Приложение № 1  
к государственному контракту  
№ 108541 от ««26 » декабря 2023 года

Описание объекта закупки

на оказание услуг по сопровождению информационной системы

«Управление бюджетным процессом Ленинградской области»

# Общие сведения

# 1.1 Наименование услуг

# Оказание услуг по сопровождению информационной системы «Управление бюджетным процессом Ленинградской области» (далее – Система).

# Информационная система «Управление бюджетным процессом Ленинградской области» зарегистрирована в реестре государственных информационных систем Ленинградской области, свидетельство о регистрации №1-05-0-00-01.

# 1.2 Наименование заказчика

Государственное казенное учреждение Ленинградской области «Оператор «электронного правительства» (далее - Заказчик).

# 1.3 Наименование органа исполнительной власти Ленинградской области, в отношении которого оказываются услуги

Функциональный заказчик: Комитет финансов Ленинградской области.

# 1.4 Место оказания услуг

Комитет финансов Ленинградской области, 191311, Санкт-Петербург, Суворовский пр. д.67.

# 1.5 Сроки оказания услуг

2.3. Срок оказания услуг: с даты заключения контракта, но не ранее 01.01.2024 в течение 12 месяцев в том числе:

Этапы оказания услуг (отчетные периоды):

Этап 1 (отчетный период): с даты заключения Контракта, но не ранее 01.01.2024 года в течение 3 месяцев;

Этап 2 (отчетный период): с даты окончания первого Этапа в течение 3 месяцев;

Этап 3 (отчетный период): с даты окончания второго Этапа в течение 3 месяцев;

Этап 4 (отчетный период): с даты окончания третьего Этапа в течение 2 месяцев.

Этап 5 (отчетный период): с даты окончания четвертого Этапа в течение 1 месяца.

# Цели и задачи оказания услуг

Целью оказания услуг по сопровождению Системы является обеспечение бесперебойного производительного функционирования Системы, а также скорейшего восстановления нормального функционирования Системы в соответствии с рабочей документацией на Систему в случае ненадлежащего ее функционирования вследствие дефектов, сбоев или иных причин программного или аппаратного характера, а также обеспечивающего исполнение предусмотренных Системой функций в соответствии с порядками, определёнными законодательством.

К основным задачам относятся:

* своевременное разрешение инцидентов, ведущее к уменьшению потерь для пользователей Системы;
* повышение производительности работы пользователей Системы;
* независимый, ориентированный на потребности Заказчика и Функционального заказчика мониторинг инцидентов;
* доступность объективной информации о соответствии функционала Системы, определенному рабочей документацией на Систему;
* улучшенный мониторинг, позволяющий проводить точное сопоставление уровня производительности Системы параметрам, предусмотренным рабочей документацией;
* эффективное использование сотрудников Службы поддержки;
* предотвращение потерь обращений пользователей Системы о возникновении инцидентов и запросов на доработку Системы или их неправильной регистрации;
* повышение удовлетворенности пользователей Системы, Заказчика и Функционального заказчика.

Не допускается в ходе оказания услуг:

* + отсутствие ответственных со стороны Исполнителя за мониторинг и эскалацию, что может привести к снижению общего уровня обслуживания, а также связанные с этим потеря инцидентов или необоснованное восприятие их, как чрезвычайно серьезных или наоборот, недостаточно серьезных;
  + перенаправление пользователей Системы к одним и тем же специалистам «по кругу» без успешного разрешения инцидента;
  + ситуации, когда несколько специалистов Исполнителя независимо друг от друга работают над одним и тем же инцидентом, непродуктивно теряя время, и/или принимают противоречивые решения.

# Сведения об объектах автоматизации

Система реализована на базе программ для ЭВМ «Система автоматизации финансово-казначейских органов – Автоматизированный Центр Контроля исполнения бюджета» («АЦК-Финансы») (https://bftcom.com/solutions/products/gosfinansy/atsk-finansy/) и «Система автоматизации финансово-экономических органов – Автоматизированный Центр Контроля процесса планирования и анализа бюджета» («АЦК-Планирование») (https://bftcom.com/solutions/products/gosfinansy/atsk-planirovanie/), исключительное право на которую сохранено за правообладателем (общество с ограниченной ответственностью «Бюджетные и Финансовые Технологии», г. Белгород). Заказчик располагает правом на использование программы для ЭВМ на условиях простой неисключительной лицензии.

Подробные сведения о качественных, функциональных, технических, эксплуатационных характеристиках Системы приведены в эксплуатационной документации на Систему и предоставляются Исполнителю в период исполнения обязательств по контракту на основании официального запроса.

**В состав Системы входят следующие функциональные подсистемы:**

# Подсистема «АЦК-Планирование»:

1. Подсистема администрирования.
2. Подсистема интеграции с системой «АЦК-Финансы».
3. Подсистема формирования проекта бюджета по расходам.
4. Подсистема свода проекта бюджета.
5. Подсистема расчета проекта бюджета по расходам.
6. Подсистема обеспечения импорта плановых и фактических показателей бюджета.
7. Подсистема ввода проекта бюджета по доходам.
8. Подсистема финансово-экономического анализа.
9. Подсистема планирования средств, предоставляемых на возвратной основе и заемных средств.
10. Подсистема планирования источников финансирования дефицита бюджета и долговой политики.
11. Межбюджетные трансферты.
12. Подсистема среднесрочного финансового планирования.
13. Подсистема ситуационного планирования.
14. Подсистема планирования изменений в бюджет в течение года.
15. Подсистема составления реестра расходных обязательств.
16. Клиентская часть подсистемы обслуживания планирования бюджетов муниципальных образований (поселений) на базе централизованной информационно-технической платформы для автоматизации процессов хранения, обработки данных и получения оперативной информации о планировании бюджетов (АРМ планирования бюджета МО на базе централизованной платформы).
17. Подсистема обеспечения доступа пользователей к системе «АЦК-Планирование» с использованием интернет-браузера («WEB-интерфейс»).
18. АРМ ПБС для подключения к системе «АЦК-Планирование».
19. АРМ сотрудника ГРБС/РБС для подключения к системе «АЦК-Планирование».
20. АРМ сотрудника финансового органа для подключения к системе «АЦК-Планирование».
21. Подсистема формирования бюджета программно-целевым способом.
22. Подсистема расчета стоимости государственных (муниципальных) услуг.
23. Подсистема составления кассового плана по доходам.
24. Подсистема формирования и доведения государственных (муниципальных) заданий.
25. Подсистема расчета проекта бюджета по доходам.
26. Подсистема обслуживания планирования бюджетов муниципальных образований (поселений) на базе централизованной информационно-технической платформы для автоматизации процессов хранения, обработки данных и получения оперативной информации о планировании бюджетов.
27. Подсистема планирования финансово – хозяйственной деятельности учреждений.
28. Подсистема формирования и ведения реестра источников доходов бюджета субъекта РФ (муниципального образования) на основании перечня источников доходов.
29. Подсистема формирования и ведения электронных соглашений о предоставлении субсидий по МБТ.
30. Подсистема Электронной Подписи документов.
31. Подсистема формирования и ведения электронных соглашений о предоставлении субвенций и дотаций на МБТ.

# Подсистема «АЦК-Финансы»:

1. Модуль общего назначения.
2. Подсистема учета доходов бюджета.
3. Подсистема учета расходов бюджета.
4. Подсистема контроля бюджетных обязательств по договорам.
5. Подсистема бухгалтерского учета.
6. Подсистема учета средств, размещённых на возвратной основе.
7. Подсистема учета привлеченных средств.
8. Подсистема учета расчётов между бюджетами разных уровней.
9. Подсистема учета средств, полученных от предпринимательской и иной приносящей доход деятельности.
10. Конструктор отчетных форм.
11. Подсистема учета источников финансирования дефицита бюджета.
12. Подсистема учета гарантий и поручительств.
13. Учёт доходов и расходов целевых бюджетных фондов.
14. Подсистема управления капитальным строительством.
15. Подсистема организации выдачи наличных денежных средств.
16. Подсистема Электронной подписи документов.
17. Подсистема взаимодействия с оператором счёта бюджета.
18. Подсистема удаленной доставки первичных (отгрузочных) документов.
19. Подсистема обеспечения доступа пользователей к системе с использованием интернет-браузера («Веб-интерфейс»).
20. On-line-подключение к Подсистеме «Операционный день финансового органа» .
21. АРМ ПБС для подключения к системе «АЦК-Финансы».
22. АРМ сотрудника финансового органа для подключения к системе «АЦК-Финансы».
23. АРМ сотрудника ГРБС/РБС для подключения к системе «АЦК-Финансы».
24. Подсистема обслуживания исполнения бюджетов поселений в финансовом органе муниципального района.
25. Подсистема свода консолидированной отчетности об исполнении муниципального района
26. Подсистема администрирования.
27. Подсистема ядра транспортного блока.
28. Клиентская часть подсистемы обслуживания исполнения бюджетов муниципальных образований (поселений) на базе централизованной информационно-технической платформы для автоматизации процессов хранения, обработки данных и получения оперативной информации об исполнении бюджетов (АРМ исполнения бюджета МО на базе централизованной платформы).
29. Подсистема обслуживания исполнения бюджетов муниципальных образований (поселений) на базе централизованной информационно-технической платформы для автоматизации процессов хранения, обработки данных и получения оперативной информации об исполнении бюджетов.
30. Подсистема «Контроль в сфере закупок».
31. Подсистема санкционирования закупочных процедур.
32. Подсистема взаимодействия с ИС «ГИС ЖКХ»
33. Подсистема формирования и ведения реестра источников доходов бюджета субъекта РФ.
34. Подсистема передачи бюджетной отчетности в ФК.
35. Подсистема анализа средств на лицевых счетах бюджетных и автономных учреждений
36. Подсистема ведения реестров государственных/ муниципальных контрактов.
37. Подсистема перечисления средств под фактическую потребность.
38. Подсистема учёта сведений о ЛБО, БО, ПОФ по л/с ГРБС предоставляющего бюджета» программы для ЭВМ «Система автоматизации финансово-казначейских органов – Автоматизированный Центр Контроля исполнения бюджета» («АЦК-Финансы»).
39. «Подсистема учёта идентификаторов договоров о капитальных вложениях, соглашениях о предоставлении субсидии» программы для ЭВМ «Система автоматизации финансово-казначейских органов – Автоматизированный Центр Контроля исполнения бюджета» («АЦК-Финансы»).
40. Подсистема сопоставления кассовых операций с данными Федерального казначейства.
41. Подсистема распределения средств на 14 лицевых счетах по переданным полномочиям.
42. «Подсистема взаимодействия с внешними системами учреждений в части загрузки информации из бюджетных обязательств в XML по открытым форматам» программы для ЭВМ «Система автоматизации финансово-казначейских органов – Автоматизированный Центр Контроля исполнения бюджета» («АЦК-Финансы»).
43. Подсистема предоставления информации об исходящих Уведомлениях по межбюджетным трансфертам в бюджетах разного уровня.
44. Подсистема «Постановка на учет денежных обязательств на этапе формирования заявки на оплату расходов» программы для ЭВМ «Система автоматизации финансово-казначейских органов – Автоматизированный Центр Контроля исполнения бюджета» («АЦК-Финансы»).
45. Подсистема ведения укрупненных кассовых планов и доведения финансирования по ГРБС.
46. Подсистема «Подготовка на основании данных системы отчетных форм по приказу 243н».
47. Подсистема «Ручной ввод отчетных форм, соответствующих приказу 243Н».
48. Подсистема учета кредиторской задолженности.
49. «Подсистема взаимодействия с ФНС через СМЭВ» программы для ЭВМ «Система автоматизации финансово-казначейских органов – Автоматизированный Центр Контроля исполнения бюджета» («АЦК-Финансы»).
50. «Подсистема формирования и передачи результатов контроля ЭД «Сведения из проекта контракта» во внешние системы управления закупками» программы для ЭВМ «Система автоматизации финансово-казначейских органов – Автоматизированный Центр Контроля исполнения бюджета» («АЦК-Финансы»).
51. «Подсистема исполнения соглашений при заключении дополнительных соглашений по межбюджетным трансфертам» программы для ЭВМ «Система автоматизации финансово-казначейских органов – Автоматизированный Центр Контроля исполнения бюджета» («АЦК-Финансы»).
52. «Подсистема «Штамп на подтверждающих документах к выпискам» программы для ЭВМ «Система автоматизации финансово-казначейских органов – Автоматизированный Центр Контроля исполнения бюджета» («АЦК-Финансы»).
53. «Подсистема «Отчеты учреждений» программы для ЭВМ «Система автоматизации финансово-казначейских органов – Автоматизированный Центр Контроля исполнения бюджета» («АЦК-Финансы»).
54. «Подсистема учета и осуществления хранения документов по исполнению судебных актов» программы для ЭВМ «Система автоматизации финансово-казначейских органов – Автоматизированный Центр Контроля исполнения бюджета» («АЦК-Финансы»).

# Требования к услугам

# Термины и определения

**Автоматизированная система управления обращениями (АСУО)** – Специализированная информационная система, предоставляемая Исполнителем, позволяющая УП осуществлять контроль и управление зарегистрированными обращениями.

**Адаптация –** Приведение функциональных возможностей Системы в соответствие с измененными требованиями действующего федерального и (или) регионального законодательства.

**Администратор Системы** – Сотрудник Исполнителя, осуществляющий услуги по администрированию Системы в рамках пункта 4.4.19 настоящего описания объекта закупки.

**База знаний** – Информационный ресурс Исполнителя, содержащий статьи по известным инцидентам и часто задаваемым вопросам (FAQ) с возможностью поиска готовых решений.

**Виды обеспечения Системы** – виды обеспечения Системы согласно ГОСТ Р 59853-2021 «Информационные технологии (ИТ). Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Термины и определения».

**Внешняя система** – Система, не являющаяся предметом сопровождения в рамках контракта, обеспечение взаимодействия с которой может потребоваться в рамках оказания услуг по контракту.

**Временное/Обходное решение** – Решение, устраняющее или существенно снижающее воздействие инцидента на деятельность Пользователей Системы.

**Вторая линия службы сопровождения** – специалисты Исполнителя, осуществляющие приём, регистрацию и обработку обращений. На данном уровне обеспечивается взаимодействие с Уполномоченным пользователем Заказчика и Функционального заказчика, консультирование по вопросам работы в Системе. Обращения, которые не могут быть решены в оперативном порядке на второй линии сопровождения, либо требуют устранения ошибки или адаптации/внесения изменений в Систему, регистрируются и передаются на третью линию службы сопровождения.

**Дефект (системная ошибка)** – Событие в работе Системы, связанное с несоответствием функции Системы положениям Документации либо требованиям федерального законодательства.

**Документация Системы** – Эксплуатационная документация, содержащая описание функций Системы и его назначения, способы применения функционала Системы для реализации документооборота участников Системы, а также инструкции по установке и эксплуатации Системы (в том числе Системные требования, Руководство Администратора Системы и Руководство Пользователя Системы).

**Доработка/Изменение/Внесение изменений в Систему** – Добавление, изменение или удаление функциональных возможностей Системы в соответствии с требованиями настоящего описания объекта закупки;

**Обращение** – обращение пользователей Системы, зарегистрированное в АСУО с присвоением УИН.

**Обращение-дубль** – Обращение, суть описания и решения по которому идентично другому обращению, зарегистрированному в АСУО ранее.

**Известный инцидент/системная ошибка** – проблема, имеющая задокументированные корневую причину и временное/обходное решение.

**Инцидент - с**обытие в процессе функционирования Системы прямо, косвенно или потенциально, ведущее к остановке рабочих процессов в Системы или негативно отражающееся на качестве функционирования Системы.

**Инцидент (НВИ)** – Инцидент в работе Системы, причиной которого послужили факты неквалифицированных действий администраторов Системы Заказчика/Функционального заказчика; факты несоблюдения со стороны Заказчика/Функционального заказчика технических требований и рекомендаций Исполнителя (включая Эксплуатационную документацию, Системные требования); факты ручного вмешательства в базу данных Системы (кроме действий, рекомендованных Исполнителем), работы сторонних программных продуктов или других модулей Системы, не разработанных Исполнителем, логического или физического повреждение файлов баз данных в результате отказа в работе оборудования, отказ в работе сетевого оборудования Заказчика; факты отсутствия возможности интеграционного взаимодействия Системы с внешними федеральными системами, Системы и электронной торговой площадки, возникшие не по вине Исполнителя;

**Момент регистрации обращения в АСУО** – Для обращений, поступивших в АСУО по электронной почте, момент регистрации обращения Исполнителем в АСУО определяется заполнением поля «Дата регистрации» после завершения Исполнителем классификации и регистрации обращения, поступившего от УП на сервер электронной почты Исполнителя. Для обращений, поступивших в АСУО по телефону, момент регистрации обращения Исполнителем в АСУО определяется заполнением поля «Дата регистрации» после завершения Исполнителем классификации и регистрации обращения, принятого от УП по телефону. Для обращений, поступивших через АСУО, момент регистрации обращения Исполнителем в АСУО определяется заполнением поля «Дата обнаружения» после передачи Исполнителю на решение обращения, созданной УП в АСУО.

**Нетиповая схема работы** – Схема, не подпадающая под рекомендованную Исполнителем технологию работы с Системой.

**Нештатная ситуация** – Событие при выполнении функции Системы, влияющее или способное прекратить возможность выполнения пользователем Системы бизнес операций в Системе.

**Обращение** – обращение пользователей Системы по вопросу, связанному с работой в Системе.

**Обработка обращений –** Комплекс мероприятий, направленных на предоставление решения по обращению.

**Обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор)** – под обстоятельствами непреодолимой силы (форс-мажор) в рамках настоящего описания объекта закупки понимаются чрезвычайные, непредвиденные и непредотвратимые обстоятельства, возникшие при обработке обращения, которые нельзя было разумно ожидать при принятии обращения в обработку, либо избежать или преодолеть, а также иные обстоятельства, находящиеся вне воли и контроля ответственных сотрудников Исполнителя и препятствующие или делающие невозможным обработку обращения в установленные сроки. В частности, к таким обстоятельствам относятся: стихийные бедствия (землетрясение, наводнение, ураган, бури, циклоны, вред, причиненный молнией), война, как объявленная, так и необъявленная, гражданская война, бунты и революции, акты саботажа, аварии, пожары, забастовки, террористические акты, диверсии, занятие территорий организации, массовые заболевания (эпидемии), акты органов государственной власти РФ, в том числе местных органов управления и самоуправления, как законные, так и незаконные, а также иные обстоятельства, не зависящие от воли ответственных сотрудников Исполнителя и препятствующие или делающие невозможным обработку обращения в установленные сроки. Обстоятельствами непреодолимой силы (форс-мажор) не могут быть признаны: болезнь ответственного сотрудника Исполнителя, нахождение его в отпуске, командировке, а также иные случаи временного отсутствия ответственного сотрудника Исполнителя на рабочем месте.

**Патч** – автоматизированное отдельно поставляемое программное средство (готовое программное обеспечение), используемое для устранения проблем в Системе или изменения ее функционала.

**Первая линия службы сопровождения (Контактный центр)** - Осуществляет прием обращений от пользователей, регистрацию, классификацию, диспетчеризацию заявок и предоставление решений пользователям. Консультирует пользователей по функционалу Системы. Первая линия техподдержки должна обладать минимальным набором знаний и навыков, необходимых для решения стандартных пользовательских задач.

**Приоритет** – Параметр обращения в АСУО, определяющий срочность и степень влияния для определения требуемого времени обработки обращения.

**Программный комплекс Системы** – совокупность взаимосвязанных компонентов и программных компонентов Системы.

**Развитие Системы** – Добавление, изменение функциональных возможностей Системы, в том числе, связанных с появлением новых компонентов и (или) модулей (и их структурных связей), дифференциация Системы.

**Релиз** – Форма обновления функциональности Системы, которая сможет быть реализована посредством скрипта, патча или версии Системы.

**Релиз, предназначенный для перехода на очередной (новый) финансовый год –** Форма обновления функциональности Системы, предназначенная для выполнения мероприятий в соответствии с методикой Исполнителя по переводу Системы на очередной (новый) финансовый год.

**Сбой/Значительный Инцидент** – Инцидент или Запрос на изменение с первым приоритетом, повлекший прекращение выполнения Системой своих функций или части функций, являющихся ключевыми и не позволяющими пользователю выполнить свои прямые задачи в регламентированные сроки, при этом не существует альтернативных способов (включая ручную обработку) продолжить работу. Также сбоем может быть признан Дефект, при котором имеются альтернативные способы выполнения функций, в случае, если трудоемкость операций при использовании альтернативных способов многократно превышает штатные условия функционирования Системы и не позволяет Заказчику/Функциональному заказчику выполнить свои прямые задачи в сроки, установленные Федеральным законодательством.

**Система** – информационная система «Управление бюджетным процессом Ленинградской области» (включает в себя подсистемы: «АЦК-Финансы» и «АЦК–Планирование»).

**Системное программное обеспечение** – комплекс программ, которые обеспечивают управление аппаратными ресурсами компьютерной системы и работу прикладного программного обеспечения.

**Системные требования** – Эксплуатационная документация, включающая описание параметров аппаратного и программного обеспечения, на котором Исполнитель гарантирует корректную работу Системы.

**Срок регистрации обращения по электронной почте** – временной интервал с момента поступления обращения по электронной почте на почтовый сервер Исполнителя до момента регистрации Исполнителем обращения в АСУО на основании поступившей Информации. Момент регистрации обращения определяется заполнением поля «Дата регистрации».

**Срок решения обращения** – временной интервал, прошедший с момента регистрации обращения УП до момента, когда УП предоставлено решение, успешность применения которого подтверждена УП, либо до момента закрытия обращения Исполнителем по истечении срока давности в соответствии с требованиями, определенными для вида услуг «Прием и регистрация обращений от уполномоченного пользователя». В расчет максимального времени решения обращения не включается время нахождения обращения в статусах с запросом уточняющей информации, с запросом на подтверждение предоставленного временного и/или постоянного решения, а также в случаях приостановки решения по обращению в соответствии с требованиями к выполнению соответствующему виду услуг.

**Срок устранения инцидента и внесения изменений** – временной интервал, прошедший с момента регистрации обращения УП до момента, когда УП предоставлено решение в рамках созданной Исполнителем обращения категории «Запрос на изменение», успешность применения которого подтверждена УП, либо до момента закрытия обращения Исполнителем по истечении срока давности в соответствии с требованиями, определенными для услуг «Прием и регистрация обращений от уполномоченного пользователя». В расчет максимального времени решения обращения не включается время нахождения обращения в статусах с запросом уточняющей информации, с запросом на подтверждение предоставленного временного и/или постоянного решения, а также в случаях приостановки решения по обращению в соответствии с требованиями к выполнению соответствующих услуг.

**Стороны** – Исполнитель, Функциональный заказчик и Заказчик.

**Типовая схема работы** – Схема, описание которой было включено Исполнителем в методические рекомендации по использованию Системы (в Документацию к Системе), либо возможность использования которой была подтверждена Исполнителем в ответ на запрос Заказчика/Функционального заказчика.

**Третья линия службы сопровождения** – специалисты подразделений Исполнителя, осуществляющие обработку обращений, эскалированных со второй линии сопровождения. На данном уровне выполняется анализ и обработка обращений, нерешенных на второй линии сопровождения, а также запросов с требованиями УП по изменению функциональности Системы.

**Федеральное законодательство** – Федеральные законы Российской Федерации, Акты Президента Российской Федерации, Акты Правительства Российской Федерации, нормативные акты министерств и ведомств, устанавливающие правила и нормы осуществления органами государственной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления деятельности, в том числе приказы, письма, указания, инструкции и пр., регулирующей бюджетные правоотношения и/или касающейся процесса организации закупок.

**Четвертая линия службы сопровождения** – специалисты подразделений Исполнителя, осуществляющие обработку обращений, эскалированных с третьей линии сопровождения. На данном уровне выполняется анализ и обработка обращений, нерешенных на третьей линии сопровождения, а также устранение ошибок, выявленных в ходе эксплуатации Системы, разработка и выпуск релизов Системы.

**Информация по изменениям в Релизе Системы** – часть документации [Релиза](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%BC%D0%BC%D0%BD%D0%BE%D0%B5_%D0%BE%D0%B1%D0%B5%D1%81%D0%BF%D0%B5%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5), в которой указывается перечень изменений между выпускаемой и предыдущей версиями Системы.

**Удаленное хранилище данных** – Сервер Исполнителя, обеспечивающий обмен файлами.

# Перечень сокращений

| **Сокращения** | **Определение** |
| --- | --- |
| **Администраторы МО** | Ответственные за взаимодействие с Исполнителем лица, назначенные комитетом финансов МО |
| **АСУО** | Автоматизированная система управления обращениями |
| **БД** | База данных |
| **ВР** | Временное решение |
| **ЗнД** | Запрос на доработку |
| **ЗнИ** | Запрос на изменение |
| **ЗнК** | Запрос на консультацию |
| **ЗнО** | Запрос на обслуживание |
| **ИС** | Информационная система |
| **ЛВС** | Локальная, а также распределенная вычислительная сеть, в контуре которой функционирует Система или отдельные компоненты Системы. |
| **ЛО** | Ленинградская область |
| **НВИ** | Не по вине Исполнителя |
| **НПА** | Нормативный правовой акт |
| **Пользователи Системы** | Все пользователи, включенные в группы УП и ПЛО |
| **ПЛО** | Пользователи ЛО - Главные распорядители бюджетных средств (ГРБС, в том числе Комитет Финансов Ленинградской области), распорядители бюджетных средств (РБС), получатели бюджетных средств (ПБС) областного бюджета Ленинградской области, государственные бюджетные/автономные учреждения областного бюджета Ленинградской области |
| **ПИ** | Представитель Исполнителя – сотрудник Исполнителя, направленный для оказания услуг по Контракту на территории Функционального заказчика |
| **РФ** | Российская Федерация |
| **СУБД** | Система управления базами данных |
| **УИН** | Уникальный идентификационный номер обращения, генерируемый автоматически системой АСУО при создании обращения |
| **УП** | Уполномоченные пользователи Заказчика и Функционального заказчика, в т.ч. администраторы МО, определенные ответственным представителем Заказчика и Функционального заказчика с официальным уведомлением Исполнителя о включении пользователей в список уполномоченных пользователей |
| **УХД** | Удаленное хранилище данных |
| **FAQ** | Перечень часто задаваемых вопросов и ответов (англ. Frequently Asked Question(s)) |

# Правовое обеспечение Системы

* «Бюджетный кодекс Российской Федерации» от 31.07.1998 N 145-ФЗ ;
* Федеральное законодательство, регламентирующее отношения в бюджетно-финансовой сфере, в том числе НПА Министерства Финансов РФ, касающиеся исполнения и планирования бюджета с учётом последних изменений;
* НПА Ленинградской области, принятые в соответствии с Федеральным законодательством, регламентирующие отношения в бюджетно-финансовой сфере.

# Требования к составу и содержанию услуг

Комплекс услуг по сопровождению производится в соответствии с требованиями, приведёнными в настоящем Описании объекта закупки, а также согласно регламенту работы службы технической поддержки согласно приложению 7 к Описанию объекта закупки.

* + 1. Организация линий сопровождения.

1. Исполнитель организует и обеспечивает работу линий сопровождения. Структура линий сопровождения:

* *Первая линия сопровождения (Контактный центр)*

Осуществляет прием обращений от пользователей, регистрацию, классификацию, диспетчеризацию заявок и предоставление решений пользователям Системы. Консультирует пользователей Системы по функционалу Системы. Первая линия сопровождения должна обладать минимальным набором знаний и навыков, необходимых для решения стандартных пользовательских задач.

* *Вторая линия сопровождения*

Осуществляет прием, регистрацию и обработку обращений принятых от УП, систематизацию, анализ и решение проблем, переданных первой линией сопровождения. Решает вопросы, требующие углубленных знаний Системы. Принимает обращения и предоставляет решение по обращениям принятых от УП, по вопросам функционирования Системы.

В обязанности специалистов второй линии в том числе входят:

* контакт и оказание помощи специалистам первой линии;
* анализ и решение проблемы по зарегистрированным заявкам;
* фиксация и последующий анализ инцидентов на основании заявок;
* передача данных по решенной проблеме на первую линию сопровождения;
* контакт и оказание помощи Уполномоченным пользователям Заказчика и Функционального заказчика
* *Третья линия сопровождения*

Осуществляет обработку обращений, переданных со второй линии сопровождения. На данном уровне выполняется анализ возможности изменения функциональности Системы в соответствии с требованиями УП.

* *Четвертая линия сопровождения*

Отвечает за реализацию изменений, устранение ошибок, выявленных в ходе эксплуатации Системы, разработку и выпуск обновлений Системы.

* + 1. Предоставление доступа к АСУО

Под данным видом услуг понимается предоставление УП единой точки контакта в виде доступа на безвозмездной основе к автоматизированной системе Исполнителя (АСУО), предназначенной для управления обращениями, поступающими от пользователей Системы.

1. АСУО должна обеспечивать выполнение следующих функций:
2. регистрация обращений;
3. контроль хода выполнения обращения;
4. добавление комментариев к обращению в процессе ее выполнения;
5. подтверждение выполнения обращения, или возобновление выполнения при ненадлежащем качестве оказанной услуги;
6. получение информации обо всех обрабатываемых и обработанных обращениях;
7. автоматическое информирование УП по электронной почте о ходе обработки обращения.
8. Исполнитель обязан предоставить УП на безвозмездной основе доступ в АСУО для возможности осуществления Заказчиком/Функциональным заказчиком оперативного контроля процесса оказания услуг.
9. Сервис может быть не доступен в часы технического обслуживания.
   * 1. Прием и регистрация обращений от пользователей Системы

Под данным видом услуг понимается прием, регистрация, первичный анализ и классификация обращений, принятых от пользователей Системы.

1. «Прием и регистрация обращений от пользователей Системы» включает в себя прием, регистрацию обращений и обработку Исполнителем обращений с категориями, указанными в пп.1-4 Таблицы 1 Приложения 1 настоящего описания объекта закупки, поступивших от пользователей Системы.
2. Оказание услуг осуществляется в соответствии с требованиями к режиму оказания услуг, приведенными в Таблице 1 Приложения 2 настоящего описания объекта закупки.
3. Сроки обработки обращений, классифицированных в результате первичного анализа в соответствии с составом и содержанием услуг, определяются требованиями соответствующих услуг.
4. Регистрация обращений включает в себя следующие процедуры:
5. прием обращений от пользователей Системы;
6. первичная классификация обращений, принятых от пользователей Системы;
7. регистрация обращений, принятых от пользователей Системы, в АСУО с присвоением уникального номера обращения (УИН).
8. Обработка обращений включает в себя следующие процедуры:
9. первичный анализ обращения Исполнителем (проверка на соответствие предусмотренному описанием объекта закупки составу услуг, модулей и компонент Системы, корректность определения категории и приоритета обращения);
10. анализ достаточности данных, указанных в описании обращения, для его решения;
11. запрос дополнительной информации, необходимой для решения обращения, в случае необходимости;
12. выполнение мероприятий, направленных на обработку обращения, в том числе посредством оказания иных услуг, предусмотренных описанием объекта закупки, внутренними документами Исполнителя, регламентирующими работу в АСУО. Мероприятия проводятся в соответствии с порядком и требованиями на оказание каждого конкретного вида услуг, приведенными в настоящем Техническом задании.
13. Исполнитель обязан принимать обращения:

- от УП - через АСУО, по электронной почте и по телефону;

- от ПЛО - по единому телефону и по единому адресу электронной почты.

Исполнитель обязан организовать для приема обращений от ПЛО многоканальный телефон, бесплатный для ПЛО, доступный в рабочие дни с 09:00 до 18:00 в часовом поясе Заказчика, а также выделенный адрес электронной почты.

Адреса электронной почты и номера телефонов могут быть изменены по согласованию сторон.

Время ожидания ответа при обращении по телефону - не более 15 минут. Должно быть настроено информирование Пользователей Системы о времени ожидания ответа специалиста Контактного центра. В случае наличия срочных обращений в работе ПИ/Исполнителя, время ожидания может быть увеличено. Исполнителем должна быть обеспечена запись телефонных звонков, которая предоставляется Заказчику/Функциональному заказчику по запросу.

1. В часы технического обслуживания АСУО, при условии отсутствия в АСУО технической возможности и/или доступа у УП к функции регистрации обращений, Исполнитель обязан организовать прием и регистрацию обращений Пользователей Системы по дополнительным каналам приема обращений – электронной почте и/или по телефону.
2. Количество Пользователей Системы, уполномоченных на взаимодействие с Исполнителем в рамках оказания услуг п.4.4.3:

- УП – не более 70 человек, в составе которых Администраторы МО – не более 50 человек;

- ПЛО – не ограничено.

1. Для обеспечения взаимодействия между Исполнителем и Заказчиком/Функциональным заказчиком, а также для обеспечения возможности Исполнителю приступить к оказанию услуг в объеме и качестве, установленными описанием объекта закупки, со стороны Исполнителя и Заказчика/Функционального заказчика должно быть соблюдено выполнение следующих подготовительных мероприятий:
   1. Заказчиком и Функциональным заказчиком в течение 2-х (двух) рабочих дней со дня заключения Контракта определяется и доводится до Исполнителя по электронной почте список УП с указанием контактной информации по шаблону, представленному в Приложении 4 настоящего описания объекта закупки (далее – Список УП);
   2. Исполнитель в течение 2-х (двух) рабочих дней с момента получения от Функционального заказчика/Заказчика Списка УП должен:
2. обеспечить подключение УП к АСУО для возможности регистрации в ней обращений УП;
3. предоставить УП права доступа и учетные данные («Имя пользователя» (Login) и «Пароль» (Password)) к УХД Исполнителя и к Базе знаний Исполнителя;
4. предоставить УП адреса электронной почты для приема обращений;
5. предоставить УП номера телефонов для приема обращений;
6. направить Заказчику и Функциональному Заказчику по электронной почте подтверждение о завершении выполнения подготовительных мероприятий.
7. Оказание услуг и прием обращений от пользователей Системы осуществляется с момента завершения выполнения подготовительных мероприятий, указанных в п. 9 данных услуг.
8. В дальнейшем Заказчик/Функциональный заказчик вправе вносить изменения в Список УП в течение всего срока действия Контракта. При этом количество УП не должно превышать значение, указанное в настоящем Техническом задании. Изменения в Списке УП Заказчик/Функциональный заказчик доводит до Исполнителя по электронной почте.
9. Исполнитель обязан вести учет всех обращений, поступающих от пользователей Системы, в АСУО.
10. Для приема обращений УП по электронной почте Исполнитель должен организовать и представить Функциональному заказчику адреса электронной почты (в рамках выполнения подготовительных мероприятий по п. 9 данных услуг).
11. УП в обращении сообщает все обязательные к заполнению сведения, предусмотренные для карточки обращения АСУО Исполнителя.
12. УП направляет по электронной почте Исполнителю обращения, оформленные в соответствии с шаблоном, приведенным в Приложении 5 настоящего описания объекта закупки. Обращения, направленные по электронной почте Исполнителю не по форме в соответствии с Приложением 5 настоящего описания объекта закупки, Исполнитель вправе не принимать и не регистрировать в АСУО.
13. Прием обращений Исполнителем по электронной почте осуществляется только с электронных адресов УП, предоставленных Функциональным заказчиком в рамках Списка УП.
14. Одному обращению пользователей Системы должна соответствовать одно обращение в АСУО. Если в процессе обработки обращения, возникают новые вопросы или события у пользователей Системы, не связанные с текущим обращением, либо влекущие за собой проведение дополнительных работ – сопутствующих, но прямо не связанных, то по ним в АСУО должны быть зарегистрированы отдельные обращения.
15. Исполнитель обязан отражать результаты первичного анализа и классификации каждого обращения в АСУО.
16. Для оказания предусмотренных настоящим описанием объекта закупки услуг, Исполнитель вправе запрашивать у Пользователей Системы по соответствующему обращению дополнительную информацию, необходимую для качественного оказания услуг. Уточнение дополнительной информации по обращению производится сотрудниками Исполнителя по мере необходимости.
17. Передача информации от Исполнителя к УП в рамках оказания услуг происходит путем обновления Исполнителем информации о статусе обращения в АСУО.
18. Исполнитель вправе мотивированно отказать в выполнении обращения (закрыть обращение в АСУО), если:
19. при классификации обращения в АСУО, выявлено несоответствие состава услуг сути обращения;
20. пользователи Системы не предоставили по обращению запрошенную информацию, необходимую для предоставления решения по обращению, по истечении 14 (четырнадцати) рабочих дней с момента направления запроса на предоставление информации Исполнителем (при условии, что Исполнитель запрашивал недостающую информацию у инициатора обращения посредствам АСУО не менее 2 (двух) раз за указанный период);
21. обращение является обращением-дублем по отношению к другому обращению, зарегистрированной ранее УП или Исполнителем самостоятельно.
22. В случаях, определенных в Таблице 1 Приложения 3 настоящего описания объекта закупки, Исполнитель приостанавливает время обработки обращения. Время приостановки не включается в общее время решения обращения.
23. Обращения классифицируются Исполнителем по категориям и приоритетам в соответствии с Таблицами 1, 2, 3 Приложения 1 настоящего описания объекта закупки.
24. УП самостоятельно определяют категорию и приоритет обращения при передаче его в АСУО. В случае если категория и приоритет обращения определены некорректно, уполномоченный сотрудник Исполнителя (по согласованию с пользователем Системы) или Функциональный заказчик вправе изменить категорию и приоритет данного обращения в соответствии с правилами присвоения приоритета обращениям, определенными в Таблицах 1-2 Приложения 1 настоящего описания объекта закупки, а также требованиями к срочности и степени воздействия, определенными для обращений категории «Инцидент» в Таблице 3 Приложения 1 настоящего описания объекта закупки.
25. В случае понижения приоритета из расчета нового срока обработки обращения, определенного по значению последнего присвоенного приоритета, вычитается время, в течение которого обращение находилось в работе сотрудника Исполнителя.
26. В случае повышения приоритета обращения отсчет времени обработки обращения по новому сроку решения обращения начинается заново с момента повышения приоритета.
27. Обращения по услугам, подсистемам/модулям Системы, не предусмотренным настоящим описанием объекта закупки, Исполнитель не обрабатывает, о чем делается соответствующая запись в АСУО. УП информируется об условиях приобретения требуемого вида услуг, подсистем/модулей.
28. Исполнитель обязан контролировать сроки, отведенные для регистрации и решения обращения. При достижении определенного уровня срока (определяется Исполнителем) должен обеспечить эскалацию обращения на следующую линию службы сопровождения без нарушения установленных сроков обработки обращения.
29. В отдельных случаях и при условии, что Исполнитель обоснует объективную невозможность выполнить обращение в установленный срок, время решения может быть увеличено по письменному согласованию с Функциональным заказчиком. Допускается согласование посредством электронной почты и (или) АСУО.
30. Подтверждение решения обращения в АСУО производится УП после проверки предоставленного по обращению решения, либо Исполнителем – по согласованию с УП.
31. Исполнитель вправе осуществить закрытие обработанных обращений самостоятельно, без согласования с УП, по истечении 30 (тридцати) рабочих дней со времени решения обращения (при условии, что Исполнитель обращался с просьбой подтвердить предоставленное по обращению решение к инициатору обращения посредствам АСУО не менее 2 (двух) раз за указанный период).
32. Обращения, поступившие от УП, по другим каналам связи, не предусмотренным настоящим описанием объекта закупки (в частности, Интернет - пейджерам, порталам, ICQ и иным), не являются официальными. Другие средства связи рассматриваются только как средства личного общения и не обязывают Исполнителя регистрировать обращения и/или отвечать на обращения, переданные такими видами связи.
    * 1. Консультирование пользователей Системы

Под данным видом услуг понимается предоставление по зарегистрированным обращениям пользователям Системы необходимых и достаточных ответов и рекомендаций по:

1. **вопросам, связанным с эксплуатацией Системы**: с установкой, настройкой, процедурой обновления, функционированием Системы, порядком выполнения операций бизнес-процессов в соответствии с рекомендациями, схемами и методами работы, определенными в Документации к Системе, по вопросам применения федерального и/или регионального законодательства в рамках методов использования Системы, схем работы с Системой.
2. **по техническим вопросам функционирования Системы**, под которыми понимается предоставление рекомендаций по настройке, оптимизации, установке, проведению обновления, администрированию программного комплекса Системы (в соответствии с требованиями к составу программного комплекса, обозначенных в Системных требованиях), а также в части вопросов, касающихся настройки, установки, оптимизации, проведения обновления и администрирования базы данных Системы.
3. Услуги оказываются в соответствии с требованиями к режиму оказания услуг, приведенными в Таблице 1 Приложения 2 настоящего описания объекта закупки.
4. Обращения с запросом на консультационную поддержку должны быть зарегистрированы в АСУО с категорией «Запрос на консультацию» с приоритетом, определенным для данной категории обращений (см. Таблица 2 Приложения 1 настоящего описания объекта закупки).
5. В процессе обработки обращений Заказчиком/Функциональным заказчиком или Исполнителем допускается изменение приоритета (в случае необходимости) в сторону повышения или понижения.
6. В случае понижения приоритета, из расчета нового срока решения обращения, определенного по значению последнего присвоенного приоритета, вычитается время, в течение которого обращение находилась в работе сотрудника Исполнителя.
7. В случае повышения приоритета обращения отсчет времени обработки обращения по новому сроку решения обращения начинается заново с момента повышения приоритета.
8. По запросу Исполнителя Заказчик/Функциональный заказчик предоставляет Исполнителю материалы и данные, необходимые для анализа зарегистрированного обращения и подготовки ответов и рекомендаций по обозначенным в обращении вопросам.
9. Исполнитель обязан предоставлять необходимые и достаточные ответы и рекомендации по соответствующим вопросам, позволяющие Пользователям Системы решить возникающие в ходе эксплуатации Системы вопросы или проблемы.
10. Исполнитель обязан отражать информацию о ходе решения обращения в АСУО.
11. Исполнитель обязан оказывать консультации пользователям Системы в рамках времени, отведенного на решение обращения категории «Запрос на консультацию», в зависимости от присвоенного приоритета:

* 5 рабочих дней с приоритетом «3 – незначительный (средний)»;
* 7 рабочих дней с приоритетом «4 – низкий».

1. Данный вид услуг не включает в себя вопросы, касающиеся настройки, установки, оптимизации, проведение обновлений и администрирования базы данных Системы, настройки, установки, оптимизации, аппаратного окружения Системы (аппаратное обеспечение, сетевое оборудование, иное), а также установки, настройки, оптимизации системного программного обеспечения.
   * 1. Консультирование уполномоченного пользователя по обеспечению функционирования базы данных системы под управлением СУБД «PostgreSQL»

Под данным видом услуг понимается оказание по зарегистрированным обращениям УП консультаций, связанных с установкой, настройкой, проведением обновлений и администрированием СУБД «PostgreSQL», необходимыми для обеспечения функционирования Системы.

1. Услуги оказываются в соответствии с требованиями к режиму оказания услуг, приведенными в Таблице 1 Приложения 2 настоящего описания объекта закупки.
2. Обращения с запросом на консультационную поддержку должны быть зарегистрированы в АСУО с категорией «Запрос на консультацию» с приоритетом, определенным для данной категории обращений (см. Таблица 2 Приложения 1 настоящего описания объекта закупки).
3. В процессе обработки обращений Функциональным заказчиком или Исполнителем допускается изменение приоритета (в случае необходимости) в сторону повышения или понижения.
4. В случае понижения приоритета, из расчета нового срока решения обращения, определенного по значению последнего присвоенного приоритета, вычитается время, в течение которого обращение находилось в работе сотрудника Исполнителя.
5. В случае повышения приоритета обращения отсчет времени обработки обращения по новому сроку решения обращения начинается заново с момента повышения приоритета.
6. По запросу Исполнителя Функциональный заказчик предоставляет Исполнителю материалы и данные, необходимые для анализа зарегистрированного обращения и подготовки ответов и рекомендаций по обозначенным в обращении вопросам.
7. Исполнитель обязан предоставлять необходимые и достаточные ответы на вопросы, связанные с установкой, настройкой, проведением обновлений и администрированием СУБД «PostgreSQL», для обеспечения функционирования Системы.
8. На основании информации, полученной в рамках обращения УП, Исполнитель разрабатывает комплекс рекомендаций и мер по вопросам эксплуатации СУБД для обеспечения функционирования базы данных Системы (включая идентификацию ошибок в СУБД), позволяющих УП с помощью реализованной функциональности Системы или СУБД (если это принципиально возможно) решить возникшую перед ним проблему.
9. В случае идентификации ошибок СУБД Исполнитель предоставляет техническую информацию для преодоления и разрешения проблем и ошибок.
10. При изменении условий эксплуатации Системы (в том числе при внесении изменений в Систему) Исполнитель обеспечивает наличие у Функционального заказчика необходимой и достаточной информации о настройках СУБД и Системы, обеспечивающих штатное функционирование Системы.
11. При необходимости Функционального заказчика в миграции на новые версии СУБД (если это соответствует системным требованиям к работе Системы) Исполнитель оказывает УП необходимую консультационную помощь по обновлению (установке) и настройке СУБД.
12. Исполнитель обязан отражать информацию о ходе решения обращения в АСУО.
13. Исполнитель обязан оказывать консультации УП в рамках времени, отведенного на решение обращения категории «Запрос на консультацию», в зависимости от присвоенного приоритета:

* 5 рабочих дней с приоритетом «3 – незначительный (средний)»;
* 7 рабочих дней с приоритетом «4 – низкий».

1. Предоставление версий и обновлений СУБД, оказание услуг по установке, настройке и конфигурированию СУБД данным видом услуг не предусмотрены, состав услуг в части СУБД приведен в п.4.4.10 настоящего описания объекта закупки.
   * 1. Управление инцидентами

Под данным видом услуг понимается диагностика, классификация, анализ и предоставление решения по зарегистрированным обращениям, связанным с возникновением у пользователя Системы инцидентов, возникающих в случаях:

1. нештатной ситуации при выполнении функции Системы, влияющей или способной прекратить возможность выполнения пользователем действий в Системе;
2. прекращения выполнения функции Системы, некорректного выполнения функции Системы, не позволяющего пользователю осуществить свои обязанности в сроки, установленные Федеральным законодательством;
3. несоответствия функции Системы положениям Документации (системная ошибка) либо несоответствия функции Системы требованиям федерального законодательства.
4. Услуги оказываются в соответствии с требованиями к режиму оказания услуг, приведенными в Таблице 1 Приложения 2 настоящего описания объекта закупки.
5. Обращения, связанные с возникновением у пользователя инцидента в работе Системы, должны быть зарегистрированы в АСУО с категорией «Инцидент» с приоритетом, определенным для данной категории обращений (см. Таблица 2 Приложения 1 настоящего описания объекта закупки).
6. Определение приоритета для обращений категории «Инцидент», а также его последующее изменение (в случае необходимости) в сторону повышения или понижения осуществляется Заказчиком/Функциональным заказчиком или Исполнителем (при согласовании с Заказчиком/Функциональным заказчиком или пользователем Системы) в соответствии с требованиями в Таблице 3 Приложения 1 настоящего описания объекта закупки.
7. В случае понижения приоритета, из расчета нового срока решения обращения, определенного по значению последнего присвоенного приоритета, вычитается время, в течение которого обращение находилось в работе сотрудника Исполнителя.
8. В случае повышения приоритета обращения отсчет времени обработки обращения по новому сроку решения обращения начинается заново с момента повышения приоритета.
9. Исполнитель обязан в удаленном режиме организовать комплекс мер (организационных, технических или иных), направленных на решение Инцидента.
10. Решение Инцидента может включать в себя:
    1. Предоставление рекомендаций по эксплуатации или настройке Системы с использованием предусмотренной в Системе функциональности, без необходимости внесения изменений в Систему или документацию – в случае, если описанное в обращении поведение Системы не является дефектом (системной ошибкой);
    2. Предоставление рекомендаций по выполнению действий в Системе с использованием предусмотренной в Системе функциональности, без внесения изменений в систему или документацию – в случае, если описанное в обращении поведение Системы не является дефектом (системной ошибкой);
    3. Предоставление рекомендаций по корректировке данных с использованием штатных механизмов и функций Системы;
    4. Подготовка инструмента для корректировки данных, при условии отсутствия штатных механизмов корректировки данных с использованием функциональности Системы;
    5. Консультирование УП в случае выявления ошибочных действий, которые привели к возникновению инцидента, без внесения изменений в систему или документацию – в случае, если описанное в обращении поведение Системы не является дефектом (системной ошибкой);
    6. Подготовку и предоставление временного решения инцидента (при наличии), включающего в себя консультации, рекомендации и (или) программные средства, позволяющие снизить степень влияния инцидента на выполнение бизнес-процессов Заказчика/Функционального заказчика в случае, если инцидент связан с системной ошибкой или сбоем;
    7. Предоставление заключения по результатам диагностики о необходимости передачи инцидента на более высокий уровень специалистам экспертной поддержки, включая специалистов четвертой линии сопровождения.
11. Диагностика причин возникновения Инцидента и подготовка решения, направленного на устранение Инцидента, производятся силами и за счет средств Исполнителя.
12. По запросу Исполнителя Функциональный заказчик обязан предоставить Исполнителю материалы и данные (включая возможность удаленного подключения к Системе), необходимые для диагностики причин Инцидента и их дальнейшего устранения.
13. Исполнитель вправе для устранения сбоя, возникшего по вине Исполнителя, предоставить Заказчику/Функциональному заказчику временное решение.
14. На этапе анализа и обработки обращения Исполнитель обязан фиксировать в АСУО все действия и их результаты, с приложением необходимой информации.
15. Исполнитель обязан предоставить Заказчику/Функциональному заказчику решение в сроки, отведенные на решение обращения категории «Инцидент», в зависимости от присвоенного приоритета:

* 1 рабочий день с приоритетом «1 – блокирующий (наивысший)»;
* 3 рабочих дня с приоритетом «2 – значительный (высокий)»;
* 8 рабочих дней с приоритетом «3 – незначительный (средний)»;
* 10 рабочих дней с приоритетом «4 – низкий».

1. Исполнитель вправе предоставить Заказчику/Функциональному заказчику временное решение, которое снижает воздействие инцидента на работу в Системе Пользователей Системы. При наличии временного/обходного решения, Исполнитель вправе понизить приоритет по инциденту или предоставить постоянное решение Заказчику/Функциональному заказчику в срок, в зависимости от установленного приоритета:

* 3 рабочих дня с приоритетом «1 – блокирующий (наивысший)»;
* 5 рабочих дней с приоритетом «2 – значительный (высокий)»;
* 20 рабочих дней с приоритетом «3 – незначительный (средний)»;
* По согласованию Сторон с приоритетом «4 – низкий».

1. Заказчик/Функциональный заказчик вправе не принимать предоставленное временное решение по инциденту с приоритетом «1-блокирующий (наивысший)», если это решение требует значительных трудозатрат Пользователей Системы, снижает эффективность работы Пользователей Системы и/или не позволяет выполнить критически важные финансовые операции в Системе в полном объеме в срок, установленный федеральным или региональным законодательством.
2. По факту устранения инцидента Исполнитель, при необходимости, отражает информацию об инциденте и способах его решения в Базе знаний Исполнителя с целью предупреждения ситуации возникновения в дальнейшем аналогичных инцидентов.
3. Услуги, оказываемые в рамках настоящего пункта, не распространяется на инциденты, возникшие не по вине Исполнителя.
   * 1. Управление запросами на обслуживание

Под данным видом услуг понимается оказание нетиповых услуг, выполнение действий с учетными записями пользователей, предоставление информации или других данных по зарегистрированному обращению УП, не связанному с нарушением эксплуатации Системы, необходимостью адаптации/внесения изменений в Систему, необходимостью оказания типовых услуг или оказания консультации в рамках состава услуг.

1. Услуги оказываются в соответствии с требованиями к режиму оказания услуг, приведенными в Таблице 1 Приложения 2 настоящего описания объекта закупки.
2. Услуги оказываются Исполнителем на основании обращений, зарегистрированных в АСУО с категорией «Запрос на обслуживание» - нетиповой с приоритетом, определенным для данной категории обращений (см. Таблица 2 Приложения 1 настоящего описания объекта закупки).
3. К нетиповым обращениям с категорией «Запрос на обслуживание» относятся обращения содержащие:
   1. Запрос, связанный с необходимостью разработки дополнительного инструмента корректировки данных в БД Системы;
   2. Запрос на обновление, изменение или предоставление Документации Системы и другой информации по Системе или доступных Функциональному Заказчику виду услуг;
   3. Прочие запросы, несвязанные напрямую с вопросами эксплуатации Системы, и, не выходящие за рамки настоящего описания объекта закупки и видов обеспечения Системы;
   4. Принудительная обработка документов Системы по обращению Функционального заказчика с использованием штатных функциональных возможностей Системы;

3.5 Построение запросов к БД Системы на выборку информации по обращениям УП Функционального заказчика.

1. В процессе обработки обращений Заказчиком/Функциональным заказчиком, пользователем Системы или Исполнителем допускается изменение приоритета (в случае необходимости) в сторону повышения или понижения.
2. В случае понижения приоритета, из расчета нового срока решения обращения, определенного по значению последнего присвоенного приоритета, вычитается время, в течение которого обращение находилось в работе сотрудника Исполнителя.
3. В случае повышения приоритета обращения отсчет времени обработки обращения по новому сроку решения обращения начинается заново с момента повышения приоритета.
4. Исполнитель обязан в удаленном режиме выполнить мероприятия, необходимые для решения обращения в объеме предусмотренным настоящим описанием объекта закупки.
5. Исполнитель вправе отказать в решении обращения, в случае, если требуемое решение выходит за рамки услуг, предусмотренных настоящим описанием объекта закупки, или, если трудозатраты на выполнение такого запроса не сопоставимы с полученным результатом (например, в случае наличия в Системе штатного механизма/функции по корректировке данных).
6. В случае, если запрос связан с необходимостью изменения Документации Системы, Исполнитель осуществляет внесение изменений в Документацию Системы в рамках обращения категории «Запрос на изменение» в соответствии с требованиями и порядком оказания услуг «Управление изменениями по совершенствованию функциональности Системы и повышения удобства работы с ней».
7. Исполнитель обязан отражать информацию о ходе решения обращения в АСУО.
8. Исполнитель обязан предоставить Заказчику/Функциональному заказчику решение в сроки, отведенные на решение обращения категории «Запрос на обслуживание» - нетиповой, в зависимости от присвоенного приоритета:

* 3 рабочих дня с приоритетом «3 – незначительный (средний)» для принудительной обработки документов Системы;
* 10 рабочих дней с приоритетом «4 – низкий».

К выполнению действий с учетными записями пользователей относятся следующие действия: создание, изменение, блокировка, назначение и изменение ролей и прав доступа, регистрация сертификата ЭП, изменение пароля, а также иные действия с администрируемыми параметрами учетных записей пользователей с использованием штатных функциональных возможностей Системы.

* + 1. Управление запросами на доработку

Под данным видом услуг понимается анализ зарегистрированных обращений УП, связанных с необходимостью изменения существующей и/или разработки новой функциональности Системы, в том числе связанных с изменениями федерального и регионального законодательства, и предоставление заключения об условиях реализации принятых к реализации изменений.

1. Оказание услуг осуществляется в соответствии с требованиями к режиму оказания услуг, приведенными в Таблице 1 Приложения 2 настоящего описания объекта закупки.
2. Услуги оказываются Исполнителем на основании обращений, зарегистрированных в АСУО с категорией «Запрос на доработку» с приоритетом, определенным для данной категории обращений (см. Таблица 2 Приложения 1 настоящего описания объекта закупки).
3. Исполнитель обязан организовать комплекс мер (анализ), направленных на исследование обращения, связанных с необходимостью изменения существующей и/или разработки новой функциональности Системы
4. На основании информации, полученной в рамках обращения, Исполнитель проводит анализ реализуемости требуемых изменений/дополнений функциональности Системы, предварительно вырабатывает способы и анализирует методы внесения изменений в Систему.
5. По результатам анализа Исполнитель информирует Функционального заказчика о заключении в отношении запроса на доработку, в котором указывает либо условия реализации изменений, либо причины отказа в реализации с предоставлением Функциональному заказчику обоснованного пояснения.
6. Основанием для отказа в реализации изменений могут быть:
   1. Наличие противоречий между требованиями Функционального заказчика и положениями федерального и/или регионального законодательства;
   2. Наличие несоответствия запрашиваемых требований функциональным возможностям программных компонентов и модулей Системы, указанных в Техническом задании;
   3. Наличие в требованиях Функционального заказчика положений, исполнение которых приведет к ухудшению надежности, производительности, стабильности, масштабируемости или к потере существенных функций Системы;
   4. Противоречие требований Функционального заказчика особенностям функционирования Системы, реализация которых может привести к потере существенных функций Системы, с обоснованным пояснением Функциональному заказчику этих особенностей;
   5. Наличие несоответствия запрашиваемых изменений функциональному назначению Системы, автоматизируемым функциям Системы;
   6. Наличие в требованиях Функционального заказчика положений несовместимых с архитектурой Системы.
7. Изменения в части функциональности Системы могут быть реализованы на усмотрение Исполнителя с учетом следующих условий, в соответствии со значимостью и полезностью изменений для общего развития и совершенствования Системы:
   1. На коммерческой основе в рамках иных соглашений на выполнение работ, оказание услуг. В этом случае Функциональному заказчику предоставляется информация о предварительной сметной оценке реализации изменений и возможные сроки реализации изменений.
   2. На безвозмездной основе в рамках оказания услуг «Управление изменениями по совершенствованию функциональности Системы и повышения удобства работы с ней» в сроки в соответствии с внутренним планом-графиком Исполнителя без гарантии фиксации сроков.
   3. На безвозмездной основе в рамках оказания услуг «Управление изменениями по обеспечению соответствия требованиям федерального законодательства» и «Управление запросами на доработку» в части соответствия требованиям регионального законодательства.
8. Исполнитель обязан отражать информацию о ходе решения обращения в АСУО.
9. Исполнитель обязан предоставить Функциональному заказчику:
   1. по результатам анализа обращения категории «Запрос на доработку», связанной с изменением Федерального законодательства, заключение и сроки реализации в срок, не превышающий 10 рабочих дней.
   2. по результатам анализа обращения категории «Запрос на доработку», не связанной с изменением Федерального законодательства, заключение в срок 23 рабочих дня. По обращению категории «Запрос на доработку» не связанной с изменением Федерального законодательства, Исполнитель обязан согласовать с Функциональным заказчиком предлагаемый вариант решения. Сроки реализации Исполнитель предоставляет по факту согласования Функциональным заказчиком предлагаемого варианта решения.
10. Исполнитель обязан предоставить Функциональному заказчику заключение по запросу об уточнении сроков реализации обращения категории «Запрос на доработку» в срок 5 рабочих дней.
    * 1. Предоставление рекомендаций по устранению инцидента, возникшего не по вине Исполнителя

Под данным видом услуг понимается диагностика, классификация, анализ и предоставление решения, гарантирующего устранение инцидента работе Системы, возникшего не по вине Исполнителя.

1. Услуги оказываются в соответствии с требованиями к режиму оказания услуг, приведенными в Таблице 1 Приложения 2 настоящего описания объекта закупки.
2. Обращения с запросом на устранение инцидента (НВИ) должны быть зарегистрированы в АСУО с категорией «Инцидент» с первым или вторым приоритетом (см. Таблица 2 Приложения 1 настоящего описания объекта закупки).
3. Определение приоритета для обращений категории «Инцидент», а также его последующее изменение (в случае необходимости) в сторону повышения или понижения осуществляется Функциональным заказчиком или Исполнителем в соответствии с требованиями к Таблице 3 Приложения 1 настоящего описания объекта закупки .
4. Исполнитель обязан организовать комплекс мер (организационных, технических или иных), направленных на устранение инцидента (НВИ).
5. Исполнитель обязан гарантировать устранение до 1 (одного) инцидента (НВИ), возникшего не по вине Исполнителя, по запросу Функционального заказчика.
6. Диагностика причин возникновения инцидента (НВИ) и подготовка решения, направленного на устранение инцидента (НВИ), производятся силами и за счет средств Исполнителя.
7. По запросу Исполнителя Функциональный заказчик обязан предоставить Исполнителю материалы и данные (включая возможность удаленного подключения к Системе), необходимые для диагностики причин возникновения инцидента (НВИ) и его дальнейшего устранения.
8. На основании информации, полученной в рамках обращения УП, Исполнитель производит диагностику причин возникновения инцидента (НВИ). Отсутствие вины Исполнителя считается установленным, если выявлены факты неквалифицированных действий пользователей Системы; факты несоблюдения со стороны Функционального заказчика/Заказчика технических требований и рекомендаций Исполнителя (включая Руководство Пользователя, Руководство Администратора, Системные требования); факты ручного вмешательства в базу данных Системы, работы макропрограмм или других модулей, не разработанных Исполнителем, логического или физического повреждение файлов баз данных в результате сбоев в работе оборудования.
9. На этапе анализа и обработки обращения Исполнитель обязан фиксировать в АСУО все действия и их результаты, с приложением необходимой информации.
10. Исполнитель обязан предоставить Функциональному заказчику консультации, рекомендации и (или) программные средства, после применения которых УП подтверждает факт решения инцидента, возникшего не по вине Исполнителя.
11. Исполнитель обязан предоставить Функциональному заказчику решение, гарантирующее устранение инцидента, возникшего не по вине Исполнителя, в срок, отведенный на решение обращения категории «Инцидент» в зависимости от присвоенного приоритета:

* 2 рабочих дня с приоритетом «1 – блокирующий (наивысший)»;
* 3 рабочих дня с приоритетом «2 – значительный (высокий)».

1. В рамках одного зарегистрированного обращения Исполнитель проводит не более одного восстановления.
   * 1. Исследование базы данных «PostgreSQL»

Под данным видом услуг понимается выполнение типовых услуг по зарегистрированному обращению УП, связанному с необходимостью проведения экспертного исследования базы данных Системы под управлением СУБД «PostgreSQL», разработка рекомендаций и предложений по оптимизации базы данных и предоставление Функциональному заказчику отчета.

1. Услуги оказываются в соответствии с требованиями к режиму оказания услуг, приведенными в Таблице 1 Приложения 2 настоящего описания объекта закупки.
2. Услуги оказываются Исполнителем на основании обращений, зарегистрированных в АСУО с категорией «Запрос на обслуживание» - типовой с приоритетом, определенным для данной категории обращений (см. Таблица 2 Приложения 1 настоящего описания объекта закупки).
3. На основании информации, полученной в рамках обращения УП, Исполнитель самостоятельно собирает данные, необходимые для проведения исследования, в требуемых Исполнителю составе и формате.
4. Исполнитель обязан организовать комплекс мероприятий, необходимых и достаточных для осуществления экспертного исследования базы данных Системы под управлением СУБД «PostgreSQL».
5. По результатам исследования Исполнитель обязан предоставить Функциональному заказчику решение в виде отчета, содержащего:
   1. Заключение о состоянии базы данных.
   2. Рекомендации по восстановлению базы данных (в случае выявления такой необходимости в ходе исследовательских работ) или восстановленный экземпляр базы данных;
   3. Рекомендации, направленные на избежание повторения повреждения базы данных (в случае выявления факта повреждения базы данных).
6. Исполнитель направляет Функциональному заказчику подготовленный отчет по электронной почте.
7. Организация необходимых мероприятий, разработка рекомендаций и подготовка отчета производятся силами и за счет средств Исполнителя.
8. Исполнитель гарантирует наличие у себя опыта и возможностей, необходимых для проведения экспертного исследования базы данных продукта под управлением СУБД «PostgreSQL».
9. Исполнитель обязан отражать информацию о ходе решения обращения в АСУО.
10. Исполнитель обязан предоставить Функциональному заказчику решение в срок, не превышающий 12 рабочих дней, отведенных на решение обращения категории «Запрос на обслуживание» - типовой.
11. Услуги оказываются не реже одного раза в квартал в течение срока оказания услуг.
    * 1. Настройка отказоустойчивого кластера/бэкапов для Системы

Под данным видом услуг понимается настройка отказоустойчивого кластера СУБД обеспечивающего возможность сохранения работоспособности Системы при отказе одного или нескольких ее элементов посредством процедур резервирования.

В рамках настоящих услуг Исполнитель обязан:

1. Осуществить настройку отказоустойчивого кластера для СУБД, обеспечивающего высокую вероятность безотказной работы Системы.

2. Исполнитель гарантирует наличие опыта и возможностей, необходимого для оказания услуг.

* + 1. Оптимизация функционирования баз данных Системы под управлением СУБД PostgreSQL

Под данным видом услуг понимается оказание в согласованные сторонами сроки консультаций по восстановлению файлов баз данных Системы под управлением СУБД «PostgreSQL» после логических или физических сбоев и/или устранение не фатальных повреждений файлов баз данных Системы.

В рамках настоящих услуг Исполнитель обязан:

1. Организовать комплекс мер (консультационных, организационных, технических и пр.), направленных на диагностику масштабов сбоя и восстановление работоспособности баз данных Системы под управлением СУБД «PostgreSQL» в случае отсутствия фатальных повреждений.

2. Организовать все необходимые мероприятия, в том числе по разработке рекомендаций и/или услуг по диагностике и восстановлению.

3. Гарантировать наличие опыта и возможности, необходимых для диагностики и восстановления файлов баз данных Системы под управлением СУБД «PostgreSQL».

* + 1. Проведение плановой процедуры восстановления для Системы

Под проведением плановой процедуры восстановления для Системы понимается процедура восстановления работоспособности СУБД «PostgreSQL» для Системы.

При выполнении услуг по восстановлению работоспособности СУБД «PostgreSQL» Исполнитель обеспечивает:

1. Информирование Функционального заказчика и Заказчика о ходе и результатах услуг по восстановлению функционирования СУБД «PostgreSQL»;
2. Выявление причин возникновения неработоспособности СУБД «PostgreSQL» и выработку рекомендаций по их устранению;
3. Взаимодействие с ответственными сотрудниками Заказчика и Функционального заказчика в ходе восстановления работоспособности СУБД «PostgreSQL»;
4. Участие в подготовке восстановительного решения;
5. Участие в применении восстановительного решения;
6. Участие в проверке работоспособности СУБД «PostgreSQL».
   * 1. Исследование технического состояния Системы

Под данным видом услуг понимается оказание типовых услуг по зарегистрированному обращению УП, связанному с необходимостью проведения экспертного исследования общего технического состояния Системы, разработкой рекомендаций и предложений по оптимизации настроек параметров Системы и предоставление Функциональному заказчику отчета.

1. Услуги оказываются в соответствии с требованиями к режиму оказания услуг, приведенными в Таблице 1 Приложения 2 настоящего описания объекта закупки.
2. Услуги оказываются Исполнителем на основании обращений, зарегистрированных в АСУО с категорией «Запрос на обслуживание» - типовой с приоритетом, определенным для данной категории обращений (см. Таблица 2 Приложения 1 настоящего описания объекта закупки).
3. На основании информации, полученной в рамках обращения УП, Исполнитель самостоятельно собирает данные, необходимые для проведения исследования, в требуемых Исполнителю составе и формате.
4. Исполнитель обязан организовать комплекс мероприятий, необходимых и достаточных для осуществления экспертного исследования общего технического состояния Системы.
5. По результатам исследования Исполнитель обязан предоставить Функциональному заказчику решение в виде отчета, содержащего:

5.1 Заключение о текущем состоянии и настройках параметров Системы;

5.2 Рекомендации по оптимизации настроек параметров Системы;

5.3 Рекомендации по оптимизации производительности Системы.

1. Исполнитель направляет Функциональному заказчику подготовленный отчет по электронной почте.
2. Организация необходимых мероприятий, разработка рекомендаций и подготовка отчета производятся силами и за счет средств Исполнителя.
3. Исполнитель гарантирует наличие у себя опыта и возможностей, необходимых для проведения экспертного исследования общего технического состояния Системы.
4. Исполнитель обязан отражать информацию о ходе решения обращения в АСУО.
5. Исполнитель обязан предоставить Функциональному заказчику решение в срок, не превышающий 15 рабочих дней, отведенных на решение обращения категории «Запрос на обслуживание» - типовой.
6. Услуги оказываются не реже одного раза в квартал в течение срока оказания услуг.
   * 1. Управление изменениями по обеспечению соответствия требованиям федерального законодательства

Под данным видом услуг понимается выполнение Исполнителем комплекса мероприятий (организационных, технических или иных), связанных с необходимостью проведения анализа, подготовки изменений в Систему и Документацию к Системе в случаях, направленных на обеспечение соответствия Системы требованиям федерального законодательства в объеме реализованной функциональности, а также требованиям утвержденных форматов обмена с внешними федеральными государственными информационными системами, взаимодействующими с Системой. В том числе изменения, связанные с подготовкой Системы к эксплуатации в новом финансовом году.

* 1. Основанием для оказания услуг является факт вступления в силу изменений федерального законодательства.
  2. На основании зарегистрированных УП обращений Исполнителем, при определении необходимости внесения изменений в Систему и/или Документацию к Системе, в АСУО регистрируется обращение категории «Запрос на Изменение» с приоритетом, определенным для данной категории обращений (см. Таблица 2 Приложение 1 настоящего описания объекта закупки).
  3. В рамках оказания услуг Исполнитель обязан выполнить адаптацию Системы на соответствие измененным в рамках срока оказания услуг требованиям федерального законодательства в соответствии со следующими нормативными сроками:
  4. Не позднее даты вступления в силу нормативного документа, в случае, если дата опубликования нормативного документа не менее 23 (двадцати трех) рабочих дней до даты вступления в силу нормативного документа;
  5. Не позднее 23 (двадцати трех) рабочих дней со дня опубликования нормативного документа либо поэтапно в согласованные Сторонами сроки, в случае, если дата опубликования нормативного документа менее 23 (двадцати трех) рабочих дней с даты вступления в силу нормативного документа;
  6. В случаях, когда обязанность по применению вновь введенных норм права возникает у Функционального заказчика не с даты вступления в силу нормативного документа, утверждающего такие нормы права, Исполнитель обязан выполнить адаптацию Системы на соответствие измененным в рамках срока оказания услуг требованиям федерального законодательства не позднее даты, устанавливающей обязательное требование о применении таких норм права.
  7. Исполнитель обязан передать Функциональному заказчику Релиз с внесенными изменениями в Систему в соответствии с порядком оказания услуг «Предоставление Релизов».
  8. Исполнитель обязан отражать информацию о ходе решения обращения в АСУО.
  9. Реализация изменений федерального законодательства, сверх функционала подсистем и модулей Системы, состав которых определен в настоящем Техническом задании, не предусмотрена.
     1. Управление изменениями по совершенствованию функциональности Системы и повышения удобства работы с ней

Под данным видом услуг понимается выполнение Исполнителем комплекса мероприятий (организационных, технических или иных), связанных с необходимостью проведения анализа, подготовки изменений в Систему и Документацию к Системе в случаях, направленных на совершенствование существующей функциональности Системы и повышения удобства работы пользователей с Системой.

1. На основании зарегистрированных УП обращений Исполнителем, при определении необходимости внесения изменений в Систему и/или Документацию к Системе, в АСУО регистрируется обращение категории «Запрос на Изменение».
2. Приоритет обращения с категорией «Запрос на изменение» определяется на основании приоритета обращения с категорией «Запрос на доработку», указанного в связанном обращении, поступившей от УП.
3. В рамках услуги Исполнитель обязан выполнить работы по изменению существующего функционала Системы с целью совершенствования функциональности Системы и повышения удобства работы пользователей с Системой.
4. Работы по изменению системы в рамках услуги осуществляются по инициативе Исполнителя, в том числе с учетом зарегистрированных в рамках услуги «Управление запросами на доработку» обращений УП, не реже двух раз в течение календарного года.
5. Исполнитель обязан отражать информацию о ходе решения обращения категории «Запрос на изменение» в АСУО.
6. Исполнитель обязан передать Функциональному заказчику Релиз с внесенными изменениями в Систему в соответствии с порядком оказания услуг «Предоставление Релизов».
   * 1. Предоставление релизов

Под данным видом услуг понимается предоставление Исполнителем Функциональному заказчику, в течение срока оказания услуг Релизов с изменениями Системы.

1. Исполнитель обязан в течение срока оказания услуг предоставлять Релизы.
2. Основанием для предоставления Релизов является:
   1. Изменения, связанные с адаптацией существующего функционала Системы на соответствие измененным требованиям действующего федерального законодательства.
   2. Изменения, связанные с адаптацией существующего функционала Системы на соответствие измененным требованиям действующего регионального законодательства.
   3. Изменения, связанные с решением обращений, в том числе с устранением дефектов Системы, выявленных в ходе обработки обращений.
   4. Изменения существующего функционала Системы, осуществляемые по инициативе Исполнителя и предназначенные для повышения удобства работы пользователей с Системой.
   5. Изменения существующего функционала Системы, осуществляемые Исполнителем на основании требований Функционального заказчика.
   6. Изменения, связанные с устранением дефектов Системы, выявленных в ходе выполнения Исполнителем мероприятий по подготовке версии Системы, предназначенной для перехода на новый финансовый год.
3. Исполнитель обязан размещать Релизы в УХД Исполнителя с предоставлением УП Функционального заказчика возможности скачивания.
4. Исполнитель обязан уведомить УП Функционального заказчика о доступности Релиза, размещенного в УХД Исполнителя, посредством электронной почты.
5. В состав Релиза, размещаемого Исполнителем в УХД, должны входить:
6. установочные файлы;
7. информация по изменениям в Релизе Системы;
8. инструкция по установке Релиза;
9. обновленная Документация, включающая Руководство пользователя, Руководство администратора Системы;
10. актуальные системные требования;
11. иные материалы по усмотрению Исполнителя, относящиеся к Системе.
12. УХД Исполнителя может быть не доступен в часы технического обслуживания.
13. Сервис по подключению к УХД Исполнителя и отправки уведомлений о доступности Релиза по электронной почте – предоставляется только УП.
    * 1. Предоставление доступа к Базе знаний

Под данным видом услуг понимается предоставление УП Функционального заказчика доступа к информационному ресурсу Исполнителя, содержащему статьи по известным инцидентам и системным ошибкам, а также статьи по часто задаваемым вопросам (FAQ) с возможностью поиска готовых решений (База знаний).

1. Исполнитель осуществляет ведение и поддержание Базы знаний Исполнителя в актуальном состоянии с целью использования хранящейся в ней информации УП и сотрудниками службы сопровождения Исполнителя для решения известных инцидентов и ошибок, оказывающих значительное влияние на бизнес-процессы Функционального заказчика, а также поиска ответов на часто задаваемые типовые вопросы по работе в Системе.
2. Требования по ведению и поддержанию в актуальном состоянии Базы знаний Исполнителя включают в себя:
   1. Наполнение Базы знаний (внесение новой справочной информации);
   2. Актуализацию существующей справочной информации.
3. База знаний Исполнителя должна представлять собой совокупность статей и документов, содержащих следующую информацию:
4. перечень известных инцидентов и ошибок, оказывающих значительное влияние на бизнес-процессы Функционального заказчика, для которых существует вариант временного решения, с описанием способов их устранения;
5. перечень часто задаваемых типовых вопросов по использованию функциональности Системы с описанием решений и рекомендаций по работе в Системе;
6. инструкции пользователя, методические рекомендации по работе в Системе, разрабатываемые, при необходимости, Исполнителем в ходе оказания услуг по сопровождению Системы.
7. Исполнитель обязан предоставить УП на безвозмездной основе доступ к Базе знаний Исполнителя.
8. Исполнитель должен осуществлять мониторинг обращений, поступающих в службу сопровождения, с целью выявления повторяющихся инцидентов и способов их решения. В результате мониторинга сотрудники Исполнителя формируют перечень задач, информация о решении которых вносится в Базу знаний на усмотрение Исполнителя.
9. Актуальная версия Базы знаний Исполнителя должна быть постоянно доступна УП и Исполнителю вне зависимости от работоспособности Системы.
10. Сервис может быть не доступен в часы технического обслуживания.

* + 1. Организация консультационного семинара по запросу

Под данным видом услуг понимается организация и проведение по запросу и предложенной Функциональным заказчиком теме тематического консультационного семинара для определенной Функциональным заказчиком аудитории.

1. Исполнитель обязан организовать и провести до 4 консультационных семинаров для определенной Функциональным заказчиком аудитории (численностью каждого до 20 человек) либо вебинаров (численностью каждого до 300 человек).
2. Разработка программы и информационного наполнения семинара производится силами Исполнителя и за счет средств Исполнителя.
3. Программа и информационное наполнение консультационного семинара определяются на основании запроса Функционального заказчика и согласовываются с Функциональным заказчиком.
4. Исполнитель определяет варианты возможных сроков и мест проведения семинара и согласовывает с Функциональным заказчиком итоговые условия проведения семинара.
5. Помещение для проведения семинара, рабочие места слушателей и необходимую для проведения семинара технику обеспечивает Функциональный заказчик.
6. Оплату расходов по переезду специалистов Функционального заказчика к месту проведения семинара и обратно и по проживанию специалистов Функционального заказчика в течение всего времени проведения семинара производит Функциональный заказчик.
7. По согласованию с Функциональным заказчиком семинар может быть проведен в форме вебинара.
   * 1. Оперативная поддержка пользователей Системы

Под данным видом услуг понимается консультирование, выполняемое ПИ, Функционального заказчика и Заказчика, по вопросам, связанным с эксплуатацией Системы, в том числе по вопросам, связанным с выполнением мероприятий по подготовке Системы к эксплуатации в новом финансовом году.

1. Исполнитель обязан обеспечить присутствие ПИ на территории Функционального заказчика в рабочие дни и рабочие часы по времени часового пояса Заказчика для оказания оперативной поддержки Функционального заказчика/Заказчика по вопросам эксплуатации Системы.
2. В случае отсутствия ПИ по объективным причинам (отпуск, больничный лист) предоставляется удалённая замена на срок, не превышающий 7 календарных дней подряд при условии присутствия на территории Функционального заказчика не менее 4-х ПИ.
3. ПИ обязан:
   1. В рамках своих компетенций оказывать поддержку пользователям Функционального заказчика в объеме, определенном для следующих услуг:
4. «Прием и регистрация обращений от уполномоченного пользователя»;
5. «Консультирование пользователей Системы»;
6. «Управление инцидентами»;
7. «Управление запросами на обслуживание».
   1. Оказывать консультационную поддержку Функциональному заказчику при выполнении Функциональным заказчиком:
8. процедуры по переходу на необходимые Релизы Системы в сроки, согласованные с сотрудниками Функционального заказчика;
9. процедуры функциональной настройки Системы своими силами, при условии согласования таких настроек с Исполнителем, а также обеспечивать последующее сопровождение таких настроек;
10. процедуры перевода Системы на новый финансовый год.
    1. Уведомлять Функционального заказчика об обнаружении в работе Системы значительных инцидентов (передача информации осуществляется согласно требованиям к информационному взаимодействию, описанным в описании объекта закупки).
11. В рамках оказания услуг Исполнитель разрабатывает и согласовывает с Функциональным заказчиком обязательный для исполнения Сторонами план-график работ по подготовке к эксплуатации Системы в новом финансовом году, содержащий мероприятия и сроки, исключающие неисполнение Функциональным заказчиком своих функций, установленных Федеральным законодательством, нормативными актами Функционального заказчика.
12. Исполнитель обеспечивает присутствие ПИ на территории Функционального заказчика ежедневно по рабочим дням и в рабочее время Заказчика (а также по выходным и праздничным дням в случае возникновения такой необходимости) в период проведения мероприятий по процедуре перехода на новый финансовый год.
13. Количество ПИ, присутствующих на территории Заказчика/Функционального заказчика, составляет – 5 человек.
14. В целях обеспечения среды, необходимой Исполнителю для оказания услуг, Функциональный заказчик обязан организовать для ПИ следующие условия:
    1. Предоставить пропуск в здания Функционального заказчика на весь срок оказания услуг, в том числе по выходным и праздничным дням (в случае возникновения такой необходимости);
    2. Обеспечить ПИ рабочими местами (из расчета: одно рабочее место для одного ПИ), оснащенными всеми необходимыми техническими средствами кроме персональных компьютеров и оргтехники на территории оказания услуг, по месту расположения Функционального заказчика. Оснащение рабочих мест ПИ компьютерной техникой, необходимой для оказания услуг по настоящему контракту, Исполнитель организует самостоятельно и за счет собственных средств;
    3. Предоставить ПИ доступ с правами, достаточными для выполнения функций, обозначенных в Техническом задании, к программно-аппаратным средствам, на которых установлена Система;
    4. На месте оказания услуг обеспечить для ПИ постоянный доступ к: сети Интернет, УХД Исполнителя, электронной почте, стационарной междугородней телефонной связи;
    5. Не производить без согласования с ПИ какие-либо настройки, изменения параметров Системы, настройку и регламентные работы в отношении СУБД и БД Системы, изменение программного окружения и аппаратного обеспечения Системы.
15. В рамках оказания услуг в зону ответственности ПИ не входит выполнение следующих функций:
16. обеспечение работоспособности технических и системных средств, таких как сервера системы, рабочие станции, сети, линии связи и т.д.;
17. защита данных (предотвращение несанкционированного доступа к информации, сохранность и восстановимость информации) в части настроек операционной системы, резервного копирования информации, профилактики и предотвращения заражения файлов или операционной системы вредоносным кодом, лечение инфицированных файлов или операционных систем;
18. сопровождение работы терминала банк-клиент обслуживающей кредитной организацией и органов Федерального Казначейства;
19. техническое обслуживание средств вычислительной техники;
20. настройки рабочих станций локальной вычислительной сети;
21. сопровождение и администрирование ЛВС, серверов, операционных систем, периферийных устройств.
    * 1. Требования к услугам по обеспечению обмена информацией между Системой и другими информационными системами

Исполнитель обеспечивает формирование и регулярное предоставление выгружаемых файлов, содержащих необходимые данные для обеспечения информационного обмена с ИС Комитета финансов Ленинградской области, в том числе с ИС управления общественными финансами «Открытый бюджет» Ленинградской области (номер реестровой записи 1-05-0-00-02), ИС «Планирование и мониторинг мероприятий, проводимых в отношении объектов капитальных вложений в Ленинградской области, реализуемых за счет бюджетных средств» (номер реестровой записи 1-33-1-01-01).

Исполнитель обеспечивает регулярную выгрузку из Системы необходимых файлов (в формате xml и/или в свободном открытом формате) и соответствующими файлами .xsd и/или в свободном открытом формате, а также с копией пользовательского отчета в формате .xls и/или в свободном открытом формате. Файлы формируются таким образом, чтобы обеспечить наполнение необходимыми данными, содержащимися в Системе, информационных систем Функционального заказчика, в том числе портала «Открытый бюджет» Ленинградской области.

1. Состав и структура файлов, периодичность формирования выгрузок, директория размещения или адрес, по которому направляются выгружаемые файлы, определяются:
2. нормативной базой Функционального заказчика;
3. примерами файлов, предоставленными Функциональным заказчиком;
4. по согласованию с Заказчиком и Функциональным заказчиком;
5. официальным обращением Функционального заказчика.
6. Выгрузка сформированных файлов осуществляется:
7. по плану, согласованному между Исполнителем и Заказчиком/Функциональным заказчиком;
8. по требованию/запросу – по запросу Функционального заказчика/Заказчика (при каких-либо внеплановых изменениях в Системе (других ИС) или изменениях нормативной базы).

Отсутствие плановых выгрузок по любым причинам не допускается. Отсутствие выгрузок, или несоответствие структуры, или состава файлов согласованному либо определенному ранее варианту, приравнивается к инциденту с наивысшим приоритетом («блокирующий») и отрабатываются в порядке, приведенном в таблице 2 Приложения 1 настоящего описания объекта закупки.

При наличии инцидентов (ошибка в сформированном файле, ошибка в Системе и т.п.), влекущих за собой сбои в формировании выгрузок (состава, структуры, периодичности выгрузок и т.д.), Исполнитель обязан не позднее 2 рабочих дней (16 рабочих часов) с момента обнаружения такого факта уведомить об этом Функционального заказчика и Заказчика.

Сроки формирования новых файлов или изменения существующих файлов (либо программных сценариев, обеспечивающих их выгрузку), составляют не более 10 рабочих дней с момента получения соответствующего запроса. Если формирование новых файлов невозможно в указанные сроки, Исполнитель обязан незамедлительно предоставить Функциональному заказчику и Заказчику в письменной форме обоснование причин невыполнения задачи и сроках ее выполнения.

По факту проведения Исполнителем любых изменений, связанных с формированием выгружаемых файлов, Исполнитель уведомляет об этом Функционального заказчика и Заказчика в сроки не позднее 1 рабочего дня до начала работ и не позднее 2 рабочих дней после окончания таких работ.

Представление в информационные системы Функционального заказчика выгружаемых файлов с измененной структурой, либо внесение несогласованных с Функциональным заказчиком изменений в структуру выгружаемых файлов не допускается и является нарушением условий выполнения государственного контракта.

* + 1. Администрирование Системы

Исполнитель обязан:

* 1. Обновлять Систему в дату, согласованную с Функциональным заказчиком, посредством выполнения всех условий, описанных в разделе 4.4.17. «Предоставление релизов» настоящего описания объекта закупки. Часы технического обслуживания, приводящего к остановке Системы в рабочее время, не могут превышать 6 часов рабочего времени Функционального заказчика в месяц.
  2. Обеспечивать функциональную настройку Системы согласно регламентам работы Функционального заказчика на основании утвержденных порядков, или в соответствии с письменным уведомлением со стороны Функционального заказчика.
  3. Обеспечивать администрирование прав и ролей пользователей Системы согласно регламентам работы Функционального заказчика на основании утвержденных порядков, или в соответствии с письменным уведомлением со стороны Функционального заказчика.
  4. Формализовать задачу по корректировке работы Системы на основании обращений пользователей Системы, в том числе разработать условия постановки на внесение изменений в функциональность Системы, на основании официального обращения Функционального заказчика.
  5. Поддерживать в рабочем и актуальном состоянии тестовую и продуктивную версии Системы и осуществлять соответствие этих двух версий.
  6. Осуществлять, по согласованию с Функциональным заказчиком, с соблюдением мер по технической защите информации, установленных законодательством, резервное копирование Системы с размещением всех файлов на сервере Заказчика.
  7. Услуги оказываются в соответствии с требованиями к режиму оказания услуг, приведенными в Таблице 1 Приложения 2 настоящего описания объекта закупки.
  8. По запросу Исполнителя Заказчик/Функциональный заказчик обязан предоставить Исполнителю данные (включая возможность удаленного подключения к Системе), необходимые для оказания услуг.
  9. Администрирование Системы выполняют ПИ.
  10. Экземпляр Системы 2023 года администрирует ПИ.

Исполнитель при осуществлении любых работ с Системой, в том числе обновлений, резервирования и восстановления, штатного и аварийного перезапуска и выполнения любых функций Системы, обеспечивает:

1. Сохранение внешнего вида и логики работы ранее согласованных и утвержденных экранных форм.
2. Состава и порядка организации хранимых данных.
3. Сохранение ранее созданных и использованных пользовательских настроек.
4. Сохранение выданных учетных записей и индивидуальные настройки, определяемые для ролей пользователей и администраторов, сохраняются для тех же ролей.
5. Должна быть обеспечена возможность сохранения пользовательских индивидуальных настроек АРМ.
6. Сохранение работоспособности и логики работы всех действующих (предусмотренных) программных интерфейсов.
7. Сохранение ранее выполненных обновлений программной платформы, функционала в соответствии с требованиями нормативной базы.
8. Сбой в обеспечении вышеперечисленного функционала является инцидентом с высоким приоритетом, фиксируются в АСУО, устраняются или приводятся Исполнителем к работоспособному и полностью функциональному состоянию (с учетом требований, указанным выше).
9. Такие события (сам инцидент, работы по возврату к ранее произведенным настройкам) предполагают обязательное и заблаговременное уведомление пользователей Системы.
   * 1. Организация контактного центра.
10. Услуга включает в себя выполнение Исполнителем комплекса мероприятий (организационных, технических), направленных на организацию контактного центра Исполнителя для приема и обработки обращений Пользователей Системы по вопросам эксплуатации Системы, а именно:

* Предоставление единого номера телефона для приема обращений пользователей Системы по вопросам эксплуатации Системы;
* Предоставление единого адреса электронной почты для приема обращений Пользователей Системы по вопросам эксплуатации Системы;
* Прием, регистрацию и обработку Исполнителем обращений с категориями и приоритетами, указанными в пп.1-2 Таблицы 1 Приложения 1 и в соответствии со сроками, указанными в Таблица 2 Приложение 1, поступивших от Пользователей Системы на единый номер телефона или на единый адрес электронной почты контактного центра Исполнителя.

Оказание услуги осуществляется в соответствии с требованиями к режимам оказания услуг, приведенными в Приложении 2 (Таблица 1).

1. Исполнитель обязан принимать обращения с использованием следующих способов передачи обращений:

* Многоканальный телефон (единый номер);
* Электронная почта (единый адрес).

1. Исполнитель обязан организовать прием и обработку обращений посредством контактного центра и в течение 3-х рабочих дней со дня заключения контракта на сопровождение направить в адрес Заказчика подтверждение с указанием единого номера телефона контактного центра и единого адреса электронной почты.
2. Сроки обработки обращений, классифицированных в результате первичного анализа по списку услуг, определяются требованиями соответствующей услуги. Регистрация обращений включает в себя следующие процедуры:

* прием обращений от Пользователей Системы специалистами контактного центра Исполнителя;
* первичная классификация обращений, принятых от Пользователей Системы;
* регистрация обращений, принятых от Пользователей Системы, в АСУО с присвоением уникального номера обращения (УИН).

1. Обработка заявок включает в себя следующие процедуры:

* первичный анализ заявки специалистом контактного центра Исполнителя (проверка на соответствие предусмотренному описанием объекта закупки составу услуг, модулей и компонент Системы, корректность определения категории и приоритета заявки);
* анализ достаточности данных, указанных в описании обращения, для его решения;
* запрос дополнительной информации, необходимой для решения обращения, в случае необходимости;
* выполнение мероприятий, направленных на решение заявки в установленные описанием объекта закупки сроки, в том числе посредством оказания иных услуг, предусмотренных описанием объекта закупки, внутренними документами Исполнителя, регламентирующими работу в АСУО. Мероприятия проводятся в соответствии с порядком и требованиями на оказание каждой конкретной услуги, приведенными в описании объекта закупки;
* предоставление Пользователям Системы информации с описанием решения по зарегистрированному обращению посредством электронной почты.

1. Исполнитель обязан вести учет всех обращений, поступающих от Пользователей Системы, в АСУО.
2. Если в описании обращения, поступившего по электронной почте, недостаточно информации для регистрации и дальнейшей обработки заявки, то Исполнитель возвращает обращение на электронный адрес Пользователя Системы без регистрации в АСУО с указанием причин отказа в регистрации обращения.
3. Одному обращению Пользователей Системы должна соответствовать одна заявка в АСУО. Если в процессе обработки заявки возникают новые вопросы или события у Пользователей Системы, не связанные с текущим обращением, то по ним в АСУО должны быть зарегистрированы отдельные заявки.
4. Исполнитель вправе мотивированно отказать в выполнении заявки (закрыть заявку в АСУО), если:

* при классификации обращения в АСУО, выявлено несоответствие предоставляемых услуг сути обращения;
* Пользователь Системы не предоставил по заявке запрошенную информацию, необходимую для предоставления решения по заявке, по истечении 14 (четырнадцати) рабочих дней с момента направления запроса на предоставление информации Исполнителем (при условии, что Исполнитель запрашивал недостающую информацию у инициатора обращения посредством электронной почты не менее 2 (двух) раз за указанный период);
* Заявка является Заявкой-дублем по отношению к другой Заявке, зарегистрированной ранее УП или Исполнителем самостоятельно.

1. В случаях, определенных в Таблице 1 Приложения 3, Исполнитель приостанавливает время обработки заявки. Время приостановки не включается в общее время решения заявки.
2. В случае если категория и приоритет обращения определены Пользователем Системы, специалист контактного центра Исполнителя проверяет заявленный приоритет и категорию на соответствие требованиям Приложения 1. При соответствии заявленного пользователем Заказчика приоритета и категории требованиям, определенным в Приложении 1, Исполнитель регистрирует обращение в АСУО с приоритетом и категорией, указанными Пользователями Системы.
3. В случае если категория и приоритет обращения определены некорректно, специалист контактного центра Исполнителя (по согласованию с Пользователем Системы) вправе изменить категорию и приоритет данного обращения в соответствии с правилами присвоения приоритета заявкам, определенными в Таблице 2 Приложения 1, а также требованиями к срочности и степени воздействия, определенными для заявок категории «Инцидент» в Таблице 3 Приложения 1.
4. В случае понижения приоритета, из расчета нового срока решения заявки, определенного по значению последнего присвоенного приоритета, вычитается время, в течение которого заявка находилась в работе сотрудника Исполнителя.
5. В случае повышения приоритета заявки отсчет времени обработки обращения по новому сроку решения заявки начинается заново с момента повышения приоритета.
6. Обращения по услугам, не предусмотренным описанием объекта закупки, Исполнитель не обрабатывает, о чем делается соответствующая запись в АСУО.
7. Исполнитель обязан контролировать сроки решения заявок. При достижении определенного уровня срока (определяется Исполнителем) должен обеспечить эскалацию заявки на следующую линию службы сопровождения без нарушения установленных сроков обработки заявки.
8. Исполнитель в день завершения обработки обращения, принятого от Пользователя Системы, направляет по электронной почте (независимо от способа передачи обращения) на почтовый адрес Пользователя Системы уведомление с указанием УИН обращения, описанием решения и запросом на подтверждение предоставленного решения.
9. Подтверждение решения заявки в АСУО производится Пользователем Системы после проверки предоставленного по заявке решения, либо Исполнителем – по согласованию с Пользователем Системы.
10. Исполнитель вправе осуществить закрытие решенных заявок самостоятельно, без согласования с Пользователем Системы, по истечении 30 (тридцати) рабочих дней со времени решения заявки (при условии, что Исполнитель обращался с просьбой подтвердить предоставленное по заявке решение к инициатору обращения посредствам электронной почты не менее 2 (двух) раз за указанный период).
11. Услуга не включает в себя выполнение мероприятий по подсистемам:

* Подсистема «Ручной ввод отчетных форм, соответствующих приказу 243н».
* Подсистема «Подготовка на основании данных системы отчетных форм по приказу 243н».

# Требования к удаленному доступу

При необходимости удаленного доступа для Исполнителя, такой доступ предоставляется с учетом постановления Правительства Ленинградской области от 19 июня 2017 г. № 229 «О правилах присоединения к единой сети передачи данных Ленинградской области и правилах ее использования».

При предоставлении удаленного доступа Исполнитель осуществляет мероприятия по информационной безопасности на объектах информатизации со стороны Исполнителя, взаимодействующих с информационной системой «Управление бюджетным процессом Ленинградской области», в соответствии с требованиями федерального законодательства и законодательства Ленинградской области  по информационной безопасности, организационными и распорядительными документами по информационной безопасности информационной системы «Управление бюджетным процессом Ленинградской области».

# Требования к наличию лицензий

Исполнитель (Соисполнитель) должен иметь действующие лицензии на право осуществления видов деятельности по предмету закупки:

Лицензия ФСБ России на право осуществлять деятельность по разработке, производству, распространению шифровальных (криптографических) средств, информационных систем и телекоммуникационных систем, защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств, выполнение работ, оказание услуг в области шифрования информации, техническое обслуживание шифровальных (криптографических) средств, информационных систем и телекоммуникационных систем, защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств (за исключением случая, если техническое обслуживание шифровальных (криптографических) средств, информационных систем и телекоммуникационных систем, защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств, осуществляется для обеспечения собственных нужд юридического лица или индивидуального предпринимателя) в части работ, предусмотренных пунктами 12 и 20 перечня выполняемых работ и оказываемых услуг, составляющих лицензируемую деятельность, в отношении шифровальных (криптографических) средств, утвержденному постановлением Правительства Российской Федерации от 16.04.2012 № 313 «Об утверждении Положения о лицензировании деятельности по разработке, производству, распространению шифровальных криптографических) средств, информационных систем и телекоммуникационных систем, защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств, выполнению работ, оказанию услуг в области шифрования информации, техническому обслуживанию шифровальных (криптографических) средств, информационных систем и телекоммуникационных систем, защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств (за исключением случая, если техническое обслуживание шифровальных (криптографических) средств, информационных систем и телекоммуникационных систем, защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств, осуществляется для обеспечения собственных нужд юридического лица или индивидуального предпринимателя)», а именно «Монтаж, установка (инсталляция), наладка шифровальных (криптографических) средств, за исключением шифровальных (криптографических) средств защиты фискальных данных, разработанных для применения в составе контрольно-кассовой техники, сертифицированных Федеральной службой безопасности Российской Федерации» и «Работы по обслуживанию шифровальных (криптографических) средств, предусмотренные технической и эксплуатационной документацией на эти средства (за исключением случая, если указанные работы проводятся для обеспечения собственных нужд юридического лица или индивидуального предпринимателя)».

Требование установлено на основании подпункта 1 пункта 1 статьи 12 Федерального закона от 04.05.2011 № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности», а именно «разработка, производство, распространение шифровальных (криптографических) средств, информационных систем и телекоммуникационных систем, защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств, выполнение работ, оказание услуг в области шифрования информации, техническое обслуживание шифровальных (криптографических) средств, информационных систем и телекоммуникационных систем, защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств (за исключением случая, если техническое обслуживание шифровальных (криптографических) средств, информационных систем и телекоммуникационных систем, защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств, осуществляется для обеспечения собственных нужд юридического лица или индивидуального предпринимателя)».

Наличие указанной лицензии обусловлено необходимостью выполнения Исполнителем (Соисполнителем) работ по администрированию (установка, настройка) отдельных неотъемлемых компонентов Системы обеспечивающих функционирование модулей электронной цифровой подписи документов подсистем «АЦК-Финансы» и «АЦК-Планирование».

# Порядок оформления и предъявления Заказчику и Функциональному заказчику результатов оказания услуг

Результаты оказанных услуг по сопровождению Системы, должны оформляться Исполнителем и предъявляться Заказчику и Функциональному заказчику в соответствии с требованиями настоящего описания объекта закупки и Контракта.

Отчетные периоды:

Этап 1 (отчетный период): с даты заключения Контракта, но не ранее 01.01.2024 года в течение 3 месяцев;

Этап 2 (отчетный период): с даты окончания первого Этапа в течение 3 месяцев;

Этап 3 (отчетный период): с даты окончания второго Этапа в течение 3 месяцев;

Этап 4 (отчетный период): с даты окончания третьего Этапа в течение 2 месяцев.

Этап 5 (отчетный период): с даты окончания четвертого Этапа в течение 1 месяца.

По завершении отчетного периода, не позднее 5 рабочих дней месяца, следующего за отчетным периодом, Исполнитель обязан представлять Функциональному заказчику информацию об устранении зарегистрированных инцидентов в соответствии со сроками, установленными настоящим описанием объекта закупки.

Приемка услуг осуществляется приемочной комиссией, в которую включаются представители Заказчика и Функционального заказчика. Состав приемочной комиссии определяется распоряжением Заказчика о создании приемочной комиссии по приемке результатов услуг по сопровождению Системы. Заказчик вправе включить в состав комиссии по приемке результатов оказанных услуг иных экспертов.

Исполнитель должен предоставить Заказчику и Функциональному заказчику следующие документы:

1. Проект технического акта;
2. Журнал учета инцидентов;
3. Журнал учета запросов на консультацию;
4. Журнал учета запросов на доработку;
5. Журнал учета запросов на обслуживание;
6. Отчет об оказанных услугах.

Формы документов указаны в Приложении 6 настоящего описания объекта закупки.

Вся документация должна быть выполнена на русском языке и передана Заказчику и Функциональному заказчику в электронном машиночитаемом виде на машинных носителях (флэш-накопителях) в двух экземплярах на русском языке. Текстовые документы, передаваемые на машинных носителях, должны быть предоставлены в формате Office Open XML (DOCX). Исполнитель должен уведомить Заказчика и Функционального заказчика о передаче отчетных документов на согласование официальным письмом.

Результаты оказания услуг должны соответствовать ГОСТ Р 52872-2019 «Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме, приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы».

Заказчик организует согласование отчетной документации с Функциональным заказчиком, направляя отчётные документы посредством системы электронного документооборота Ленинградской области (далее - СЭД) в течение 1 (одного) рабочего дня со дня получения отчетной документации от Исполнителя.

Функциональный заказчик в срок не более 7 (семи) рабочих дней со дня получения отчетных документов должен провести их рассмотрение и сообщить Заказчику о результате рассмотрения отчетных документов посредством СЭД. В случае наличия мотивированных замечаний Функциональный заказчик направляет в адрес Заказчика уведомление, содержащее описание имеющихся замечаний.

В случае получения Заказчиком от Функционального заказчика мотивированных замечаний Заказчик формирует и направляет в адрес Исполнителя мотивированный отказ. Исполнитель в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения мотивированного отказа направляет в адрес Заказчика откорректированную отчетную документацию, либо разъяснения по полученным замечаниям.

Заказчик организует повторное согласование с Функциональным заказчиком, направляя откорректированные отчётные документы, либо разъяснения по полученным замечаниям. Функциональный заказчик в срок не более 5 (пяти) рабочих дней со дня получения отчетных документов, либо разъяснений по полученным замечаниям, должен провести их рассмотрение и сообщить Заказчику о результате рассмотрения отчетных документов.

В случае наличия мотивированных замечаний к повторно полученным отчетным документам, либо в случае отрицательного результата рассмотрения полученных от Исполнителя разъяснений Функциональный заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения ответа Исполнителя, направляет Заказчику уведомление, содержащее описание имеющихся замечаний с предложением о рассмотрении полученных документов Приемочной комиссией.

В случае отсутствия замечаний к повторно полученным отчетным документам, либо в случае положительного результата рассмотрения полученных разъяснений Функциональный заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения отчетных документов сообщает Заказчику о согласовании рассмотренных отчетных документов.

По договоренности между Заказчиком, Функциональным заказчиком и Исполнителем проводятся совещания для устранения разногласий, возникших при согласовании отчетных документов.

После проверки услуг Функциональным заказчиком, в течение срока, отведённого на приемку результатов оказанных услуг, Заказчик назначает дату приемки результатов оказания услуг по сопровождению Системы. Результаты приемки оказания услуг оформляются техническим актом приемочной комиссии в соответствии с условиями настоящего описания объекта закупки. Подписание технического акта осуществляется посредством СЭД всеми членами приемочной комиссии. При необходимости технический акт может быть подписан на бумажном носителе по требованию Заказчика. После подписания технического акта, Заказчик подписывает документ о приемке в Единой информационной системе в сфере закупок (далее – ЕИС).

Срок внесения Исполнителем изменений в отчетные документы не должен превышать 5 (пяти) рабочих дней с даты получения письма Заказчика/Функционального заказчика с уведомлением о выявленных недостатках (отклонениях). Результат изменений отчетной документации по каждому выявленному Заказчиком и Функциональным заказчиком недостатку (отклонению) протоколируется и направляется Заказчику и Функциональному заказчику вместе с исправленными отчетными документами.

Исполнитель гарантирует корректность информации, содержащейся в отчетных документах, и ее соответствие техническому состоянию Системы, и информации, содержащейся в Системе - по состоянию на отчетную дату.

Установление факта несоответствия информации, содержащейся в отчетных документах, техническому состоянию Системы и информации, содержащейся в Системе, на отчетную дату является основанием для отказа от приемки оказания услуг.

При формировании отчетных документов обязательны предусмотренные Приложением 6 к настоящему описанию объекта закупки поля, также допускается дополнение формы отчётных документов полями с необходимой информацией и приложениями.

Допускается не более 5% от общего количества обращений, по которым не соблюдены сроки устранения в соответствии с настоящим описанием объекта закупки, за исключением обращений с приоритетом «Блокирующий» и «Значительный», либо информация о которых доведена до Исполнителя официальным обращением Функционального заказчика.

Не допускается нарушение сроков исполнения любого обращения более чем на 15 календарных дней.

Исполнитель, по запросу Заказчика/Функционального заказчика, предоставляет информацию о зарегистрированных в отчетном периоде обращениях в АСУО, в электронном виде, по форматам Исполнителя.

# Приложение 1

# к описанию объекта закупки

Таблица 1 - Категории и приоритеты обращений

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Категория обращения** | **Описание категории** |
| 1 | Запрос на консультацию  (ЗнК) | Обращение, связанное с необходимостью предоставления информации, рекомендаций, ответов по обозначенным в обращении вопросам. |
| 2 | Инцидент  (ИНЦ) | Обращение, связанное с возникновением одного из следующих событий:   1. прекращение выполнения функции Системы, некорректное выполнение функции Системы, не позволяющее Заказчику/Функциональному Заказчику осуществить свои обязанности, предусмотренные Федеральным законодательством; 2. несоответствие функции Системы положениям Документации либо несоответствие функции Системы требованиям федерального законодательства; 3. необходимость разработки дополнительного инструмента для корректировки данных в базе данных Функционального заказчика, при условии отсутствия штатных методов корректировки данных в функциональности Системы или, если необходимость корректировки данных возникла после обновления Системы на переданный Исполнителем патч/версию Системы. |
| 3 | Запрос на обслуживание  (ЗнО) | Обращение, связанное с запросом на оказание определенных видов услуг, предоставления информации, Документации Системы или других данных. |
| 4 | Запрос на доработку  (ЗнД) | Обращение, связанное с необходимостью проведения анализа требований Заказчика/Функционального заказчика, направленных на изменение существующей и/или разработки новой функциональности Системы, в том числе связанных с изменениями федерального законодательства и/или регионального законодательства, а также предоставление заключения об условиях реализации принятых Исполнителем изменений. |
| 5 | Запрос на изменение  (ЗнИ) | Регистрация осуществляется только Исполнителем при определении необходимости внесения изменений в Систему, инструкции, регламенты или Документацию Системы, а также в отдельных случаях, связанных с необходимостью устранения инцидентов. |

Таблица 2 - Приоритеты обращений и их применение относительно категорий обращений

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Приоритет | Категория обращения, срок предоставления решения в рабочих днях | | | | | | | | | | |
| Инцидент  (ИНЦ) | | | | Запрос на консультацию  (ЗнК) | | Запрос на обслуживание  (ЗнО) | | | Запрос на доработку  (ЗнД) | |
| типовой | | нетиповой |
| Пункт/подпункт описания объекта закупки | 4.4.6/12 | 4.4.6./13 | 4.4.9/11 | 4.4.21/2 | 4.4.4/9 | 4.4.5/13 | 4.4.10/10 | 4.4.14/10 | 4.4.7/11 | 4.4.8/9.1 | 4.4.8/9.2 |
| 1 – блокирующий (наивысший) | 1 | 3 | 2 | 1 | - | - | - | - | - | - | - |
| 2 – значительный (высокий) | 3 | 5 | 3 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 3 – незначительный (средний) | 8 | 20 | - | - | 5 | 5 | - | - | 3 | - | - |
| 4 – низкий | 10 | по согласованию | - | - | 7 | 7 | - | - | 10 | - | - |
| Нет (отсутствует) | - | - | - | - | - | - | 12 | 15 | - | 10 | 23 |

Таблица 3 - Приоритеты инцидентов в зависимости от срочности и степени воздействия

|  |  |
| --- | --- |
| **Приоритет** | **Классифицирующие признаки/ Описание влияния проблемы** |
| 1 – блокирующий (наивысший) | Система не функционирует или разрушены данные.  При этом не существует альтернативных способов (включая ручную обработку) продолжить работу.  Критичные для бизнес-процесса нарушения:  1) прекращение выполнения Системой своих функций;  2) прекращение выполнения Системой части функций, являющихся ключевыми и не позволяющими пользователю выполнить свои прямые задачи в сроки, установленные законодательством;  3) срыв финансирования (т.е. невозможность исполнить в регламентные сроки платежные документы),  4) срыв сроков формирования нормативной отчетности,  5) отсутствует возможность доступа всех, большинства или отдельных ключевых пользователей в Системе. |
| 2 – значительный (высокий) | Система функционирует нестабильно или частично недоступна. При этом существуют альтернативные или временные способы решения инцидента в рамках возможностей Системы, но они являются трудоемкими и снижают эффективность работы пользователей.  Критичные для бизнес-процесса нарушения:  1) частичное нарушение функционирования Системы, критичное для выполнения основных задач (работы ключевой функциональности);  2) невозможно выполнять операции, требующие срочного исполнения;  3) отказ в работе Системы, приводящий к невозможности эксплуатации не ключевой функциональности Системы. |
| 3 – незначительный (средний) | Инцидент не критичен для Системы, нет потери данных, Система функционирует. При этом существуют альтернативные или временные способы решения инцидента в рамках возможностей Системы.  Существенные, но не критичные для бизнес-процесса частичные нарушения:  1) незначительная потеря функциональности Системы, нарушение удобства работы с Системой, не влияющее на возможности выполнения операций в Системе;  2) отсутствует возможность доступа отдельных пользователей к Системе;  3) отсутствует возможность выполнения отдельных не ключевых операций пользователями;  4) снижение скорости выполнения операций в Системе. |
| 4 – низкий | Система функционирует стабильно.  Несущественные для бизнес-процесса нарушения, не влияющие на возможность выполнения операций, но, в совокупности, снижающие эффективность использования Системы:  1) влияющие на удобства работы с Системой;  2) неверная работа пользовательского интерфейса или функциональности при стандартных условиях;  3) системное предупреждение;  4) вызванные ошибочными действиями пользователей;  5) несвоевременного внесения изменений данных в Системе.  Функциональность Системы не нарушена, требуется консультация и/или предоставление информации пользователю. |

# 

# Приложение 2

# к описанию объекта закупки

Таблица 1 - Требования к режиму оказания услуг

| **№ п/п** | **Параметр** | **Уровень предоставления** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Время приема и регистрации обращений по телефону | **8Х5**  в рабочие дни по рабочему времени Функционального заказчика/Заказчика |
| 2. | Время приема обращений по электронной почте | **24Х7**  в рабочие дни по рабочему времени Функционального заказчика/Заказчика |
| 3. | Время регистрации обращений по электронной почте | **8Х5**  в рабочие дни по рабочему времени Функционального заказчика/Заказчика |
| 4. | Время приема и регистрации обращений через АСУО | **24Х7**  за исключением часов технического обслуживания |
| 5. | Обработка и предоставление решения по зарегистрированным обращениям | **8Х5**  в рабочие дни по рабочему времени Функционального заказчика/Заказчика |

# Приложение 3

# к описанию объекта закупки

Таблица 1- Причины приостановки времени обработки обращений

| **Причина приостановки** | **Описание** |
| --- | --- |
| Диагностика обращения | Исполнителю необходимо дополнительное время для проведения более детальной диагностики Инцидента; анализа Запроса на консультацию или Запроса на обслуживание в следующих случаях:  1) требуется дополнительное время на диагностику инцидента;  2) требуется глубокий анализ бизнес-процессов Заказчика/Функционального заказчика, федеральных нормативных правовых актов, региональных нормативных правовых актов;  3) требуется разработка нетиповых (рекомендованных Исполнителем) методов использования Системы (схем работы с Системой);  4) по вопросу функционирования Системы, если в Документации по работе с Системой, отсутствует необходимое описание по особенностям работы той или иной Функции Системы или, если имеющееся описание не дает четкого ответа на поставленный вопрос.  Срок возобновления услуг определяется по согласованию Сторон. |
| Создан запрос по внешней системе | В случае выявления в рамках обращения необходимости взаимодействия Исполнителя с представителем производителя Внешней системы и/или если по обращению требуется анализ, диагностика, предоставление заключения и/или решения со стороны специалистов производителя Внешней системы, работающей в связке с Системой.  При наличии у производителя Внешней системы программного продукта, предназначенного для учета обращений, Исполнитель в качестве подтверждения взаимодействия с производителем Внешней системы, указывает в обращении УП следующую информацию:  1) ссылку на номер обращения, зарегистрированной в системе учета обращений производителя Внешней системы,  2) копию графического экрана с информацией об обращении, зарегистрированном в системе учета обращений производителя Внешней системы. |
| По согласованию с Функциональным заказчиком/Заказчиком | УП или Заказчик/Функциональный заказчик попросили отложить оказание услуг. Например, в период подготовки отчетности, Заказчик/Функциональный заказчик не может предоставить возможность удаленного подключения к Системе, необходимого для диагностики причин возникновения Инцидента.  Срок возобновления услуг определяется по согласованию Сторон. |
| Обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор) | Используется в случаях, когда оказание услуг приостановлено по не зависящим от Исполнителя обстоятельствам непреодолимой силы (форс-мажорам). |
| Необходимо предоставление дополнительной информации | Используется в случаях необходимости получения от УП дополнительной информации, необходимой для анализа и выработки методов решения по обращению. А также для подтверждения УП успешности применения выданных рекомендаций, временного и/или постоянного решения. |
| Ожидание решения ЗнИ | Используется Исполнителем, когда для оказания услуг, направленных на решение «Запроса на обслуживание», требуется эскалация обращения на более высокий уровень специалистам экспертной поддержки, включая специалистов четвертой линии сопровождения. Используется в следующих случаях:   1. Если для подготовки постоянного решения требуется устранение системной ошибки в работе Системы; 2. Если для подготовки постоянного решения требуется внесение изменений в Систему или Документацию Системы; 3. Если для подготовки временного и/или постоянного решения требуется анализ проблемы, проведение исследований, разработка и тестирование гипотез, анализ корневых причин – необходимых для выработки временного (при наличии) и/или постоянного решения; 4. Если для подготовки постоянного решения требуется разработка сложного инструмента корректировки данных в БД Функционального заказчика, трудозатраты на разработку которого превышают установленные нормативные сроки решения «Запроса на обслуживание».   При этом указанные услуги оказываются Исполнителем в рамках обращения категории «Запрос на изменение». |

# Приложение 4

# к описанию объекта закупки

Список уполномоченных пользователей для взаимодействия с Исполнителем в целях исполнения приложения № \_\_\_ к Контракту № \_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

на оказание услуг по сопровождению информационной системы **«Управление бюджетным процессом Ленинградской области»**

| № п/п | Организация | Ф.И.О. | Должность | Телефон | Адрес электронной почты |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

# Приложение 5

# к описанию объекта закупки

# Форма обращения от УП по электронной почте

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование Системы: | Версия Системы: |
|  |  |
| Информация об учреждении: | |
| Принадлежность к бюджету |  |
| Наименование организации (краткое) |  |
| ИНН |  |
| КПП |  |
| ИКУ |  |
| Код по СПЗ |  |
| Полномочия организации в ЕИС  (*если несколько, перечислить*) |  |
| Вышестоящая организация  *(указать ИНН или наименование Распорядителя)* |  |
| Информация о пользователе: | |
| ФИО пользователя (полностью) |  |
| Логин пользователя |  |
| Контактный телефон  (с указанием кода города) |  |
| Адрес электронной почты |  |
| Информация о согласии на сброс  пароля пользователя, в случае необходимости, на временный пароль |  |
| Полномочия пользователя в Системе  (*если несколько, перечислить)* |  |
| Описание проблемы: | |
| Наименование документа |  |
| Номер документа |  |
| Дата документа |  |
| Статус документа |  |
| Выполняемое действие |  |
| Краткое описание проблемы (текст ошибки) |  |
| Полное описание проблемы |  |
| Дополнительная информация (описание вложений, графических копий экранов) |  |
| Дополнительная информация  *(описание вложений, графических копий экранов, сопутствующая информация)* |  |

# Приложение 6

# к описанию объекта закупки

# Формы отчетных документов

**Форма журналов учета инцидентов/ запросов на консультацию / запросов на доработку /запросов на обслуживание**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Организация** | **Номер** | **Тип обращения** | **Приоритет** | **Дата регистрации** | **Плановая дата решения** | **Дата предоставления решения** | **Дата закрытия** | **Время приостановки** | **Фактический срок решения** | **Превышение нормативного срока решение** | **Описание ПР** | **Статус** |
| **1** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **2** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Итого** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **Итого в срок** |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **Итого в срок %** |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Тип обращения (в том числе по приоритетам)** | **Общее количество обращений** | **Количество закрытых обращений** | **Количество обращений в работе** | **Кол-во обращений с нарушением срока исполнения** |
| **Запрос на обслуживание, всего =** |  |  |  |  |
| с приоритетом "блокирующий" (наивысший) |  |  |  |  |
| с приоритетом "значительный" (высокий) |  |  |  |  |
| с приоритетом "незначительный" (средний) |  |  |  |  |
| с приоритетом "низкий" |  |  |  |  |
| с приоритетом "нет" (отсутствует) |  |  |  |  |
| **Запрос на консультацию, всего =** |  |  |  |  |
| с приоритетом "блокирующий" (наивысший) |  |  |  |  |
| с приоритетом "значительный" (высокий) |  |  |  |  |
| с приоритетом "незначительный" (средний) |  |  |  |  |
| с приоритетом "низкий" |  |  |  |  |
| с приоритетом "нет" (отсутствует) |  |  |  |  |
| **Запрос на изменение, всего =** |  |  |  |  |
| с приоритетом "блокирующий" (наивысший) |  |  |  |  |
| с приоритетом "значительный" (высокий) |  |  |  |  |
| с приоритетом "незначительный" (средний) |  |  |  |  |
| с приоритетом "низкий" |  |  |  |  |
| с приоритетом "нет" (отсутствует) |  |  |  |  |
| **Инцидент, всего =** |  |  |  |  |
| с приоритетом "блокирующий" (наивысший) |  |  |  |  |
| с приоритетом "значительный" (высокий) |  |  |  |  |
| с приоритетом "незначительный" (средний) |  |  |  |  |
| с приоритетом "низкий" |  |  |  |  |
| с приоритетом "нет" (отсутствует) |  |  |  |  |
| **Запрос на доработку, всего =** |  |  |  |  |
| с приоритетом "блокирующий" (наивысший) |  |  |  |  |
| с приоритетом "значительный" (высокий) |  |  |  |  |
| с приоритетом "незначительный" (средний) |  |  |  |  |
| с приоритетом "низкий" |  |  |  |  |
| с приоритетом "нет" (отсутствует) |  |  |  |  |
|  | Итого: |  |  | Итого с нарушением срока: |
|  |  |  |  | Итого с нарушением срока %: |
|  |  |  |  | "блокирующий" (наивысший) |
|  |  |  |  | "значительный" (высокий) |
|  |  |  |  | "незначительный" (средний) |
|  |  |  |  | "низкий" |
|  |  |  |  | "нет" (отсутствует) |

**Форма Технического акта**

ТЕХНИЧЕСКИЙ АКТ № \_

по Государственному контракту № \_\_\_ от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.

на оказание услуг по сопровождению \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| Санкт-Петербург | «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_ года |

Приемочная комиссия, действующая на основании распоряжения государственного казенного учреждения Ленинградской области «Оператор «электронного правительства» (ГКУ ЛО «ОЭП») от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ составила настоящий акт о нижеследующем:

1. Комиссия рассмотрела результаты оказания услуг по государственному контракту № \_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_ года за счет средств бюджета Ленинградской области на 202\_\_ год, государственная программа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, целевая статья расходов \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, раздел/подраздел \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, КЦСР \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, КВР \_\_\_\_\_\_, КОСГУ \_\_\_\_\_\_, ДопКР \_\_\_\_\_ между государственным казенным учреждением Ленинградской области «Оператор «электронного правительства» (далее – Заказчик) и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далее – Исполнитель) на оказание услуг по сопровождению \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далее – Контракт) по \_\_\_\_\_\_ отчетному периоду.
2. Комиссия установила:

2.1. Исполнитель оказал следующие услуги:

* …..
* …..

По факту оказания услуг подлежит оплате в 202\_\_ году \_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_ копеек, в том числе НДС \_\_\_ % \_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей \_\_\_\_ копеек.

2.2. Исполнитель, по результатам оказанных услуг представил Заказчику и Функциональному заказчику комплект отчетных документов в соответствии с описанием объекта закупки, а именно:

* ….
* ….

2.3. Объем, содержание и качество оказанных услуг соответствуют требованиям описанию объекта закупки. В ходе приемки услуг недостатков не выявлено.

2.4. Состав, комплектность и содержание отчетных документов, представленных Исполнителем, соответствует требованиям описания объекта закупки

2.5. Экспертиза оказанных услуг и представленных отчетных документов проведена силами Заказчика.

1. Комиссия решила:
   1. Считать, что Исполнитель оказал услуги по \_\_отчетному периоду в срок и в полном соответствии с требованиями описания объекта закупки.
   2. Принять результаты оказания услуг по Контракту по \_\_ отчетному периоду.

Акт составлен в трех экземплярах:

1 экземпляр – Заказчику – Государственное казенное учреждение Ленинградской области «Оператор «электронного правительства»;

2 экземпляр – Функциональному заказчику – Комитет Финансов Ленинградской области;

3 экземпляр – Исполнителю - ….

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Заказчик: от ГКУ ЛО «ОЭП»: |  |  |
| Председатель Комиссии: |  |  |
| (должность) | (подпись) | (И.О. Фамилия) |
| Члены комиссии: |  |  |
| (должность) | (подпись) | (И.О. Фамилия) |
| Функциональный заказчик: | | |
|  |  |  |
| (должность) | (подпись) | (И.О. Фамилия) |

**Приложение 7**

**к описанию объекта закупки**

**Регламент работы**

**службы технической поддержки**

**информационной системы**

**«Управление бюджетным процессом Ленинградской области»**

1. **Общие положения**

1.1. Регламент работы службы технической поддержки информационной системы «Управление бюджетным процессом Ленинградской области» (далее – Регламент, Система), разработан в целях осуществления Комитетом финансов Ленинградской области правомочий обладателя информации и оператора Системы и определяет порядок взаимодействия органов исполнительной власти Ленинградской области, органов местного самоуправления Ленинградской области, государственных и муниципальных учреждений Ленинградской области с оператором Системы и уполномоченным оператором Системы лицом при организации технической поддержки.

1.2. Термины, сокращения и определения

|  |  |
| --- | --- |
| Термин, сокращение | Определение |
| АСУО | Автоматизированная система учета обращений пользователей Системы |
| БД | База данных |
| ВР | Временное решение |
| Инициатор | Пользователь Системы, подавший Обращение в СТП, на основании которого зарегистрировано Обращение пользователя Системы |
| Инцидент | Событие в процессе функционирования Системы прямо, косвенно или потенциально, ведущее к остановке рабочих процессов в Системе или негативно отражающееся на качестве функционирования Системы |
| Система | Информационная система «Управление бюджетным процессом Ленинградской области» |
| ИС | Информационная система |
| Консультация | Предоставление разъяснений Пользователю Системы по вопросам, связанным с эксплуатацией Системы |
| Обращение | Обращение Пользователя Системы в СТП по телефону, электронной почте, АСУО. |
| Оператор Системы | Комитет финансов Ленинградской области |
| ПЛО | Пользователи ЛО - Главные распорядители бюджетных средств (ГРБС, в том числе КФ ЛО), распорядители бюджетных средств (РБС), получатели бюджетных средств (ПБС) областного бюджета Ленинградской области, государственные бюджетные/автономные учреждения областного бюджета Ленинградской области |
| Пользователи Системы | Все пользователи, включенные в группы УП и ПЛО |
| Сайт оператора Системы | Официальный сайт комитета финансов Ленинградской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.finance.lenobl.ru |
| Специалист СТП | Сотрудник Исполнителя, выполняющий работы по обработке обращений |
| СТП | Служба технической поддержки Системы |
| Техническая документация | Документация, выпущенная Исполнителем и описывающая функциональные возможности Системы |
| УП | Уполномоченные пользователи Заказчика и Функционального заказчика, в т.ч. администраторы МО, определенные ответственным представителем Заказчика и Функционального заказчика с официальным уведомлением Исполнителя о включении пользователей в список уполномоченных пользователей |
| Уполномоченный пользователь Функционального заказчика | Представитель Комитета Финансов Ленинградской области уполномоченный на взаимодействие с ПЛО. |

## Цель и основные положения организации технической поддержки

* 1. Цель технической поддержки Системы состоит в обеспечении бесперебойного производительного функционирования Системы, в соответствии с технической документацией на Систему и непрерывной доступности функций Системы для пользователей Системы.

2.2. Доступность функций Системы для пользователей Системы обеспечивается СТП. Взаимодействие Пользователей Системы с СТП обеспечивается посредством АСУО, единого номера телефона, единого адреса электронной почты.

2.3. Оказание услуг СТП должно отвечать следующим требованиям:

- услуги оказываются СТП на основании Обращений;

- все Обращения, направленные в СТП, должны быть зафиксированы и классифицированы;

- принятие решений по Обращениям осуществляется специалистами СТП;

- информирование Пользователей Системы о действиях СТП по Обращению производится по электронной почте, предоставленной Пользователем во время регистрации Обращения

1. **Условия оказания услуг СТП**

3.1. Техническая поддержка начинается с приема и регистрации Обращений Пользователей Системы.

3.2. Прием и регистрация Обращений могут быть выполнены с использованием следующих каналов связи:

- путем направления Пользователем Системы электронного письма на адрес электронной почты контактного центра согласно Приложению 2 к настоящему Регламенту;

- путем телефонного звонка Пользователем Системы по выделенной бесплатной телефонной линии контактного центра;

- самостоятельная регистрация Обращения УП в АСУО.

3.3. Обращения, поступившие по другим каналам связи, не предусмотренным п.2.2 настоящего Регламента, не являются официальными. Иные каналы связи рассматриваются только как средства личного общения и не обязывают специалистов СТП регистрировать Обращения и (или) отвечать на Обращения, переданные по таким каналам связи.

3.4. Режим оказания услуг СТП.

3.4.1. Режим оказания услуг СТП приведен в Таблице 1 настоящего Регламента.

3.4.2. Прием, регистрация, обработка Обращений и предоставление решений по Обращениям осуществляется в рабочие часы по рабочим дням Оператора Системы в режиме 9х5 с 9:00 до 18:00.

3.4.3. Прием обращений по электронной почте обеспечивается круглосуточно.

Таблица 1. Режим работы СТП

| № п/п | Этап работы с Обращением | Режим работы СТП в формате (часы) х (рабочие дни недели) |
| --- | --- | --- |
| 1 | Прием и регистрация Обращений по телефону | 9 Х 5, с 9.00 до 18.00 |
| 2 | Прием Обращений по электронной почте | 24 х 7 |
| 3 | Регистрация Обращений по электронной почте | 9 Х 5, с 9.00 до 18.00 |
| 4 | Обработка Обращений и предоставление решений по зарегистрированным Обращениям | 9 Х 5, с 9.00 до 18.00 |

3.5. Уровни поддержки Пользователей Системы

3.5.1. СТП обеспечивает четыре уровня поддержки Пользователей Системы.

3.5.2. Функциональные обязанности специалистов первого уровня СТП:

1) прием и регистрация Обращений;

2) предоставление запрашиваемой в Обращении информации;

3) предоставление решения, позволяющего обойти проблему (временное решение);

4) доведение информации по плановым срокам исправления ошибок.

3.5.3. Функциональные обязанности специалистов второго уровня СТП:

1. решение вопросов переданных первой линией сопровождения;
2. прием обращений от УП, консультирование УП;
3. анализ Инцидентов, подготовка обходных и системных решений проблем;
4. подготовка решений по обращениям, с категорией (типом) «Запрос на консультирование» и «Запрос на обслуживание».

3.5.4. Функциональные обязанности специалистов третьего уровня СТП:

1) анализ и решение Обращений переданных со второй линии сопровождения;

2) подготовка обращений для передачи на следующую линию сопровождения

3.5.5. Функциональные обязанности специалистов четвертого уровня СТП:

1) прием и обработка обращений переданных с третьей линии сопровождения.

2) подготовка и предоставление релизов.

1. **Предоставление доступа к АСУО**

4.1. В целях организации учета Обращений исполнитель обеспечивает единую точку доступа к АСУО для УП.

4.2. АСУО обеспечивает выполнение следующих функций:

1) регистрация Обращений;

2) назначение ответственных специалистов СТП по Обращениям;

3) анализ и классификация Обращений;

4) контроль хода решений Обращений;

5) добавление комментариев к Обращениям в процессе решения;

6) подтверждение предоставления решений по Обращениям или возобновление процесса решения Обращениям при ненадлежащем качестве предоставленного решения;

7) получение УП АСУО информации обо всех решаемых и решенных Обращениях;

8) автоматическое информирование УП по электронной почте о ходе решения Обращения.

4.3. Функции АСУО могут быть недоступны в часы технического обслуживания АСУО.

4.4. При отсутствии технической возможности и/или доступа УП к функции регистрации Обращений в АСУО, Исполнитель обязан организовать прием и регистрацию обращений от УП по дополнительным каналам приема обращений – по телефону и/или электронной почте.

1. **Этапы процесса оказания услуг СТП**

Процесс оказания услуг СТП включает в себя следующие этапы:

1) прием и регистрация Обращения;

2) первичный анализ и классификация Обращения;

3) решение Обращения;

4) проверка Пользователем Системы предложенного решения и закрытие Обращения.

1. **Прием и регистрация обращений от пользователей Системы.**

6.1. Прием и регистрация Обращений осуществляется в соответствии с Условиями оказания услуг, приведенными в пункте 2 настоящего Регламента, на первом уровне СТП.

6.2. Инициатор обязан предоставить максимально полную и детальную информацию об Инциденте или развернуто, в деталях задать вопрос, в части, касающейся исполнения функций Инициатора с использованием функционала Системы. Количество и объем информации должны быть достаточными для того, чтобы специалисты СТП могли рассмотреть Обращение без дополнительного взаимодействия с пользователем Системы.

6.3. Порядок приема Обращений по электронной почте

Пользователь Системы заполняет таблицу по форме, представленной в Приложении 2 к настоящему Регламенту. В форме обращения от УП по электронной почте, Инициатор заполняет все поля таблицы, предоставляя исчерпывающую информацию по обращению, необходимую для предоставления решения. В случае ненадлежащего заполнения формы обращения в СТП по электронной почте, представленной в Приложении 2 к настоящему Регламенту, в регистрации обращения может быть отказано.

6.4. Порядок Обращения по выделенной телефонной линии СТП

6.4.1. При обращении Пользователя Системы в адрес контактного центра по выделенной телефонной линии, звонок поступает на специалиста первого уровня СТП.

6.4.2. Время ожидания ответа при обращении по телефону - не более 15 минут.   
6.5. Регистрация Обращений в АСУО специалистом СТП

6.5.1. Обращения пользователей в СТП по телефону или по электронной почте фиксируются в АСУО для последующей отработки.

6.5.2. При регистрации Обращения специалист первого уровня СТП должен заполнить в журнале обязательные поля:

1) «Тема»;

2) «Подсистема»;

3) «Приоритет»;

4) «Категория (тип)»;

5) «Контактное лицо»;

6) «Содержание»;

7) «Ответственный».

6.5.3. Все вышеперечисленные данные заполняются специалистом первого уровня СТП из письма или со слов пользователя Системы. Дата и время Обращения проставляются АСУО автоматически. По обращениям, полученным на единую электронную почту или принятых на единый номер телефона, в комментариях указывается адрес электронной почты пользователя Системы для предоставления обратной связи по обращению. В случае непредоставления Пользователем системы адреса электронной почты при обращении в СТП, обратная связь по обращению может быть не предоставлена.

6.5.4. Каждому Обращению автоматически присваивается уникальный номер Обращения.

6.5.5. После присвоения Обращению уникального номера, информация о номере обращения передается пользователю Системы.

6.5.6. Уникальный номер Обращения необходимо указывать в дальнейших коммуникациях со специалистами СТП.

6.6. Самостоятельная регистрация Обращений в АСУО УП.

При регистрации Обращения в АСУО УП самостоятельно заполняет все требуемые для регистрации обращения поля.

6.7. Одному Обращению пользователя Системы должно соответствовать одно зарегистрированное Обращение в АСУО.

6.8. Если в процессе обработки Обращения в АСУО, возникают новые вопросы или события у пользователей Системы, не связанные с текущим Обращением в АСУО, либо влекущие за собой проведение дополнительных работ – сопутствующих, но прямо не связанных, то по ним в АСУО должны быть зарегистрированы отдельные Обращения.

1. **Первичный анализ и классификация Обращений**

7.1. Первичный анализ Обращения включает в себя следующие процедуры:

1) проверка на соответствие обращения составу услуг, модульного состава, корректность определения категории (типа) и приоритета Обращения указанных в описании объекта закупки;

2) анализ достаточности данных, указанных в описании Обращения, для предоставления решения;

3) запрос дополнительной информации, необходимой для решения Обращения, в случае необходимости;

4) выполнение мероприятий, направленных на решение Обращения.

7.2. Специалист второго уровня СТП:

1) принимает обращения, переданные первой линией сопровождения, либо регистрирует обращение в АСУО принятое от УП.

2) проводит анализ Обращения на соответствие категории , типу и приоритету.

3) при необходимости уточняет у Инициатора детали требований Обращения;

4) после уточнения требований классифицирует Обращение и отражает результаты первичного анализа и классификации каждого Обращения в АСУО.

7.3. Уточнение категории (типа) и приоритета Обращения в АСУО

7.3.1. Инициатор самостоятельно определяет первоначальную категорию (тип) и приоритет Обращения при передаче его в АСУО на этапе регистрации Обращения в АСУО, описанном в п. 5 настоящего Регламента.

7.3.2. В случае если категория (тип) и приоритет обращения определены некорректно, уполномоченный сотрудник СТП по согласованию с УП или пользователем Системы вправе изменить категорию (тип) и приоритет данного Обращения в соответствии с правилами присвоения приоритета Обращениям, определенными в Таблице 1 Приложения 1 настоящего Регламента, а также требованиями к срочности и степени воздействия, определенными для Обращений с категорией (типом) «Инцидент».

7.3.3. Если смена категории (типа) обращения не приводит к увеличению сроков обработки обращения, сотрудник СТП имеет право изменить категорию (тип) данного Обращения без согласования с Инициатором либо Функциональным Заказчиком (включая случаи, когда инициатор указал тип самостоятельно при регистрации обращения).

7.3.4. Если инициатор обращения указал некорректную категорию (тип) и/или приоритет, и его изменение приведет к увеличению времени обработки обращения, уполномоченный сотрудник СТП согласовывает изменение типа и/или приоритета письменно с УП или Пользователем Системы с обоснованием необходимости изменения классификации. Если запрос на изменение приоритета направлен электронной почтой в адрес УП или Пользователя Системы, ответ на запрос по изменению типа и/или приоритета должен быть предоставлен в течение одного рабочего дня, но не менее, чем за 3 (три) рабочих часа до истечения срока решения обращения. В случае отсутствия согласования в установленный срок изменения приоритета и типа считаются согласованными.

7.3.5. Новый срок решения Обращения для случаев п. 7.3.2, 7.3.4 рассчитывается следующим образом:

1) в случае понижения приоритета из расчета нового срока решения Обращения, определенного по значению последнего присвоенного приоритета, вычитается время, в течение которого Обращение находилось в работе сотрудника СТП;

2) в случае повышения приоритета Обращения, отсчет времени обработки Обращения по новому сроку решения Обращения начинается заново с момента повышения приоритета.

7.4. Специалист СТП вправе запрашивать у Пользователей Системы дополнительную информацию по Обращению, необходимую для качественного оказания услуг по решению Обращения.

7.4.1. Уточнение дополнительной информации по Обращению производится специалистами СТП по мере необходимости.

7.4.2. Передача информации от специалиста СТП к Пользователю Системы в рамках оказания услуг происходит путем формирования сообщения на электронную почту Пользователя Системы при предоставлении решения по Обращению.

7.5 Специалист СТП вправе мотивированно отказать в выполнении Обращения (закрыть Обращение в АСУО), если:

1) При классификации Обращения в АСУО, выявлено несоответствие сути Обращения составу оказываемых СТП услуг.

Обращения по работам, не предусмотренным настоящим Регламентом и условиями описания объекта закупки, специалисты СТП не обрабатывают, о чем делается соответствующая запись в АСУО.

2) Пользователь не предоставил запрошенную информацию, необходимую для предоставления решения по Обращению, по истечении 30 (тридцати) рабочих дней с момента направления запроса на предоставление информации специалистом СТП, при условии, что специалист СТП запрашивал недостающую информацию у Инициатора Обращения посредствам АСУО не менее 2 (двух) раз за указанный период;

3) Обращение повторяет другое Обращение, зарегистрированное ранее Пользователем Системы или специалистом СТП.

1. **Сроки решения Обращения**

8.1 Специалист СТП обязан контролировать сроки, отведенные для регистрации и решения Обращения.

8.2. Специалист СТП должен обеспечить эскалацию Обращения на следующий уровень СТП без нарушения установленных сроков обработки.

8.3. В отдельных случаях и при условии, что специалист СТП обоснует объективную невозможность выполнения Обращения в установленный срок, время решения может быть увеличено по письменному согласованию с УП. Допускается согласование посредством электронной почты и (или) АСУО.

8.4. Обращение может быть отложено по нескольким причинам, указанным в Таблице 2 Приложения 1 к настоящему Регламенту.

1. **Управление обращениями с категорией (типом) «Инцидент»**

9.1. Под данным видом услуг понимается диагностика, классификация, анализ и предоставление решения по зарегистрированным Обращениям, связанным с возникновением у Пользователей Системы событий, возникающих в случаях:

1) нештатной ситуации при выполнении функции Системы, влияющей или способной прекратить возможность выполнения Пользователем Системы действий в Системе;

2) прекращения выполнения функции Системы, некорректного выполнения функции Системы, не позволяющего Пользователю Системы осуществить свои обязанности в сроки, установленные законодательством;

3) несоответствия функции Системы положениям Документации (системная ошибка) либо несоответствия функции Системы требованиям Федерального законодательства.

9.2. Обращения, связанные с возникновением у пользователя Инцидента в работе Системы, должны быть зарегистрированы в АСУО с категорией (типом) «Инцидент» с приоритетом, указанным в Таблице 3 Приложения 1 к настоящему Регламенту.

9.3. Решение Обращения с категорией (типом) «Инцидент» может включать в себя:

1) предоставление рекомендаций по эксплуатации или настройке Системы с использованием предусмотренной в Системе функциональности, без необходимости внесения изменений в Систему или документацию;

2) предоставление рекомендаций по выполнению действий в Системе с использованием предусмотренной в них функциональности;

3) предоставление рекомендаций по корректировке данных с использованием штатных механизмов и функций Системы;

4) подготовку инструмента для корректировки данных, при условии отсутствия штатных механизмов корректировки данных с использованием функциональности Системы;

5) консультирование пользователей Системы в случае выявления ошибочных действий, которые привели к возникновению Инцидента;

6) подготовку и предоставление временного решения (при наличии), включающего в себя консультации, рекомендации и (или) программные средства, позволяющие снизить степень влияния Инцидента на выполнение задач Пользователей Системы в случае, если Инцидент связан с системной ошибкой или сбоем;

7) предоставление заключения по результатам диагностики о необходимости передачи Обращения специалистам на более высокий уровень СТП, включая специалистов четвертого уровня.

9.4. Специалист СТП продолжает анализ события и подготовку временного и/или постоянного решения, позволяющего решить зарегистрированное Обращение:

1) если для подготовки постоянного решения требуется устранение системной ошибки;

2) если для подготовки постоянного решения требуется внесение изменений в Систему или документацию;

3) если для подготовки временного и/или постоянного решения требуется анализ проблемы, проведение исследований, разработка и тестирование гипотез, анализ корневых причин – необходимых для выработки временного (при наличии) и/или постоянного решения;

4) если для подготовки постоянного решения требуется разработка сложного инструмента корректировки данных в БД, трудозатраты на разработку которого превышают установленные нормативные сроки решения Инцидента.

9.5. По запросу специалиста СТП Инициатор обязан предоставить специалисту СТП материалы и данные, необходимые для диагностики причин события и их дальнейшего устранения.

9.6. Специалист СТП вправе предоставить Пользователю Системы временное/обходное решение, которое снижает воздействие инцидента на работу в Системе Пользователей Системы. При наличии временного/обходного решения, Специалист СТП вправе понизить приоритет по инциденту или предоставить постоянное решение Пользователю Системы в срок, в зависимости от установленного приоритета согласно Таблицы 3 Приложения 1 к настоящему Регламенту.

9.7. Работы, выполняемые в рамках настоящего пункта, не распространяются на Инциденты, возникшие не по вине специалистов СТП.

9.8. Специалист СТП обязан предоставить Пользователю Системы решение в сроки, отведенные на решение Обращения с категорией (типом) «Инцидент», в зависимости от присвоенного приоритета, в соответствии с Таблицей 3 Приложения 1 к настоящему Регламенту.

1. **Управление обращениями с категорией (типом) «Запрос на консультацию»**

10.1. Под данным видом услуг понимается предоставление необходимых и достаточных ответов и рекомендаций по зарегистрированным Обращениям Пользователей Системы по следующим вопросам:

1) эксплуатации Системы, включая:

- установку, настройку, обновление, функционирование Системы;

- порядок выполнения операций рабочих процессов в соответствии с рекомендациями, схемами и методами работы, определенными в Документации к Системе;

- методы и схемы работы с Системой в соответствии с требованиями законодательства.

2) технического функционирования Системы, включая:

- предоставление рекомендаций по настройке, оптимизации, установке, проведению обновления, администрированию Системы;

- настройку, установку, оптимизацию, проведение обновления и администрирования БД Системы.

10.2. Обращения с запросом на консультационную поддержку должны быть зарегистрированы в АСУО с категорией (типом) «Запрос на консультацию» с приоритетом, указанным в Таблице 3 Приложения 1 к настоящему Регламенту.

10.3. Специалист СТП обязан предоставлять необходимые и достаточные ответы и рекомендации, позволяющие пользователям Системы решить возникающие в ходе эксплуатации Системы вопросы или проблемы.

10.4. Специалист СТП обязан оказывать консультации пользователям Системы в сроки, отведенные на решение обращения с категорией (типом) «Запрос на консультацию» в зависимости от присвоенного приоритета, в соответствии с Таблицей 3 Приложения 1 к настоящему Регламенту.

10.5. Данный вид работ не включает в себя вопросы, касающиеся настройки, установки, оптимизации, проведения обновлений и администрирования системы управления БД, аппаратного окружения Системы (аппаратное обеспечение, сетевое оборудование, иное), а также установки, настройки, оптимизации системного ПО.

1. **Управление обращениями с категорией (типом) «Запрос на обслуживание»**

11.1. Под данным видом услуг понимается выполнение нетиповых работ, предоставление информации по зарегистрированному Обращению, не связанному с нарушением эксплуатации Системы, необходимостью выполнения типовых услуг или оказания консультации в рамках состава работ.

11.2. К нетиповым обращениям с категорией (типом) «Запрос на обслуживание» относятся обращения, содержащие:

1) запрос на обновление Документации Системы и другой информации по Системе;

2) запрос, связанный с необходимостью разработки дополнительного инструмента корректировки данных в БД Системы;

3) прочие запросы, не связанные напрямую с вопросами эксплуатации Системы, и не выходящие за рамки настоящего Регламента;

4) Принудительная обработка документов Системы по обращению Функционального заказчика с использованием штатных функциональных возможностей Системы;

5) Построение запросов к БД Системы на выборку информации по обращениям УП Функционального заказчика.

11.3. Обращения должны быть зарегистрированы в АСУО с категорией (типом) «Запрос на обслуживание» с приоритетом, указанным в Таблице 3 Приложения 1 к настоящему Регламенту.

11.4. Специалист СТП обязан предоставить решение в сроки, отведенные на решение Обращения с категорией (типом) «Запрос на обслуживание» - нетиповой, в зависимости от присвоенного приоритета, в соответствии с Таблицей 3 Приложения 1 к настоящему Регламенту.

11.5. В рамках оказания услуг по данному пункту Регламента в зону ответственности специалистов СТП не входят:

- решение запросов на обслуживание, не связанных напрямую с вопросами эксплуатации Системы.

- решение Обращений, затрагивающих типовой функционал Системы, которые решаются в рамках других пунктов Регламента.

1. **Управление обращениями с категорией «Запрос на доработку».**

Под данным видом услуг понимается анализ обращений зарегистрированных уполномоченным пользователем Заказчика\Функционального заказчика, связанных с необходимостью изменения существующей и/или разработки новой функциональности Системы, в том числе связанных с изменениями федерального и регионального законодательства, и предоставление заключения об условиях реализации принятых к реализации изменений.

1. Услуга оказывается на основании обращений, зарегистрированных в АСУО с категорией «Запрос на доработку» с приоритетом, определенным для данной категории обращений (см. Таблица 3 Приложения 1 настоящего Регламента).
2. Обращения с типом «Запрос на доработку» регистрируются в АСУО Уполномоченным пользователем Функционального заказчика, либо специалистом СТП, по согласованию с Уполномоченным пользователем Функционального заказчика и предоставлением исчерпывающих требований к условиям реализации изменений.
3. Обращения с типом «Запрос на доработку» не принимаются специалистом СТП в работу от ПЛО.
4. В случае необходимости внесения изменений в Систему, Пользователи системы направляют запрос на согласование внесения изменений в Систему в адрес уполномоченного пользователя Функционального заказчика, с подробным описанием необходимых изменений. По факту рассмотрения Уполномоченным пользователем Функционального заказчика запроса на изменение и подтверждения необходимости внесения изменений в Систему, в АСУО регистрируется обращение с категорией «Запрос на доработку».
5. Исполнитель обязан организовать комплекс мер (анализ), направленных на исследование обращения, связанных с необходимостью изменения существующей и/или разработки новой функциональности Системы
6. На основании информации, полученной в рамках обращения, Исполнитель проводит анализ реализуемости требуемых изменений/дополнений функциональности Системы, предварительно вырабатывает способы и анализирует методы внесения изменений в Систему.
7. По результатам анализа Исполнитель информирует Функционального заказчика о заключении в отношении запроса на доработку, в котором указывает либо условия реализации изменений, либо причины отказа в реализации с предоставлением Функциональному заказчику обоснованного пояснения.
8. Основанием для отказа в реализации изменений могут быть:
   1. Наличие противоречий между требованиями Функционального заказчика и положениями федерального и/или регионального законодательства;
   2. Наличие несоответствия запрашиваемых требований функциональным возможностям программных компонентов и модулей Системы, указанных в описании объекта закупки;
   3. Наличие в требованиях Функционального заказчика положений, исполнение которых приведет к ухудшению надежности, производительности, стабильности, масштабируемости или к потере существенных функций Системы;
   4. Противоречие требований Функционального заказчика особенностям функционирования Системы, реализация которых может привести к потере существенных функций Системы, с обоснованным пояснением Функциональному заказчику этих особенностей;
   5. Наличие несоответствия запрашиваемых изменений функциональному назначению Системы, автоматизируемым функциям Системы;
   6. Наличие в требованиях Функционального заказчика положений несовместимых с архитектурой Системы.
9. Исполнитель обязан отражать информацию о ходе решения обращения в АСУО.
10. Исполнитель обязан предоставить Функциональному заказчику:
    1. по результатам анализа обращения категории «Запрос на доработку», связанной с изменением Федерального законодательства, заключение и сроки реализации в срок, не превышающий 10 рабочих дней.
    2. по результатам анализа обращения категории «Запрос на доработку», не связанной с изменением Федерального законодательства, заключение в срок 23 рабочих дня. По обращению категории «Запрос на доработку» не связанной с изменением Федерального законодательства, Исполнитель обязан согласовать с Функциональным заказчиком предлагаемый вариант решения. Сроки реализации Исполнитель предоставляет по факту согласования Функциональным заказчиком предлагаемого варианта решения.
11. Исполнитель обязан предоставить Функциональному заказчику заключение по запросу об уточнении сроков реализации обращения категории «Запрос на доработку» в срок 5 рабочих дней.
12. **Организация контактного центра**
13. Услуга включает в себя выполнение Исполнителем комплекса мероприятий (организационных, технических), направленных на организацию контактного центра Исполнителя для приема и обработки обращений пользователей Системы по вопросам эксплуатации Системы, а именно:

* Предоставление единого бесплатного номера телефона для приема обращений пользователей Системы по вопросам эксплуатации Системы;
* Предоставление единого адреса электронной почты для приема обращений Пользователей Системы по вопросам эксплуатации Системы;
* Прием, регистрацию и обработку Исполнителем обращений с категориями и приоритетами, указанными в пп.1-2 Таблицы 4 Приложения 1 и в соответствии со сроками, указанными в Таблица 3 Приложение 1, поступивших от Пользователей Системы на единый номер телефона или на единый адрес электронной почты контактного центра Исполнителя.

1. Оказание услуги осуществляется в соответствии с требованиями к режимам оказания услуг, приведенными в Таблице 1 «Режим работы СТП» настоящего Регламента.
2. Исполнитель обязан принимать обращения с использованием следующих способов передачи обращений:

* Многоканальный телефон (единый номер);
* Электронная почта (единый адрес).

1. Регистрация обращений включает в себя следующие процедуры:

* прием обращений от Пользователей Системы специалистами контактного центра Исполнителя;
* первичная классификация обращений, принятых от Пользователей Системы;
* регистрация обращений, принятых от Пользователей Системы, в АСУО с присвоением уникального номера обращения (УИН).

1. Обработка заявок включает в себя следующие процедуры:

* первичный анализ заявки специалистом контактного центра Исполнителя (проверка на соответствие предусмотренному описанием объекта закупки составу услуг, модулей и компонент Системы, корректность определения категории и приоритета заявки);
* анализ достаточности данных, указанных в описании обращения, для его решения;
* запрос дополнительной информации, необходимой для решения обращения, в случае необходимости;
* выполнение мероприятий, направленных на решение заявки в установленные описанием объекта закупки сроки, в том числе посредством оказания иных услуг, предусмотренных описанием объекта закупки, внутренними документами Исполнителя, регламентирующими работу в АСУО. Мероприятия проводятся в соответствии с порядком и требованиями на оказание каждой конкретной услуги, приведенными в описании объекта закупки;
* предоставление пользователям Системы информации с описанием решения по зарегистрированному обращению посредством электронной почты.

1. Исполнитель обязан вести учет всех обращений, поступающих от Пользователей Системы, в АСУО.
2. Если в описании обращения, поступившего по электронной почте, недостаточно информации для регистрации и дальнейшей обработки заявки, то Исполнитель возвращает обращение на электронный адрес Пользователя Системы без регистрации в АСУО с указанием причин отказа в регистрации обращения.
3. Одному обращению Пользователей Системы должна соответствовать одна заявка в АСУО. Если в процессе обработки заявки возникают новые вопросы или события у Пользователей Системы, не связанные с текущим обращением, то по ним в АСУО должны быть зарегистрированы отдельные заявки.
4. Исполнитель вправе мотивированно отказать в выполнении заявки (закрыть заявку в АСУО), если:

* при классификации обращения в АСУО, выявлено несоответствие предоставляемых услуг сути обращения;
* Пользователь Системы не предоставил по заявке запрошенную информацию, необходимую для предоставления решения по заявке, по истечении 30 (тридцати) рабочих дней с момента направления запроса на предоставление информации Исполнителем (при условии, что Исполнитель запрашивал недостающую информацию у инициатора обращения посредством электронной почты не менее 2 (двух) раз за указанный период);
* Заявка является Заявкой-дублем по отношению к другой Заявке, зарегистрированной ранее УП или Исполнителем самостоятельно.

1. В случаях, определенных в Таблице 2 Приложения 1 к настоящему Регламенту, Исполнитель приостанавливает время обработки заявки. Время приостановки не включается в общее время решения заявки.
2. В случае если категория и приоритет обращения определены Пользователем Системы, специалист контактного центра Исполнителя проверяет заявленный приоритет и категорию на соответствие требованиям Таблицы 1 Приложения 1. При соответствии заявленного пользователем Системы приоритета и категории требованиям, определенным в Таблице1 Приложения 1, Исполнитель регистрирует обращение в АСУО с приоритетом и категорией, указанными Пользователями Системы.
3. В случае если категория и приоритет обращения определены некорректно, специалист контактного центра Исполнителя (по согласованию с Пользователем Системы) вправе изменить категорию и приоритет данного обращения в соответствии с правилами присвоения приоритета заявкам, определенными в Таблице 3 Приложения 1 настоящего Регламента, а также требованиями к срочности и степени воздействия, определенными для заявок категории «Инцидент» в Таблице 1 Приложения 1.
4. В случае понижения приоритета, из расчета нового срока решения заявки, определенного по значению последнего присвоенного приоритета, вычитается время, в течение которого заявка находилась в работе сотрудника Исполнителя.
5. В случае повышения приоритета заявки отсчет времени обработки обращения по новому сроку решения заявки начинается заново с момента повышения приоритета.
6. Обращения по услугам, не предусмотренным описанием объекта закупки, Исполнитель не обрабатывает, о чем делается соответствующая запись в АСУО.
7. Исполнитель обязан контролировать сроки решения заявок. При достижении определенного уровня срока (определяется Исполнителем) должен обеспечить эскалацию заявки на следующую линию службы сопровождения без нарушения установленных сроков обработки заявки.
8. Исполнитель в день завершения обработки обращения, принятого от Пользователя Системы, направляет по электронной почте (независимо от способа передачи обращения) на почтовый адрес Пользователя Системы уведомление с указанием УИН обращения, описанием решения и запросом на подтверждение предоставленного решения.
9. Подтверждение решения заявки в АСУО производится Пользователем Системы после проверки предоставленного по заявке решения, либо Исполнителем – по согласованию с Пользователем Системы.
10. Исполнитель вправе осуществить закрытие решенных заявок самостоятельно, без согласования с Пользователем Системы, по истечении 30 (тридцати) рабочих дней со времени решения заявки (при условии, что Исполнитель обращался с просьбой подтвердить предоставленное по заявке решение к инициатору обращения посредствам электронной почты не менее 2 (двух) раз за указанный период).
11. **Проверка решения и закрытие Обращения**

1. После завершения работ по Обращению специалист СТП изменяет состояние обращения на «Решено» и ожидает подтверждения решения Обращения от Инициатора либо возобновления с обоснованием причины возврата в работу.

2.  Подтверждение решения Обращения в АСУО производится Инициатором после проверки предоставленного по Обращению решения, либо специалистом СТП – по согласованию с Инициатором.

3.  Обращение закрывается на основании уведомления о положительном решении Обращения.

4. Специалист СТП вправе осуществить закрытие решенных Обращений самостоятельно, без согласования с Инициатором, по истечении 30 (тридцати) рабочих дней со времени решения Обращения при условии, что специалист СТП обращался с просьбой подтвердить предоставленное по Обращению решение к Инициатору посредствам АСУО не менее 2 (двух) раз за указанный период.

Приложение 1

к Регламенту работы

службы технической поддержки

Таблица 1. Классификация приоритетов Обращений

|  |  |
| --- | --- |
| Приоритет обращения | Описание |
| Наивысший | Система не функционируют или разрушены данные.  При этом не существует альтернативных способов (включая ручную обработку) продолжить работу.  Критичные для бизнес-процесса нарушения:  1) прекращение выполнения Системой своих функций;  2) прекращение выполнения Системой части функций, являющихся ключевыми и не позволяющими Пользователю выполнить свои прямые задачи в сроки, установленные Федеральным законодательством;  3) срыв сроков формирования нормативной отчетности;  4) отсутствует возможность доступа всех, большинства или отдельных ключевых Пользователей в Системе. |
| Высокий | Система функционируют нестабильно или частично недоступны. При этом существуют альтернативные или временные способы решения Инцидента в рамках возможностей Системы, но они являются трудоемкими и снижают эффективность работы пользователей.  Критичные для бизнес-процесса нарушения:  1) частичное нарушение функционирования Системы, критичное для выполнения основных задач (работы ключевой функциональности);  2) невозможно выполнять операции, требующие срочного исполнения;  3) отказ в работе Системы, приводящий к невозможности эксплуатации неключевой функциональности компонентов Системы. |
| Средний | Инцидент не критичен для Системы, нет потери данных, Подсистемы функционируют. При этом существуют альтернативные или временные способы решения Инцидента в рамках возможностей Системы.  Существенные, но не критичные для бизнес-процесса частичные нарушения:  1) незначительная потеря функциональности Системы, нарушение удобства работы с ними, не влияющее на возможности выполнения операций в Системе;  2) отсутствует возможность доступа отдельных пользователей к Системе;  3) отсутствует возможность выполнения отдельных не ключевых операций пользователями;  4) снижение скорости выполнения операций в Системе. |
| Низкий | Система функционируют стабильно.  Несущественные для бизнес-процесса нарушения, не влияющие на возможность выполнения операций, но, в совокупности, снижающие эффективность использования Системы:  1) влияющие на удобства работы с Системой;  2) неверная работа пользовательского интерфейса или функциональности при стандартных условиях;  3) системное предупреждение;  4) вызванные ошибочными действиями пользователей;  5) несвоевременного внесения изменений данных в Систему.  Функциональность Системы не нарушена, требуется консультация и/или предоставление информации пользователю. |

Таблица 2. Причины приостановки времени обработки Обращений

| Причина приостановки | Описание |
| --- | --- |
| Диагностика Обращения | Необходимо дополнительное время для проведения более детальной диагностики Обращения:  1) требуется дополнительное время на диагностику Обращения;  2) требуется глубокий анализ бизнес-процессов Организации, федеральных нормативных правовых актов, региональных нормативных правовых актов;  3) требуется разработка не типовых методов использования Системы;  4) по вопросу функционирования Системы, если в Документации по работе с Системой отсутствует необходимое описание по особенностям работы той или иной Функции или если имеющееся описание не дает четкого ответа на поставленный вопрос.  Срок возобновления услуг определяется по согласованию Сторон. |
| Создан запрос по внешней системе | В случае выявления в рамках Обращения необходимости взаимодействия с представителем производителя Внешней системы/Подсистемы и/или если по Обращению требуется анализ, диагностика, предоставление заключения и/или решения со стороны специалистов производителя Внешней системы (Подсистемы), работающей в связке с Системой.  При наличии у производителя Внешней системы (Подсистемы) программного продукта, предназначенного для учета Обращений, Исполнитель в качестве подтверждения взаимодействия с ним, указывает в Обращении следующую информацию:  1) ссылку на номер обращения, зарегистрированного в системе учета обращений производителя Внешней системы (Подсистемы);  2) копию графического экрана с информацией об обращении, зарегистрированном в системе учета обращений производителя Внешней системы (Подсистемы). |
| По согласованию с Пользователем / Оператором  Системы | Пользователь / Оператор Системы попросили отложить оказание услуг. Например, в период подготовки отчетности, Пользователь не может предоставить возможность удаленного подключения к Системе, необходимого для диагностики причин возникновения Инцидента.  Срок возобновления оказания услуг определяется по согласованию Сторон. |
| Обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор) | Используется в случаях, когда оказание услуг приостановлено по не зависящим от Уполномоченного лица обстоятельствам непреодолимой силы (форс-мажорам). |
| Необходимо предоставление дополнительной информации | Используется в случаях необходимости получения от Инициатора дополнительной информации, необходимой для анализа и выработки методов решения по Обращению. А также для подтверждения Инициатором успешности применения выданных рекомендаций, временного и/или постоянного решения. |
| Ожидание решения | Используется, когда для выполнения мероприятий и оказания услуг, направленных на решение Обращений с категорий (типом) «Инцидент» требуется эскалация Обращения на более высокий уровень СТП. Используется в следующих случаях:   1. Если для подготовки постоянного решения требуется устранение системной ошибки в работе Системы; 2. Если для подготовки постоянного решения требуется внесение изменений в Систему или Документацию; 3. Если для подготовки временного и/или постоянного решения требуется анализ проблемы, проведение исследований, разработка и тестирование гипотез, анализ корневых причин – необходимых для выработки временного (при наличии) и/или постоянного решения; 4. Если для подготовки постоянного решения требуется разработка сложного инструмента корректировки данных в БД, трудозатраты на разработку которого превышают установленные нормативные сроки решения по Обращениям |

Таблица 3. Приоритеты Обращений и их применение относительно

категорий (типов) Обращений

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Категория (тип) Обращения | Приоритет, срок предоставления решения в рабочих днях | | | | |
| Наивысший | Высокий | Средний | Низкий | Нет (отсутствует) |
| Инцидент | 1 | 3 | 8 | 10 | - |
| Инцидент (при условии предоставления ВР) | 3 | 5 | 20 | по согласованию |  |
| Запрос на консультацию | - | - | 5 | 7 | - |
| Запрос на обслуживание нетиповой |  |  | 3 | 10 | - |

Таблица 4 - Категории и приоритеты обращений

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Категория обращения** | **Описание категории** |
| 1 | Запрос на консультацию  (ЗнК) | Обращение, связанное с необходимостью предоставления информации, рекомендаций, ответов по обозначенным в обращении вопросам. |
| 2 | Инцидент  (ИНЦ) | Обращение, связанное с возникновением одного из следующих событий:   1. прекращение выполнения функции Системы, некорректное выполнение функции Системы, не позволяющее Заказчику/Функциональному Заказчику осуществить свои обязанности, предусмотренные Федеральным законодательством; 2. несоответствие функции Системы положениям Документации либо несоответствие функции Системы требованиям федерального законодательства; 3. необходимость разработки дополнительного инструмента для корректировки данных в базе данных Функционального заказчика, при условии отсутствия штатных методов корректировки данных в функциональности Системы или, если необходимость корректировки данных возникла после обновления Системы на переданный Исполнителем патч/версию Системы. |
| 3 | Запрос на обслуживание  (ЗнО) | Обращение, связанное с запросом УП на оказание определенных видов услуг, предоставления информации, Документации Системы или других данных. |
| 4 | Запрос на доработку  (ЗнД) | Обращение, связанное с необходимостью проведения анализа требований Заказчика/Функционального заказчика, направленных на изменение существующей и/или разработки новой функциональности Системы, в том числе связанных с изменениями федерального законодательства и/или регионального законодательства, а также предоставление заключения об условиях реализации принятых Исполнителем изменений. |

Приложение 2

к Регламенту работы

службы технической поддержки

# Форма обращения в СТП по электронной почте

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование Системы: | Версия Системы: |
|  |  |
| Информация об учреждении: | |
| Принадлежность к бюджету |  |
| Наименование организации (краткое) |  |
| ИНН |  |
| КПП |  |
| ИКУ |  |
| Код по СПЗ |  |
| Полномочия организации в ЕИС  (*если несколько, перечислить*) |  |
| Вышестоящая организация  *(указать ИНН или наименование Распорядителя)* |  |
| Информация о пользователе: | |
| ФИО пользователя (полностью) |  |
| Логин пользователя |  |
| Контактный телефон  (с указанием кода города) |  |
| Адрес электронной почты |  |
| Информация о согласии на сброс  пароля пользователя, в случае необходимости, на временный пароль  по умолчанию (123456) |  |
| Полномочия пользователя в Системе  (*если несколько, перечислить)* |  |
| Описание проблемы: | |
| Наименование документа |  |
| Номер документа |  |
| Дата документа |  |
| Статус документа |  |
| Выполняемое действие |  |
| Краткое описание проблемы (текст ошибки) |  |
| Полное описание проблемы |  |
| Дополнительная информация (описание вложений, графических копий экранов) |  |
| Дополнительная информация  *(описание вложений, графических копий экранов, сопутствующая информация)* |  |