

**Описание объекта закупки
(Техническое задание)**

на оказание услуги по сопровождению сайта министерства социальной политики Красноярского края (szn24.ru)

1 Термины и аббревиатуры, используемые в настоящем техническом задании

Сайт	Официальный сайт министерства социальной политики Красноярского края (szn24.ru)
БД	База данных
ПО	Программное обеспечение
ТЗ	Техническое задание
РФ	Российская Федерация
Заказчик	Министерство социальной политики Красноярского края
Исполнитель	Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель (физическое лицо), осуществляющий оказание услуг по настоящему техническому заданию
Обращение	Обращения в службу технической поддержки Исполнителя по вопросам, связанным с работой сайта
Пользователь	Министерство социальной политики Красноярского края и подведомственные ему учреждения
Инцидент	Заявка, аварийное сообщение об отсутствии или ухудшении качества предоставляемого сервиса или услуги
Запрос на обслуживание	Заявка на изменение настроек сайта или данных системных справочников
Консультация	Запрос на выдачу информации по текущему функционалу сайта, либо рекомендаций о его использовании сотрудниками Заказчика. Не предусматривает разработку дополнительных инструкций, документации или нового функционала

2 Общие положения

Настоящее техническое задание определяет порядок оказания услуги по сопровождению сайта министерства социальной политики Красноярского края. Сайт министерства социальной политики Красноярского края обеспечивает доступ граждан и организаций к информации о деятельности министерства социальной политики Красноярского края, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: <https://szn24.ru>.

Сопровождение сайта осуществляется Исполнителем в пределах своих компетенций, установленных настоящим техническим заданием. Техническое задание определяет функции, выполняемые Исполнителем в целях обеспечения бесперебойной работы сайта.

2.1 Полное и краткое наименование

Полное наименование: оказание услуги по сопровождению сайта

министерства социальной политики Красноярского края (szn24.ru)

Краткое наименование: Услуга.

2.2 Сроки оказания Услуг

Начало оказания Услуги: 01.12.2026.

Окончание оказания Услуги: 30.11.2028.

3 Назначение и цели

Услуга оказывается с целью обеспечения надлежащего качества и бесперебойного функционирования сайта, развёрнутого на вычислительных мощностях краевого государственного казенного учреждения «Центр информационных технологий Красноярского края» по адресу г. Красноярск, ул. Брянская, д. 23.

4 Описание Сайта

Сайт создан в рамках государственного контракта от 30.11.2020 № 103 (ссылка на закупку: <https://zakupki.gov.ru/epz/contract/contractCard/common-info.html?reestrNumber=2246621257220000042&contractInfoId=62784885>).

Техническое задание определяет функции, выполняемые Исполнителем в целях обеспечения бесперебойной работы сайта.

Таблица 1. Основные параметры функционирования сайта

Показатель	Сведения о показателе
Тип сервера:	Виртуальный сервер
Система виртуализации:	VMWare ESXi
Язык программирования:	PHP 7.2.24
Веб-сервер:	Apache 2.4.52
Система управления контентом:	October CMS
Операционная система:	Ubuntu 18.04.5 LTS
Емкость дискового пространства в системе хранения, Гб:	500Гб
Место развертывания:	Красноярск, ул. Брянская, д. 23
Используемая СУБД:	mysql-server-5.7.38

5 Состав и содержание Услуги

Перечень содержимого услуги по поддержанию бесперебойного функционирования сайта, выполняемых Исполнителем, и их периодичность приведен в таблице 2.

Таблица 2. Перечень содержимого услуги по поддержанию бесперебойного функционирования сайта, выполняемых Исполнителем и их периодичность.

№	Наименование услуг	Периодичность
1.	Отслеживание состояния операционной системы и СУБД посредством системы автоматического контроля функциональности и работоспособности ПО	Круглосуточно
2.	Конфигурация web-сервисов: – установка/корректировка ограничений вносимых файлов; – установка/корректировка времени жизни запросов сайта	По факту
3.	Устранение обнаруженных ошибок/нештатных ситуаций в работе	По факту возникновения ошибок (нарушение работы базового функционала сайта)
4.	Оптимизация баз данных / системных журналов: – выполняется сжатие (окончательное удаление ненужных и отмеченных для удаления записей); – дефрагментация системного реестра	Ежемесячно
5.	Составление отчёта о проделанных работах в рамках оказания Услуги	Ежемесячно
6.	Проведение детального анализа ошибок в файле логов приложения (ошибки SQL в запросах к СУБД, которые потенциально могут привести к потере согласованности данных на сайте), осуществление необходимых настроек системного ПО для устранения ошибок	После каждого обновления ПО сайта (в течение 5 (пяти) рабочих дней)
7.	Прикладное администрирование: – консультации Пользователя о методологии работы с сайтом; – актуализация справочников сайта по обращению Пользователя; – оказание содействия Пользователю в регистрации пользователей и восстановление учетных данных пользователей	По факту, не более 30 обращений в месяц
8.	Мониторинг основных параметров сервера, на котором функционирует сайт: - количество свободной оперативной памяти;	Ежедневно

	- загрузка процессора; - свободное место дисковой памяти	
9.	Своевременное оповещение Заказчика о необходимости увеличения основных параметров сервера, на котором функционирует сайт	По факту

В целях исполнения настоящего технического задания Исполнителю в течение трех рабочих дней с даты заключения государственного контракта Заказчиком передаётся учётная информация, необходимая для оказания услуг. Информация должна содержать учетную запись и пароль администратора сайта. Форма передачи информации устанавливается Сторонами в день заключения государственного контракта.

После получения учётной информации ответственность за все действия, выполняемые при администрировании сайта, и их последствия, а также за целостность, полноту функционирования сайта, защиту хранящейся на сайте информации и контроль доступа к сайту возлагается на Исполнителя.

При этом, в день завершения срока действия контракта Исполнитель обязан предоставить по электронной почте Заказчику актуальную учетную запись и пароль администратора сайта.

6 Требование к технической поддержке

6.1 Требования к порядку регистрации заявок

Регистрация заявок, поступающих в службу технической поддержки Исполнителя, должна осуществляться по следующим каналам связи:

- телефон;
- электронная почта;
- рабочий чат в МАХ.

Заявитель – сотрудник Заказчика, ответственный за взаимодействие с Исполнителем.

Контактные данные Заявителя:

Голубкова Ксения Анатольевна, e-mail gka@szn24.ru, +7 (391) 229-15-99;

Турова Анна Владиславовна, e-mail tav@szn24.ru, +7 (391) 229-15-95;

support@u.szn24.ru

Для всех поступающих событий, в том числе заявок, оператор службы технической поддержки Исполнителя должен определить тип запроса и его приоритет.

Выделяются следующие типы запросов:

- Инцидент;
- Запрос на обслуживание;
- Консультация.

Определены следующие приоритеты:

- «1 - Критический»;

- «2 - Высокий»;
- «3 - Средний»;
- «4 - Низкий»

Приоритет определяется по следующим критериям:

«1 - Критический» приоритет:

- отказ работоспособности сайта в целом, полное отсутствие доступа;

«2 - Высокий» приоритет:

- деградация сайта, увеличение времени отклика сайта;
- обнаружено состояние сайта, заведомо приводящее в течение суток к его неработоспособности;
- отказ работоспособности отдельного функционала сайт.

«3 - Средний» приоритет:

- заявка связана с не критичными для Пользователей вспомогательными функциями;
- поступил запрос на обслуживание или изменение настроек сайта;
- нарушение в работе сайта для одного пользователя.

«4 - Низкий» приоритет:

- поступил запрос на информационную поддержку или консультацию.

После успешной регистрации заявки Заявителю должно направляться уведомление о регистрации заявки на адрес электронной почты.

По результатам решения заявки Заявителю должно направляться уведомление о завершении работ по его заявке с описанием выполненных действий оператора службы технической поддержки Исполнителя.

Для возможности отслеживания состояния заявок Заявитель должен направить свой запрос по каналам связи, оговоренным выше.

6.2 Временные требования к технической поддержке

Временные параметры решения инцидентов, решения запросов и предоставления консультаций должны определяться исходя из приоритета заявки и ее типа.

Требуемые базовые параметры Услуги представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Требуемые базовые параметры Услуг

Параметр	Значение
Регистрация заявок	В рабочее время Заказчика (по будням с 9-00 до 18-00)
Решение инцидентов, запросов на обслуживание, предоставление консультаций	В соответствии с параметрами, приведенными в Таблицах 4 – 6

Параметр	Значение
Время проведения регламентных мероприятий	Для проведения плановых регламентных мероприятий выделяется технологическое «окно» - с 21:00 до 7:00 (по Красноярскому времени) с уведомлением Заказчика о проведении регламентных мероприятий и риске недоступности за четыре рабочих дня до их проведения. Некритичные работы, а также работы, не приводящие к недоступности сайта, могут проводиться в рабочее время Заказчика после утверждения времени таких работ с Заказчиком.

Требуемые параметры уровня предоставляемых Услуг представлены в Таблицах 4 – 6.

Таблица 4 – Параметры устранения инцидентов

Параметры	Приоритет заявки		
	1 – Критический	2 – Высокий	3 – Средний
Время реакции	10 минут	30 минут	2 ч
Общее время решения	Не более 4 ч. (пн.-пт. 09:00-18:00, КРСК)	Не более 8 ч. (пн.-пт. 09:00-18:00, КРСК)	Не более 32 ч. (пн.-пт. 09:00-18:00, КРСК)

Таблица 5 – Параметры решения запросов на обслуживание

Параметры	Приоритет заявки
	3 – Средний
Время реакции	4 ч
Общее время предоставления плана работ.	Не более 32 ч рабочего времени Заказчика (пн.-пт. 09:00-18:00, КРСК)

Таблица 6 – Параметры предоставления консультаций

Параметры	Приоритет заявки
	4 – Низкий
Время реакции	4 ч
Общее время решения	Не более 40 ч рабочего времени Заказчика (пн.-пт. 09:00-18:00, КРСК)

6.3 Требования к перечню отчетных материалов

Для осуществления учёта оказанных услуг по сопровождению сайта в качестве отчетных материалов Исполнитель разрабатывает и передает Заказчику следующие документы:

1. Ежемесячный отчет по выполнению требований к технической поддержке сайта — не позднее 5 числа месяца, следующего за каждым отчетным месяцем (форма отчета представлена в Приложении 1 к настоящему техническому заданию).
2. Ежемесячный отчет по инцидентам приоритета «1 - Критический» — не позднее 5 числа месяца, следующего за каждым отчетным месяцем (форма отчета представлена в Приложении 2 к настоящему техническому заданию).

Первый заместитель министра
социальной политики
Красноярского края

О.Н. Чернышева

Отчет по выполнению требований к технической поддержке
по Контракту № _____ от _____ года
Период с _____ по _____ года.

	(Форма)			
	Инцидент	Запрос на обслуживание	Консультация	Всего событий
Поступило	0	0	0	0
Критический приоритет	0	-	-	0
Высокий приоритет	0	-	-	0
Средний приоритет	0	0	-	0
Низкий приоритет	-	-	0	0
Закрыто (ожидают подтверждения)	0	0	0	0
Критический приоритет	0	-	-	0
Высокий приоритет	0	-	-	0
Средний приоритет	0	0	-	0
Низкий приоритет	-	-	0	
В работе	0	0	0	0
Критический приоритет	0	-	-	0
Высокий приоритет	0	-	-	0
Средний приоритет	0	0	-	0
Низкий приоритет	-	-	0	
Просрочено	0	0	0	0
Критический приоритет	0	-	-	0
Высокий приоритет	0	-	-	0
Средний приоритет	0	0	-	0
Низкий приоритет	-	-	0	
*Доля событий, решенных с соблюдением требуемого времени решения				0%

- Отчет должен содержать следующие сведения:
- - всего событий, решенных службой технической поддержки Исполнителя, с категорией «Инцидент»;
- - всего событий, решенных службой технической поддержки Исполнителя, с категорией «Запрос на обслуживание»;
- - всего событий, решенных службой технической поддержки Исполнителя, с категорией «Консультация»;
- - доля событий, решенных службой технической поддержки Исполнителя, с соблюдением требуемого времени решения.

* В случае несоблюдения требуемого времени решения Исполнитель направляет сопроводительное письмо о причинах нарушения сроков.

Заказчик

Исполнитель

Форма акта согласована

Заказчик

Исполнитель

Отчет по инцидентам приоритета «1 - Критический»

(Форма)

№	Идентификационный номер инцидента	Краткое описание инцидента	Продолжительность инцидента	Причина возникновения инцидента
1				
2				
3				
4				
5				

- *Отчет должен содержать следующие сведения:
- - идентификационный номер инцидента;
- - краткое описание инцидента;
- - продолжительность инцидента;
- - причина возникновения инцидента.

•

Заказчик

Исполнитель

Форма акта согласована

Заказчик

Исполнитель

АКТ
приёмки оказанной Услуги
(Форма)
№ ____ от « ____ » _____ г.
по государственному контракту № _____ от _____ г.

Отчетный период: _____

Исполнитель: _____

Заказчик: _____

№	Наименование работы (услуги)	Цена	Сумма
1	Сопровождение сайта министерства социальной политики Красноярского края (szn24.ru) за период с _____ г. по _____ г., по государственному контракту № _____ от _____ г.		
Итого:			
В том числе НДС			-
Всего (с учетом НДС)			

Всего оказано услуг на сумму _____ (_____) рублей
00 копеек.

Вышеперечисленные услуги оказаны полностью и в срок.

Заказчик претензий по объему, качеству и срокам оказания услуг не имеет.

Заказчик	Исполнитель
_____	_____
_____	_____

Форма акта согласована

Заказчик	Исполнитель
_____	_____
_____	_____