

*Приложение № 3 к извещению о проведении
открытого конкурса в электронной форме*

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

**на оказание услуг по техническому сопровождению и обеспечению
эксплуатации государственной информационной системы
«Автоматизация процессов предоставления государственных услуг
и осуществления государственных функций» Минэнерго России
(ГИС «Цифровые госуслуги Минэнерго России») в 2027-2028 гг.**

Содержание

Перечень обозначений и сокращений.....	3
1. Общие положения.....	5
1.1. Наименование объекта закупки.....	5
1.2. Цель, предмет и задачи оказания Услуг.....	6
1.3. Источник и порядок финансирования услуг.....	6
1.4. Место оказания услуг.....	7
1.5. Этапы и сроки оказания услуг.....	7
1.6. Перечень нормативных правовых актов, нормативных технических документов, методических материалов.....	7
2. Состав ГИС ЦГУ подлежащий технической поддержке.....	9
2.1. Назначение ГИС ЦГУ.....	9
2.2. Перечень государственных услуг и государственных функций, процессы оказания которых автоматизированы в ГИС ЦГУ.....	9
2.3. Количество пользователей ГИС ЦГУ.....	12
2.4. Состав ГИС ЦГУ.....	12
2.5. Взаимодействие ГИС ЦГУ с внешними системами.....	14
2.6. Аппаратное обеспечение ГИС ЦГУ.....	15
3. Содержание услуг по технической поддержке ГИС ЦГУ.....	15
3.1. Услуги по технической поддержке работоспособности ГИС ЦГУ.....	16
3.2. Поддержка работоспособности видов сведений СМЭВ Минэнерго России включает:.....	22
3.3. Информационно-техническое сопровождение пользователей ГИС ЦГУ.....	22
3.4. Очное консультирование сотрудников Минэнерго России по работе с ГИС ЦГУ.....	23
3.5. Информационная поддержка по вопросам методологии оказания государственных услуг в электронном виде.....	24
3.6. Требования к обеспечению информационной безопасности при технической поддержке ГИС ЦГУ.....	25
4. Требования к организации удаленного подключения.....	26
5. Требования к обеспечению конфиденциальности информации.....	28
6. Требования к режиму приема запросов.....	28
7. Требования к отчетным документам.....	29
7.1. Требования к содержанию отчетов.....	34
8. Гарантии качества услуг.....	38
8.1. Показатели качества услуг:.....	38
8.2. Условия обеспечения качества услуг.....	38
8.3. Сроки гарантии качества услуг.....	38

Перечень обозначений и сокращений

В настоящем документе применяются следующие обозначения и сокращения:

Наименование	Определение
АРМ администратора	Автоматизированное рабочее место Администратора.
АРМ пользователя	Автоматизированное рабочее место Пользователя.
ГОСТ	Государственный стандарт.
Государственный контракт	Государственный контракт на оказание услуг по техническому сопровождению и обеспечению эксплуатации государственной информационной системы «Автоматизация процессов предоставления государственных услуг и осуществления государственных функций» Минэнерго России (ГИС «Цифровые госуслуги Минэнерго России») в 2027-2028 гг.
ГИС ЦГУ	Государственная информационная система «Автоматизация процессов предоставления государственных услуг и осуществления государственных функций» (ГИС «Цифровые госуслуги Минэнерго России»).
ДПАК	Доверенный программно-аппаратный комплекс
ЕПГУ	Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» обеспечивает: доступ физических лиц и организаций (далее – заявители) к сведениям о государственных и муниципальных услугах, функциях по осуществлению государственного контроля (надзора) и муниципального контроля (далее – функции), содержащимся в ФРГУ; предоставление заявителям в электронной форме государственных и муниципальных услуг; выполнение административных процедур (действий) в электронной форме при исполнении государственных услуг (функций) в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.
ЕСИА	Федеральная государственная информационная система «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме».
Заказчик	Министерство энергетики Российской Федерации.

Наименование	Определение
Исполнитель	Организация, оказывающая услуги по техническому сопровождению и обеспечению эксплуатации ГИС ЦГУ в 2027-2028 гг.
Инцидент	Событие, не являющееся частью штатного функционирования объекта информационной инфраструктуры, которое привело к потере его работоспособности и функциональности, или частичному прекращению его доступности.
Контрольная закупка	Подача тестового заявления по государственной услуге Минэнерго России для контроля доступности интерактивной формы заявления в продуктивном контуре ЕПГУ.
Модуль ВУР	Модуль ведения и управления реестрами
Модуль ИВ	Модуль интеграционного взаимодействия
Модуль НСИ	Модуль учета нормативно-справочной информации.
Модуль ОО	Модуль оперативного оповещения.
Модуль ФО	Модуль сбора формирования отчетности.
Модуль УПГУ	ГИС ЦГУ (модуль) управления процессами предоставления государственных услуг в электронной форме.
ОС	Операционная система.
Парсинг	Автоматизированный сбор и структурирование информации.
ПО	Программное обеспечение.
Пользователи	Сотрудники Минэнерго России, уполномоченные в соответствии с утвержденными должностными регламентами: на оказание государственных услуг и осуществление государственных функций; на формирование общей позиции (свод) по вопросам предоставления государственных услуг и осуществление государственных функций.
Поставщик данных	ФОИВ – обладатель информации, располагающий сведениями, необходимыми для предоставления государственной услуги, и обеспечивающий их предоставление Потребителю данных в соответствии с законодательством Российской Федерации.
Потребитель данных	ФОИВ – получатель информации, ответственный за предоставление государственной услуги и запрашивающий данные, необходимые для предоставления данной государственной услуги, у других ведомств.
СМЭВ	Единая система межведомственного электронного взаимодействия представляет собой федеральную государственную информационную систему, включающую информационные базы данных, в том числе содержащие

Наименование	Определение
	сведения об используемых органами и организациями программных и технических средствах, обеспечивающих возможность доступа через систему взаимодействия к их информационным системам (далее – электронные сервисы), о программных и технических средствах, обеспечивающих единый документированный способ взаимодействия информационных систем органов и организаций посредством технологии очередей электронных сообщений, обеспечивающей взаимодействие программ в асинхронном режиме, не требующей установки между ними прямой связи и гарантирующей получение передаваемых электронных сообщений (далее – единый электронный сервис), и сведения об истории движения в системе взаимодействия электронных сообщений, а также программные и технические средства, обеспечивающие взаимодействие, позволяющие осуществлять мониторинг системы взаимодействия, соблюдения процедур, предусмотренных техническими требованиями к взаимодействию информационных систем в единой системе межведомственного электронного взаимодействия.
СУБД	Система управления базами данных
Техническое задание	Настоящее техническое задание на оказание услуг по техническому сопровождению и обеспечению эксплуатации ГИС ЦГУ в 2027-2028 гг.
ФОИВ	Федеральный орган исполнительной власти.
Service Desk	Программа для автоматизации сервисного и технического обслуживания Заказчика.
SQL	Structured Query Language – декларативный язык программирования, применяемый для создания, модификации и управления данными в реляционной базе данных.
«Workflow»	Последовательное выполнение действий в рамках рассмотрения заявления и пакетов документов пользователями ГИС ЦГУ в соответствии с их ролевой моделью.

1. Общие положения

1.1. Объект закупки

Оказание услуг по техническому сопровождению и обеспечению эксплуатации государственной информационной системы «Автоматизация процессов предоставления государственных услуг и осуществления государственных функций» (ГИС «Цифровые госуслуги Минэнерго России») в 2027-2028 гг (далее – Услуги).

№ п/п	Наименование объекта закупки, товарный знак, знаки обслуживания, фирменные наименования, патенты, полезные модели, промышленные образцы	Тип объекта закупки	Позиции по КТРУ, ОКПД2	Количество (объем) и единица измерения товара, работы, услуги
1	Услуги по технической поддержке информационных технологий	Услуга	Услуги по технической поддержке информационных технологий (62.02.30.000-00000002) Услуги по технической поддержке информационных технологий (62.02.30.000)	1 условная единица (усл. ед.)

1.2. Цель, предмет и задачи оказания Услуг

Целью оказания Услуг является гарантированное поддержание установленных параметров функционирования и эксплуатационной готовности ГИС ЦГУ с обеспечением доступности не ниже 99,5% в месяц.

Предметом услуг является техническое сопровождение ГИС ЦГУ. В случаях сбоев и отказов ГИС ЦГУ, должно обеспечиваться оперативное восстановление ее работоспособности.

Услуги направлены на поддержку производственной деятельности Пользователей и включают консультирование Пользователей по вопросам использования ГИС ЦГУ.

Для достижения цели оказания Услуг и решения задач Исполнитель должен обеспечить предоставление Услуг в соответствии с:

- составом ГИС ЦГУ, подлежащим технической поддержке;
- содержанием услуг по технической поддержке ГИС ЦГУ;
- требованиями к режиму приема запросов.

В случаях сбоев и отказов ГИС ЦГУ Исполнитель должен обеспечивать оперативное восстановление работоспособности.

1.3. Источник и порядок финансирования услуг

Источником финансирования является федеральный бюджет Российской Федерации.

1.4. Место оказания услуг

Все услуги оказываются Исполнителем на территории Заказчика по адресу: г. Москва, ул. Щепкина, д. 42, за исключением случаев, когда оказание услуг, может осуществляться посредством предоставления Исполнителю удаленного доступа к системе согласно разделу 4 настоящего Технического задания.

1.5. Этапы и сроки оказания услуг

С 11.12.2026 до 11.12.2028 включительно, поэтапно:

1 этап: 11.12.2026 – 31.03.2027;

2 этап: 01.04.2027 – 30.06.2027;

3 этап: 01.07.2027 – 30.09.2027;

4 этап: 01.10.2027 – 10.12.2027;

5 этап: 11.12.2027 – 31.03.2028;

6 этап: 01.04.2028 – 30.06.2028;

7 этап: 01.07.2028 – 29.09.2028;

8 этап: 30.09.2028 – 11.12.2028.

1.6. Перечень нормативных правовых актов, нормативных технических документов, методических материалов

Услуги должны оказываться с учетом следующих нормативными правовыми документов:

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральный закон от 26.07.2017 № 187-ФЗ «О безопасности критической информационной инфраструктуры Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

постановление Правительства Российской Федерации от 08.09.2010 № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия»;

постановление Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)»;

постановление Правительства Российской Федерации от 08.06.2011 № 451 «Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме»;

постановление Правительства Российской Федерации от 23.06.2021 № 963 «Об утверждении Правил межведомственного информационного взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг, в том числе рекомендуемых правил организации межведомственного информационного взаимодействия между исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации и (или) органами местного самоуправления, и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации»;

постановление Правительства Российской Федерации от 28.11.2011 № 977 «О федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»;

постановление Правительства Российской Федерации от 26.03.2016 № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг»;

постановление Правительства Российской Федерации от 06.07.2015 № 676 «О требованиях к порядку создания, развития, ввода в эксплуатацию, эксплуатации и вывода из эксплуатации государственных информационных систем, и дальнейшего хранения содержащейся в их базах данных информации»;

постановление Правительства Российской Федерации от 01.11.2012 № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»;

приказ ФСТЭК России от 11.04.2025 № 117 «Об утверждении требований о защите информации, содержащейся в государственных информационных системах, иных информационных системах государственных органов, государственных унитарных предприятий, государственных учреждений»;

приказ ФСТЭК России от 21.12.2017 № 235 «Об утверждении Требований к созданию систем безопасности значимых объектов критической информационной инфраструктуры Российской Федерации и обеспечению их функционирования»;

приказ ФСТЭК России от 25.12.2017 № 239 «Об утверждении Требований по обеспечению безопасности значимых объектов критической информационной инфраструктуры Российской Федерации»;

приказ ФСБ России от 10.07.2014 № 378 «Об утверждении Составы и содержания организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных с использованием средств криптографической защиты информации,

необходимых для выполнения установленных Правительством Российской Федерации требований к защите персональных данных для каждого из уровней защищенности»;

регламент обеспечения предоставления государственных услуг и исполнения государственных функций в электронном виде, опубликованный на информационном портале «Единая система контекстных справок» <https://info.gosuslugi.ru/> в действующей редакции, утвержденный Минцифры России.;

регламент взаимодействия участников информационного обмена и оператора СМЭВ при предоставлении информации об обстоятельствах межведомственного информационного обмена, в действующей редакции (<https://digital.gov.ru/ru/documents/3712>);

методические рекомендации по работе с СМЭВ в действующей редакции, опубликованные на информационном портале «Единая система контекстных справок» <https://info.gosuslugi.ru/sections/смэв/>;

методика оценки уровня критичности уязвимостей программных, программно-аппаратных средств (утв. ФСТЭК России от 28.10.2022);

методика тестирования обновлений безопасности программных, программно-аппаратных средств (утв. ФСТЭК России от 28.10.2022);

правила и процедуры работы в СМЭВ по Методическим рекомендациям версии 3.ХХ, опубликованных на информационном портале «Единая система контекстных справок» <https://info.gosuslugi.ru/>.

2. Состав ГИС ЦГУ подлежащий технической поддержке

В рамках оказания Услуг должно быть обеспечено техническое сопровождение и обеспечение эксплуатации ГИС ЦГУ.

2.1. Назначение ГИС ЦГУ

Обеспечивает автоматизацию процессов предоставления государственных услуг и осуществления государственных функций Минэнерго России.

2.2. Перечень государственных услуг и государственных функций, процессы оказания которых автоматизированы в ГИС ЦГУ

1. Утверждение нормативов удельного расхода топлива при производстве электрической энергии, а также нормативов удельного расхода топлива при производстве тепловой энергии источниками тепловой энергии в режиме комбинированной выработки электрической и тепловой энергии с установленной мощностью производства электрической энергии 25 мегаватт и более.

2. Утверждение нормативов технологических потерь при передаче тепловой энергии, теплоносителя по тепловым сетям, расположенным в поселениях,

муниципальных округах, городских округах с численностью населения пятьсот тысяч человек и более, а также в городах федерального значения.

3. Подтверждение факта получения (производства) при разработке нового морского месторождения углеводородного сырья газа природного в газообразном состоянии, широкой фракции легких углеводородов.

4. Подтверждение планируемых к добыче и вывозу из Российской Федерации объемов продукции (минерального сырья) в связи с исполнением соглашения о разделе продукции.

5. Подтверждение фактических объемов продукции (минерального сырья), произведенной за отчетный месяц в соответствии с условиями соглашения о разделе продукции.

6. Подтверждение факта выработки стабильного газового конденсата, полученного в результате переработки нестабильного газового конденсата, добытого на месторождении, указанного в примечании 9 к единой Товарной номенклатуре внешнеэкономической деятельности Евразийского экономического союза, классифицируемого в подсубпозиции 2709 00 100 1, и его физико-химических характеристик.

7. Утверждение нормативов технологических потерь углеводородного сырья при добыче, транспортировке сырья и продуктов его переработки трубопроводным транспортом.

8. Ведение реестра субъектов предпринимательской деятельности, осуществляющих добычу нефти.

9. Выдача лицензий на экспорт газа природного в сжиженном состоянии.

10. Ведение реестра проектируемых, строящихся, реконструируемых и введенных в эксплуатацию нефтеперерабатывающих заводов, расположенных на территории Российской Федерации.

11. Утверждение графика транспортировки нефти по магистральным трубопроводам за пределы территории Российской Федерации по направлениям отгрузки.

12. Проведение экспертизы оснований отказа в выдаче технических условий для подключения нефтеперерабатывающих заводов к магистральным трубопроводам.

13. Отнесение объектов электросетевого хозяйства к единой национальной (общероссийской) электрической сети и ведение реестра объектов электросетевого хозяйства, входящих в единую национальную (общероссийскую) электрическую сеть.

14. Утверждение нормативов потерь электрической энергии при ее передаче по электрическим сетям.

15. Согласование вывода из эксплуатации объектов электроэнергетики.

16. Предоставление информации, содержащейся в реестре объектов топливно-энергетического комплекса.

17. Принятие решений об утверждении документации по планировке территории, предназначенной для размещения объектов энергетики или объектов трубопроводного транспорта федерального значения, об утверждении изменений в такую документацию, об отмене такой документации, о признании отдельных частей такой документации не подлежащими применению.

18. Принятие решения об изъятии земельных участков для государственных нужд Российской Федерации (федеральных нужд) по основаниям, связанным со строительством, реконструкцией объектов федеральных энергетических систем, объектов использования атомной энергии, объектов систем электро-, газоснабжения федерального значения, объектов систем теплоснабжения федерального значения, объектов федерального транспорта (в части трубопроводного транспорта), линейных объектов федерального значения, обеспечивающих деятельность субъектов естественных монополий и относящихся к объектам федеральных энергетических систем, объектам систем электро-, газоснабжения федерального значения, объектам систем теплоснабжения федерального значения, объектам федерального транспорта (в части трубопроводного транспорта) и для обеспечения эксплуатации таких линейных объектов, в случае, предусмотренном частью 4 статьи 26 Федерального закона от 31 декабря 2014 г. № 499-ФЗ «О внесении изменений в Земельный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации».

19. Принятие решения об установлении или о прекращении публичного сервитута в отношении земельных участков и (или) земель для использования в целях размещения или капитального ремонта объектов электросетевого хозяйства, линейных объектов системы газоснабжения, нефтепроводов и нефтепродуктопроводов, трубопроводов для продуктов переработки нефти и газа, их неотъемлемых технологических частей, если указанные объекты являются объектами федерального значения, а также реконструкции, капитального ремонта участков (частей) таких объектов, являющихся линейными объектами, эксплуатации объектов электро-, газоснабжения населения, являющихся линейными объектами и расположенных на территории 2 и более субъектов Российской Федерации.

20. Согласование проекта планировки территории, предусматривающего строительство, реконструкцию линейного объекта федерального значения, линейного объекта регионального значения или линейного объекта местного значения, в соответствии с которым необходима реконструкция существующих линейного объекта или линейных объектов, утверждение проекта планировки которых отнесено к полномочиям Министерства энергетики Российской Федерации.

21. Принятие решения о подготовке или об отмене решения о подготовке документации по планировке территории, предназначенной для размещения объектов энергетики и трубопроводного транспорта федерального значения.

22. Согласование передачи субъектами топливно-энергетического комплекса, владеющими на праве собственности или ином законном основании объектами топливно-энергетического комплекса, которым присвоена высокая категория опасности, в аренду или иное пользование зданий, строений, сооружений, их частей, входящих в состав таких объектов топливно-энергетического комплекса, а также земельных участков, на которых размещены указанные объекты топливно-энергетического комплекса, для целей, не связанных с производственной деятельностью.

23. Ведение реестра планов перехода на ДПАК ТЭК.

2.3. Количество пользователей ГИС ЦГУ

Количество одновременно работающих Пользователей: до 100.

2.4. Состав ГИС ЦГУ

Состав ГИС ЦГУ, подлежащий технической поддержке:

Автоматизированное рабочее место Пользователя (АРМ пользователя).

Автоматизированное рабочее место Администратора (АРМ администратора).

Модуль управления процессами предоставления государственных услуг в электронной форме (модуль УПГУ).

Модуль интеграционного взаимодействия (модуль ИВ).

Модуль оперативного оповещения (модуль ОО).

Модуль учета нормативно-справочной информации (модуль НСИ).

Модуль ведения и управления реестрами (модуль ВУР).

Модуль формирования отчетности (модуль ФО).

Назначение автоматизированного рабочего места Пользователя ГИС ЦГУ (АРМ пользователя ГИС ЦГУ)

АРМ пользователя представляет собой интерфейсную оболочку, в которой пользователи выполняют свои функциональные обязанности по участию в процессах предоставления государственных услуг и осуществления государственных функций.

В АРМ пользователя реализована идеология профилей пользователей, в которых хранятся персональные настройки интерфейса, при этом поддерживаются как стандартные профили, инициализированные в ГИС ЦГУ, так и персональные – изменяемые каждым пользователем отдельно.

АРМ пользователя обеспечивается функциональность рабочих мест посредством тонкого клиента (через web-браузер).

Надписи и сообщения, отображаемые пользователям выполнены на русском языке, интерфейс осуществляет сигнализацию о событиях путем выводов информационных сообщений, расстановкой специальных знаков, бликинга.

Назначение автоматизированного рабочего места Администратора ГИС ЦГУ (АРМ администратора)

АРМ администратора позволяет ограничивать доступ пользователей к компонентам ГИС ЦГУ с учетом области видимости и правами управления конкретными объектами ГИС ЦГУ.

Назначение модуля УПГУ

Модуль УПГУ обеспечивает цифровизацию процессов предоставления государственных услуг и осуществления государственных функций в электронной форме в логике «workflow»:

Рассмотрение заявления и пакета документов осуществляется поэтапно в соответствии со статусной моделью.

За каждым статусом закреплен пользователь / пользовательская роль.

Для перехода на следующий статус пользователь подтверждает завершение предыдущего: выполняет действия в ГИС ЦГУ, формирует документ на основе шаблона и др.

Обеспечивается прослеживаемость текущего статуса рассмотрения заявления и пакета документов.

Назначение модуля ИВ

Посредством модуля ИВ осуществлена интеграция ГИС ЦГУ со следующими информационными системами:

СМЭВ;

ЕПГУ;

система электронного документооборота Минэнерго России (СЭД);

официальный сайт Минэнерго России для обеспечения передачи общедоступных сведений о результате предоставления государственных услуг/осуществлении государственных функций;

информационные системы поставщиков и потребителей данных;

ЕСИА.

Назначение модуля ОО

Модуль оперативного оповещения обеспечивает оповещение пользователей о наступлении событий в процессе предоставления государственных услуг и осуществлении государственных функций.

Назначение модуля ВУР

Модуль ВУР обеспечивает возможность ведения следующих реестров:

реестр контрагентов;

реестр заявлений на предоставление государственных услуг, осуществление государственной функции;

реестр документов, формируемых в процессе предоставления государственных услуг, осуществления государственной функции;

реестры результатов предоставления государственных услуг, осуществления государственной функции;

реестр запросов СМЭВ.

Пользователю доступна возможность настройки отдельных реестров: по набору полей, отображаемых в реестре, количеству записей, отображаемых в реестре и т.д.

Модуль ВУР снабжен поисковой машиной, позволяющей строить запросы, по которым информация, представленная в реестрах ГИС ЦГУ в виде информационных объектов, отбирается в списки, отвечающие заданным критериям поиска, с возможностью погружаться из списков в карточки объектов.

Назначение модуля ФО

Модуль ФО обладает следующим функционалом:

Обработка данных, содержащихся в реестрах ГИС ЦГУ.

Экспорт данных в отчетные формы, с возможностью выгрузки отчетных форм в структурированные форматы данных.

Назначение модуля НСИ

Модуль НСИ обеспечивает создание, ведение и администрирование справочников.

2.5. Взаимодействие ГИС ЦГУ с внешними системами

ГИС ЦГУ взаимодействует со следующими системами:

СМЭВ;

ЕПГУ;

система электронного документооборота Минэнерго России (СЭД);

официальный сайт Минэнерго России для обеспечения передачи общедоступных сведений о результате предоставления государственных услуг/осуществлении государственных функций;

информационные системы поставщиков и потребителей данных (при наличии);

ЕСИА.

2.6. Аппаратное обеспечение ГИС ЦГУ

Таблица 1. Состав виртуальных машин ГИС ЦГУ

№	Роль	vCPU	ОЗУ (Гб)	SSD (Гб)	HDD (Гб)
1	Продуктивная зона, сервер приложений	16	64	50	300
2	Продуктивная зона, сервер хранилища S3	8	32	50	700
3	Продуктивная зона, СУБД	16	64	100	500
4	Продуктивная зона, сервер мониторинга	4	8	30	150
5	Продуктивная зона, сервер с адаптером ЕСИА	6	14	1000	1000
6	Продуктивная зона, сервер с адаптером СМЭВ	4	8	–	200
7	Продуктивная зона, сервер ИИ-ассистента	64	512	15872	–
8	Предпродуктивная зона, сервер приложений, сервер СУБД, сервер с адаптером СМЭВ	8	16	–	600

Состав серверного ПО:

РНР 7.3.

СУБД: PostgreSQL из состава РЕД ОС.

3. Содержание услуг по технической поддержке ГИС ЦГУ

В рамках государственного контракта Исполнитель обязан оказать услуги по сопровождению ГИС ЦГУ согласно Таблице 2:

Таблица 2

№ п/п	Содержание услуг	Пункт Технического задания
1	Услуги по технической поддержке работоспособности ГИС ЦГУ	3.1
1.1	Поддержка работоспособности ГИС ЦГУ	3.1.1
1.2	Системное обслуживание и администрирование ГИС ЦГУ	3.1.2
1.3	Решение возникающих инцидентов и проблем, в том числе актуализация состава (наполнения) интерактивных форм государственных услуг Минэнерго России	3.1.3
1.4	Управление эксплуатационными характеристиками и настройка функциональных возможностей ГИС ЦГУ	3.1.4
1.5	Управление обновлениями ГИС ЦГУ	3.1.5
1.6	Мониторинг доступности интерактивных форм заявлений оказания государственных услуг в электронном виде и организация обработки запросов по устранению технических ошибок в интерактивных формах, в том числе актуализация состава (наполнения)	3.1.6

1.7	Мониторинг аномальной работы системы и некорректной работы пользователей	3.1.7
2	Поддержка работоспособности видов сведений СМЭВ	3.2
3	Информационно-техническое сопровождение пользователей ГИС ЦГУ	3.3
3.1	Информационно-техническое сопровождение пользователей по вопросам функционирования ГИС ЦГУ и особенностям ведомственных процессов, автоматизированных в ГИС ЦГУ	3.3.1
3.2	Управление изменениями эксплуатационной документации ГИС ЦГУ	3.3.2
4	Очное консультирование сотрудников Минэнерго России по работе с ГИС ЦГУ	3.4
5	Информационная поддержка по вопросам методологии оказания государственных услуг в электронном виде	3.5
6	Обеспечение информационной безопасности при технической поддержке ГИС ЦГУ	3.6

3.1. Услуги по технической поддержке работоспособности ГИС ЦГУ

3.1.1 Поддержка работоспособности ГИС ЦГУ включает:

обработку запросов Пользователей, поступающих на адрес службы технической поддержки Исполнителя;

устранение выявленных недостатков и обеспечение стабильности эксплуатационных характеристик ГИС ЦГУ;

учет ошибок в работе модулей ГИС ЦГУ с целью повышения показателей их работоспособности, устранение ошибок, влияющих на работоспособность ГИС ЦГУ.

3.1.2 Системное обслуживание и администрирование ГИС ЦГУ

Исполнитель должен обеспечить выполнение следующих регламентных профилактических работ, направленных на поддержание бесперебойного функционирования ГИС ЦГУ в режиме 24*7:

администрирование и настройка параметров операционной системы, web-сервера приложений, СУБД ГИС ЦГУ, касающихся объема используемых системных ресурсов и влияния на сторонние сервисы;

оптимизация работы БД и других компонентов ГИС ЦГУ;

локализация и устранение ошибок в рабочем экземпляре ГИС ЦГУ;

диагностика и локализация неисправностей в ГИС ЦГУ, вызванных ошибками в ассоциированном программном обеспечении, смежных системах и сервисах.

По требованию Заказчика и по согласованию с Исполнителем могут осуществляться другие виды регламентных профилактических работ, необходимых

для бесперебойного функционирования ГИС ЦГУ. При этом, все проводимые регламентные и профилактические работы должны выполняться Исполнителем с согласованной с Заказчиком периодичностью и в согласованные с Заказчиком сроки.

3.1.3 Решение возникающих инцидентов и проблем, в том числе актуализация состава (наполнения) интерактивных форм государственных услуг Минэнерго России

Исполнитель должен обеспечить решение возникающих инцидентов, анализ причин их возникновения и предоставление Заказчику краткого отчета о выявленных причинах инцидентов и проблем и предпринятых действиях по их устранению.

Причины возникновения инцидентов и проблем могут быть связаны с:

ошибками или настройками в сопутствующем программном обеспечении, оборудовании, линиях связи, вычислительной сети;

ошибками или настройками в ГИС ЦГУ;

неправильными или ошибочными действиями сотрудников Заказчика.

Таблица 3. Классификация инцидентов

№ п/п	Описание инцидента	Необходимость предоставления удаленного подключения	Кто выполняет работы
1.	Сбой системы на уровне сервера (виртуальной машины, СХД и так далее)	Да ¹	Заказчик (в части восстановления работоспособности). Исполнитель (в части проверки работоспособности).
2.	Сбой системы, требующий восстановление из бэкапа	Да ¹	Заказчик (в части восстановления из бэкапа). Исполнитель (в части тестирования системы после восстановления).
3.	Ошибка, блокирующая прохождение бизнес-процесса: ошибка смены статуса заявления; ошибка сохранения ввода данных; ошибка формирования документа,	Да ¹	Исполнитель (в части анализа и устранения ошибок, блокирующих прохождение бизнес-процесса, а также

¹ При условии согласования Заказчиком заявки на предоставление удаленного доступа к объектам информационной инфраструктуры Заказчика (приложение к настоящему Техническому заданию).

	отчета; ошибка авторизации; ошибка отображения информации.		тестирования и установки обновлений)
4.	Ошибка в работе информационного обмена с другими системами, в том числе: СЭД; СМЭВ; ЕПГУ; официальный сайт Заказчика; информационные системы поставщиков и потребителей данных (при наличии); ЕСИА.	Да ¹	Исполнитель (в части анализа и устранения ошибок информационного обмена, а также тестирования и установки обновлений)
5.	Установка обновлений, релизов ² , любые иные регламентные или профилактические работы	Нет	Исполнитель (в рамках регламентных работ на территории Заказчика ³)
6.	Редактирование ролевых моделей, прав пользователей, заведение новых пользователей и любые иные работы, связанные с ведением НСИ, иных справочников, моделей данных, архитектуры системы и т. д.	Нет	Исполнитель (в рамках регламентных работ на территории Заказчика ³)
7.	Устранение (исправление) ошибок, допущенных пользователем и не препятствующих работе других пользователей, включая редактирование контента, настройки пользовательских интерфейсов и прочих работ, связанных с ежедневной эксплуатацией	Нет	Исполнитель (в рамках регламентных работ на территории Заказчика ³)

Требования к организации удаленного подключения представлены в разделе 4 настоящего Технического задания.

В случае, если инцидент или проблема в ГИС ЦГУ обнаружены Исполнителем самостоятельно, то для решения инцидента или проблемы запрос Заказчика не требуется. В случае, если инцидент или проблема в ГИС ЦГУ обнаружены Заказчиком, то для решения инцидента или проблемы необходим запрос Заказчика.

² В рамках технической поддержки в обновления или релиз входят доработки системы, не вносящие существенных изменений в существующий функционал системы и не требующие создание дополнительной бизнес-логики: добавление/изменение/удаление полей, настройка колонок реестров, создание и редактирование шаблонов документов. Создание новой бизнес-логики, новых сущностей, реестров, новых экранных форм, настройка новых интеграций, нового парсинга не относится к технической поддержке системы.

³ Регламентные работы проводятся не чаще одного раза в две недели.

Сроки регистрации запроса Заказчика для решения инцидента или проблемы и сроки решения инцидентов и проблем указаны в Таблице 4.

Таблица 4. Сроки решения инцидентов и проблем

Приоритет	Описание	Время реакции, рабочих часов	Время предоставления временного решения, рабочих часов	Время решения
1 – Наивысший	Инцидент влечет за собой остановку или полную потерю работоспособности ГИС ЦГУ	до 30 минут	до 4 часов ⁴	не более 1 рабочего дня ⁴
2 – Высокий	Инцидент влечет за собой значительную потерю работоспособности ГИС ЦГУ, при этом не влечёт критических прерываний процессов или влияния на результат в значимом объёме. Часть функций ГИС ЦГУ становятся недоступными, и нет приемлемого обходного пути решения, однако, ГИС ЦГУ сохраняет работоспособность в ограниченном объёме	до 1 часа	до 8 часов ⁴	не более 3 рабочих дней ⁴
3 – Средний	Инцидент влечет за собой несущественную потерю работоспособности ГИС ЦГУ, следствием чего является неудобство в работе или необходимость использовать альтернативные или обходные пути решения	до 3 часов	По согласованию с Заказчиком	не более 5 рабочих дней ⁴
4 – Низкий	Инцидент не влечет потери работоспособности. Это незначительная ошибка или неудобство, которые не препятствуют проведению операций в ГИС ЦГУ	до 8 часов	По согласованию с Заказчиком	не более 10 рабочих дней ⁴

В случае невозможности устранения проблем в установленные сроки Исполнитель согласовывает с Заказчиком новые сроки.

⁴ В случае предоставления Заказчиком удаленного доступа не позднее 1 рабочего часа с момента поступления запроса.

3.1.4 Управление эксплуатационными характеристиками и настройка функциональных возможностей ГИС ЦГУ

Для обеспечения корректного функционирования ГИС ЦГУ на протяжении всего действия государственного контракта Исполнитель проводит необходимые услуги по актуализации ГИС ЦГУ, перечисленные в Таблице 5.

Таблица 5

Услуга	Описание услуги
Проверка корректности выполнения функций ГИС ЦГУ	Исполнитель по запросу Заказчика должен обеспечить проверку корректности выполнения одной или нескольких функций ГИС ЦГУ с изучением текущих настроек ГИС ЦГУ, посредством анализа действий сотрудников Заказчика в ГИС ЦГУ, изучением лог-файлов и иной необходимой информации. В случае отсутствия Запроса Заказчика проверка должна производиться не менее 1 раза за этап.
Изменение настроек функционала ГИС ЦГУ, если такое требование возникает в связи с изменением внутренних и/или внешних процессов, связанных с оказанием государственных услуг Минэнерго России в электронном виде и обусловлено необходимостью внесения изменений в логику работы ГИС ЦГУ, но при этом, не связано с разработкой нового функционала	Исполнитель по запросу Заказчика должен обеспечить корректировку, уточнение, актуализацию и настройку: маршрутов процессов; состава и формата атрибутов используемых реестров данных; связей и типов отношений между объектами; содержания нормативно-справочной информации; форматно-логического контроля данных; шаблонов документов; отчетов; механизмов автозаполнения; загрузки и экспорта данных в структурированные форматы файлов; алгоритмов, обеспечивающих внутреннее взаимодействие подсистем ГИС ЦГУ или взаимодействие ГИС ЦГУ с другими информационными системами.

3.1.5 Управление обновлениями ГИС ЦГУ

Исполнитель должен обеспечить:

предварительное тестирование выполненных обновлений на мощностях Исполнителя;

по согласованию с Заказчиком установку обновлений ГИС ЦГУ на виртуальные машины Продуктивной зоны Заказчика, описание плана действий и (или) шагов по изменению настроек (предоставляется Заказчику);

установку обновлений ГИС ЦГУ на виртуальные машины Предпродуктивной зоны и Продуктивной зоны Заказчика, а также перезагрузку ГИС ЦГУ

и операционной системы, необходимые в связи с обновлением, должны оказываться в нерабочее время или в согласованные с Заказчиком периоды времени наименьшей нагрузки на систему.

3.1.6 Мониторинг доступности интерактивных форм заявлений оказания государственных услуг в электронном виде и организация обработки запросов по устранению технических ошибок в интерактивных формах, в том числе актуализация состава (наполнения)

Исполнитель должен обеспечить мониторинг доступности интерактивных форм заявлений оказания государственных услуг в электронном виде не менее одного раза за этап оказания Услуг, путем «контрольной закупки» и анализа данных в Системе бизнес мониторинга ЕПГУ (<https://rta.gosuslugi.ru>).

В случае если по результатам мониторинга выявлены государственные услуги, по которым интерактивные формы недоступны, Исполнитель должен выполнить работы по восстановлению доступности интерактивных форм либо провести консультации Пользователей с целью решения данных вопросов. При необходимости Исполнитель обеспечивает сопровождение процесса взаимодействия Минэнерго России с Минцифры России по решению данных вопросов.

Также Исполнитель должен обеспечить отработку запросов Заказчика направленных на устранение технических ошибок в интерактивных формах государственных услуг Заказчика, в том числе актуализацию состава (наполнения), с помощью Визуального конструктора услуг.

3.1.7 Мониторинг аномальной работы системы и не корректной работы пользователей

Исполнитель должен 1 раз в месяц обеспечить мониторинг всех разделов системы на выявление ошибок системы или некорректной работы пользователей.

В случае если по результатам мониторинга выявлены ошибки в работе ГИС ЦГУ, Исполнителем должны быть проведены работы по устранению данных ошибок, а также при необходимости консультации пользователей с целью предотвращения подобных ошибок.

По итогам оказания услуг п. 3.1.1 – 3.1.7 Исполнитель предоставляет Заказчику отчет об оказанных услугах по поддержке работоспособности ГИС ЦГУ, решению возникающих инцидентов и проблем в ГИС ЦГУ.

3.2. Поддержка работоспособности видов сведений СМЭВ Минэнерго России включает:

обработку запросов, поступающих по данному вопросу в соответствии с разделом 4 настоящего Технического задания;

анализ функционирования ГИС ЦГУ в части взаимодействия со СМЭВ;

устранение выявленных недостатков и обеспечение стабильности эксплуатационных характеристик ГИС ЦГУ в части взаимодействия с компонентами СМЭВ;

учет ошибок в работе видов сведений СМЭВ Минэнерго России с целью повышения показателей их работоспособности, устранение ошибок, влияющих на работоспособность видов сведений СМЭВ Минэнерго;

обновление видов сведений ГИС ЦГУ в случае, если ФОИВ-поставщики данных для Минэнерго России осуществили перевод своих видов сведений на новую версию методических рекомендаций по разработке электронных сервисов и применению технологии электронной подписи при межведомственном электронном взаимодействии и направил в адрес Минэнерго России письмо о планируемом выводе из эксплуатации версии вида сведений, посредством которого ГИС ЦГУ получала сведения ранее.

Виды сведений СМЭВ Минэнерго России, поставщиком информации для которых является ГИС ЦГУ, подлежат мониторингу, за исключением вида сведений «Электронный сервис приема с ЕПГУ заявки на технологическое присоединение к электрическим сетям».

По итогам оказания услуг п. 3.2 Исполнитель должен предоставлять Заказчику отчет о работоспособности видов сведений СМЭВ Минэнерго России, содержащий информацию о выявленных инцидентах в работе видов сведений СМЭВ Минэнерго России, подлежащих мониторингу.

3.3. Информационно-техническое сопровождение пользователей ГИС ЦГУ

3.3.1 Информационно-техническое сопровождение пользователей по вопросам функционирования ГИС ЦГУ и особенностям ведомственных процессов, автоматизированных в ГИС ЦГУ

Исполнитель должен обеспечить прием и рассмотрение запросов Пользователей по вопросам эксплуатации ГИС ЦГУ, в том числе по вопросам дополнения или изменения функционала ГИС ЦГУ.

Все запросы пользователей должны фиксироваться в системе Исполнителя. Исполнителем должны быть обеспечены следующие способы приема запросов пользователей:

- по телефону службы технической поддержки Исполнителя;
- по адресу электронной почты службы технической поддержки Исполнителя.

Исполнитель обеспечивает информационную поддержку Пользователей по следующим вопросам:

общие принципы работы ГИС ЦГУ в целом и отдельных модулей в частности;

использование штатных функций ГИС ЦГУ и отдельных модулей;

возможности наращивания и/или масштабирования функциональности ГИС ЦГУ в связи с появлением у Пользователей новых потребностей;

устранение ошибок в случае некорректного использования Пользователями функций ГИС ЦГУ.

Сроки регистрации запросов на информационно-техническое сопровождение Пользователей указаны в разделе 6 «Требования к режиму приема запросов» настоящего Технического задания.

Срок обработки запросов Пользователей по вопросам эксплуатации ГИС ЦГУ должен составлять не более 40 рабочих часов (время обработки запроса может быть изменено по согласованию с Заказчиком).

3.3.2 Управление изменениями эксплуатационной документации ГИС ЦГУ

На протяжении всего сопровождения Исполнитель должен обеспечить актуализацию следующей эксплуатационной документации ГИС ЦГУ:

руководство администратора ГИС ЦГУ;

руководство пользователя ГИС ЦГУ.

Документация должна удовлетворять требованиям ГОСТ 34.201-20 «Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Виды, комплектность и обозначение документов при создании автоматизированных систем».

По итогам оказания услуг п. 3.3.1 и 3.3.2 Исполнитель предоставляет Заказчику отчет по информационно-техническому сопровождению пользователей ГИС ЦГУ по вопросам функционирования ГИС ЦГУ и особенностям ведомственных процессов, автоматизированных в ГИС ЦГУ.

3.4. Очное консультирование сотрудников Минэнерго России по работе с ГИС ЦГУ

В целях повышения эффективности использования ГИС ЦГУ Исполнитель должен по Запросу Заказчика обеспечить процесс очного консультирования сотрудников Минэнерго России по работе с ГИС ЦГУ на территории Заказчика.

Формат проведения очного консультирования и тематика согласовываются с Заказчиком. Очное консультирование должно осуществляться с применением специализированного оборудования Заказчика и/или Исполнителя, традиционного для процессов очного консультирования, в том числе проекторы и большие экраны.

Во время проведения очного консультирования представитель Исполнителя должен:

- рассказать содержательный материал;
- ответить на вопросы пользователей ГИС ЦГУ.

Вопросы, на которые ответ не может быть дан представителем Исполнителя непосредственно во время мероприятия, фиксируются в отчете о проведении очного консультирования пользователей ГИС ЦГУ. Впоследствии, ответы на эти вопросы направляются в электронном виде всем участвующим в очном консультировании в форме рассылки, но не позднее 2 недель с даты проведения очного консультирования.

Отчет по очному консультированию сотрудников Минэнерго России по работе с ГИС ЦГУ должен включать:

- методику очного консультирования пользователей ГИС ЦГУ;
- отчет о проведении очного консультирования пользователей ГИС ЦГУ;
- список присутствовавших сотрудников.

По итогам оказания услуг п. 3.4 Исполнитель должен предоставлять Заказчику отчет об очном консультировании Пользователей ГИС ЦГУ.

3.5. Информационная поддержка по вопросам методологии оказания государственных услуг в электронном виде

Исполнитель по запросу Заказчика оказывает информационную поддержку по следующим вопросам методологии оказания государственных услуг в электронном виде, включая:

- вопросы, связанные с изменением методических рекомендаций, выпускаемых Минэкономразвития России;

- вопросы, связанные с изменением методических рекомендаций, выпускаемых Минцифры России;

- вопросы, связанные с информированием заявителей о порядке предоставления государственных услуг Минэнерго России в электронном виде;

- вопросы, связанные с результатами регулярного мониторинга качества предоставления государственных услуг Минэнерго России в электронном виде, проводимого Минэкономразвития России;

- вопросы, связанные с изменением методических рекомендаций, выпускаемых ФСТЭК России;

- вопросы, связанные с изменением методических рекомендаций, выпускаемых ФСБ России;

- вопросы, связанные с результатами регулярного мониторинга качества предоставления государственных услуг Минэнерго России в электронном виде, проводимого Аналитическим центром.

По вопросам изменений законодательного регулирования и методических рекомендаций Исполнитель осуществляет устные консультации или по запросу Заказчика готовит аналитическую записку. Срок подготовки, объем и структура аналитической записки согласовывается между Заказчиком и Исполнителем.

По вопросам, связанным с результатами регулярного мониторинга качества оказания государственных услуг Минэнерго России в электронном виде, проводимого Минэкономразвития России, Исполнитель осуществляет консультации на основании отчета о результатах мониторинга качества оказания государственных услуг Минэнерго России, предоставляемого Заказчиком Исполнителю.

В случае необходимости устранения технических проблем в процессе оказания государственных услуг Минэнерго России в электронном виде, выявленных Минэкономразвития России в ходе мониторинга, Исполнитель:

устраняет технические проблемы, если решение данных проблем находится в компетенции Исполнителя;

обеспечивает сопровождение процесса взаимодействия Минэнерго России, Минцифры России и Минэкономразвития России в ходе решения выявленных проблем.

Сроки регистрации запросов Пользователей указаны в разделе 6 «Требования к режиму приема запросов» настоящего Технического задания.

Срок обработки запросов Пользователей по вопросам методологии оказания государственных услуг в электронном виде должен составлять не более 40 рабочих часов (время обработки запроса может быть изменено по согласованию с Заказчиком).

По итогам оказания услуг п. 3.5 Исполнитель должен предоставлять Заказчику отчет по консультационному сопровождению Пользователей ГИС ЦГУ.

3.6. Требования к обеспечению информационной безопасности при технической поддержке ГИС ЦГУ

Обеспечение защиты информации при технической поддержке ГИС ЦГУ осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами и документами в области информационной безопасности и в том числе должно включать:

взаимодействие со специалистами Департамента цифровой трансформации и Департамент экономической безопасности в ТЭК (профильный Департамент) Заказчика при выявлении и устранении инцидентов информационной безопасности ГИС ЦГУ;

заведение и удаление учетных записей пользователей, управление полномочиями пользователей ГИС ЦГУ и поддержание правил разграничения доступа в информационной системе;

установка обновлений программного обеспечения ГИС ЦГУ, связанных с устранением уязвимостей информационной безопасности;

определение лиц, которым разрешены действия по внесению изменений в базовую конфигурацию информационной системы.

По итогам оказания услуг п. 3.6 Исполнитель предоставляет Заказчику отчет по обеспечению информационной безопасности при технической поддержке ГИС ЦГУ.

4. Требования к организации удаленного подключения

При выполнении работ (оказании услуг) по технической поддержке должны выполняться требования по обеспечению безопасности информации, установленные нормативными правовыми актами Российской Федерации, указанными в пункте 1.6 настоящего Технического задания.

4.1. В целях предоставления и согласования удаленного доступа к объектам информационной инфраструктуры Заказчика в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты заключения государственного контракта Исполнителем направляется в адрес Заказчика письмо на бланке своей организации за подписью руководителя Исполнителя (или лица, имеющего право подписи, с приложением копии соответствующей доверенности), содержащее следующие сведения:

фамилия, имя, отчество (при наличии) пользователя (-ей) автоматизированного рабочего места, с которого будет организовано удаленное подключение к объектам информационной инфраструктуры Заказчика;

должность;

контактный номер телефона;

адрес электронной почты;

скан-копия согласия на обработку персональных данных;

адрес размещения автоматизированного рабочего места;

номер, дата и наименование государственного контракта;

МАС-адрес автоматизированного рабочего места;

наименование сопровождаемой информационной системы;

IP-адрес (-а) серверных мощностей, для которых необходимо предоставить доступ;

номер порта (-ов) доступа;

наименование протокола доступа;

сведения об установке средств защиты информации с указанием версии и номера сертификата ФСТЭК России и/или ФСБ России: средства криптографической защиты информации, средство межсетевое экранирование, средство защиты информации от несанкционированного действия, средство антивирусной защиты информации на указанное автоматизированное рабочее место.

Об изменении сведений Исполнитель обязан уведомить Заказчика в течение 3 (трех) рабочих дней со дня возникновения таких изменений.

4.2. Удаленный доступ предоставляется Исполнителю в соответствии с заявкой о предоставлении удаленного доступа к объектам информационной инфраструктуры Заказчика (приложение к настоящему Техническому заданию), с учетом использования защищенных каналов связи и по согласованию с Заказчиком.

Удаленный доступ предоставляется на время и в целях выполнения работ (оказания услуг) по устранению инцидента, который не может быть устранен в регламентные сроки по месту нахождения Заказчика.

Исполнитель направляет Заказчику заявку посредством Service Desk по форме согласно приложению к Техническому заданию. В случае технических проблем с доступом к Service Desk заявка направляется на электронный адрес: gisgosuslugi@minenergo.gov.ru.

Адреса электронной почты, с которых Заказчиком будут обрабатываться поступившие Заявки, считаются адреса, направленные в адрес Заказчика в соответствии с пунктом 4.1 настоящего Технического задания.

После устранения инцидента Исполнитель предоставляет Заказчику информацию о причинах возникновения инцидента, а также иные сведения (по запросу Заказчика), относящиеся к инциденту.

После устранения инцидента удаленный доступ прекращается.

Для организации подключения удаленных рабочих мест Исполнителя, автоматизированные рабочие места должны соответствовать требованиям по защите информации, предъявляемым ФСТЭК России к государственным информационным системам 2 класса защищенности, информационным системам обработки персональных данных 3 уровня защищенности, и значимым объектам критической информационной инфраструктуры 2 категории значимости.

Для выполнения работ Исполнитель обязан за свой счет подключиться к защищенной сети передачи данных (сеть ViPNet) Заказчика с соблюдением требований законодательства Российской Федерации.

В случае невыполнения требований по информационной безопасности для автоматизированных рабочих мест Исполнителя техническое сопровождение осуществляется без использования дистанционных технологий, по месту нахождения Заказчика.

5. Требования к обеспечению конфиденциальности информации

Исполнитель обязан соблюдать конфиденциальность информации, ставшей ему известной в ходе исполнения государственного контракта, не передавать ее третьим лицам и не раскрывать публично без согласия Заказчика, а также

соблюдать требования к защите конфиденциальной информации (информации для служебного пользования, информации ограниченного распространения, коммерческой, налоговой и иной тайны), предусмотренные действующим законодательством.

Работа с информацией, составляющей государственную тайну, в рамках исполнения настоящего технического задания не предусмотрена.

К конфиденциальной информации относится любая информация в бумажной или электронной форме, предоставленная Заказчиком Исполнителю в процессе выполнения обязательств по государственному контракту.

К конфиденциальной информации не относится информация, которая отнесена законодательством Российской Федерации к категории, открытой и раскрытие которой вменено в обязанность Исполнителю.

Исполнитель имеет право предоставлять доступ к конфиденциальной информации своим сотрудникам для выполнения ими своих трудовых обязанностей при условии соблюдения ее конфиденциальности и только для выполнения задач в рамках реализации настоящего технического задания.

6. Требования к режиму приема запросов

Исполнитель должен обеспечить следующие способы приема Запросов:

по телефону службы технической поддержки Исполнителя;

по адресу электронной почты службы технической поддержки Исполнителя.

Сроки регистрации Запросов в зависимости от способа приема Запроса и времени подачи Запроса указаны в Таблице 6.

Таблица 6

Способ приема Запроса на сопровождение	Рабочие дни с 9:00 до 19:00	Рабочие дни с 19:00 текущего дня до 9:00 следующего дня и выходные дни
По телефону службы технической поддержки Исполнителя	Запрос регистрируется в момент обращения	Регистрация запросов в это время не производится
По адресу электронной почты службы технической поддержки Исполнителя	Запрос регистрируется не позднее 1 (одного) часа с момента его поступления	Запрос регистрируется не позднее 10:30 следующего рабочего дня

При подаче запроса на сопровождение Заказчик сообщает следующие сведения: контактное лицо, его номер телефона и/или адрес электронной почты; описание проблемы, с приложением снимков экранных форм (при необходимости); желаемые сроки выполнения запроса.

Каждому запросу должен присваиваться уникальный регистрационный номер. Служба технической поддержки Исполнителя сообщает Заказчику номер, присвоенный Запросу при регистрации.

Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется в соответствии со сроками оказания услуг, указанными в Таблице 4.

По запросу Исполнителя Заказчик предоставляет необходимую дополнительную информацию специалистам Исполнителя для своевременного решения запроса.

Если ответ Исполнителя зависит от третьей стороны, Исполнитель обязан уведомить об этом Заказчика.

Способ доставки ответа на запрос выбирается Заказчиком по согласованию с Исполнителем. Для доставки ответа используются:

- электронная почта;
- телефон;
- иные согласованные Заказчиком способы.

После доставки ответа запрос переходит в статус «Завершен».

Перевод запроса в статус «Закрит» осуществляется в следующих случаях:

от Заказчика получено подтверждение решения проблемы способами, предусмотренными в абзаце 2 данного раздела;

автоматическое закрытие по истечении 14 (четырнадцати) календарных дней с момента доставки ответа при отсутствии обратной связи от Заказчика;

досрочное закрытие по инициативе Заказчика в связи с утратой актуальности запроса.

В случае получения от Заказчика аргументированного несогласия с ответом Исполнителя запрос возвращается в работу.

7. Требования к отчетным документам

В рамках государственного контракта Исполнитель обязан предоставить Заказчику «Сводный отчет об оказанных услугах» согласно Таблице 7 в одном экземпляре в электронном формате посредством Единой информационной системы в сфере закупок (<https://zakupki.gov.ru/>), в срок не позднее последнего дня истечения этапа:

Таблица 7

Содержание услуг	Сроки	Результаты оказания услуг (материалы, предоставляемые Заказчику)
1 этап		
Услуги по технической поддержке	11.12.2026 – 31.03.2027	Сводный отчет об оказанных услугах, включая: отчет об оказанных услугах по поддержке работоспособности ГИС ЦГУ, решению

работоспособности ГИС ЦГУ. Информационно-техническое сопровождение пользователей ГИС ЦГУ. Консультационное сопровождение ГИС ЦГУ.		возникающих инцидентов и проблем в ГИС ЦГУ; отчет о работоспособности видов сведений СМЭВ Минэнерго России; отчет по информационно-техническому сопровождению Пользователей ГИС ЦГУ по вопросам функционирования ГИС ЦГУ и особенностям ведомственных процессов, автоматизированных в ГИС ЦГУ; отчет об очном консультировании Пользователей ГИС ЦГУ; отчет по консультационному сопровождению Пользователей ГИС ЦГУ; отчет по обеспечению информационной безопасности при технической поддержке ГИС ЦГУ. Актуализированная эксплуатационная документация (при необходимости актуализации по итогам этапа), включая: руководство администратора ГИС ЦГУ; руководство пользователя ГИС ЦГУ.
2 этап		
Услуги по технической поддержке работоспособности ГИС ЦГУ. Информационно-техническое сопровождение пользователей ГИС ЦГУ. Консультационное сопровождение ГИС ЦГУ.	01.04.2027 – 30.06.2027	Сводный отчет об оказанных услугах, включая: отчет об оказанных услугах по поддержке работоспособности ГИС ЦГУ, решению возникающих инцидентов и проблем в ГИС ЦГУ; отчет о работоспособности видов сведений СМЭВ Минэнерго России; отчет по информационно-техническому сопровождению Пользователей ГИС ЦГУ по вопросам функционирования ГИС ЦГУ и особенностям ведомственных процессов, автоматизированных в ГИС ЦГУ; отчет об очном консультировании Пользователей ГИС ЦГУ; отчет по консультационному сопровождению Пользователей ГИС ЦГУ; отчет по обеспечению информационной безопасности при технической поддержке ГИС ЦГУ. Актуализированная эксплуатационная документация (при необходимости актуализации по итогам этапа), включая: руководство администратора ГИС ЦГУ; руководство пользователя ГИС ЦГУ.

3 этап		
Услуги по технической поддержке работоспособности ГИС ЦГУ. Информационно-техническое сопровождение пользователей ГИС ЦГУ. Консультационное сопровождение ГИС ЦГУ.	01.07.2027 – 30.09.2027	Сводный отчет об оказанных услугах, включая: отчет об оказанных услугах по поддержке работоспособности ГИС ЦГУ, решению возникающих инцидентов и проблем в ГИС ЦГУ; отчет о работоспособности видов сведений СМЭВ Минэнерго России; отчет по информационно-техническому сопровождению Пользователей ГИС ЦГУ по вопросам функционирования ГИС ЦГУ и особенностям ведомственных процессов, автоматизированных в ГИС ЦГУ; отчет об очном консультировании Пользователей ГИС ЦГУ; отчет по консультационному сопровождению Пользователей ГИС ЦГУ; отчет по обеспечению информационной безопасности при технической поддержке ГИС ЦГУ. Актуализированная эксплуатационная документация (при необходимости актуализации по итогам этапа), включая: руководство администратора ГИС ЦГУ; руководство пользователя ГИС ЦГУ.
4 этап		
Услуги по технической поддержке работоспособности ГИС ЦГУ. Информационно-техническое сопровождение пользователей ГИС ЦГУ. Консультационное сопровождение ГИС ЦГУ.	01.10.2027 – 10.12.2027	Сводный отчет об оказанных услугах, включая: отчет об оказанных услугах по поддержке работоспособности ГИС ЦГУ, решению возникающих инцидентов и проблем в ГИС ЦГУ; отчет о работоспособности видов сведений СМЭВ Минэнерго России; отчет по информационно-техническому сопровождению Пользователей ГИС ЦГУ по вопросам функционирования ГИС ЦГУ и особенностям ведомственных процессов, автоматизированных в ГИС ЦГУ; отчет об очном консультировании Пользователей ГИС ЦГУ; отчет по консультационному сопровождению Пользователей ГИС ЦГУ; отчет по обеспечению информационной безопасности при технической поддержке ГИС ЦГУ. Актуальная эксплуатационная документация,

		включая: руководство администратора ГИС ЦГУ; руководство пользователя ГИС ЦГУ.
5 этап		
Услуги по технической поддержке работоспособности ГИС ЦГУ. Информационно-техническое сопровождение пользователей ГИС ЦГУ. Консультационное сопровождение ГИС ЦГУ.	11.12.2027 – 31.03.2028	Сводный отчет об оказанных услугах, включая: отчет об оказанных услугах по поддержке работоспособности ГИС ЦГУ, решению возникающих инцидентов и проблем в ГИС ЦГУ; отчет о работоспособности видов сведений СМЭВ Минэнерго России; отчет по информационно-техническому сопровождению Пользователей ГИС ЦГУ по вопросам функционирования ГИС ЦГУ и особенностям ведомственных процессов, автоматизированных в ГИС ЦГУ; отчет об очном консультировании Пользователей ГИС ЦГУ; отчет по консультационному сопровождению Пользователей ГИС ЦГУ; отчет по обеспечению информационной безопасности при технической поддержке ГИС ЦГУ. Актуализированная эксплуатационная документация (при необходимости актуализации по итогам этапа), включая: руководство администратора ГИС ЦГУ; руководство пользователя ГИС ЦГУ.
6 этап		
Услуги по технической поддержке работоспособности ГИС ЦГУ. Информационно-техническое сопровождение пользователей ГИС ЦГУ. Консультационное сопровождение ГИС ЦГУ.	01.04.2028 – 30.06.2028	Сводный отчет об оказанных услугах, включая: отчет об оказанных услугах по поддержке работоспособности ГИС ЦГУ, решению возникающих инцидентов и проблем в ГИС ЦГУ; отчет о работоспособности видов сведений СМЭВ Минэнерго России; отчет по информационно-техническому сопровождению Пользователей ГИС ЦГУ по вопросам функционирования ГИС ЦГУ и особенностям ведомственных процессов, автоматизированных в ГИС ЦГУ; отчет об очном консультировании Пользователей ГИС ЦГУ; отчет по консультационному сопровождению Пользователей ГИС ЦГУ; отчет по обеспечению информационной

		безопасности при технической поддержке ГИС ЦГУ. Актуализированная эксплуатационная документация (при необходимости актуализации по итогам этапа), включая: руководство администратора ГИС ЦГУ; руководство пользователя ГИС ЦГУ.
7 этап		
Услуги по технической поддержке работоспособности ГИС ЦГУ. Информационно-техническое сопровождение пользователей ГИС ЦГУ. Консультационное сопровождение ГИС ЦГУ.	01.07.2028 – 29.09.2028	Сводный отчет об оказанных услугах, включая: отчет об оказанных услугах по поддержке работоспособности ГИС ЦГУ, решению возникающих инцидентов и проблем в ГИС ЦГУ; отчет о работоспособности видов сведений СМЭВ Минэнерго России; отчет по информационно-техническому сопровождению Пользователей ГИС ЦГУ по вопросам функционирования ГИС ЦГУ и особенностям ведомственных процессов, автоматизированных в ГИС ЦГУ; отчет об очном консультировании Пользователей ГИС ЦГУ; отчет по консультационному сопровождению Пользователей ГИС ЦГУ; отчет по обеспечению информационной безопасности при технической поддержке ГИС ЦГУ. Актуализированная эксплуатационная документация (при необходимости актуализации по итогам этапа), включая: руководство администратора ГИС ЦГУ; руководство пользователя ГИС ЦГУ.
8 этап		
Услуги по технической поддержке работоспособности ГИС ЦГУ. Информационно-техническое сопровождение пользователей ГИС ЦГУ.	30.09.2028 – 10.12.2028	Сводный отчет об оказанных услугах, включая: отчет об оказанных услугах по поддержке работоспособности ГИС ЦГУ, решению возникающих инцидентов и проблем в ГИС ЦГУ; отчет о работоспособности видов сведений СМЭВ Минэнерго России; отчет по информационно-техническому сопровождению Пользователей ГИС ЦГУ по вопросам функционирования ГИС ЦГУ и особенностям ведомственных процессов, автоматизированных в ГИС ЦГУ; отчет об очном консультировании Пользователей

Консультационное сопровождение ГИС ЦГУ.		ГИС ЦГУ; отчет по консультационному сопровождению Пользователей ГИС ЦГУ; отчет по обеспечению информационной безопасности при технической поддержке ГИС ЦГУ. Актуальная эксплуатационная документация, включая: руководство администратора ГИС ЦГУ; руководство пользователя ГИС ЦГУ.
---	--	--

Исполнитель ежегодно не позднее 10 декабря передает Заказчику дистрибутивы и исходные коды ГИС ЦГУ для нужд Минэнерго России на оптических дисках.

Отчеты об оказанных услугах в отчетный период (этап) утверждаются руководителем Исполнителя.

7.1. Требования к содержанию отчетов

Отчеты должны содержать следующие разделы:

введение;

перечень исполнителей (с оригиналами подписей);

перечень сокращений;

разделы отчета, сформированные в соответствии с таблицей № 2 настоящего Технического задания по каждой оказанной услуге в период (соответствующий этап) выполнения государственного контракта;

информация об обеспечении коэффициента доступности ГИС ЦГУ;

выводы.

Разделы отчета заполняются в соответствии с Таблицей 8.

Таблица 8

№	Содержание услуг	Структура
1	Поддержка работоспособности ГИС ЦГУ	Свободная форма
2	Очное консультирование сотрудников Минэнерго России по работе с ГИС ЦГУ	Свободная форма
3	Обеспечение информационной безопасности при технической поддержке ГИС ЦГУ	Свободная форма
4	Мониторинг аномальной работы системы и не корректной работы пользователей	Свободная форма
5	Управление обновлениями ГИС ЦГУ	Свободная форма
6	Системное обслуживание и администрирование ГИС ЦГУ	В соответствии с Таблицей 9 настоящего Технического задания

7	Управление эксплуатационными характеристиками и настройка функциональных возможностей ГИС ЦГУ	В соответствии с Таблицей 10 настоящего Технического задания
8	Решение возникающих инцидентов и проблем, в том числе актуализация состава (наполнения) интерактивных форм государственных услуг Минэнерго России	В соответствии с Таблицей 11 настоящего Технического задания
9	Мониторинг доступности интерактивных форм заявлений оказания государственных услуг в электронном виде и организация обработки запросов по устранению технических ошибок в интерактивных формах, в том числе актуализация состава (наполнения)	В соответствии с Таблицей 11 настоящего Технического задания
10	Поддержка работоспособности видов сведений СМЭВ	В соответствии с Таблицей 12 настоящего Технического задания
11	Информационно-техническое сопровождение пользователей по вопросам функционирования ГИС ЦГУ и особенностям ведомственных процессов, автоматизированных в ГИС ЦГУ	В соответствии с Таблицей 13 настоящего Технического задания
12	Информационная поддержка по вопросам методологии оказания государственных услуг в электронном виде	В соответствии с Таблицей 14 настоящего Технического задания
13	Управление изменениями эксплуатационной документации ГИС ЦГУ	В соответствии с Таблицей 15 настоящего Технического задания

Таблица 13 – Запросы на информационно-техническое сопровождение пользователей по вопросам функционирования ГИС ЦГУ и особенностям ведомственных процессов, автоматизированных в ГИС ЦГУ(включая запросы о предоставлении доступа), решенные в отчетный период (этап)

№ п/п	Номер запроса	Дата регистрации	Заявитель	Описание запроса	Решение	Дата решения	Ответственный

Таблица 14 – Информационная поддержка по вопросам методологии оказания государственных услуг в электронном виде, предоставленная в отчетный период (этап)

№ п/п	Дата поступления запроса	Заявитель	Описание запроса	Решение	Дата решения	Ответственный

Таблица 15 – Сведения об актуализированной эксплуатационной документации ГИС ЦГУ за отчетный период (этап)

№ п/п	Обозначение документа	Название документа

8. Гарантии качества услуг

8.1. Показатели качества услуг:

обеспечение коэффициента доступности ГИС ЦГУ – 99,5 %;

устранение сбоев в работе ГИС ЦГУ;

обеспечение ведения электронных журналов учета операций, выполненных с помощью технологических средств и ПО ГИС ЦГУ.

Периодом расчета в рамках соответствующего этапа оказания услуг по государственному контракту является отчетный период. Фактический уровень доступности услуги измеряется в процентах и рассчитывается по формуле:

$$\text{ДИС} = ((K_{\text{дн}} * 24 - \text{ВН}) / (K_{\text{дн}} * 24)) * 100, \text{ где}$$

ДИС – доступность информационной системы, %;

$K_{\text{дн}}$ – количество дней в отчетный период, единиц;

ВН – время недоступности системы, часов.

8.2. Условия обеспечения качества услуг

Все действия и затраты Исполнителя по выполнению условий гарантии качества, устанавливаемых настоящим Техническим заданием, производятся за счет средств Исполнителя.

8.3. Сроки гарантии качества услуг

Срок гарантии качества услуг составляет 60 календарных дней с даты подписания Документа о приемке.

Приложение № 1
к Техническому заданию

**Общая информация о планово-профилактических и аварийных работах и о работах по обновлению программного обеспечения,
в том числе в рамках исполнения государственных контрактов по развитию информационных систем (далее – работы)**

Наименование информационной системы	
Реквизиты государственного контракта, в рамках которого проводятся работы	
Причина проведения работ	
Период проведения работ**	
Обоснование срочности проведения работ (при наличии)	
Серверное оборудование, на котором будут проводиться работы	
Необходимость остановки информационной системы (недоступность информационной системы)	
Риски, которые могут повлечь за собой работы (при наличии)	
Потребность в привлечении сотрудников СТП, обеспечивающих оказание услуг по поддержке вычислительной и телекоммуникационной инфраструктуры Минэнерго России, или сотрудников ведомственного центра ГосСОПКА	
Организация, которая будет проводить работы	
Ответственное лицо и контактные данные	

План-график работ по обновлению программного обеспечения информационной системы

№ п/п	Подсистема/контур/ сервис или др. информационной системы	Описание и состав работ	Дата и время старта	Дата и время завершения	Максимальное время недоступности информационной системы
1					

[illegible]