# Техническое задание на сопровождение информационных систем

Дата подготовки: 18.06.2025

Исполнитель: ООО «Малленом Систем»

## 1. Введение

### 1.1. Цель документа

Целью данного технического задания является определение требований и порядка сопровождения информационных систем (ИС), направленных на обеспечение их стабильной работы, безопасности, своевременной модернизации и соответствия текущим и будущим требованиям Заказчика.

### 1.2. Объект сопровождения

Перечень сопровождаемых ИС:  
- ERP-система (на платформе 1С:Предприятие 8.3)  
- CRM-система (Bitrix24, облачная версия)  
- BI-платформа (Power BI)  
- Корпоративный портал (на базе SharePoint)  
  
Версии ПО:  
- 1С:Предприятие 8.3.24  
- Bitrix24 — актуальная облачная сборка  
- Power BI — облачная лицензия Microsoft 365  
- SharePoint Online  
  
Инфраструктура:  
- Виртуальные серверы в облаке (IaaS, провайдер — Selectel)  
- Локальные сети предприятия  
- СУБД: PostgreSQL, Microsoft SQL Server  
- Системы резервного копирования (Veeam Backup & Replication)

### 1.3. Цели сопровождения

- Обеспечение бесперебойной работы ИС в режиме 24/7  
- Минимизация времени простоя и быстрое реагирование на инциденты  
- Своевременное обновление программного обеспечения  
- Повышение уровня защищённости ИС и данных  
- Гибкая доработка систем в соответствии с задачами бизнеса

## 2. Требования к сопровождению

### 2.1. Технические требования

Мониторинг:  
- Круглосуточный контроль доступности и производительности серверов и сервисов  
- Используемые инструменты: Zabbix (локальный сервер), Grafana для визуализации  
- Настройка уведомлений при превышении пороговых значений загрузки ресурсов  
  
Резервное копирование:  
- Полное ежедневное резервное копирование критичных данных  
- Инкрементное копирование — каждые 6 часов  
- Срок хранения копий — не менее 30 календарных дней  
- Тестирование восстановления из бэкапов — ежемесячно  
  
Обновления и патчи:  
- Еженедельная проверка наличия обновлений  
- Установка обновлений безопасности — в течение 48 часов после релиза  
- Плановые технические окна для установки патчей — 1 раз в месяц

### 2.2. Функциональные требования

Управление инцидентами:  
- Использование системы учёта заявок — Redmine  
- Ведение журнала всех обращений и времени реакции/решения  
- Уровни SLA:  
 - Критические инциденты — реагирование до 1 часа, решение до 4 часов  
 - Средние — до 4 часов, решение до 24 часов  
 - Низкие — реагирование до 24 часов, решение до 3 рабочих дней  
  
Доработки систем:  
- Реализация изменений по согласованным техническим заданиям  
- Разработка новых модулей и функционала  
- Предварительное тестирование всех изменений в отдельной тестовой среде  
- Подготовка инструкций для пользователей  
  
Информационная безопасность:  
- Проведение ежеквартального аудита уязвимостей  
- Настройка защиты от DDoS-атак, использование WAF  
- Использование шифрования трафика (HTTPS, VPN)  
- Настройка политик доступа по принципу минимальных прав  
- Соответствие требованиям: ISO/IEC 27001, GDPR

### 2.4. Документирование

- Поддержание в актуальном состоянии всей технической документации  
- Регистрация всех изменений в системе контроля версий  
- Формирование ежемесячных отчётов с данными по:  
 - Количеству инцидентов и времени их устранения  
 - Выполненным доработкам  
 - Обновлениям систем  
 - Статусу резервного копирования  
 - Планам на следующий период

## 3. Этапы работ

1. Анализ текущего состояния ИС (10 рабочих дней)  
2. Настройка инструментов мониторинга и резервного копирования (5 рабочих дней)  
3. Внедрение процессов управления инцидентами (3 рабочих дня)  
4. Плановое обслуживание и обновления — ежемесячно

## 4. Сроки и бюджет

- Общий срок сопровождения: 12 месяцев  
- Бюджет: 1 200 000 руб. в год, включая:  
 - Аварийное реагирование  
 - Плановые работы  
 - 50 часов доработок в месяц по отдельным ТЗ  
 - Ежемесячные отчёты и контроль соответствия SLA

## 5. Критерии приёмки

- Выполнение SLA по всем инцидентам и запросам  
- Отсутствие сбоев, вызванных ошибками Исполнителя  
- Своевременное обновление и поддержка ПО  
- Предоставление полной технической и отчётной документации  
- Поддержание доступности ИС на уровне не ниже 99,9% в месяц

## 6. Приложения

- Приложение 1. Глоссарий используемых терминов  
- Приложение 2. Схемы архитектуры ИС  
- Приложение 3. Шаблоны ежемесячного отчёта, регистра инцидентов и ТЗ на доработки