Приложение № 1
к государственному контракту
№ 70936 от «23» декабря 2022 года

Описание объекта закупки

 (Техническое задание)

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

С 01 января 2023 года по 31 декабря 2023 года.

Этапы оказания услуг:

1 этап: с 01.01.2023 по 31.03.2023.

2 этап: с 01.04.2023 по 30.06.2023.

3 этап: с 01.07.2023 по 30.09.2023.

4 этап: с 01.10.2023 по 30.11.2023.

5 этап: с 01.12.2023 по 31.12.2023.

# 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») и «Система автоматизации финансово-экономических органов – Автоматизированный Центр Контроля процесса планирования и анализа бюджета» («АЦК-Планирование»), 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. Формирование проекта бюджета по расходам.
		2. Методы расчёта проекта бюджета по расходам.
		3. Версионное планирование проекта бюджета по расходам.
		4. Источники данных проекта бюджета по доходам.
		5. Подсистема ввода проекта бюджета по доходам.
		6. Планирование поступлений.
		7. Планирование доходов от предпринимательской и иной приносящей доход деятельности.
		8. Версионное планирование проекта бюджета по доходам.
		9. Финансово-экономический анализ.
		10. Планирование средств, предоставляемых на возвратной основе и заемных средств.
		11. Планирование источников финансирования дефицита бюджета.
		12. Версионное планирование источников финансирования дефицита бюджета.
		13. Версионное планирование проекта бюджета в части межбюджетных трансфертов.
		14. Источники данных для расчёта межбюджетных трансфертов.
		15. Распределение средств на выравнивание уровня бюджетной обеспеченности.
		16. Распределение средств, предоставляемых МО в форме субсидий и субвенций.
		17. Формирование проекта бюджета на 3 года в нескольких вариантах сценарных условий.
		18. Планирование изменений бюджета по расходам в течение года.
		19. Планирование изменений бюджета по доходам в течение года.
		20. Ведение реестра расходных обязательств.
		21. On-line-подключение к подсистеме «АЦК-Планирование» – по количеству используемых.
		22. АРМ ПБС.
		23. АРМ сотрудника ГРБС/РБС.
		24. АРМ сотрудника финансового органа.
		25. Ядро Транспортной подсистемы.
		26. Подсистема формирования бюджета программно-целевым способом – 1 шт.
		27. Подсистема расчета стоимости государственных (муниципальных) услуг.
		28. Подсистема ядра транспортного блока в части планирования бюджета.
		29. Подсистема составления кассового плана по доходам.
		30. Подсистема планирования источников финансирования дефицита бюджета и долговой политики.
		31. Подсистема формирования и доведения государственных (муниципальных) заданий.
		32. Подсистема расчета проекта бюджета по доходам.
		33. Подсистема обеспечения доступа пользователей к системе «АЦК-Планирование» с использованием интернет-браузера («WEB-интерфейс»).
		34. 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.
		35. Подсистема планирования финансово-хозяйственной деятельности учреждений.
		36. Подсистема реестр источников доходов.
		37. Подсистема формирования и ведения электронных соглашений о предоставлении субсидии по МБТ программы для ЭВМ «Система автоматизации финансово-экономических органов – Автоматизированный Центр Контроля планирования бюджета».
		38. Подсистема «Электронной подписи документов» Автоматизированного Центра Контроля процесса планирования и анализа бюджета («АЦК-Планирование»).
		39. Подсистема формирования и ведения электронных соглашений о предоставлении субвенций и дотаций на МБТ.

# Подсистема «АЦК-Финансы»:

1. Модуль общего назначения.
2. Учёт доходов бюджета.
3. Учёт расходов бюджета.
4. Контроль бюджетных обязательств по договорам.
5. Бухгалтерский учёт.
6. Учёт средств, размещённых на возвратной основе.
7. Учёт привлеченных средств.
8. Учёт расчётов между бюджетами разных уровней.
9. Учёт средств, полученных от предпринимательской и иной приносящей доход деятельности.
10. Конструктор отчетных форм.
11. Учёт источников финансирования дефицита бюджета.
12. Учёт гарантий и поручительств.
13. Учёт доходов и расходов целевых бюджетных фондов.
14. Капитальное строительство.
15. Организация выдачи наличных денежных средств.
16. Электронная цифровая подпись.
17. Взаимодействие с оператором счёта бюджета.
18. Удалённая доставка первичных (отгрузочных) документов.
19. Подсистема обеспечения доступа пользователей к системе с использованием интернет-браузера («Вэб-интерфейс»).
20. On-line-подключение к Подсистеме «Операционный день финансового органа» - по количеству используемых.
21. Автоматизированное однопользовательское Рабочее Место Функционального заказчика Бюджетных Средств (АРМ ПБС).
22. АРМ сотрудника финансового органа.
23. АРМ сотрудника ГРБС/РБС.
24. Подсистема обслуживания исполнения бюджетов поселений в финансовом органе муниципального района.
25. Подсистема свода отчетности от муниципальных образований субъекта РФ.
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 интеграции с государственной информационной системой жилищно-коммунального хозяйства.
33. Подсистема «Реестр источников доходов бюджета субъекта Российской Федерации»
34. Подсистема передачи бюджетной отчетности в Федеральное казначейство программы для ЭВМ «Система автоматизации финансово-казначейских органов – Автоматизированный Центр Контроля исполнения бюджета».
35. Подсистема анализа средств на лицевых счетах бюджетных и автономных учреждений программы для ЭВМ «Система автоматизации финансово-казначейских органов – Автоматизированный Центр Контроля исполнения бюджета».
36. Подсистема ведения реестров государственных и муниципальных контрактов программы для ЭВМ «Система автоматизации финансово-казначейских органов – Автоматизированный Центр Контроля исполнения бюджета».
37. Подсистема, обеспечивающая перечисление средств под фактическую потребность программы для ЭВМ «Система автоматизации финансово-казначейских органов – Автоматизированный Центр Контроля исполнения бюджета».
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».
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».
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.
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»
45. Подсистема учета кредиторской задолженности.
46. Подсистема ведения укрупненных кассовых планов и доведения финансирования по ГРБС.
47. Подсистема «Ручной ввод отчетных форм, соответствующих приказу 243Н».
48. Подсистема «Подготовка на основании данных системы отчетных форм по приказу 243н.
49. Подсистема взаимодействия с ФНС через СМЭВ.
50. Подсистема формирования и передачи результатов контроля ЭД «Сведения из проекта контракта» во внешние системы управления закупками».
51. Подсистема исполнения соглашений при заключении дополнительных соглашений по межбюджетным трансфертам.

# 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 ТЗ.

**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 УП и/или Функционального заказчика.

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

**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 Технического задания;

**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 ТЗ 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** – специалисты Исполнителя, осуществляющие приём, регистрацию и обработку обращений. На данном уровне обеспечивается взаимодействие с УП и консультирование УП по вопросам работы в Системе. Обращения, которые не могут быть решены в оперативном порядке на первой линии сопровождения, либо требуют устранения ошибки или адаптации/внесения изменений в Систему, регистрируются и передаются на вторую линию службы сопровождения.

**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 устранение ошибок, выявленных в ходе эксплуатации Системы, разработка и выпуск релизов Системы.

**Федеральное законодательство РФ** – 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.

**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 |
| **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 КФ ЛО), распорядители бюджетных средств (РБС), получатели бюджетных средств (ПБС) 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 |
| **ТЗ** | Техническое задание (Описание объекта закупки) |
| **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;
* 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

* + 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 ТЗ, поступивших от пользователей Системы.
2. Оказание услуг осуществляется в соответствии с требованиями к режиму оказания услуг, приведенными в Таблице 1 Приложения 2 настоящего ТЗ.
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 Техническим заданием 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 Техническим заданием, 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 электронной почте и по телефону.

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

Телефон и электронный адрес для обращений ПЛО, пользователей Заказчика и Функционального заказчика предоставляются Функциональным заказчиком.

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

Время ожидания ответа при обращении по телефону - не более 15 минут. В случае наличия срочных обращений в работе ПИ/Исполнителя время ожидания может быть увеличено.

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.4.4.2:

- 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 Техническим заданием, 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 ТЗ (далее – Список УП);
	2. Исполнитель в течение 2-х (двух) рабочих дней с момента получения от Заказчика и Функционального 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 ТЗ. Обращения, направленные по электронной почте Исполнителю не по форме в соответствии с Приложением 5 настоящего ТЗ, 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 Техническим заданием 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 ТЗ, 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 ТЗ.
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 ТЗ, а также требованиями к срочности и степени воздействия, определенными для обращений категории «Инцидент» в Таблице 3 Приложения 1 настоящего ТЗ.
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 Техническим заданием, 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 Техническим заданием (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 ТЗ.
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 ТЗ).
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 ТЗ.
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 ТЗ).
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 по обращениям категории «Запрос на консультацию» в сроки, согласованные Сторонами.
14. 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.4.4.9 настоящего ТЗ.
	* 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 ТЗ.
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 ТЗ).
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 ТЗ.
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 третьей линии сопровождения. Исполнитель продолжает анализ инцидента и подготовку временного и/или постоянного решения, позволяющего разрешить зарегистрированный инцидент, в рамках обращения категории «Запрос на изменение» в соответствии с требованиями и регламентом оказания услуг «Управление изменениями по решению инцидентов и устранению дефектов». 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 Функционального заказчика, трудозатраты на разработку которого превышают установленные нормативные сроки решения инцидента.
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. При этом сбой считается устраненным, а разработка постоянного решения происходит в рамках оказания услуг «Управление изменениями по решению инцидентов и устранению дефектов».
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. Если на основании принятого от УП «Инцидента» создан «Запрос на изменение», то время обработки «Инцидента» приостанавливается до решения связанного «Запроса на изменение». При этом Исполнитель обязан предоставить Заказчику/Функциональному Заказчику решение в сроки, обозначенные в рамках оказания услуг «Управление изменениями по решению инцидентов и устранению дефектов».
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 ТЗ.
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 ТЗ).
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 ТЗ и видов обеспечения Системы;
	4. Принудительная обработка документов Системы по обращению Функционального заказчика с использованием штатных функциональных возможностей Системы.
4. В процессе обработки обращений Заказчиком/Функциональным заказчиком, пользователем Системы или Исполнителем допускается изменение приоритета (в случае необходимости) в сторону повышения или понижения.
5. 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.
6. В случае повышения приоритета обращения отсчет времени обработки обращения по новому сроку решения обращения начинается заново с момента повышения приоритета.
7. Исполнитель обязан в удаленном режиме выполнить мероприятия, необходимые для решения обращения в объеме предусмотренным настоящим ТЗ.
8. Исполнитель вправе отказать в решении обращения, в случае, если требуемое решение выходит за рамки услуг, предусмотренных настоящим Техническим заданием, или, если трудозатраты на выполнение такого запроса не сопоставимы с полученным результатом (например, в случае наличия в Системе штатного механизма/функции по корректировке данных).
9. 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».
10. Исполнитель обязан отражать информацию о ходе решения обращения в АСУО.
11. 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 ТЗ.
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 ТЗ).
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:
* по результатам анализа обращения категории «Запрос на доработку», связанной с изменением Федерального законодательства, заключение и сроки реализации в срок, не превышающий 10 рабочих дней.
* 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.
1. 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 ТЗ.
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 ТЗ).
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 ТЗ.
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 ТЗ.
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 ТЗ).
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 ТЗ.
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 ТЗ).
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 решению инцидентов и устранению дефектов

Под данным видом услуг понимается выполнение Исполнителем комплекса мероприятий (организационных, технических или иных), направленных на предоставление решения (разработка рекомендаций, выпуск версий/патчей, разработка инструмента корректировки данных), обеспечивающего устранение выявленного инцидента в работе Системы, в случаях:

1. если требуется устранение системной ошибки в работе Системы;
2. если требуется внесение изменений в Систему или Документацию;
3. если требуется анализ проблемы, проведение исследований, разработка и тестирование гипотез, анализ корневых причин – необходимых для выработки временного (при наличии) и/или постоянного решения;
4. если в рамках инцидента требуется разработка сложного инструмента корректировки данных в БД Функционального заказчика.
5. Услуги оказываются в соответствии с требованиями к режиму оказания услуг, приведенными в Таблице 1 Приложения 2 настоящего ТЗ.
6. Услуги оказываются Исполнителем на основании обращений, зарегистрированных в АСУО с категорией «Запрос на изменение».
7. Приоритет «Запроса на изменение» определяется на основании приоритета инцидента, указанного в связанном обращении, поступившей от УП.
8. При возникновении необходимости передачи инцидента на более высокий уровень специалистам экспертной поддержки, включая специалистов третьей линии сопровождения, Исполнитель регистрирует в АСУО обращение категории «Запрос на Изменение» и продолжает анализ инцидента и подготовку временного и/или постоянного решения, позволяющего разрешить зарегистрированный инцидент, в рамках данной обращения.
9. Приоритет по зарегистрированному «Запросу на изменение» может быть скорректирован в процессе оказания услуг Функциональным заказчиком или Исполнителем (при согласовании с Функциональным заказчиком, пользователем Системы) в соответствии с требованиями к Таблице 2 Приложения 1 настоящего ТЗ.
10. При наличии временного решения, позволяющего снизить степень влияния инцидента на выполнение бизнес-процессов Функционального заказчика, Исполнителем в рамках «Запроса на изменение» может быть скорректирован приоритет в сторону понижения.
11. 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.
12. В случае повышения приоритета обращения отсчет времени обработки обращения по новому сроку обработки обращения начинается заново с момента повышения приоритета.
13. Исполнитель обязан в удаленном режиме организовать комплекс мер (организационных, технических или иных), направленных на решение инцидента и/или устранение дефекта, заявленного в обращении категории «Запрос на изменение».
14. Решение «Запроса на изменение» может включать в себя:
	1. 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 Функционального заказчика в случае, если инцидент связан с системной ошибкой или сбоем;
	2. Подготовку и предоставление постоянного решения инцидента, которое может включать:
15. инструмент исправления/корректировки данных, при условии отсутствия штатных механизмов корректировки данных с использованием функциональности Системы или, если необходимость корректировки данных вызвана ошибками реализации новой/изменением текущей функциональности Системы;
16. актуализацию рабочей Документации Системы в рамках решения инцидента;
17. консультирование УП в случае выявления ошибочных действий, которые привели к возникновению инцидента;
18. предоставления рекомендаций для решения инцидента, возникшего у УП;
19. исправление подтвержденных ошибок Системы, а также передачу Релиза Системы, включающего устранение подтвержденного дефекта (системной ошибки).
20. Мероприятия, направленные на решение инцидента и/или устранение дефекта, заявленного в обращении категории «Запрос на изменение», производятся силами и за счет средств Исполнителя.
21. По запросу Исполнителя Функциональный заказчик обязан предоставить Исполнителю материалы и данные (включая возможность удаленного подключения к Системе), необходимые для диагностики причин возникновения инцидента, заявленного в обращении категории «Запрос на изменение», и его дальнейшего устранения.
22. Исполнитель обязан передать Функциональному заказчику Релиз с исправлением подтвержденных ошибок Системы в соответствии с порядком оказания услуг «Предоставление Релизов».
23. На этапе анализа и обработки обращения Исполнитель обязан фиксировать в АСУО все действия и их результаты, с приложением необходимой информации.
24. Информация об отработке обращения категории «Запрос на изменение» должна отражаться Исполнителем во всех связанных с ней обращениях категории «Инцидент».
25. Исполнитель обязан предоставить Функциональному заказчику решение в сроки, отведенные на обработку обращения категории «Запрос на изменение», в зависимости от присвоенного 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. Услуги не распространяются на инциденты, возникшие не по вине Исполнителя.
	* 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 ТЗ).
	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. список ограничений, выявленных в ходе тестирования Релиза;
12. иные материалы по усмотрению Исполнителя, относящиеся к Системе.
13. УХД Исполнителя может быть не доступен в часы технического обслуживания.
	* 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 до 20 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 3-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 ТЗ).
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 законодательством РФ, 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 – 4 человека.
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 информационными системами 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 соответствующими файлами .xsd, а также с копией пользовательского отчета в формате .xls. 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 ТЗ.

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 4.4.14. «Предоставление релизов» настоящего ТЗ. 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.
1. Услуги оказываются в соответствии с требованиями к режиму оказания услуг, приведенными в Таблице 1 Приложения 2 настоящего ТЗ.
2. По запросу Исполнителя Заказчик/Функциональный заказчик обязан предоставить Исполнителю данные (включая возможность удаленного подключения к Системе), необходимые для оказания услуг.
3. Администрирование Системы выполняют ПИ.
4. Экземпляр Системы 2022 года администрирует ПИ.
5. **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».

1. **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 ТЗ и Контракта.

Услуги оказываются по этапам:

1 этап: с 01.01.2023 по 31.03.2023.

2 этап: с 01.04.2023 по 30.06.2023.

3 этап: с 01.07.2023 по 30.09.2023.

4 этап: с 01.10.2023 по 30.11.2023.

5 этап: с 01.12.2023 по 31.12.2023.

По завершении этапа оказанных услуг, не позднее 5 рабочих дней месяца, следующего за этапом, Исполнитель обязан представлять Функциональному заказчику информацию об устранении зарегистрированных инцидентов в соответствии со сроками, установленными настоящим ТЗ.

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.

Исполнитель должен предоставить Заказчику и Функциональному заказчику следующие документы:

1. Проект технического акта – на бумажном носителе.
2. Журнал учета инцидентов – в электронном виде на CD/DVD носителе.
3. Журнал учета запросов на консультацию – в электронном виде на CD/DVD носителе.
4. Журнал учета запросов на доработку – в электронном виде на CD/DVD носителе.
5. Журнал учета запросов на обслуживание – в электронном виде на CD/DVD носителе.
6. Отчет об оказанных услугах – в электронном виде на CD/DVD носителе.

Формы документов указаны в Приложении 6 настоящего ТЗ.

Не позднее 5 (пяти) рабочих дней после получения от Исполнителя комплекта отчетной документации Функциональный заказчик осуществляет проверку услуг, оказанных в соответствующем этапе, на предмет соответствия их объема и качества требованиям, изложенным в настоящем ТЗ и Контракте.

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 ТЗ.

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 ТЗ 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 ТЗ, 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.

|  |  |
| --- | --- |
| Заказчик:Государственное казенное учреждение Ленинградской области «Оператор «электронного правительства» (ГКУ ЛО «ОЭП»)Заместитель руководителя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /К.В. Веляева Э.П. | Исполнитель:Общество с ограниченной ответственностью «Бюджетные и Финансовые Технологии» (ООО «БФТ»)Начальник отдела конкурсной документации\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /О.О. Мишура Э.П. |

**Приложение 1**

**к Техническому заданию**

**(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) | Запрос на изменение(ЗнИ) |
| типовой | нетиповой |
| Пункт/подпункт ТЗ | 4.4.5/12 | 4.4.8/11 | 4.4.18/2 | 4.4.3/8 | 4.4.4/13 | 4.4.9/10 | 4.4.10/10 | 4.4.6/11 | 4.4.7/9 | 4.4.7/10 | 4.4.11/16 | 4.4.12/3 | 4.4.13/3 |
| 1 – блокирующий (наивысший) | 1 | 2 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | 3 | - | - |
| 2 – значительный (высокий) | 3 | 3 | - | - | - | - | - | - | - | - | 5 | - | - |
| 3 – незначительный (средний) | 8 | - | - | 5 | 5 | - | - | 3 | - | - | 20 | - | - |
| 4 – низкий | 10 | - | - | 7 | 7 | - | - | 10 | - | - | согласование | - | - |
| 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 РФ;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 Техническому заданию**

**(описанию объекта закупки)**

Таблица 1 - Требования к режиму оказания услуг

| **№ п/п** | **Параметр** | **Уровень предоставления** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Время приема обращений по телефону | **8Х5**в рабочие дни по рабочему времени Функционального заказчика/Заказчика |
| 2. | Время приема обращений по электронной почте | **8Х5**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 Техническому заданию

# (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 «Инцидента» или «Запроса на обслуживание», требуется эскалация обращения на более высокий уровень специалистам экспертной поддержки, включая специалистов третьей 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 «Инцидента» или «Запроса на обслуживание».

При этом указанные услуги оказываются Исполнителем в рамках обращения категории «Запрос на изменение». |

**Приложение 4**

**к Техническому заданию**

**(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 Техническому заданию

# (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 |  |
| Код АРМ (для АРМ-ПБС) |  |
| 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)* |  |

# Приложение 6

# к Техническому заданию

# (описанию объекта закупки)

# Формы отчетных документов

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Номер обращения в АСУО** | **Категория обращения** | **Подсистема** | **Описание проблемы** | **Приоритет обращения** | **Дата/время обращения** | **Дата/время регистрации обращения в АСУО** | **Время приостановки решения обращения (в соответствии с Прил.3)** | **Фактический срок решения обращения** | **Превышение нормативного срока над фактическим сроком решения обращения** | **Решение по исполнению обращения** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Итого** |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **Итого в срок** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **Итого в срок, %** |  |

**Форма отчета об оказанных услугах**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Подсистема** | **Вид оказанных услуг** | **Наименование оказанных услуг** | **№ в АСУО** | **Состав оказанных услуг** | **Дата оказания услуг** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |

**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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, подпрограмма \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, основное мероприятие \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, 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 \_\_\_\_\_\_ этапу.
2. Комиссия установила:

2.1. Исполнитель оказал следующие услуги:

* …..
* …..

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

* ….
* ….

2.3. Объем, содержание и качество оказанных услуг соответствуют требованиям Технического задания. В ходе приемки услуг недостатков не выявлено.

2.4. Состав, комплектность и содержание отчетных документов, представленных Исполнителем, соответствует требованиям Описания объекта закупки (Технического задания).

1. Комиссия решила:
	1. Считать, что Исполнитель оказал услуги по \_\_этапу в срок и в полном соответствии с требованиями Описания объекта закупки (Технического задания).
	2. Принять результаты оказания услуг по Контракту по \_\_ этапу.

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) |