечение доступности административного интерфейса сайта для редакторов сайта, включая решение проблем по ограничениям интернет-безопасности (опционально, в рамках информационной безопасности Заказчика)

Необходимые для корректного функционирования сайта:

* обеспечение доступности и работоспособности почтового сервера
* выполнение работ, предусмотренных в регламентах резервного копирования и восстановления, аварийного и штатного обслуживания

Необходимые для обеспечения безопасности сайта и проведения регламентных работ обслуживания ПО сайта:

* организация мониторинга изменений ключевых файлов веб-сервера (конфигурационные файлы веб-сервера и файлы серверного ПО) и предоставление доступа к данному мониторингу

Организационные

* осуществление обработки первичных обращений пользователей (как внешних, так и редакторов контента) и формирование задач Исполнителю.

1. **Уровень обслуживания**
   1. **Доступность и оперативность обслуживания, классификация запросов на обслуживание**

| **Категория запроса** | **Описание запроса** | **Рабочие дни, определенные законодательством РФ** | | **Выходные и праздничные дни** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Срок реагирования** | **Срок выполнения** | **Срок реагирования** | **Срок выполнения** |
| Аварийный запрос | Проблема доступности сайта, не зависящая от доступности сервера | В интервале сопровождения (п.2.1) в течение  **1 часа** с момента поступления запроса | В интервале сопровождения (п.2.1) в течение  **4 часов** с момента поступления запроса | В интервале сопровождения (п.2.1) в течение  **1 часа** с момента поступления запроса | В интервале сопровождения (п.2.1) в течение  **6 часов** с момента поступления запроса |
| Критическая проблема сервиса главной страницы, систем оперативной публикации информации |
| Некритический запрос | Недоработки или ошибки, не оказывающие влияния на работу пользователей сайта | В интервале сопровождения (п.2.1) в течение  **2 часов** с момента поступления запроса | В интервале сопровождения (п.2.1) в течение  **8 часов** с момента поступления запроса или в сроки, согласованные с Заказчиком | Обслуживание не производится | Обслуживание не производится |
| Консультация | Срочная | В интервале сопровождения (п.2.1) в течение  **1 часа** с момента поступления запроса | В интервале сопровождения (п.2.1) в течение  **3 часов** с момента поступления запроса | В интервале сопровождения (п.2.1) в течение **1 часа** с момента поступления запроса | В интервале сопровождения (п.2.1) в течение  **3 часов** с момента поступления запроса |
| Штатная | В интервале сопровождения (п.2.1) в течение  **1 суток** с момента поступления запроса | В зависимости от вопроса, в течение **3-х рабочих дней** или в сроки, согласованные с Заказчиком | Обслуживание не производится | Обслуживание не производится |

* 1. **Порядок проведения регламентных работ.**
     1. Проведение работ по обновлению операционной системы сервера, серверного ПО согласно регламенту штатного обслуживания сайта:
        1. Системный администратор сайта напрямую, с помощью электронной почты/мессенджера, или через службу поддержки пользователей оповещает Исполнителя о намерении провести обновления операционной системы или серверного ПО сайта не позднее, чем за три рабочих дня до проведения обновления.
        2. Исполнитель, функциональный администратор и системный администратор согласовывают время проведения регламентных работ, проектное время приостановки оказания услуги.
        3. Системный администратор сайта выполняет регламентные работы.
        4. Специалисты Исполнителя проводят тестирование сервисов сайта с целью выявления ошибок функционирования.

Если по итогам тестирования выявляются ошибки функционирования системы, то, в зависимости от степени критичности ошибки, либо вносятся правки в систему сайта для корректной его работы, либо системным администратором делается откат изменений серверного ПО.

* 1. **Общие положения по проведению регламентных работ.**
     1. Сроки проведения работ и проектное время остановки оказания услуги должны быть согласованы с Исполнителем и функциональным администратором сайта.
     2. Любые регламентные работы на сервере должны завершаться этапом тестирования сервисов сайта с целью выявления ошибок функционирования.