

Приложение № 1
к Государственному контракту
№_____ от «___» _____ 2026 г.,
извещению

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на оказание услуги по технической поддержке программного обеспечения для анализа и прогнозирования деятельности органов исполнительной власти Красноярского края (аналитическая платформа Visiology. Серверная).

Красноярск 2026

Термины и сокращения

Термин	Описание
Заказчик	Краевое государственное казенное учреждение «Центр информационных технологий Красноярского края»
Заявка	Обращение Заказчика к Исполнителю для получения Услуги
Исполнитель	Участник закупки, с которым заключен государственный контракт на оказание услуги по технической поддержке программного обеспечения для анализа и прогнозирования деятельности органов исполнительной власти Красноярского края
Контракт	Государственный контракт
ПО	Программное обеспечение для анализа и прогнозирования деятельности органов исполнительной власти Красноярского края, функционирующего на базе информационного продукта «Аналитическая платформа Visiology. Серверная» (инвентарный номер 21ПО1036)
Услуга	Услуги по технической поддержке программного обеспечения для анализа и прогнозирования деятельности органов исполнительной власти Красноярского края (аналитическая платформа Visiology. Серверная)

1. Общие положения

1.1. Наименование предмета закупки: оказание услуги по технической поддержке программного обеспечения для анализа и прогнозирования деятельности органов исполнительной власти Красноярского края, функционирующего на основе отечественного программного обеспечения «Аналитическая платформа Visiology. Серверная». Правообладатель ПО – ООО «Визиолоджи» (ИНН 7705352195).

Неисключительные права использования программного обеспечения Visiology принадлежат Заказчику на основании государственного контракта №262/21 от 09.11.2021 на оказание Услуги по передаче прав на условиях простой (неисключительной) лицензии на право пользования программного обеспечения для анализа и прогнозирования деятельности органов исполнительной власти Красноярского края и его внедрению.

Неисключительные права использования программного обеспечения Visiology принадлежат Заказчику на основании государственного контракта №249/25 от 30.09.2025 на оказание услуг по передаче прав на условиях простой (неисключительной) лицензии на программное обеспечение аналитической платформы Visiology.

Заказчик обладает следующими способами использования программного обеспечения Visiology:

- воспроизведение ПО в форме записи в память ЭВМ, включая установку, запуск и хранение на серверном оборудовании и технических средствах Заказчика;
- установка и переустановка ПО на технических средствах Заказчика при обеспечении его эксплуатации, переносе или восстановлении работоспособности;
- использование ПО в соответствии с его целевым назначением, в том числе для осуществления аналитических расчетов, моделирования данных, формирования и визуализации аналитических панелей (дашбордов), применения входящих в состав ПО функциональных модулей (включая компоненты Cortex);
- предоставление авторизованного доступа к ПО уполномоченным Заказчиком пользователям (должностным лицам и государственным служащим) исключительно для выполнения возложенных на них функций без права передачи прав третьим лицам и доведения ПО до всеобщего сведения;
- создание архивных и резервных копий ПО в целях архивирования или восстановления работоспособности системы при замене правомерно приобретенного экземпляра;
- настройка и адаптация ПО исключительно в целях обеспечения его функционирования на технических средствах и под управлением системного и прикладного программного обеспечения Заказчика, а также устранение явных ошибок в пределах, допускаемых законодательством и документацией правообладателя.

1.2. Место оказания услуги: краевое государственное казенное учреждение «Центр информационных технологий Красноярского края», находящееся по адресу: 660060, г. Красноярск, ул. Брянская, 23, стр. 1, пом. 1, удаленно средствами информационно-телекоммуникационных технологий.

1.3. Заказчик: краевое государственное казенное учреждение «Центр информационных технологий Красноярского края».

1.4. Исполнитель: в соответствии с Контрактом.

2. Срок оказания услуг

2.1. Срок начала оказания услуг – с 01.12.2026.

2.2. Срок окончания оказания услуг – 28.02.2027.

3. Назначение и цели использования

3.1. Обеспечение непрерывности производственно-хозяйственной деятельности Заказчика с использованием программного обеспечения для анализа и прогнозирования деятельности органов исполнительной власти Красноярского края («Аналитическая платформа Visiology. Серверная»).

4. Требования к составу Услуги по оказанию технической поддержки на ПО

Ключевые параметры предоставления технической поддержки представлены в таблице:

№ п/п	Наименование	Значение
1.	Доступность специалистов технической поддержки	По рабочим дням, с 09:00 до 18:00 по московскому времени
2.	Время реагирования	Не более 8 часов
3.	Язык предоставления услуги	Русский
4.	Доступ к документации	Да
5.	Количество обращений	Не ограничено
6.	Поддержка по электронной почте	Да
7.	Поддержка по телефону	Нет
8.	Поддержка по сервисам мгновенных сообщений	Да
9.	Удаленная диагностика и решение проблем, в том числе с использованием инструментов трансляции экрана	Да
10.	Выезды к заказчику	Нет
11.	Предоставление плановых обновлений и новых версий	Да
12.	Прием предложений по улучшению ПО	Да
13.	Консультирование по установке и использованию ПО	Да

4.1. Сроки реагирования

Для критичных инцидентов:

- о Подтверждение принятия Заявки к рассмотрению: 1 час
- о Периодическое взаимодействие в процессе работы над Заявкой: 4 часа
- о Предложение решения: 24 часа

Для некритичных инцидентов:

- о Подтверждение принятия Заявки к рассмотрению: 1 час
- о Периодическое взаимодействие в процессе работы над Заявкой: 8 часов
- о Предложение решения: 48 часов

Примечания:

- Критерием критичного инцидента является приостановка важных технологических процессов Заказчика (важность определяется Заказчиком), ранее функционировавших.

- Критерием некритичного инцидента является приостановка прочих технологических процессов Заказчика, ранее функционировавших.
- Срок предложения решения рассчитывается от момента регистрации обращения (создания Заявки) или от момента получения от представителей пользователя сообщения, необходимого для продолжения работ по открытой Заявке в ответ на ранее предложенное решение по этой Заявке.
- Расчет сроков осуществляется с момента подачи Заявки или момента начала ближайшего рабочего времени, если Заявка поступила в нерабочее время.

4.2. Состав Услуги технической поддержки

4.2.1. Онлайн помощь и поддержка по электронной почте

Система онлайн помощи представляет собой доступную через сеть интернет всем пользователям систему управления обращениями, в которой они в режиме реального времени могут создавать Заявки на оказание поддержки, отслеживать состояние Заявки и взаимодействовать со специалистами поддержки в целях её решения. Обращения в службу технической поддержки через электронную почту автоматически регистрируются в системе онлайн помощи. Все взаимодействия специалистов поддержки и пользователя в системе онлайн помощи автоматически дублируются в электронной почте.

4.2.2. Поддержка по сервисам мгновенных сообщений

Пользователи могут обратиться в службу поддержки через систему живого чата на сайте или службу обмена мгновенными сообщениями, оставить Заявку на оказание технической поддержки или получить оперативную консультацию по вопросам функционирования ПО.

4.2.3. Видео-руководство

Демонстрационное видео-руководство пользователя последней версии, в котором в доступной форме объясняется и демонстрируется основные функциональные возможности ПО.

4.2.4. Удаленная диагностика проблем

Организуемое специалистами поддержки и осуществляемое наиболее квалифицированными специалистами отделов тестирования и разработки удалённое подключение к сети пользователя с целью диагностики и решения его проблем. Возможно использование специализированных средств трансляции экрана.

4.2.5. Прием предложений по улучшению продукта

Уточнение деталей предложений и постановка в очередь на рассмотрение. Возможно последующее включение в стандартную поставку ПО. Срок выполнения не определен.

4.2.6. Предоставление плановых обновлений и новых версий

Предоставляются по запросу.

4.3. Состав решаемых вопросов в рамках технической поддержки:

4.3.1. Вопросы установки и обновления.

Входит в состав технической поддержки:

- Оказываются консультации по установке ПО на вычислительных мощностях Заказчика. Консультации оказываются в объеме руководства по установке.
- Даются рекомендации по типовым проблемам, возникающим при установке.
- Предоставляются новые версии ПО. При обновлении ПО Красноярский край, в лице Заказчика, приобретает права на использование обновленного ПО по умолчанию (без дополнительной оплаты и без дополнительного оформления прав). При этом полученные

права должны позволять использовать обновленное ПО на условиях, действовавших до обновления.

- Оказываются консультации по обновлению ПО на вычислительных мощностях Заказчика. Консультации оказываются в объеме руководства по обновлению.
- Даются рекомендации по типовым проблемам, возникающим при обновлении.
- Выявляются и решаются проблемы с лицензионным ключом при обновлении ПО.

Не входит в состав технической поддержки:

- Не производится установка ПО.
- Не производится установка стороннего программного обеспечения на сервере или компьютере клиента.
- Не производится обновление ПО на сервере и рабочих станциях.

4.3.2. Вопросы улучшения производительности

Входит в состав технической поддержки:

- Оказываются общие консультации по выбору серверного оборудования. Список рекомендаций также приводится в соответствующих разделах документации по ПО.
- Даются рекомендации по настройке в объеме руководства по настройке.

Не входит в состав технической поддержки:

- Не производится непосредственная настройка на компьютерах и серверах пользователей.
- Не производится диагностика и тестирование работы проектов на вычислительных мощностях Заказчика.
- Не производится оптимизация программного кода программных компонентов или модулей.

4.3.3. Ошибки программного продукта

Входит в состав технической поддержки:

- Ошибки, возникающие в процессе эксплуатации. Сбой в работе и восстановление работы системы. Оказание консультативной помощи в поиске и устранении причин, вызвавших сбой в работе.
- Ошибки ПО. Производится диагностика с целью установления факта ошибки в работе ПО. Выявленная ошибка, в зависимости от сложности, устраняется в процессе диагностики или в последующих обновлениях.

4.3.4. Вопросы разработки

Входит в состав технической поддержки:

- Разъясняются общие вопросы интеграции ПО с другими системами с использованием руководства и документации ПО.
- Оказываются консультации по вопросам использования REST API сервисов для интеграции с другими системами.
- Оказываются консультации по вопросам использования JavaScript для написания пользовательских виджетов.
- Оказываются консультации по вопросам использования Python для написания пользовательских скриптов работы с данными.

Не входит в состав технической поддержки:

- Не производится пояснение общих вопросов программирования.
- Не производится решение конкретных задач с заданной логикой.

- Не выполняется диагностика программных решений и созданных программных компонентов.
- Не производится разработка компонентов по заказу.
- Не производится разработка модулей продукта по заказу.
- Не выполняется кастомизация отчетов, шаблонов и программных компонентов.
- Разработка модулей, шаблонов, алгоритмов не выполняется в рамках технической поддержки. Пожелания по разработке соответствующих приложений принимаются отделом технической поддержки с возможным последующим включением в стандартную поставку ПО. Срок выполнения не определен.

4.3.5. Другие вопросы работы с ПО

Входит в состав технической поддержки:

- Производится пояснение функционала модулей ПО.
- Производятся консультации по функциональным возможностям системы, недокументированным возможностям, особенностям работы, спорным моментам использования, нестандартным ситуациям, а также при необходимости указывается возможный путь оптимизации работы.
- Разъясняются вопросы лицензирования ПО.
- Разъясняются вопросы настройки сервера и рабочих мест в случае возникновения затруднений при работе с соответствующей документацией и руководствами.
- Разъясняются вопросы настройки безопасности при использовании ПО.
- Принимаются пожелания и запросы по совершенствованию функционала ПО.
- Вопросы по составу документации, пополнение документации.

Не входит в состав технической поддержки:

- Не производится обучение пользователей.

4.4. Условия оказания Услуги:

Техническая поддержка предыдущих версий может быть ограничена или прекращена. Пользователям версий, поддержка которых прекращена или ограничена, предоставляются известные решения или существующие исправления и обновления, а также помощь в обновлении на актуальные версии ПО.

4.5. Решение вопросов обращения может быть отложено или даже невозможно по следующим основным причинам:

- Невозможно повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации оборудования и отсутствует доступ к проекту пользователя.
- Пользователь не может предоставить достаточно информации для решения проблемы.
- Вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала и/или выпуска обновления для ПО.
- Пользователь выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию ПО, внесены изменения в ядро продукта, устаревшая версия ПО и т.п.
- Вопрос выходит за рамки технической поддержки.
- Вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению.

4.6. Порядок подачи и обработки Заявок в службу технической поддержки

4.6.1. Перед подачей Заявки в службу технической поддержки необходимо изучить доступную информацию по этому вопросу в документации, руководствах, документации FAQ. Если проблема аналогична ситуации, описанной в документации,

но требует дополнительного пояснения, следует указать ссылку на исходный документ или обсуждение.

4.6.2. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут быть даны в виде ссылок на соответствующую страницу онлайн-документации по продукту, на скачивание руководств, на обсуждение в форуме или раздел FAQ, сайты разработчиков программного обеспечения.

4.6.3. Заявка пользователя должна содержать:

- Фамилия, Имя, Отчество или другой идентификатор пользователя;
- Контактный телефон;
- Номер версии продукта;
- Приоритет запроса;
- Полное и четкое описание проблемы:
 - как проблема проявляется;
 - описание, текст ошибки, снимок экрана (screenshot);
 - какие действия приводят к проявлению проблемы;
 - какие изменения в инфраструктуре или настройках программного обеспечения

производились в последнее время.

4.6.4. Заказчик вправе вести электронный журнал для фиксации времени, способа подачи, содержания заявок об инцидентах, времени их регистрации, обработки и решения, времени и содержании всех действий организации, осуществляющей техническую поддержку ПО. Заказчик вправе использовать в качестве доказательств данные указанного журнала, а также сообщения электронной почты, касающиеся передачи информации об инцидентах, и связанных с решением инцидентов сообщений, при разрешении споров, в том числе в судебном порядке.

5. Требования к Исполнителю

5.1 Исполнитель должен являться обладать полномочиями, позволяющими оказывать услуги по Контракту без нарушения интеллектуальных прав третьих лиц, а также оформленными в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.

6. Календарный план оказания Услуги

№ п\п	Срок оказания услуги	Отчетная документация
1	с 01 декабря 2026 года по 28 февраля 2027 года (включительно)	Журнал обращений в техническую поддержку за весь период оказания Услуг

7. Требование к приемке Услуги

7.1. По окончании периода оказания Услуг, в течение 3 рабочих дней Исполнитель формирует, подписывает со своей стороны и предоставляет Заказчику заполненный за весь период оказания Услуг журнал обращений в техническую поддержку.

Заказчик

Исполнитель

Руководитель КГКУ «ЦИТ»

_____В.В. Дружинин

Форма журнала обращений в техническую поддержку

№ п/п	Дата и время	Идентификатор заявок	Тема обращения	Текущий статус (выполнено/не выполнено/в работе)	ФИО специалиста Исполнителя

«СОГЛАСОВАНО»

Заказчик:

Исполнитель:

_____/_____
(подпись, МП)

«__» _____ 20__ года

_____/_____
(подпись, МП)

«__» _____ 20__ года

Заказчик

Руководитель КГКУ «ЦИТ»

_____ В.В. Дружинин

Исполнитель
