

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
на оказание услуг по сопровождению и техническому
обслуживанию цифровой платформы Минэкономразвития
Алтайского края («ИС Мониторинг»)

Список принятых обозначений, сокращений / терминов

№	Описание	
	Сокращение/ Термин	Определение
1.	GUI	Графический интерфейс пользователя (ГИП), графический пользовательский интерфейс (ГПИ) (англ. graphical user interface, GUI) — система средств для взаимодействия пользователя с электронными устройствами, основанная на представлении всех доступных пользователю системных объектов и функций в виде графических компонентов экрана (окон, значков, меню, кнопок, списков и т. п.)
2.	HTTP	Протокол прикладного уровня передачи (англ. HyperText Transfer Protocol)
3.	HTTPS	Расширение протокола HTTP для поддержки шифрования в целях повышения безопасности (англ. HyperText Transfer Protocol Secure)
4.	TCP/IP	Сетевая модель передачи данных, представленных в цифровом виде (англ. Transmission Control Protocol / Internet Protocol)
5.	UTF-8	Одна из общепринятых и стандартизированных кодировок текста, которая позволяет хранить символы Unicode
6.	Web-браузер	Программное обеспечение для обработки и вывода разных составляющих веб-страницы и предоставление интерфейса между веб-сайтом и его посетителем
7.	Web-страница	Документ или информационный ресурс, доступ к которому осуществляется с помощью web-браузера
8.	АИС «ИС Мониторинг»	Цифровая платформа Минэкономразвития Алтайского края»
9.	БД	База данных
10.	ГОСТ	Государственный стандарт
11.	ИС	Информационная система
12.	Контракт	Государственный контракт

13.	ОС	Операционная система
14.	ПО	Программное обеспечение
15.	Портлет	Подключаемый, сменный компонент пользовательского веб-интерфейса
16.	СУБД	Система управления базами данных. Комплекс программ для ЭВМ, позволяющих создать базу данных (БД) и манипулировать данными (вставлять, обновлять, удалять и выбирать). Система обеспечивает безопасность, надежность хранения и целостность данных, а также предоставляет средства для администрирования БД
17.	ТЗ	Техническое задание
18.	КАИП	Краевая адресная инвестиционная программа
19.	ФИО	Фамилия имя отчество
20.	ОИВ	Орган исполнительной власти

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Полное наименование системы

Цифровая платформа Минэкономразвития Алтайского края

Условное обозначение системы

АИС «ИС Мониторинг», Система

Пользователи системы

Пользователями Системы являются сотрудники Министерства экономического развития Алтайского края и подведомственных ему учреждений, ответственные исполнители и соисполнители государственных программ, при необходимости сотрудники органов исполнительной власти и муниципальных образований Алтайского края.

Основанием для выполнения услуг являются следующие документы:

Постановление Правительства РФ от 30 июня 2015 № 658 «О государственной интегрированной информационной системе управления общественными финансами «Электронный бюджет»;

Закон Алтайского края от 03.04.2015 № 30-ЗС «О стратегическом планировании в Алтайском крае»;

Указ Губернатора Алтайского края от 28 декабря 2016 № 176 «Положения о Министерстве экономического развития Алтайского края»;

Постановление Администрации Алтайского края 30.12.2013 № 706 «О государственных программах Алтайского края»;

Постановление Правительства Алтайского края «Об утверждении порядка разработки корректировки, осуществления мониторинга и контроля реализации прогноза социально-экономического развития Алтайского края на среднесрочный период» от 25 июня 2018 г. N 224;

Постановление Правительства Алтайского края от 08.12.2023 № 477 «Об утверждении краевой адресной инвестиционной программы на 2024 год».

Постановление Правительства Алтайского края от 07.09.2020 № 384 (ред. от 21.10.2021) «Об утверждении Порядка формирования и реализации краевой адресной инвестиционной программы, оценки бюджетной и социальной эффективности (результативности) проектов, планируемых к реализации с участием средств бюджета Алтайского края».

Постановление Правительства Алтайского края от 09.08.2023 № 302 «Об утверждении порядка разработки и реализации государственных программ Алтайского края»;

Распоряжение Правительства Алтайского края от 09.08.2023 № 276-р «Об утверждении перечня государственных программ Алтайского края на период 2024 - 2030 годов и

признании утратившими силу некоторых распоряжений Алтайского края».

Приказ Министерства экономического развития Алтайского края от 02.04.2021 № 4 «Об утверждении требований к перечню и формам документов, необходимых для подготовки (корректировки), а также контроля за ходом исполнения краевой адресной инвестиционной программы».

Целями сопровождения и обслуживания Системы являются:

- обеспечение непрерывности и корректности функционирования программного обеспечения Системы, его доработка под специфику Заказчика, реализация предложений Заказчика, в том числе обеспечивающих повышение удобства и скорости работы Системы, а также актуализация действующему законодательству.

- обновление системного программного обеспечения;
- обновление прикладного программного обеспечения;
- оказание технической и консультационной поддержки ответственных сотрудников Заказчика по вопросам эксплуатации Системы.

ХАРАКТЕРИСТИКА ОБЪЕКТА

Общая характеристика

Система предназначена для повышения эффективности процесса приема и обработки в электронном виде данных, поступающих от муниципальных районов и городских округов Алтайского края, а также для автоматизации процессов обработки информационных массивов, сбора, хранения, поиска информации, предназначенных для решения государственных задач.

Система функционирует и создана на базе информационной системы «Прометей» (в реестре программ для ЭВМ от 14.10.2021 года свидетельство № 2021666455, реестровая запись № 13071 от 21.03.2022 в реестре российского ПО). Заказчик располагает неисключительным правом на использование программного обеспечения в соответствии Государственным контрактом № Ф.2022.017 от 31.10.2022 (ИКЗ 222222101731022210100100260026201244).

Архитектура Системы представлена клиент-серверным приложением с использованием «тонкого» клиента (браузера). Система разработана с использованием языка программирования Java и функционирует на платформе Liferay Portal 7.3. Для организации работы базы данных используется СУБД PostgreSQL версии 12.x. При работе с подсистемой используются следующие протоколы: http, xml, SOAP, REST, FTP, oauth 2.0. Для разработки Системы использованы такие фреймворки как bootstrap, Spring , а также библиотека jQuery.

Функционально-блочный принцип построения системы позволяет интегрировать блоки с новой функциональностью в ядро с сохранением принципов навигации подсистемы.

Система состоит из набора внутренних подсистем и компонентов, доступных только авторизованным пользователям.

Система состоит из следующих взаимосвязанных компонентов:

- подсистема аутентификации и авторизации;
- подсистема администрирования:
- модуль управления пользователями и организациями;
- модуль «Конфигурация системы».
- подсистема конструктор бизнес-процессов:
- модуль «Конструктор модели бизнес-процесса»;
- модуль «Конструктор действий»;
- модуль «Конструктор отчетов»;
- модуль «Конструктор событий»;
- модуль «Конструктор экранных форм»;
- модуль печатных форм.
- подсистема Мониторинг социально-экономического развития МО АК:
- модуль «Социально-экономическое развитие МО;
- модуль «Реализация государственных программ Алтайского края
- модуль «Выполнение соглашений»;
- подсистема Прогноз социально-экономического развития района (города);
- подсистема Краевая адресная инвестиционная программа КАИП;
- подсистема Реестр программ;
- подсистема Справочники;
- подсистема Отчетность;
- подсистема Журналирование:
- модуль «Журнал действий»;
- модуль «Журнал активности».

Требования к оказываемым услугам.

Порядок оказания услуг по сопровождению АИС «ИС Мониторинг» должен представлять собой следующую последовательность действий Исполнителя:

Доработка программных модулей Системы и/или создание новых (при наличии соответствующих требований). Доработки должны быть проведены в строгом соответствии с требованиями настоящего Технического задания.

На данном этапе должны быть актуализированы документы в составе:

- руководство пользователя;
- руководство администратора.

По завершению оказания услуг Исполнитель должен обеспечить инсталляцию доработанного программного обеспечения Системы на технических средствах Заказчика.

Требования к функционированию системы

Функционирование Системы должно удовлетворять следующим требованиям:

модульная структура программной реализации;

многопользовательский режим работы;

пользовательский интерфейс веб-страниц;

хранение web-страниц в древовидном виде с возможностью создания «дочерних» страниц, настройкой ролевого доступа отображения определенных web-страниц;

взаимодействие пользователей с Системой осуществляется с помощью браузера по общепринятым протоколам HTTP;

использование портлетов по стандарту JSR-286 в качестве веб-компонентов пользовательского интерфейса, выполняющих определенные функции подсистем / модулей системы.

Требования к способам и средствам обеспечения информационного взаимодействия компонентов системы

На транспортно-сетевом уровне для взаимодействия компонентов АИС «ИС Мониторинг» должен использоваться стек протоколов TCP/IP. Взаимодействие клиентской части с серверной должно осуществляться посредством HTTP/HTTPS.

Информационный обмен между подсистемами АИС «ИС Мониторинг» должен быть осуществлён через публикуемые параметры отображения, что позволит совместно использовать параметры запроса в различных портлетах или других артефактах. Должна быть обеспечена возможность вызова команд forward и include из всех методов жизненного цикла портлета. Информационный обмен должен осуществляться в автоматическом режиме. Использование AJAX (технология обращения к серверу без перезагрузки страницы) с прохождением запроса непосредственно через порталный сервлет (является интерфейсом, реализация которого расширяет функциональные возможности сервера. Сервлет взаимодействует с клиентами посредством принципа запрос-ответ) и, как следствие, получение полного доступа к контексту портлета - параметрам отображения, режиму работы, состоянию окна, настройкам портлета и портлетной сессии.

Требования к режимам функционирования системы

Режим функционирования – круглосуточно, исключая согласованные периоды времени на выполнение регламентных работ по обслуживанию оборудования или обновление программного обеспечения Системы. Технические работы необходимо выполнять в часы минимальной пользовательской активности.

Требования по диагностированию системы

Для диагностики состояния Системы и выявления возможных сбоев в ходе ее эксплуатации должно быть реализовано журналирование системных событий.

Система должна предоставлять интерфейс для возможности просмотра диагностических событий, включая события по действиям пользователей и мониторинга процесса выполнения программ.

Перспективы развития системы

Система должна предоставлять возможность функционального расширения путем разработки и включения дополнительных подсистем, модулей.

Услуги по сопровождению и техническому обслуживанию АИС «ИС Мониторинг», описание которых приведено в техническом задании на сопровождение и техническое обслуживание АИС «ИС Мониторинг», должны выполняться с учетом требования совместимости с ранее созданными компонентами АИС «ИС Мониторинг».

Требования к информационному обеспечению

Хранение данных в Системе должно быть обеспечено функциями СУБД, относящихся к Единому реестру российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных или свободно-распространяемому ПО с открытым исходным кодом. Для обеспечения целостности данных должны использоваться встроенные механизмы СУБД.

Средства СУБД, а также средства используемых операционных систем должны обеспечивать протоколирование обрабатываемой в Системе информации.

Доступ к данным должен быть предоставлен только авторизованным пользователям, а также с учетом категории запрашиваемой информации.

Требования к лингвистическому обеспечению

При сопровождении и техническом обслуживании Системы Исполнитель должен учитывать язык программирования, на котором создан исходный код АИС «ИС Мониторинг» сопровождаемой Системы. Срок передачи исходного кода — в течение 5 рабочих дней с даты заключения Контракта

Система должна поддерживать использование для текстовых полей кодировки UTF-8.

В диалогах с пользователями в текстах сообщений должен применяться русский язык, за исключением сообщений общесистемного ПО, которые могут не подлежать переводу на русский язык, а также системных сообщений и интерфейсов администратора Системы. Способ организации диалога с пользователем должен обеспечивать:

уменьшение вероятности совершения оператором случайных ошибочных действий;

логический контроль ввода данных;

контроль ввода данных на непротиворечивость;

возможность корректировки вводимого текста.

Все экранные и выходные формы, инструкции по работе, вся документация должны быть выполнены на русском языке. Исключения могут составлять только системные сообщения, не подлежащие русификации.

Требования к программному обеспечению

Оказание услуг по сопровождению и техническому обслуживанию АИС «ИС Мониторинг» должно осуществляться с учетом обеспечения дальнейшей возможности масштабирования и перспективного развития Системы. В состав АИС «ИС Мониторинг» не должно входить ПО иностранного происхождения, использование которого требует обязательной закупки лицензий или технической поддержки иностранных производителей.

Программные средства, используемые в Системе, должны поддерживать многопользовательскую работу. Графический пользовательский интерфейс должен быть реализован как веб-приложение, используемое пользователями с помощью веб-браузеров.

Программные компоненты Систем функционируют:

сервер БД под управлением СУБД типа Postgres (версия не ранее 2018 года);

сервер приложений под управлением ОС на базе Linux (версия не ниже ubuntu 18.04).

К обеспечению клиентских рабочих мест предъявляются следующие требования:

Операционные системы:

Windows 7 и выше;

Linux для рабочих станций и серверов.

web-браузеры:

Яндекс. Браузер версии 21 и выше;

Chromium-Gost версии 99 и выше.

Требования к методическому обеспечению

В рамках по сопровождению и техническому обслуживанию общих функций Системы Исполнителем должны быть актуализированы следующие эксплуатационные документы:

Руководство пользователя (при оказании услуг, включающих функциональные изменения процесса использования Системы);

Руководство администратора (при оказании услуг, включающих функциональные изменения процесса администрирования Системы).

Общие технические требования к системе

Требования к эргономике и технической эстетике

Взаимодействие пользователей с АИС «ИС Мониторинг» должно осуществляться посредством визуального графического интерфейса. Интерфейс АИС «ИС Мониторинг» должен быть понятным и удобным, не должен быть перегружен графическими

элементами и должен обеспечивать быстрое отображение экранных форм. Ввод-вывод данных АИС «ИС Мониторинг», прием управляющих команд и отображение результатов их исполнения должны выполняться в интерактивном режиме.

Пользовательский интерфейс должен соответствовать современным эргономическим требованиям и обеспечивать удобный доступ к основным функциям и операциям АИС «ИС Мониторинг».

Интерфейс должен быть рассчитан на преимущественное использование манипулятора типа «мышь», то есть управление должно осуществляться с помощью набора экранных меню, кнопок, значков и т.п. элементов. Клавиатурный режим ввода должен использоваться главным образом при заполнении и/или редактировании текстовых и числовых полей экранных форм. Все надписи экранных форм, а также сообщения, выдаваемые пользователю (кроме системных сообщений) должны быть на русском языке.

Эргономика Системы достигается путем соответствия интерфейса следующим критериям:

- должен быть обеспечен удобный, простой и интуитивно понятный интерфейс для пользователя, который хорошо знает свою предметную область и не является специалистом в области информационных технологий;

- функциональная полнота, обеспечение доступа ко всем функциональным возможностям АИС «ИС Мониторинг»;

- корректность реализации функциональных возможностей и соответствие автоматизируемым задачам и обеспечению достоверности результатов;

- информативность, адекватное отображение информации и состояние исполняемых процессов;

- минимизация и оптимизация действий пользователя при выполнении операций;

- должна быть обеспечена корректная обработка ситуаций, вызванных неверными действиями пользователей, неверным форматом или недопустимыми значениями входных данных. В указанных случаях Система должна выдавать пользователю сообщения, отражающие проблему и содержащие рекомендации по ее устранению, после чего возвращаться в рабочее состояние, предшествовавшее неверной (недопустимой) команде или некорректному вводу данных;

- сокращение длительности операций чтения, редактирования и поиска информации;

- при отображении многострочных массивов информации должна показываться полоса прокрутки;

- комфортность работы;

- ясность и четкость текстов, значений пиктограмм и прочих элементов управления;

- стандартизация управляющих элементов, экранных форм и информационных панелей.

Требования к эксплуатации, техническому обслуживанию, ремонту и хранению компонентов системы

Система должна быть рассчитана на эксплуатацию в составе программно-технического комплекса Заказчика. Техническая и физическая защита аппаратных компонентов Системы, носителей данных, бесперебойное энергоснабжение, резервирование ресурсов, текущее обслуживание реализуется техническими и организационными средствами Заказчика.

Система не должна требовать регулярного администрирования. Штатные средства системы должны позволять проводить удаленное администрирование базы данных и настройку Системы (при наличии технической возможности доступа к серверу, на котором установлена Система).

Требования к защите информации от несанкционированного доступа

В рамках оказания услуг по сопровождению и техническому обслуживанию АИС «ИС Мониторинг» должна обеспечиваться защита информации от несанкционированного доступа в соответствии с мерами защиты информации, установленными в Приложении № 2 к приказу Федеральной службы по техническому и экспортному контролю РФ от 11 февраля 2013 г. № 17 «Об утверждении Требований о защите информации, не составляющей государственную тайну, содержащейся в государственных информационных системах», согласно классу защищённости, установленном в техническом задании на создание АИС «ИС Мониторинг».

При обработке в Системе информации, содержащей персональные данные, должны обеспечиваться требования к защите персональных данных при их обработке в информационных системах, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 1 ноября 2012 года № 1119, согласно уровню защищенности, персональных данных, установленных в техническом задании на создание АИС «ИС Мониторинг».

В состав мер по обеспечению безопасности информации также должны входить:

- идентификация и аутентификация пользователей;

- гибкая ролевая модель, в том числе возможность настройки для каждой пользовательской роли прав доступа к информационным ресурсам и выполнения определенных операций;

- функция по регистрации событий, определению (выбору) регистрируемых событий, обеспечиваться запись и хранение информации о событиях в течение устанавливаемого времени хранения.

При выполнении оказании услуг должны быть соблюдены условия конфиденциальности при создании учетной записи пользователя. Так в случае использования пароля для

аутентификации (или других кодов доступа), Системы должна предусматривать процедуры управления паролями (и другими кодами доступа), не допускающими передачу пароля в каком-либо виде между пользователями и обслуживающим персоналом (администраторами) системы. Все данные о средствах и системах защиты информации Системы, полученные сотрудниками Исполнителя при оказании услуг в рамках настоящего ТЗ, являются конфиденциальной информацией, принадлежащей Заказчику, и не подлежат разглашению третьим лицам.

Аттестация безопасности ИС не входит в услуги текущего ТЗ и осуществляется по необходимости Заказчиком самостоятельно.

Требования к патентной чистоте и патентоспособности

Патентная чистота Системы и ее частей должна быть обеспечена в отношении патентов, действующих на территории Российской Федерации.

При оказании услуг по настоящему Техническому заданию Исполнитель должен гарантировать соблюдение авторских, исключительных и иных прав на объекты интеллектуальной собственности третьих лиц.

Заказчик располагает правом на использование программного обеспечения, на условиях не исключительной лицензии.

При использовании в Системе программ (программных комплексов или модулей), разработанных третьими лицами и/или принадлежащих Исполнителю, условия, на которых передается право на использование (исполнение) этих программ, не должны накладывать ограничений, препятствующих использованию Системы по ее прямому назначению. Использование вышеуказанных программ, допускается по согласованию с Заказчиком.

Требования к стандартизации и унификации

Оказываемые услуги должны соответствовать следующим требованиям:

взаимодействие пользователей с программным обеспечением, входящим в состав системы, должно осуществляться посредством визуального графического интерфейса (GUI);

интерфейс Системы должен быть понятным и удобным, не должен быть перегружен графическими элементами и должен обеспечивать быстрое отображение экранных форм;

навигационные элементы должны быть выполнены в удобной для пользователя форме;

применяемые при сопровождении и техническом обслуживании Системы средства редактирования информации должны удовлетворять принятым соглашениям в части использования функциональных клавиш, режимов работы, поиска, использования оконной системы;

все надписи экранных форм, а также сообщения, выдаваемые пользователю (кроме системных сообщений) должны быть на русском языке.

Унификации подлежат все составляющие пользовательского интерфейса: система меню, формы отображения информации на экране, типы и формы сообщений и запросов пользователю, системные сообщения. Экранные формы должны проектироваться с учетом следующих требований унификации:

все экранные формы пользовательского интерфейса должны быть выполнены в едином графическом дизайне, с одинаковым расположением основных элементов управления и навигации;

для обозначения сходных операций должны использоваться сходные графические значки, кнопки и другие управляющие (навигационные) элементы.

термины, используемые для обозначения типовых операций (добавление информационной сущности, редактирование поля данных), а также последовательности действий пользователя при их выполнении, должны быть унифицированы;

внешнее поведение сходных элементов интерфейса (реакция на наведение указателя «мыши», переключение фокуса, нажатие кнопки) должны реализовываться одинаково для однотипных элементов.

При вводе однотипных данных в Системе должны использоваться единые (в рамках Системы) справочники для различных видов текстовой информации.

ПОРЯДОК КОНТРОЛЯ И ПРИЕМКИ СИСТЕМЫ

Виды и объем испытаний системы

Проведение приемочных испытаний Системы

Проведение приемочных испытаний включает:

1. Испытания Системы на соответствие техническому заданию на ее сопровождение в соответствии с программой и методикой приемочных испытаний, разработанной Исполнителем и утвержденной Заказчиком.

Оформление Исполнителем и подписание Заказчиком акта о приемке Системы в эксплуатацию и документа о приемке.

ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТИРОВАНИЮ

Исполнитель в рамках оказания услуг по сопровождению и техническому обслуживанию АИС «ИС Мониторинг» должен актуализировать/разработать комплект документации. Документация должна разрабатываться в соответствии с требованиями ГОСТ Р 59792-2021, ГОСТ 34.201-2020, ГОСТ Р 59853-2021.

Документы, предъявляемые после оказания соответствующих услуг разделены на два типа:

Рабочая документация на Систему, в составе:

Руководство администратора;

Руководство пользователя.

Итоговая документация:

Программа и методика приемочных испытаний;

Протокол проведения приемочных испытаний;

Акт о приемке Системы в эксплуатации;

Протокол инструктажа;

Рабочая документация на Систему предоставляется Заказчику в электронном виде (передана ссылка для скачивания). Документация должна быть выполнена в формате *.pdf, *.doc/*.docx, требования к формату не предъявляются.

Итоговая документация предоставляется Заказчику в 2 экземплярах на бумажном носителе, заверенная подписью и печатью уполномоченного лица, и в 1 экземпляре на электронном носителе в формате *.doc/*.docx.

Документация должна быть выполнена на русском языке, за исключением официальных наименований используемого программного и технического обеспечения.

Требования к оказываемым услугам

1. Услуги по сопровождению и техническому обслуживанию

Исполнитель предоставляет Заказчику соответствующий наименованию услуги сертификат технической поддержки с указанием срока действия сертификата, наименования Исполнителя, наименования Заказчика, номера контракта, даты выдачи, срока действия сертификата, перечня (объема) услуг. Срок действия сертификата на услуги по сопровождению и техническому обслуживанию системы составляет 12 месяцев.

В рамках оказания услуг по сопровождению и техническому обслуживанию Исполнитель должен обеспечить бесперебойную работу Системы в режиме «24 часа в сутки 7 дней в неделю» с соблюдением требований к временным параметрам обработки обращений пользователей Системы.

Мероприятия по сопровождению Системы должны проводиться в соответствии с требованиями настоящего ТЗ.

Услуги должны быть оказаны в следующем порядке:

Обращения Заказчика должен присваиваться соответствующий уровень приоритета:

№	Уровень	Пояснение
1	«Нормальный»	Обращение, не связанное с нарушением работы Системы
2	«Высокий»	Обращение, вызванное частичной недоступностью функциональных возможностей Системы или замедлением доступа
3	«Срочный»	Обращение, вызванное критически важными для работы Системы или пользователей отклонениями;
4	«Критический»	Отказ работоспособности Системы в целом, полное отсутствие доступа.

Обращения Заказчика должны иметь следующие предметы обращения / трекер: Инцидент, Консультация, Запрос на обслуживание.

Время решения проблемы, изложенной в Обращении, в зависимости от критичности и сложности возникшей проблемы, должно соответствовать требованиям:

Предмет Обращения / трекер	Приоритет	Время решения
Инцидент	Нормальный	Следующая версия (обновление) Системы
	Высокий	До 5 рабочих дней

	Срочный	До 2 рабочих дней
	Критический	До 8 часов
Консультация	Нормальный	До 2 рабочих дней
Запрос на обслуживание	Нормальный	До 24 часов

Вне зависимости от способа поступления обращения в службу технической поддержки, регистрируемое обращение должно содержать контактные данные заявителя (ФИО, организация), а также подробное описание проблемы. Зарегистрированное обращение помимо описания сути инцидента должна содержать сведения о способе и этапах решения, факт исполнения.

Требования к службе технической поддержки

Для надлежащего оказания Услуг Исполнитель собственными силами и за свой счет должен организовать свою службу технической поддержки.

Исполнитель обязан обеспечить прием и обработку Обращений Заказчика.

Персонал Исполнителя должен свободно ориентироваться в содержании эксплуатационной, методической и регламентной документации Системы.

Исполнитель должен осуществлять управление доступом к Системе, путем разграничения прав доступа и ведения реестра пользователей, обладающих правами.

Доступ в Систему реализован на основе ролевых моделей, принципов разделения обязанностей и минимизации полномочий.

Одобрение доступа или его изъятие к функциональным возможностям Системы должно осуществляться Исполнителем на основании обращения пользователя Системы.

Исполнитель должен обеспечивать сохранность учетных записей пользователей, в т.ч. заблокированных.

Исполнитель должен обеспечить работу службы техподдержки в рабочее время с 09:00 до 18:00 по времени Заказчика, с понедельника по пятницу включительно (с учетом переносов выходных и праздничных дней) для оказания консультаций.

Требования к порядку взаимодействия

Для обеспечения взаимодействия с Заказчиком, Исполнитель в 10-дневный срок с даты заключения государственного контракта определяет перечень лиц, уполномоченных в структуре Исполнителя принимать решения оперативного характера о порядке и способе оказания Услуг, и несущих ответственность за качество и полноту ее оказания.

Заказчик в течение 10 рабочих дней с даты заключения государственного контракта предоставляет Исполнителю

перечень и контактные данные уполномоченных лиц для взаимодействия по организационным вопросам, а также по вопросам сопровождения и поддержки Системы.

Если имеются Обращения, по которым не оказаны услуги со стороны Исполнителя в срок, либо имеются обоснованные претензии по объему, качеству оказанных услуг, Исполнитель обязан предоставить разъяснения, порядок и сроки устранения замечаний.

Планово-профилактические работы, проводимые Исполнителем, предварительно согласовываются с Заказчиком не позднее, чем за 1 (один) рабочий день до планируемой даты начала таких работ.

В случае выявления необходимости остановки серверного оборудования для проведения планово-профилактических или аварийно-восстановительных работ, Исполнитель согласовывает с Заказчиком и Пользователем время остановки/перезагрузки серверного оборудования не менее чем за 1 (один) рабочий день. Предпочтительное время остановки серверного оборудования с 18:00 до 23:59 и 00:00 до 08:00 местного времени.

Проведение аварийно-восстановительных работ Исполнитель должен производить после уведомления Заказчика по электронной почте о начале и окончании аварийно-восстановительных работ не позднее, чем за 5 (пять) минут до начала и окончания.

Требования к защите от ошибочных действий персонала

Исполнитель обязан при устранении проблемных ситуаций, возникающих в Системе, анализировать действия Пользователей для исключения из числа причин проблемных ситуаций некорректные действия Пользователей, а также для предотвращения повторения проблемных ситуаций, произошедших по причинам, связанным с действиями Пользователей.

Исполнителем должно быть обеспечено бесперебойное функционирование Системы, в том числе за счёт выполнения перечня действий:

№	Действие	Периодичность
1	Отслеживание состояния операционной системы и СУБД посредством системы автоматического контроля функциональности и работоспособности ПО	Круглосуточно
2	Устранение обнаруженных ошибок/нештатных ситуаций в работе Системы	По факту возникновения ошибок (нарушение работы базового функционала Системы)
3	Оптимизация баз данных / системных журналов:	Ежемесячно

	• выполняется сжатие (окончательное удаление ненужных и отмеченных для удаления записей); • дефрагментация системного реестра.	
4	Проверка и, при необходимости, настройка межсетевого экрана Системы с применением правил фильтрации доступа только к необходимым используемым службам	Разово в течение срока действия договора (в течение 5 (пяти) дней после заключения контракта)
5	Проведение детального анализа ошибок в файле логов приложения (ошибки SQL в запросах к СУБД, которые потенциально могут привести к потере согласованности данных в Системе), осуществление необходимых доработок системы на устранение ошибок	После каждого обновления ПО Системы (в течение 5 (пяти) рабочих дней)
6	Предоставление информации в случае необходимости внесения изменений в Паспорт Системы	В течение 3 (трех) рабочих дней после проведения обновления.
7	Перенос Системы на иной сервер, предоставленный Заказчиком	При необходимости, но не более 1 раза за срок действия ГК
8	Проведение обновления операционной системы	При необходимости
9	Оперативное восстановление работоспособности при сбоях в соответствии с приоритетами неисправностей	При необходимости
10	Организация приема Обращений Заказчика через службу техподдержки	По факту Обращения
11	Составление отчёта об оказанных услугах	По окончании этапа исполнения ГК
12	Доработка Системы	В соответствии с настоящим ТЗ

В рамках оказания Услуг приведены временные ограничения, которые Исполнитель может затрачивать на обработку Обращений (Запроса на обслуживание и Консультации):

№	Услуги	Единица измерения	Параметр (макс. значение)
1.	Консультация (Вопросы, возникающие при работе с Системой и по эксплуатационной документации)	Рабочие дни	2
2.	Запрос на обслуживание:		

2.1 .	Запрос на подключение новых пользователей	Рабочие дни	1
2.2 .	Запрос на актуализацию ВС при изменении форматов	Рабочие дни	По согласованию сторон
2.3 .	Доработка Системы в рамках обновления процессов по мерам государственной поддержки в связи с вносимыми изменениями в нормативно-правовые акты	Рабочие дни	5
2.4 .	Запрос на выполнение операций по администрированию и настройке Системы	Рабочие дни	2
2.5 .	Запрос на наполнение справочников	Рабочие дни	2
2.6 .	Запрос на удаление пользователей	Рабочие дни	1
2.7 .	Запрос на внесение изменений в печатные формы документов	Рабочие дни	5
2.8 .	Восстановление БД из резервной копии	Рабочие дни	2