

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

Выполнение работ по развитию и обеспечению бесперебойного функционирования единой интегрированной системы управления данными (ЕИСУД), аппаратно-программного комплекса мониторинга и анализа информационного пространства (АПК МАИП) и единого банка данных (Медиатеки) архивных и текущих материалов и фотографий в цифровом виде с информационной системой управления и поиска Московской городской Думы

1. Общая информация об объекте закупки

1.1. Объект закупки: Выполнение работ по развитию и обеспечению бесперебойного функционирования единой интегрированной системы управления данными (ЕИСУД), аппаратно-программного комплекса мониторинга и анализа информационного пространства (АПК МАИП) и единого банка данных (Медиатеки) архивных и текущих материалов и фотографий в цифровом виде с информационной системой управления и поиска Московской городской Думы.

1.2. Код и наименование позиции Классификатора предметов государственного заказа: 02.27.06 - РАБОТЫ/РАБОТЫ В СФЕРЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ДЛЯ ПРИКЛАДНЫХ ЗАДАЧ/РАЗВИТИЕ И МОДЕРНИЗАЦИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ И РЕСУРСОВ.

1.3. Наименования позиций Справочника предметов государственного заказа: согласно Приложению 1.

1.4. Место выполнения работ: согласно Приложению 1.

1.5. Объем работ: согласно Приложению 1.

1.6. Срок выполнения работ: согласно Приложению 1.

1.7. Приложения к Техническому заданию:

- Приложение 1. – «Перечень объектов закупки».
- Приложение 2. – « Содержание работ, объем финансирования, регламент и отчетность ».
- Приложение 3. – « Требования к службе техподдержки ».
- Приложение 4. – « Временные параметры (SLA) ».
- Приложение 5. – « Описание информационных систем и ресурсов ».
- Приложение 6. – « Перечень оборудования и программного обеспечения ».
- Приложение 7. – « Описание Системы ЕИСУД ».
- Приложение 8. – «Описание Системы АПК МАИП ».
- Приложение 9. – « Описание Системы Медиатека ».

Термины и определения

Безопасность информации - состояние защищенности информации, характеризующееся способностью персонала, технических средств и информационных технологий обеспечивать конфиденциальность, целостность и доступность информации при ее обработке техническими средствами.

Внешние Пользователи Системы (далее - Внешние Пользователи) - физические лица и работники организаций, обращающиеся к Системе из внешней сети с целью использования предоставляемых Системой сервисов (не имеющие доступа к внутренней сети Думы).

Внештатная ситуация/ошибка/сбой/инцидент - событие в работе Системы, не предусмотренное проектной документацией для штатного режима функционирования.

Служба технической поддержки (СТП) - персонал, который осуществляет информационно-справочную поддержку Пользователей. В обязанности которого входит решение запросов

пользователей, их анализ, систематизация и выработка решений.

Детализированный отчет - единый отчет, который содержит необходимую информацию для составления отчетности по выполненным работам. В Детализированном отчете содержится информация обо всех выполненных работах в соответствии с критериями, приведенными в настоящем ТЗ.

Заказчик – Московская городская Дума – законодательный и представительный орган государственной власти города Москвы, имеющий выделенные в установленном порядке средства на оплату выполняемых по контракту работ.

Запрос – обращение к Подрядчику для выполнения любого вида работ, в соответствии с настоящим ТЗ по любому каналу связи, предусмотренному настоящим ТЗ.

Разовая работа ? работа, выполняемая по запросу Заказчика в период действия Контракта, предусмотренная пунктом 2.1 Приложения 2 настоящего ТЗ, требования к выполнению которой устанавливаются Заказчиком в составе запроса и определяются в ЧТЗ, разрабатываемом Подрядчиком в соответствии с пунктом 3.3.1 настоящего ТЗ.

Персонал - инженерно-технические работники: специалисты и руководители со стороны Подрядчика и Заказчика, обеспечивающие заданные целевые показатели Системы в рамках Контракта.

Пользователи Системы (далее - Пользователи) - государственные гражданские служащие и работники организаций, обращающиеся к Системе с целью использования предоставляемых сервисов и имеющие доступ ко внутренней сети Думы.

Промышленный контур — функционально-логический программно-аппаратный комплекс, предназначенный для выполнения всех функций Системы и предоставления интерфейсов доступа к Системе пользователям.

Разработчик Системы (далее – Разработчик), организация-разработчик - организация, выполняющая работы по разработке спецПО Системы.

Система - комплекс, в состав которого входят информационные ресурсы (прикладные и системные программы), программно-технические средства (виртуальные машины с системным ПО).

Система мониторинга - автоматизированная система управления мониторингом и событиями для управления проектом, используемая Подрядчиком в ходе выполнения работ.

Системная ошибка - длящееся, либо повторяющееся во времени отклонение состояния Системы (либо ее компонентов) от штатного режима функционирования, которое не может быть устранено штатными средствами администрирования Системы.

Тестовый контур - функционально-логический программно-аппаратный комплекс, предназначенный для проверки всех функций Системы после внесения изменений по результатам выполнения работ по развитию Системы.

Штатный режим функционирования – обеспечение выполнения полного набора функций в соответствии с проектной и эксплуатационной документацией.

Перечень сокращений

Сокращения	Расшифровка сокращений
SLA	Service Level Agreement (SLA) Соглашение об уровне качества предоставления услуги (выполнения работы)
БД	База данных
ИС	Информационная система
ИСиР	Информационные системы и ресурсы
ОС	Операционная система
ПО	Программное обеспечение
ППО	Прикладное ПО, обеспечивающее работу Системы, установленное и поддерживаемое Подрядчиком
ППР	Планово-предупредительные работы
РК	Резервное копирование
СМКСС	Средство мониторинга качества сопровождения системы через систему управления задачами - Redmine
СПО	Системное программное обеспечение, обеспечивающее работу виртуальной машины, установленное и поддерживаемое Заказчиком
СТП	Служба технической поддержки
СпецПО	Специальное программное обеспечение, включающее код программы и БД Системы
ТЗ	Техническое задание
ЧТЗ	Частное техническое задание (технические требования)
АПК МАИП	Аппаратно-программный комплекс мониторинга и анализа информационного пространства
ЕИСУД	Единая интегрированная система управления данными
Медиатека	Единый банк данных архивных и текущих материалов и фотографий в цифровом виде с информационной системой управления и поиска
СУИ	Система управления информацией Московской городской Думы

2. Стандарт работ

2.1. Этапы работ

Работы по настоящему Техническому заданию выполняются в рамках двух этапов – Подготовительного и Основного.

Подготовительный этап включает в себя период проведения комплекса мероприятий с даты заключения контракта до подписания Подрядчиком и Заказчиком Акта приемки Систем на проведение работ по развитию и обеспечению бесперебойного функционирования, но не более 15 календарных дней.

Основной этап выполнения работ начинается после подписания Подрядчиком и Заказчиком Акта приемки Систем на проведение работ по развитию и обеспечению бесперебойного функционирования, но не ранее 1 января 2027 года.

Основной этап состоит из отчетных периодов, в рамках которых осуществляется выполнение работ. Список этапов выполнения работ и плановые сроки начала и окончания выполнения работ приведены в Приложении 2 к настоящему Техническому заданию.

2.1.1 Подготовительный этап

Во время Подготовительного этапа Подрядчик проводит организационно-штатные мероприятия с целью технического и методического обеспечения эксплуатационных служб для обеспечения развития и бесперебойного функционирования Систем.

2.1.2 Основной этап

Во время основного этапа Подрядчик выполняет работы по развитию и обеспечению бесперебойного функционирования Систем.

2.2. Цели работ

Выполнение работ по развитию и обеспечению бесперебойного функционирования Систем

осуществляется в целях:

- обеспечения штатного режима работы Систем и сохранения их работоспособности в изменяемой среде промышленной эксплуатации;
- расширения и улучшения функционала в соответствии с требованиями законодательства и запросами пользователей;
- обеспечения целостности, сохранности и восстанавливаемости данных Систем;
- определения текущего состояния компонентов Систем по результатам автоматического выявления средствами мониторинга событий в Системе и обработки запросов пользователей;
- поддержания функционирования ППО в рамках, удовлетворяющих требованиям производственных процессов;
- обеспечения информационно-консультационной поддержки работы пользователей с Системами (включая ППО) и поддержания уровня компетенции Пользователей, достаточного для эффективной эксплуатации Систем.

2.3. Назначение Системы ЕИСУД

ЕИСУД МГД предназначена для обеспечения информационной поддержки руководителей структурных подразделений МГД, а также должностных лиц, которым будет предоставлен сетевой доступ в локальную сеть МГД, в части:

агрегации, организации и визуализации данных, обрабатываемых прикладными информационными системами, разработанными ранее для нужд МГД;

обеспечения быстрого поиска, фильтрации и сортировки данных различных ИС МГД;

уведомления пользователей о важных событиях в рамках деятельности МГД;

консолидации и организованной визуализации ссылок на внешние информационные ресурсы, данные из которых невозможно отображать в ЕИСУД МГД напрямую в связи с организационными или техническими ограничениями;

организации единого средства аутентификации пользователей с целью предоставления доступа ко всем ИС МГД в которых зарегистрирован пользователь, без необходимости повторения данной процедуры;

предоставления средств оперативного просмотра онлайн-трансляций из залов заседаний МГД.

2.4. Назначение Системы МАИП

АПК МАИП предназначен для информационно-аналитического и программно-проектного сопровождения деятельности Московской городской Думы в рамках своих полномочий, касающихся законодательной, представительной и контрольной деятельности.

Система обеспечивает:

персонифицированный доступ пользователям к агрегированной новостной информации поступающей из средств массовой информации;

просмотр наиболее релевантных и приоритетных новостей по различным темам и в различных видах отображения, актуальных для сотрудников Мосгордумы;

возможность фильтрации новостей, по категориям, периодам/датам;

осуществление поиска по заголовкам и текстам новостей;

осуществление сохранения новостей в специальный список с целью дальнейшего быстрого поиска;

просмотр отчетов, представляющих собой выборки новостей по определенным критериям, сформированных уполномоченными сотрудниками Мосгордумы;

управление списками новостей, их свойствами и содержанием уполномоченными сотрудниками Мосгордумы;

формирование отчетов и манипулирование их содержанием уполномоченными сотрудниками Мосгордумы.

2.5. Назначение Системы Медиатека

Система предназначена для обеспечения бесперебойного и удобного доступа к видео и фото материалам в цифровом виде, хранящимся в Московской городской Думе.

Система обеспечивает:

персонализированный доступ пользователей к видео и фото материалам в цифровом виде;
организацию централизованного хранения и управление доступом к данным для внутренних и внешних пользователей с разграничением прав доступа;
повышение функциональности и скорости обмена видео и фото материалами между подразделениями Мосгордумы, а также для предоставления информации в СМИ.

2.6. Описание Системы

Описание Систем, перечень подсистем, их характеристики и количество пользователей приведено в Приложениях 5, 7, 8, 9 к настоящему Техническому заданию.

2.7. Программно-аппаратный комплекс Системы

Аппаратное и программное обеспечение Систем включает в себя сервера с выделенным комплексом виртуальных машин с предустановленным системным программным обеспечением и программное обеспечение, включающее в себя прикладное программное обеспечение для организации и обеспечения работы систем (Приложение 5 к настоящему Техническому заданию).

3. Состав работ

3.1. Требования к организации работ в целом

Объектами выполнения работ являются:

- базы данных и хранилище файлов Систем;
- прикладное и специальное программное обеспечение Систем на серверах и клиентских местах, в том числе системы управления базами данных (далее СУБД).

В рамках выполнения работ Подрядчик должен обеспечить бесперебойную работу Систем на протяжении всего периода выполнения работ в режиме, указанном в Приложении 4 к настоящему ТЗ.

Время недоступности каждой Системы не должно превышать значений, указанных в Приложении 4 к настоящему ТЗ.

На протяжении всего периода выполнения работ Подрядчик должен обеспечить:

- сохранность баз данных всех программных модулей и структурных разделов Систем;
- функционирование всего программного обеспечения Систем;
- возможность полного восстановления Систем из резервной копии в случае сбоя;
- возможность возврата в предыдущее стабильное состояние в случае неуспешной попытки внесения изменений в Системы (обновлений версий ПО, настроек, установки программных дополнений и других работ, направленных на обеспечение качественной бесперебойной работы Систем);
- адаптацию прикладных функций и архитектуры Систем;
- консультационную поддержку пользователей Систем.

3.1.1. Порядок взаимодействия Заказчика и Подрядчика

Поддержка пользователей по запросам, возникающим при эксплуатации Систем, направлена на сопровождение работы пользователей, а также восстановление работоспособности Систем путем устранения ошибок и сбоев, возникающих в процессе эксплуатации Систем, в т.ч. в интерфейсах/программах, используемых Заказчиком. Основная задача - сведение к минимуму случаев остановки возможности выполнения тех или иных операций в Системах.

Выполнение работ по развитию и обеспечению бесперебойного функционирования Систем осуществляется на регулярной основе или по запросам. Все запросы фиксируются в СМКСС Заказчиком. Для фиксации трудозатрат на выполнение работ специалист Подрядчика может

самостоятельно создать запрос пользователя в СМКСС, указав инициатором уполномоченного представителя Заказчика.

СМКСС является единым инструментальным средством, используемым для регистрации, обработки и отслеживания статуса исполнения всех зарегистрированных запросов и обращений пользователей, полученных по различным каналам связи (телефону, электронной почте, при помощи других средств коммуникации) и личном обращении.

3.1.2. Особенности выполнения работ

Настоящим документом определяется требование одновременного выполнения работ по развитию и обеспечению бесперебойного функционирования Систем. Данное требование обусловлено сложностью бизнес-процессов, автоматизируемых в Системах и условий их функционирования, при которых должно быть обеспечено развитие функционала Систем при сохранении непрерывного режима работы и достижение целевых показателей функционирования Систем (Приложение 4 к настоящему ТЗ).

Системы состоят из различных функциональных подсистем и модулей. В рамках выполнения работ по требованиям настоящего технического задания Подрядчик обязан провести доработку существующих компонентов Систем и, при необходимости, создать новые. Требования по развитию подсистем приведены в Приложении 2 к настоящему ТЗ. Поддержание работоспособности Систем является процессом, который должен выполняться параллельно с работами по развитию Систем. Работы по развитию Систем требуют актуализации рабочей и эксплуатационной документации. Актуализация документации выполняется в соответствии с требованиями Приложения 2 к настоящему ТЗ.

Таким образом, во избежание рисков несогласованности действий разных Подрядчиков при организации и выполнении работ по развитию и поддержанию бесперебойной работоспособности Систем, данные работы были объединены в единое ТЗ.

3.1.3. Временные параметры работ

Нормативные параметры выполнения работ и целевые показатели Систем приведены в Приложении 4 к настоящему ТЗ.

Сроки начала и окончания выполнения работ Подготовительного и Основного этапа указаны в п.1.6 и п.2.1 настоящего ТЗ.

3.1.4. Условия выполнения работ

Работы должны выполняться Подрядчиком в соответствии со следующими условиями:

- работы должны выполняться на русском языке;
- требования к функционированию и режиму сопровождения Систем, не определенные в настоящем ТЗ, определяются нормативными правовыми актами, указанными в пункте 7 настоящего ТЗ;
- работы выполняются в текущей версии Систем.

3.1.5. Требования к порядку и режиму выполнения работ

Работы должны выполняться в соответствии с порядком и требованиями на выполнение каждой конкретной работы, приведенными в настоящем ТЗ.

В целях недопущения остановки работы Систем в период интенсивной работы Пользователей, по согласованию Сторон, отдельные работы могут выполняться в соответствии со специальным графиком (в нерабочее время Заказчика и/или Пользователей Систем).

Проведение любых работ должно быть согласовано с Заказчиком, зафиксировано в СМКСС, и сопровождаться обязательным информированием специалистов Сторон в соответствии с пунктом [3.1.7](#) «Требования к информационному сопровождению работ» настоящего ТЗ.

Подрядчик может выполнять работы удаленно, если иное не согласовано с Заказчиком.

В случае, если работу невозможно выполнить удаленно, Подрядчик направляет своего сотрудника на объект Заказчика.

3.1.6. Требования к защите информации от несанкционированного доступа

Применяемые меры обеспечения безопасности информации должны минимизировать риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности, целостности и доступности информации,

содержащейся в Системах и включать практические правила управления безопасностью (организационно–административные, программные, физические меры защиты), в том числе:

- управление доступом к Системам, информационным ресурсам Систем и резервным копиям;
- предотвращение несанкционированного доступа извне;
- организация защиты данных средствами резервного копирования, санкционированного восстановления, дублирования копий и организации их соответствующего хранения;
- устранение уязвимостей в Системах.

Информация, предоставляемая Подрядчику с целью выполнения работ, является конфиденциальной и не должна передаваться третьим лицам без письменного разрешения Заказчика и не иначе как для обеспечения качества выполнения работ.

Применяемые Подрядчиком меры информационной безопасности (организационные, программно-технические, физические) должны обеспечивать состояние защищенности информации Систем, при котором сохраняется их целостность, доступность и конфиденциальность в соответствии с требованиями законодательства.

Средствами Систем осуществляется обработка персональных данных пользователей.

В соответствии со статьей 19 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» оператор при обработке персональных данных обязан принимать необходимые правовые, организационные и технические меры или обеспечивать их принятие для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных.

Для исполнения приведенных требований Подрядчик должен осуществлять контроль защищенности конфиденциальной информации от несанкционированного доступа и ее модификации в Системах. В соответствии с пунктом 1 Перечня сведений конфиденциального характера (утв. Указом Президента РФ от 6 марта 1997 г. № 188) персональные данные отнесены к конфиденциальной информации.

В соответствии с пунктом 5 части 1 статьи 12 Федерального закона от 04 мая 2011 г. № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» деятельность по технической защите конфиденциальной информации является лицензируемой.

В соответствии с пунктом 4 (б) Положения о лицензировании деятельности по технической защите конфиденциальной информации (приложение к Постановлению Правительства РФ от 3 февраля 2012 г. № 79 «О лицензировании деятельности по технической защите конфиденциальной информации») Подрядчик должен иметь действующую лицензию на деятельность по технической защите конфиденциальной информации, выданной ФСТЭК России, разрешающую выполнение работ по контролю защищенности конфиденциальной информации от несанкционированного доступа и ее модификации в средствах и системах информатизации.

При выполнении работ Подрядчик обязан руководствоваться требованиями федерального законодательства РФ, а также руководящих документов ФСТЭК России и ФСБ России по обеспечению безопасности информации, обрабатываемой в Системах.

3.1.7. Требования к информационному сопровождению работ

Под информационным сопровождением работ понимается информирование Сторон о ходе выполнения работ и организация взаимодействия между Сторонами (в том числе с представителями Разработчика, смежными службами технической поддержки, и пр.) с использованием наиболее приемлемых каналов коммуникаций (электронная почта, СМКСС, телефон и др.) с целью решения приоритетных вопросов.

Основным способом информационного взаимодействия между Сторонами является СМКСС и при необходимости электронная почта.

При выполнении работ по техподдержке Подрядчик обрабатывает все запросы, поступившие к нему на выполнение работ в СМКСС, или по эл. почте, или по тел. звонку, или из др. источников.

При выполнении работ Подрядчик обязан обеспечить информирование представителей Заказчика и специалистов смежных систем (при необходимости) о подготовке, ходе проведения и успешности

проведения работ, их результатах, при каждом переходе к следующему шагу и/или возвращению к предыдущему состоянию, путем направления графика работ с указанием статуса работ (начато выполнение, в работе, завершена, успешно/неуспешно). Информирование осуществляется Подрядчиком в режиме on-line с помощью СМКСС и при необходимости по электронной почте. В случае возникновения внештатной ситуации в работе Систем Подрядчик должен оповестить о произошедшем ответственных лиц со стороны Заказчика сразу после обнаружения события и приступить к его устранению. Заказчик регистрирует событие в СМКСС и контролирует его устранение.

3.1.8. Требования к порядку обработки запросов на выполнение работ

При выполнении работ Подрядчик обрабатывает все запросы, поступившие к нему в СМКСС, а также в оперативном плане по электронной почте или по телефону от Заказчика, а также запросы от Подрядчиков смежных систем. Все осуществленные запросы по электронной почте или по телефону Заказчик регистрирует в СМКСС. При поступлении запросов от Подрядчиков смежных систем Подрядчик информирует о них Заказчика для обеспечения регистрации их в СМКСС. Порядок обработки запросов в СМКСС определяется Регламентом взаимодействия сторон при выполнении работ по контракту с использованием СМКСС.

В зоне ответственности Подрядчика находится обработка всех поступивших к нему запросов, взаимодействие с иными линиями поддержки по разрешению поступивших запросов и организация техподдержки Заказчика в соответствии с Приложением 3 «Требования к службе техподдержки» к настоящему ТЗ.

Подрядчик обязан:

- постоянно контролировать сроки, указанные в Приложении 4 настоящего ТЗ, отведенные для разрешения запроса;
- производить оповещение ответственных специалистов Заказчика о нарушении сроков выполнения запросов.

3.1.9. Общие требования по обеспечению бесперебойного функционирования

В ходе Подготовительного этапа Подрядчик обязан детализировать и сформировать перечень организационных и эксплуатационных мероприятий, направленных на обеспечение бесперебойного функционирования Систем, и обеспечивать их исполнение в ходе проведения работ.

Перечень организационных и эксплуатационных мероприятий должен входить в График ППР, который утверждается и при необходимости загружается в СМКСС.

График ППР должен содержать временные параметры выполнения мероприятий.

В целях обеспечения бесперебойного функционирования Систем Подрядчик проводит мероприятия в соответствии с Графиком ППР, в том числе:

- управление объемом и размещением табличных пространств баз данных, своевременное определение необходимости расширения и подготовка запроса на расширение выделенного пространства под хранение данных;
- перемещение из рабочих баз в архив устаревших версий элементов справочников, классификаторов;
- своевременный сбор статистики по изменяющимся таблицам баз данных;
- сопровождение проведения горизонтального и вертикального масштабирования имеющихся решений;
- оптимизация индексов под текущее наполнение баз данных;
- анализ состояния свободного дискового пространства;
- контроль сроков действия лицензий и сертификатов и их продление;
- формирование отчетов о произошедших событиях;
- анализ вышедших обновлений и предлагаемых изменений СПО, формирование предложений Заказчику по их внесению в Системы, внесение их на продуктивную среду;
- анализ, архивация лог-файлов СПО;
- проверка актуальности информации в СМКСС Заказчика;
- проверка срабатывания и уведомлений систем мониторинга, а также анализ необходимости и

целесообразности изменения параметров мониторинга Систем;
-резервное копирование и контрольное восстановление Систем из резервной копии;
-анализ ошибок, возникающих при проведении резервного копирования;
-прочие мероприятия, определенные проектной и эксплуатационной документацией.
Все статусы выполнения мероприятий и запросов на их выполнение фиксируются при необходимости в СМКСС, по согласованию с Заказчиком.

Запись, фиксирующая выполнение мероприятий в СМКСС, должна содержать подтверждение выполнения мероприятий.

3.1.10. Требования к численности и квалификации персонала и режиму его работы

Численность персонала и необходимый уровень квалификации определяется Подрядчиком таким образом, чтобы обеспечить выполнение работ в соответствии с требованиями настоящего ТЗ с минимальными затратами и в возможно короткий срок.

Подрядчик должен обеспечить выполнение работ в соответствии с требованиями к качеству, режиму и периодичности выполнения работ, определенными настоящим ТЗ.

Подрядчик обязан провести подготовку специалистов в соответствии с требованиями к качеству, режиму и периодичности выполнения работ, определенными настоящим ТЗ.

3.2. Требования к содержанию и составу работ Подготовительного этапа

В течение Подготовительного этапа Подрядчиком должны быть проведены организационно-штатные и подготовительные мероприятия, по результатам которых осуществляется приемка Систем Подрядчиком для выполнения обязательств по контракту.

Для начала выполнения работ в течение Подготовительного этапа проводятся:

- организационно-штатные мероприятия;
- методическое обеспечение;
- техническое обеспечение;
- приемка системы.

3.2.1. Организационно-штатные мероприятия

Подрядчик не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента заключения Контракта, определяет и уведомляет Заказчика об ответственных лицах, уполномоченных в структуре Подрядчика принимать решения оперативного характера о порядке и способе выполнения работ и несущих персональную ответственность за качество и полноту оказания услуг в целом и предоставляет номера телефонных линий службы сервисной поддержки пользователей, адрес электронной почты для приема данных в электронной форме.

Заказчик не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента заключения Контракта, определяет и предоставляет Подрядчику контактную информацию о сотрудниках, ответственных за администрирование Систем (далее – администраторов Систем).

Подрядчик и Заказчик подписывают документ «Матрица эскалации». В Матрице эскалации Подрядчик определяет основного специалиста и в период его отсутствия специалиста, исполняющего обязанности по взаимодействию с Заказчиком, как единую точку входа для взаимодействия с Заказчиком.

Об изменении в контактной информации ответственного лица Подрядчик должен уведомить Заказчика в течение 1 (одного) рабочего дня со дня возникновения таких изменений.

Заказчик при получении информации об ответственных лицах Подрядчика предоставляет им доступ в СМКСС.

3.2.2. Методическое обеспечение

Работы по методическому обеспечению мероприятий включают в себя:

- ознакомление специалистов Подрядчика с комплектом проектной и эксплуатационной документацией на Системы, порядком и правилами работы в Системах;
- ознакомление специалистов Подрядчика с порядком и правилами работы в СМКСС.

В рамках Подготовительного этапа Подрядчик производит изучение, корректировку, актуализацию по мере необходимости или по запросу Заказчика, согласование существующей документации

Систем, а в случае отсутствия разработку следующего комплекта документов для каждой из Систем:

- регламент взаимодействия сторон при выполнении работ по контракту с использованием СМКСС (далее – Регламент взаимодействия);
- график ППР;
- матрица эскалации;
- регламент резервного копирования и восстановления;
- регламент мониторинга и администрирования;
- руководство пользователя;
- руководство администратора;
- форма детализированного отчета о выполненных работах.

Регламент взаимодействия

Подрядчик готовит предложения по классификаторам СМКСС и алгоритмам обработки запросов (статусной модели) в Регламент взаимодействия, содержащий единые правила и требования к организации процесса(ов) распределения задач, описание используемых ресурсов и механизмов, формы отчетов по выполнению запросов.

График планово-предупредительных работ

График ППР актуализируется, а при его отсутствии разрабатывается специалистами Подрядчика, утверждается уполномоченным лицом Подрядчика и передается на согласование Заказчику в составе отчетной документации по Подготовительному этапу.

График ППР должен содержать сведения о периодичности каждой работы за весь период с учетом рекомендаций Заказчика, а также проектно-эксплуатационной документации, предоставляемой Заказчиком по запросу Подрядчика.

Матрица эскалации

В Матрице эскалации, указывается уровень инцидента, его описание, срок решения, сроки оповещения сотрудников Подрядчика и Заказчика и их телефоны, адреса электронной почты и др. Должны быть указаны сведения о сотрудниках Подрядчика, осуществляющих контроль за исполнением работ по контракту.

О любых изменениях в контактной информации ответственных лиц Стороны должны уведомить друг друга в течение 1 (одного) рабочего дня с момента возникновения таких изменений.

Регламент резервного копирования и восстановления Системы

Регламент резервного копирования выполняется в рамках управления плановыми работами. При необходимости, а также по требованию Заказчика, Подрядчик может актуализировать Регламент резервного копирования в рамках Основного этапа.

Регламент мониторинга и администрирования Системы

Регламент мониторинга и администрирования выполняется в рамках управления плановыми работами. При необходимости, а также по требованию Заказчика, Подрядчик может актуализировать Регламент мониторинга и администрирования в рамках Основного этапа.

Формирование и последующая актуализация требований к настройкам системы мониторинга, анализ работы с точки зрения охватываемых в рамках мониторинга компонентов Систем, контролируемых параметров и их значений, логики сценариев мониторинга находится в зоне ответственности Подрядчика.

Контролируемые параметры и их пороговые значения определяются Подрядчиком и согласуются с Заказчиком на Подготовительном этапе в соответствии с рекомендациями Разработчика для обеспечения выполнения настоящего ТЗ.

Форма детализированного отчета

Детализированный отчет должен включать в себя информацию о выполненных за отчетный период разовых и назначенных работах. В отчете фиксируется состав работы, время начала работы, время завершения работы, приоритет, трудоемкость (для разовых работ) и другие параметры по согласованию с Заказчиком.

В рамках методического обеспечения все предложения Подрядчика должны быть согласованы с

Заказчиком.

3.2.3. Техническое обеспечение

Доступ к техническим средствам и программному обеспечению предоставляется Заказчиком Подрядчику после направления Подрядчиком соответствующего запроса в адрес Заказчика по электронной почте.

Атрибуты доступа предоставляются Заказчиком в течении 3 рабочих дней после получения соответствующего запроса от Подрядчика по электронной почте.

Для организации работ на Подготовительном этапе Заказчик предоставляет Подрядчику доступ к СМКСС и тестовым контурам Систем по его запросу.

Заказчик предоставляет Подрядчику доступ к промышленному контуру по его запросу после подписания Сторонами Акта приемки Систем на проведение работ по развитию и обеспечению бесперебойного функционирования и начала Основного этапа работ.

Подрядчик после получения доступа и регистрации в СМКСС изучает порядок работы с ней, эксплуатационную документацию на Системы, реагирует на все факты (обращения, запросы на изменения, инциденты) и параметры выполнения работ, зафиксированные в СМКСС Заказчиком.

Подрядчик вправе использовать полученный доступ для автоматизированного ведения детализированного отчета и прочих отчетных документов, предусмотренных настоящим ТЗ.

По результатам настройки доступа к Системам и СМКСС и начале работы в них Подрядчик уведомляет об этом Заказчика.

Подрядчик может приступить к выполнению работ по развитию Систем после подписания Акта приемки Систем на проведение работ по развитию и обеспечению бесперебойного функционирования, однако внесение изменений в программный код на тестовом и промышленном контуре на Подготовительном этапе без согласования с Заказчиком не допускается.

Подрядчик организует системы резервного копирования. Настройка средств систем резервного копирования производится Подрядчиком в соответствии с Регламентом резервного копирования по согласованию с Заказчиком.

Заказчик по запросу Подрядчика предоставляет ресурсы для организации резервного копирования в соответствии с Регламентом резервного копирования.

Формирование и последующая актуализация требований к настройкам систем резервного копирования, анализ их работы с точки зрения охватываемых в рамках резервного копирования компонентов Систем, параметров копирования и их значений, точкам отката (моментам, на которые возможно восстановить данные Систем), времени, необходимого для восстановления Систем из резервной копии, находится в зоне ответственности Подрядчика.

Подрядчик в течение Подготовительного этапа должен провести проверку корректности настройки систем резервного копирования, результаты проверки указываются в детализированном отчете о готовности Подрядчика к выполнению работ по Государственному контракту.

3.2.4. Приемка Системы Подрядчиком

Приемка Систем Подрядчиком заключается в проверке актуализированных Подрядчиком регламентов и инструкций, наличия и готовности специалистов Подрядчика для осуществления сопровождения Систем в соответствии с настоящим ТЗ.

Замечания, выявленные в процессе приемки Систем, оформляются протоколом со сроком их устранения. Замечания должны быть устранены до подписания Документа о приемке работ по Подготовительному этапу.

В срок не позднее 3 (трех) рабочих дней до даты окончания Подготовительного этапа Заказчику должна быть предоставлена актуальная версия следующих документов, учитывающих особенности настоящего ТЗ:

- акт приемки Систем на проведение работ по развитию и обеспечению бесперебойного функционирования;
- детализированный отчет о выполненных работах;
- регламент взаимодействия сторон при выполнении работ по контракту с использованием СМКСС;

- состав и график ППР;
- матрица эскалации;
- регламенты резервного копирования и восстановления;
- регламенты мониторинга и администрирования;
- форма детализированного отчета.

Подготовительный этап считается завершенным, а работы Подготовительного этапа выполненными в полном объеме после подписания Сторонами Акта приемки Систем на проведение работ по развитию и обеспечению ее бесперебойного функционирования.

Документ о приемке работ по Подготовительному этапу подписывается Сторонами не ранее даты подписания Акта приемки Систем на проведение работ по развитию и обеспечению бесперебойного функционирования.

3.3 Требования к содержанию и составу работ Основного этапа

Основной этап включает в себя:

- работы по развитию Систем, в т.ч. доработку модулей и подсистем в части расширения функционала и улучшения характеристик Систем;
- работы по обеспечению бесперебойного функционирования Систем.

3.3.1. Работы по развитию Системы

В рамках работ по развитию Систем Подрядчиком должны выполняться разовые работы в объеме, установленном в п.2.1 Приложения 2 к настоящему ТЗ.

Основанием для выполнения разовых работ, в т.ч. по адаптации прикладных функций и архитектуры Систем являются:

- изменения действующих нормативных правовых актов Российской Федерации и города Москвы, затрагивающих работу Систем;
- возникновение новых целевых задач (новый функционал и т.п.) в рамках настоящего ТЗ, определенных Заказчиком;
- требования Заказчика по добавлению новых отчетов;
- запросы пользователей Систем;
- результаты работы по инцидентам;
- интеграция с другими информационными системами;
- выход новых версий прикладного программного обеспечения;
- актуализация лицензий.

Разовые работы могут включать:

- изменение пользовательского интерфейса;
- доработку существующих функций;
- добавление новых функций;
- внесение изменений в отчетную форму;
- разработку программы формирования отчета;
- расширение интеграционных сервисов;
- другие виды работ.

При возникновении необходимости в данном виде работы Заказчик формирует запрос на изменение в СМКСС и при необходимости направляет его по электронной почте Подрядчику.

В запросе должен быть указан предварительный срок выполнения работы.

Подрядчик на основании запроса в течение 3 (трех) рабочих дней обязан подготовить и представить Заказчику на согласование ЧТЗ на выполнение работ по изменению. ЧТЗ должно быть предоставлено в электронной и бумажной форме.

ЧТЗ должно содержать:

- состав и описание работ;
- сроки выполнения;
- порядок выполнения;
- расчет и обоснование трудоемкости работ (в человеко-часах).

В рамках зафиксированного в СМКСС запроса на изменение Подрядчик проводит согласование с Заказчиком разработанного ЧТЗ.

Заказчик имеет право не принимать условий, указанных в ЧТЗ с обоснованием причин отказа. При этом Заказчик, направляет Подрядчику скорректированное ЧТЗ и выдвигает свои условия и требования по выполнению работы, в части: сроков и порядка выполнения, требуемого количества человеко-часов, критериям приемки результатов и отчетной документации.

После согласования Сторонами Заказчик в СМКСС прикрепляет ЧТЗ к запросу.

Подрядчик после согласования ЧТЗ Заказчиком приступает к выполнению работ.

По окончании работ Подрядчик тестирует Систему и в случае положительных результатов и отсутствия сбоев и ошибок вносит изменения на тестовый контур, проверяет на работоспособность и передает Заказчику для приема и принятия решения о внесении изменения на промышленный контур.

Основанием для принятия работ является работоспособный тестовый контур с внесенными изменениями.

По результатам успешного выполнения работ Подрядчик разрабатывает новые или актуализирует существующие руководства и вносит изменения в эксплуатационную документацию.

Сдача-приемка результатов выполнения разовых работ по развитию Систем осуществляется по завершению отчетного периода, установленного в п.2 Приложения 2 к настоящему ТЗ, и при условии, что Заказчиком приняты работы на тестовом контуре, а также актуализирована эксплуатационная документация.

По результатам работ оформляется детализированный отчет. В детализированном отчете должны быть учтены все разовые работы, выполненные по запросу Заказчика с их описанием и затраченной трудоемкостью в человеко-часах.

Внесение изменений на промышленный контур осуществляется по согласованию с Заказчиком в установленное Заказчиком время. По решению Заказчика может вноситься одновременно несколько изменений.

3.3.2. Работы по обеспечению бесперебойного функционирования Системы

Обеспечение бесперебойного функционирования Систем включает в себя:

- управление инцидентами (в т.ч. управление дефектами как категории проблем с ППО);
- планово-предупредительные работы;
- работы по поддержке пользователей;
- внесение изменений;
- сопровождение и поддержка программного обеспечения Систем.

3.3.2.1. Требования к работе по управлению инцидентами, проблемами и рисками

Работы по управлению инцидентами, проблемами и рисками включают в себя выполнение работ по устранению внештатных ситуаций, ошибок, сбоев или инцидентов (далее ? инцидент), управлению проблемами и рисками.

3.3.2.1.1. Работы по устранению инцидентов

При возникновении инцидента Заказчик формирует запрос, регистрирует и классифицирует (в т.ч. устанавливает приоритет) его в СМКСС. Запрос должен содержать описание инцидента и требуемый срок устранения.

В течение обозначенного в Приложении 4 к настоящему ТЗ времени на решение по инциденту Подрядчик должен обработать запрос и, либо устранить причину, либо предоставить обходное решение в рамках устранения инцидента в соответствии с требованиями настоящего ТЗ.

При невозможности решения инцидента в установленные сроки по согласованию с Заказчиком срок может быть изменен.

Порядок взаимодействия при выполнении работы по устранению инцидента описан в Регламенте взаимодействия.

Приоритеты для запросов типа «Инцидент» приведены в Таблице 1:

Таблица 1. Приоритеты по инцидентам

Приоритет	Классифицирующие признаки
-----------	---------------------------

№	Название	
1	Критический	Отказ в работе Системы, приводящий к недоступности одной из подсистем/модулей Системы для пользователей или к невозможности эксплуатации ключевого функционала Системы.
2	Высокий	Частичное нарушение функционирования Системы, некритичное для выполнения основных задач (работы ключевого функционала). Не существует приемлемого способа «обойти» инцидент. Невозможно выполнять операции, требующие срочного исполнения. Отказ в работе Системы, приводящий к невозможности эксплуатации неключевого функционала Системы
3	Средний	Незначительная потеря функциональности Системы, нарушение удобства работы с Системой, не влияющая на принципиальные возможности выполнения операций, инцидент, который в настоящий момент можно «обойти».
4	Низкий	Отдельные сбои или нарушения работы объектов инфраструктуры, не оказывающие воздействия на общую работу ключевых функций Системы.
5	Низкий со сроком	Отдельные сбои или нарушения работы объектов инфраструктуры, не оказывающие воздействия на общую работу ключевых функций Системы, которые необходимо устранить к определенному сроку

Классифицирующие признаки и типы инцидентов согласуются с Заказчиком в рамках Подготовительного этапа в Регламенте взаимодействия.

По инцидентам 1 и 2 приоритета Подрядчик обеспечивает оперативное устранение в установленные сроки (см. Приложение 4), создает отчет об инциденте в произвольной форме с указанием причины возникновения инцидента, способа решения инцидента и рекомендаций по устранению причин инцидента, который размещается в СМКСС.

Вместе с отчетом об инциденте 1 и 2 приоритета в составе отчетной документации по соответствующему отчетному периоду Подрядчиком должны быть переданы Заказчику инструкции по предупреждению и устранению аналогичных ошибок в дальнейшем.

Изменения по результатам устранения инцидентов по 1 и 2 приоритетам переносятся Подрядчиком на промышленный и тестовый контур по согласованию с Заказчиком.

Изменения по результатам устранения инцидентов по 3-5 приоритетам переносятся Подрядчиком на тестовый контур, проверяются на работоспособность и передаются Заказчику для приема и принятия решения о внесении изменений на промышленный контур. При положительном результате проверки Подрядчик по согласованию с Заказчиком переносит изменения на промышленный контур.

Результаты устранения инцидентов отражаются в детализированном отчете Подрядчика в конце отчетного периода.

3.3.2.1.2. Работы по управлению проблемами и рисками

В состав работ по управлению проблемами и рисками входят мероприятия по:

- выявлению и прогнозированию проблем на основе анализа инцидентов;
- диагностике проблем;
- предоставлению временного решения для устранения проблем;
- предоставлению постоянного решения для устранения проблем;
- предотвращению повторного возникновения проблемы;
- информированию Заказчика о ходе устранения проблем;
- мониторингу актуальности решения проблемы;
- передаче описания проблем разработчику ПО и предоставлению Заказчику полученного ответа Разработчика, в случае возникновения проблем в используемом ПО стороннего Разработчика.

При работе с проблемами Подрядчик обязан:

- провести исследование проблемы и анализ результатов;
- провести анализ корневых причин;
- осуществить планирование и составление графика работ по решению проблемы;

- провести мероприятия по реализации временного (при необходимости) и постоянного решения проблемы;
- предоставить Заказчику, по результатам проведенных мероприятий, предложения по доработке Систем.

3.3.2.2. Планово-предупредительные работы

Подрядчик проводит ППР согласно Графику ППР. По согласованию с Заказчиком при необходимости График ППР может быть загружен в СМКСС. Временные параметры выполнения работ должны быть определены в Графике плановых работ.

В базовый перечень ППР входят:

- резервное копирование и восстановление Системы из резервной копии;
- мониторинг событий;
- работы по управлению мощностями;
- функциональное тестирование.

Базовый перечень может быть дополнен на Подготовительном этапе по предложениям Подрядчика.

В ходе ППР для каждой из Систем должны выполняться следующие работы:

- резервное копирование и контрольное восстановление Системы из резервной копии;
- анализ запросов в службу технической поддержки технических средств резервного копирования Заказчика по завершившемуся с ошибкой процессу создания резервной копии;
- проверка срабатывания и уведомлений систем мониторинга, а также анализ необходимости и целесообразности изменения параметров мониторинга Системы;
- управление объемом и размещением табличных пространств баз данных, своевременное определение необходимости расширения и подготовка запроса для расширения выделенного пространства под хранение данных;
- перемещение из рабочих баз в архив устаревших версий элементов справочников, классификаторов и протоколов взаимодействия;
- своевременный сбор статистики по изменяющимся таблицам баз данных;
- оптимизация индексов под текущее наполнение баз данных;
- контроль сроков действия лицензий и сертификатов и их продление;
- формирование отчетов о произошедших событиях;
- анализ вышедших обновлений и предлагаемых изменений ППО, формирование предложений Заказчику по их внесению в Систему, внесение их на промышленный контур;
- анализ, архивация лог-файлов ППО и СпецПО;
- проверка актуальности информации в СМКСС;
- прочие работы, необходимые для обеспечения штатного режима функционирования Системы.

Порядок информирования Заказчика о результатах выполнения ППР согласуется на Подготовительном этапе.

3.3.2.2.1. Резервное копирование и восстановление Системы из резервной копии

Подрядчик организует резервное копирование Систем в соответствии с Регламентом резервного копирования, согласованном на Подготовительном этапе.

Сведения о неработоспособности системы резервного копирования или ошибках в работе системы резервного копирования в отношении выполнения задач по резервному копированию Системы должны фиксироваться в детализированном отчете. В случае неработоспособности или ошибок системы резервного копирования в отношении выполнения задач по резервному копированию Системы, Подрядчик обязан обратиться в службу технической поддержки системы резервного копирования Заказчика с требованием зарегистрировать инцидент и контролировать сроки выполнения данного инцидента.

В рамках выполнения работ Подрядчик должен обеспечить:

- формирование заданий на проведение резервного копирования и их последующую корректировку в случае необходимости;

- контроль создания резервных копий Системы в соответствии с Графиком планово-профилактических работ;
- контроль целостности резервных копий;
- восстановление объектов Системы из резервной копии в случае аварийной ситуации/инцидента, приведшей к потере или повреждению данных, в случае сбоев при установке релизов, в т.ч. предоставленных Заказчиком или Разработчиком смежных систем или обновлений Системы в соответствии с процедурой восстановления работоспособности Системы.

С целью обеспечения контроля за работоспособностью системы резервного копирования Подрядчик по требованию Заказчика обязан произвести контрольное восстановление Системы из резервной копии на выделенных Заказчиком аппаратных ресурсах. Проверка хода и результатов контрольного восстановления осуществляется уполномоченными сотрудниками Заказчика в ходе очного присутствия или с использованием удаленного доступа к используемым в ходе процедуры аппаратным средствам. Решение о режиме надзора проведения Подрядчиком процедуры контрольного восстановления принимается Заказчиком.

Критериями успешного выполнения процедуры контрольного восстановления являются:

- процедура восстановления выполнена;
- время выполнения процедуры восстановления не превысило установленного в Регламенте резервного копирования времени выполнения работ времени восстановления Системы;
- актуальность восстановленных информационных ресурсов и конфигурации программного обеспечения соответствует последней по времени резервной копии.

Сведения о результате проверки должны быть зафиксированы в Протоколе восстановления Системы из резервной копии.

3.3.2.2. Мониторинг событий

Задачи системы мониторинга в рамках управления событиями:

- автоматическое оповещение Подрядчика и Заказчика о событиях мониторинга и их фиксация при необходимости в системе СМКСС;
- проверка доступности и работоспособности всех подсистем;
- проверка состояния (работоспособности) служб, сервисов, интеграций со смежными системами;
- ведение статистики производительности сети, в части работы Систем, использования служб, сервисов и интеграций;
- проверка состояния памяти, загрузки процессора, объема занятого, объема свободного места на диске для веб-серверов и серверов БД;
- контроль прочих параметров, которые могут быть определены на Подготовительном этапе.

Подрядчик:

- предоставляет средства системы мониторинга, обеспечивает их настройку в соответствии с «Регламентом мониторинга и администрирования» в срок не позднее 15 календарных дней с начала Основного этапа;
- обеспечивает мониторинг Систем на Основном этапе;
- обеспечивает предупреждающее воздействие для приведения контролируемых параметров (в том числе снижения производительности) в норму до наступления инцидента или приступает к восстановлению штатного функционирования Системы. При вводе в Систему новой функциональности и/или сервисов, Подрядчик должен обеспечить постановку новой функциональности и/или сервисов на мониторинг одновременно с установкой новой версии, после чего обеспечить оперативное реагирование (не более 15 минут) на оповещения системы мониторинга в течение 48 часов после ввода. По окончании периода стабилизации Системы мониторинг введенного функционала осуществляется в штатном режиме.

Если в случае проверки и выяснения причины срабатывания системы мониторинга, выявлено, что причина неработоспособности компонента(-ов) Системы относится к зоне ответственности СТП смежных систем, Подрядчик должен обеспечить контроль сроков проведения работ СТП смежных

систем и, при выявлении нарушений, обеспечить эскалацию вопроса в соответствии с Матрицей эскалации.

3.3.2.2.3. Работы по управлению мощностями

Работа по управлению мощностями (ресурсами) включает в себя анализ производительности Систем (в т.ч. СУБД), потребления ресурсов и формирование прогноза использования ресурсов с предоставлением предложений по совершенствованию Систем, в том числе, в части уменьшения ресурсов, например, если Система выводится из эксплуатации.

В случае необходимости увеличения требуемых мощностей Подрядчик должен предоставить Заказчику предложения по изменению аппаратного и программного обеспечения Системы.

По результатам подготовленных и согласованных с Заказчиком предложений Подрядчик проводит комплекс необходимых мероприятий по улучшению работоспособности Системы.

Работа считается выполненной в случае применения Заказчиком рекомендуемых Подрядчиком изменений и показатели работы Системы улучшились.

В рамках приемки результатов работ Заказчиком проводится проверка работоспособности предложенной схемы мощностей Системы на тестовом контуре, а также наличие измененной эксплуатационной документации Системы.

Применение изменений на промышленный контур Системы должно осуществляться только при условии успешного завершения испытаний на тестовом контуре.

3.3.2.2.4. Функциональное тестирование

Функциональное тестирование проводится Подрядчиком с целью проверки правильности функционирования Систем в соответствии с проектной и эксплуатационной документацией.

В рамках приемки результатов выполнения работ Заказчиком проводится проверка сценариев проведения тестирования и отчета по результатам прохождения функциональных тестов на тестовом и промышленном контурах Систем.

3.3.2.3. Работы по поддержке пользователей

Консультационная поддержка пользователей включают в себя работы по обработке и решению запросов администраторов Систем, зарегистрированных при необходимости в СМКСС, в том числе службами технической поддержки смежных систем.

Подрядчик обеспечивает консультации администраторов Систем по вопросам эксплуатации в режиме «Горячая линия» (по телефону, факсу, электронной почте, другим каналам коммуникации).

Работы по сопровождению и поддержке пользователей Систем оказываются в соответствии с параметрами и критериями, приведенными в Приложении 4 «Временные параметры (SLA)» к настоящему ТЗ.

3.3.2.4. Внесение изменений

При выполнении работ по внесению изменений Подрядчик обязан осуществить мероприятия по приемке обновления от организации-разработчика или Заказчика, его тестированию на тестовом контуре и переносу согласованного Заказчиком изменения Системы на промышленный контур с минимизацией возможных рисков нарушений стабильности работы Системы.

Все активности по внесению изменений в Систему должны быть согласованы с Заказчиком.

В зависимости от сложности работ, при необходимости, по согласованию с Заказчиком может быть разработан план работ.

План работ по внесению изменений в Систему должен содержать:

- указание времени начала и окончания, а также продолжительность каждого шага/этапа;
- контрольные точки и критерии по принятию решения в зависимости от успешности/неуспешности каждого этапа;
- мероприятия по восстановлению (откату) на случай возникновения внештатной ситуации;
- прочую информацию, необходимую для обеспечения работоспособности системы в штатном режиме.

В рамках работ по внесению изменений Подрядчик:

- в течение 3 дней с момента получения изменений/релиза от организации-разработчика, в т.ч.

других смежных информационных систем или Заказчика, разворачивает и проводит комплексное тестирование Системы на тестовом контуре в составе смежных информационных систем, размещенных на тестовых контурах, и при успешном/неуспешном завершении тестирования сообщает Заказчику и представляет отчет (протокол тестирования) о возможности/невозможности внесения изменения на промышленный контур;

- планирует и по решению Заказчика вносит изменения на промышленный контур, проводит комплексное испытание и при успешном его завершении сообщает Заказчику о готовности ввода изменений/релиза в промышленную эксплуатацию;
- до и после внесения каждого изменения сохраняет точную информацию о состоянии рабочей среды и определяет базовые показатели конфигурации перед внесением каждого изменения;
- при приемке изменения Системы/релиза от Разработчика проверяет наличие полного комплекта сопроводительной документации.

Тестирование изменения Системы/релиза может проводиться совместно Разработчиком, Подрядчиком и Заказчиком по предварительной договоренности.

Все недоработки, несоответствия, ошибки в инсталляторах и инсталляционных скриптах, документации, а также все дефекты, обнаруживаемые в ходе тестирования должны фиксироваться в СМКСС и указываться в отчете (протоколе тестирования) о внесении изменений.

Все выявленные в ходе тестирования дефекты должны быть повторно протестированы после исправления.

Установка изменений/релиза на промышленный контур осуществляется в сроки, установленные в запросе Заказчика на основании заключения организации-разработчика и Подрядчика о положительных результатах тестирования изменений/релиза на тестовом контуре и готовности их установки на промышленный контур.

При возникновении ошибок при установке изменений/релиза на промышленный контур Подрядчик самостоятельно выполняет следующие действия незамедлительно информируя Заказчика:

- останавливает установку изменений/релиза;
- откатывает систему до рабочей версии;
- формирует протокол ошибок с сохранением логов ошибок;
- не позднее следующего рабочего дня после попытки установки изменений/релиза, регистрирует в СМКСС и передает в электронном виде организации-разработчику и Заказчику сведения по процедуре установки изменений/релиза, протокол ошибок и копию логов и возвращает изменения/релиз организации-разработчику по согласованию с Заказчиком для устранения замечаний.

Выпуск изменения Системы/релиза проводится в соответствии с согласованным планом работ и при наличии согласованного с Заказчиком комплекта технической документации.

В случае наличия в Системе незакрытых ошибок/дефектов решение об установке изменения/релиза в среду промышленной эксплуатации принимается Заказчиком на основании оценки рисков, проведенных Подрядчиком.

После внесения изменений на промышленный контур Подрядчик должен обеспечить идентичность конфигурации (состав программного обеспечения и его настроек) на тестовом контуре.

Результатом проверки и анализа изменения являются:

- решение об успехе или неудаче реализации изменения;
- результаты анализа действий по выпуску изменения и анализа, показывающего, было ли изменение реализовано в надлежащий срок;
- актуальный комплект технической документации, содержащий новые знания, полученные в ходе процесса изменения.

Результат проверки оформляется в виде Отчета по внесению изменений.

В рамках выполнения работ используются определения изменений, приведенные в Таблице 2.

Изменения объединены в следующие категории по Типам изменений:

Таблица 2 Типы изменений

Тип изменения	Определение
Важные	Изменения, которые могут оказывать большое влияние на группу пользователей (например, изменения в интерфейсе Системы, изменение логики выполнения основных функций).
Значительные	Значительные изменения оказывают масштабное воздействие на Систему, однако это воздействие не является основным (например, изменение, влияющее на группу в подразделении или на отдельную группу конфигурационных элементов, изменяется технология выполнения операции).
Незначительные	Изменения, влияющие на небольшое число пользователей или конфигурационных элементов (например, изменение касается ограниченного круга пользователей в рамках выполнения работ по их запросам).
Стандартные	Изменения, которые уже вносились, хорошо документированы и являются частью процесса эксплуатации (например, обновление профиля пользователя).
Несанкционированное	Изменения, которые не были согласованы с Заказчиком, проведенные без надлежащего документирования, фиксации в СМКСС и без уведомления групп поддержки систем пользователей.

Приоритеты изменений Системы приведены в Таблице 3:

Таблица 3 Приоритеты изменений

Приоритет	Классифицирующие признаки
Критичный	Изменения необходимы при проведении аварийно-восстановительных работ для возобновления работоспособности Системы или для предотвращения внештатных ситуаций, имеющих высокую вероятность возникновения.
Высокий	Изменения относятся к обеспечению информационной безопасности и/или работоспособности основного функционала Системы, устраняет выявленные ошибки и баги в работе Системы.
Средний	Изменения, связанные с развитием Системы и выводом нового функционала в штатном режиме.
Низкий	Изменения, связанные с ошибками в отображении информации на Системы (графика, текст).

Типы и приоритеты изменений Системы могут быть скорректированы в процессе выполнения работ, по согласованию с Заказчиком.

3.3.2.5. Сопровождение и поддержка программного обеспечения Системы

Работа по сопровождению и поддержке программного обеспечения Систем, указанного в Приложениях 5, 6 к настоящему Техническому заданию, направлена на обеспечение работоспособности ПО Систем.

При необходимости изменения комплекса технических средств Подрядчик должен разработать предложение по изменению размещения Систем, исходя из заданных параметров производительности, доступности и информационной безопасности.

3.3.3. Порядок сдачи и приемки результатов работ

Порядок сдачи и приемки работ определяется Контрактом и настоящим ТЗ.

Сдача-приемка выполненных работ осуществляется в соответствии с условиями Контракта, настоящего ТЗ и оформляется Документом о приемке работ в форме, определенной Контрактом, с приложением детализированных отчетов и других отчетных документов при необходимости. Сдача-приемка выполненных работ, оказанных в ходе Подготовительного этапа, осуществляется по завершении данного этапа. Сдача-приемка выполненных работ, оказанных в ходе Основного этапа, осуществляется по завершении отчетных периодов выполнения работ в ходе Основного этапа.

Форма детализированного отчета о выполненных работах разрабатывается Подрядчиком и согласовывается с Заказчиком в рамках выполнения работ по Подготовительному этапу. По завершении этапа/отчетного периода Подрядчик предоставляет в адрес Заказчика Документ о приемке работ, и другие отчетные документы, указанные в п.3.4 настоящего технического задания. По согласованию с Заказчиком отчетные документы могут быть предоставлены в электронном виде. В случае если при проверке установлены неактуальность, противоречивость либо неполнота сведений, представленных в отчетных материалах, Заказчик в порядке, определенном Контрактом, возвращает Подрядчику материалы на доработку с указанием причин отказа в приемке материалов. В этом случае приемка работ откладывается в порядке, определенном Контрактом, до момента полного устранения замечаний Заказчика по представленным материалам. Отчеты по инцидентам 1 и 2 приоритета предоставляются Подрядчиком по электронной почте, приведенной в контактных данных, указанных в Перечне уполномоченных специалистов, в течение суток после разрешения инцидента.

Заказчик вправе запросить предоставление ежемесячной отчетной документации. В случае, если Заказчиком будет принято такое решение, Подрядчик, в соответствии со сроками, установленными Контрактом, формирует Заказчику комплект отчетной документации о фактически выполненных работах за прошедший месяц. Комплект отчетной документации передается в электронном виде посредством электронной почты.

Для всех выполненных работ, которые требуют внесения изменений в проектную и/или эксплуатационную документацию, Подрядчик должен предоставлять актуализированные версии соответствующих документов.

Заказчик вправе запросить у Подрядчика внеплановое предоставление отчетов по выполненным работам. Подрядчик обязан предоставить запрошенную отчетную документацию (отчеты о результатах выполнения регламентных работ, содержащие ключевые сведения о работах, в отношении которых поступил запрос) в электронном виде в течение 3 (трех) рабочих дней. Обязательные требования к составу и содержанию отчетной документации определяются настоящим ТЗ и должны быть уточнены Подрядчиком при актуализации Регламентов в рамках выполнения работ Подготовительного этапа. Требования к составу отчетной документации указаны в пункте 3.4 настоящего ТЗ.

Порядок оформления и предъявления результатов выполнения работ Заказчику должен соответствовать требованиям Контракта, а также комплексу стандартов и руководящих документов на автоматизированные системы согласно нормативным правовым актам, указанным в пунктах 7.4., 7.5., 7.6., 7.7., 7.8., 7.9. настоящего ТЗ.

Состав передаваемых на машинных носителях результатов выполнения работ оформляется документом «Ведомость машинных носителей информации». Документы в электронном виде должны быть предоставлены на носителе, не предусматривающем возможность перезаписи. Все выполняемые Подрядчиком работы должны быть отражены в СМКСС.

Порядок, обязательность заполнения и правила заполнения тех или иных полей в СМКСС определяются Регламентом взаимодействия и могут быть скорректированы Подрядчиком по согласованию с Заказчиком.

3.4. Подготовка комплекта отчетных документов за отчетный период, по итогам исполнения Контракта

3.4.1. Комплект отчетной документации Подготовительного этапа, в составе:

3.4.1.1. Актуализированный либо разработанный комплект документации, включающий в себя:

- регламент взаимодействия сторон при выполнении работ по государственному контракту с использованием СМКСС;
- график ППР;
- матрица эскалации;
- регламент резервного копирования и восстановления Систем;
- регламент мониторинга и администрирования Систем;

- руководство пользователя;
- руководство администратора;
- форма детализированного отчета.

3.4.1.2. Документы, подтверждающие готовность Подрядчика к выполнению обязательств по контракту

- акт приемки Систем на проведение работ по развитию и обеспечению бесперебойного функционирования;
- перечень уполномоченных специалистов.

3.4.1.3. Документы, подтверждающие закрытие Подготовительного этапа

- документ о приемке работ в форме, определенной Контрактом;
- детализированный отчет о выполненных работах в согласованной с Заказчиком форме.

3.4.2. Комплект отчетной документации Основного этапа, за каждый отчетный период в составе:

3.4.2.1. Документы по выполнению назначенных работ:

- документ о приемке работ в форме, определенной Контрактом;
- детализированный отчет или Протокол испытаний;
- актуализированные руководства пользователя и администратора (при необходимости).

3.4.2.2. Документы по выполнению разовых работ:

- документ о приемке работ в форме, определенной Контрактом;
- детализированный отчет, в т.ч. с указанием трудозатрат в человеко/часах;
- актуализированные руководства пользователя и администратора (при необходимости).

3.4.2.3. Документы по выполнению работ по обеспечению бесперебойного функционирования:

- документ о приемке работ в форме, определенной Контрактом.

3.4.2.4. Документ о приемке работ по Основному этапу в форме, определенной Контрактом.

4. Объем и сроки гарантий качества

4.1. Подрядчик гарантирует качественное выполнение работ в полном объеме в соответствии с требованиями настоящего Технического задания в течение срока выполнения работ.

4.2. Гарантийный срок на выполняемые по контракту работы исчисляется с даты регистрации сведений об исполнении Контракта в Реестре контрактов и не может быть меньше 12 (двенадцати) месяцев.

4.3. В случае устранения недостатков выполненных работ в период гарантийного срока Подрядчик обязан устранить их в сроки в соответствии с требованиями Контракта с учетом сроков, установленных в Приложении 4 к настоящему Техническому заданию.

5. Требования к безопасности выполнения работ

Все права на Системы принадлежат Заказчику.

Подрядчик обязуется сохранять конфиденциальность информации, полученной в ходе выполнения работ по настоящему Техническому заданию, в течение одного года с момента регистрации сведений об исполнении Контракта в Реестре контрактов. Сведения, полученные в ходе выполнения работ по настоящему Техническому заданию, предназначены исключительно для Подрядчика и не могут быть полностью или частично переданы (опубликованы, разглашены) третьим лицам или использованы каким-либо иным способом с участием третьих лиц без согласия Заказчика.

Исключительные права и права собственности на результаты, полученные в ходе выполнения работ по настоящему Техническому заданию, принадлежат Заказчику и могут быть использованы только с его согласия.

Права собственности на результаты выполнения работ, полученные в ходе выполнения настоящего Технического задания, переходят к Заказчику с момента подписания им Документа о приемке выполненных работ.

Технические решения, используемые Подрядчиком в процессе выполнения работ, не должны приводить к нарушению авторских и смежных прав третьих лиц. В рамках выполнения работ, предусмотренных настоящим ТЗ, использование Подрядчиком программ, программных комплексов или компонентов, разработанных третьими лицами, не должно приводить к возникновению ограничений, препятствующих использованию Систем по прямому назначению.

Исключительные права на специальное программное обеспечение Систем, созданное в рамках выполнения работ, должны быть переданы Заказчику.

В случае подачи третьими лицами претензий и/или исков в связи с нарушением авторских прав, патентов или прочих исключительных прав на результаты выполнения работ по настоящему Техническому заданию, Подрядчик обеспечивает судебную защиту интересов Заказчика и несет полную ответственность по таким искам, а также возмещает в полном объеме Заказчику расходы, связанные с указанными претензиями и/или исками, если таковые последуют.

6. Требования к используемым материалам и оборудованию

6.1. Обеспечение защиты обслуживаемых электронных информационных ресурсов объектов от хищения, утраты, уничтожения, искажения и подделки информации при выполнении работ должно осуществляться правовыми, организационными и техническими мерами Подрядчика работ в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.2. При работе с конфиденциальными данными Подрядчик должен руководствоваться нормативными правовыми актами, указанными в пункте 7 настоящего ТЗ.

6.3. Подрядчик несет ответственность за распространение информации, к которой может получить доступ в рамках выполнения работ по ТЗ.

6.4. Подрядчик должен привлекать для выполнения работ по системному обслуживанию квалифицированных специалистов и оказывать данные работы с соблюдением правил техники безопасности.

7. Перечень нормативных правовых и нормативных технических актов

7.1. Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации".

7.2. Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных".

7.3. Постановление Правительства РФ от 01.11.2012 N 1119 "Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных".

7.4. Постановление Правительства РФ от 06.07.2015 N 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".

7.5. Закон г. Москвы от 24.10.2001 N 52 "Об информационных ресурсах и информатизации города Москвы".

7.6. Распоряжение Правительства Москвы от 03.07.2012 N 342-РП "О требованиях к вводу в эксплуатацию информационных систем, создаваемых в городе Москве".

7.7. "ГОСТ 19.102-77. Государственный стандарт Союза ССР. Единая система программной документации. Стадии разработки" (введен в действие Постановлением Госстандарта СССР от 20.05.1977 N 1268).

7.8. "ГОСТ 19.401-78* (СТ СЭВ 3746-82). Государственный стандарт Союза ССР. Единая система программной документации. Текст программы. Требования к содержанию и оформлению" (введен в действие Постановлением Госстандарта СССР от 18.12.1978 N 3350).

7.9. "ГОСТ 19.402-78 (СТ СЭВ 2092-80). Государственный стандарт Союза ССР. Единая система программной документации. Описание программы" (введен в действие Постановлением

Госстандарта СССР от 18.12.1978 N 3350).

7.10. "ГОСТ 19.502-78. Межгосударственный стандарт. Единая система программной документации. Описание применения. Требования к содержанию и оформлению" (введен в действие Постановлением Госстандарта СССР от 18.12.1978 N 3350).

7.11. "ГОСТ 19.503-79 (СТ СЭВ 2094-80). Государственный стандарт Союза ССР. Единая система программной документации. Руководство системного программиста. Требования к содержанию и оформлению" (введен в действие Постановлением Госстандарта СССР от 12.01.1979 N 74).

7.12. "ГОСТ 19.504-79 (СТ СЭВ 2095-80). Государственный стандарт Союза ССР. Единая система программной документации. Руководство программиста. Требования к содержанию и оформлению" (введен в действие Постановлением Госстандарта СССР от 12.01.1979 N 74).

7.13. "ГОСТ 19.505-79 (СТ СЭВ 2096-80). Государственный стандарт Союза ССР. Единая система программной документации. Руководство оператора. Требования к содержанию и оформлению" (введен в действие Постановлением Госстандарта СССР от 12.01.1979 N 74).

7.14. "ГОСТ 19.506-79 (СТ СЭВ 2097-80). Государственный стандарт Союза ССР. Единая система программной документации. Описание языка. Требования к содержанию и оформлению" (введен в действие Постановлением Госстандарта СССР от 12.01.1979 N 74).

7.15. "ГОСТ 28195-89. Оценка качества программных средств. Общие положения" (утв. Постановлением Госстандарта СССР от 28.07.1989 N 2507).

7.16. "ГОСТ Р 50739-95. Средства вычислительной техники. Защита от несанкционированного доступа к информации. Общие технические требования" (принят и введен в действие Постановлением Госстандарта РФ от 09.02.1995 N 49).

7.17. Приказ ФСТЭК России от 18.02.2013 N 21 "Об утверждении Состав и содержания организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных" (Зарегистрировано в Минюсте России 14.05.2013 N 28375).

7.18. Приказ ФСБ России от 10.07.2014 N 378 "Об утверждении Состав 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".

7.19. "ГОСТ Р 2.105-2019. Национальный стандарт Российской Федерации. Единая система конструкторской документации. Общие требования к текстовым документам" (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 29.04.2019 N 175-ст).

7.20. "ГОСТ 34.602-2020. Межгосударственный стандарт. Информационные технологии. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Техническое задание на создание автоматизированной системы" (введен в действие Приказом Росстандарта от 19.11.2021 N 1522-ст).

7.21. "ГОСТ 34.201-2020. Межгосударственный стандарт. Информационные технологии. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Виды, комплектность и обозначение документов при создании автоматизированных систем" (введен в действие Приказом Росстандарта от 19.11.2021 N 1521-ст).

Перечень объектов закупки

1. Работы по развитию информационных систем и ресурсов			
Характеристики	Объем (единица измерения)	Адрес	Срок
Вид работ: Развитие. Объект работ: Информационная система.	4 (Условная единица)	город Москва, бульвар Страстной, дом 15/29, строение 1	с 01.01.2028 по 31.12.2028
2. Сопровождение информационных систем и ресурсов			
Характеристики	Объем (единица измерения)	Адрес	Срок
Вид работ: Сопровождение. Объект работ: Информационная система.	12 (Условная единица)	город Москва, бульвар Страстной, дом 15/29, строение 1	с 01.01.2028 по 31.12.2028
3. Сопровождение информационных систем и ресурсов			
Характеристики	Объем (единица измерения)	Адрес	Срок
Вид работ: Сопровождение. Объект работ: Информационная система.	12 (Условная единица)	город Москва, бульвар Страстной, дом 15/29, строение 1	с 01.01.2028 по 31.12.2028
4. Сопровождение информационных систем и ресурсов			
Характеристики	Объем (единица измерения)	Адрес	Срок
Вид работ: Сопровождение. Объект работ: Информационная система.	12 (Условная единица)	город Москва, бульвар Страстной, дом 15/29, строение 1	с 01.01.2028 по 31.12.2028
5. Сопровождение информационных систем и ресурсов			
Характеристики	Объем (единица измерения)	Адрес	Срок
Вид работ: Сопровождение. Объект работ: Информационная система.	12 (Условная единица)	город Москва, бульвар Страстной, дом 15/29, строение 1	с 01.01.2028 по 31.12.2028

Вид работ: Сопровождение. Объект работ: Информационная система.	12 (Условная единица)	город Москва, бульвар Страстной, дом 15/29, строение 1	с 01.01.2027 по 31.12.2027
6. Работы по развитию информационных систем и ресурсов			
Характеристики	Объем (единица измерения)	Адрес	Срок
Вид работ: Развитие. Объект работ: Информационная система.	4 (Условная единица)	город Москва, бульвар Страстной, дом 15/29, строение 1	с 01.01.2027 по 31.12.2027
7. Сопровождение информационных систем и ресурсов			
Характеристики	Объем (единица измерения)	Адрес	Срок
Вид работ: Сопровождение. Объект работ: Информационная система.	12 (Условная единица)	город Москва, бульвар Страстной, дом 15/29, строение 1	с 01.01.2027 по 31.12.2027
8. Сопровождение информационных систем и ресурсов			
Характеристики	Объем (единица измерения)	Адрес	Срок
Вид работ: Сопровождение. Объект работ: Информационная система.	12 (Условная единица)	город Москва, бульвар Страстной, дом 15/29, строение 1	с 01.01.2027 по 31.12.2027

Приложение 2 к Техническому заданию

Содержание работ, объем финансирования, регламент и отчетности

№ п/п	Наименование работ	Регламент выполнения работ (срок)	Отчетность по закрытию этапа (с момента сообщения Подрядчиком о факте качественно выполненной работы)
1.	Подготовительный этап	15 календарных дней с момента	Документ о приемке работ по

		заключения контракта	этапу
2.	Основной этап	после завершения подготовитель-ного этапа, с 01.01.2027 по 31.12.2028	Документ о приемке работ по этапу
2.1.	Работы по развитию:		
	Разовые работы в объеме 40 человеко-дней в квартал (320 рабочих часов в квартал) (доработка систем по запросам пользователей)	ежеквартально	Документ о приемке работ
2.2.	Обеспечение бесперебойного функционирования единой интегрированной системы управления данными (ЕИСУД) управление инцидентами (в т.ч. управление дефектами как категории проблемы с ППО) планово-предупредительные работы работы по поддержке пользователей внесение изменений сопровождение и поддержка аппаратного и программного обеспечения Системы	Ежемесячно после завершения подготовитель-ного этапа, с 01.01.2027 по 31.12.2028	Документ о приемке работ
2.3.	Обеспечение бесперебойного функционирования аппаратно-программного комплекса мониторинга и анализа информационного пространства (АПК МАИП) управление инцидентами (в т.ч. управление дефектами как категории проблемы с ППО) планово-предупредительные работы работы по поддержке пользователей внесение изменений сопровождение и поддержка аппаратного и программного обеспечения Системы	Ежемесячно после завершения подготовитель-ного этапа, с 01.01.2027 по 31.12.2028	Документ о приемке работ
2.4.	Обеспечение бесперебойного функционирования единого банка данных (Медиатеки) архивных и текущих материалов и фотографий в цифровом виде с информационной системой управления и поиска управление инцидентами (в т.ч. управление дефектами как категории проблемы с ППО)	Ежемесячно после завершения подготовитель-ного этапа, с 01.01.2027 по 31.12.2028	Документ о приемке работ

	планово-предупредительные работы		
	работы по поддержке пользователей		
	внесение изменений		
	сопровождение и поддержка аппаратного и программного обеспечения Системы		

Приложение 3 к Техническому заданию

Требования к службе технической поддержки

№ п/п	Наименование комплекса работ	Состав комплекса работ	Техническая поддержка (зона ответственности)
Подготовительный этап			
1.	Организационно-подготовительные мероприятия	• Методическое обеспечение • Техническое обеспечение • Приемка Системы	Подрядчик
Основной этап			
2.	Работы по развитию Системы		
2.1.	Назначенные работы	Выполнение работ	Подрядчик
2.2.	Разовые работы	• Формирование запросов	Заказчик
		• Подготовка ЧТЗ и выполнение работ	Подрядчик
3.	Обеспечение бесперебойного функционирования	• Формирование загрузок и выборок данных • Адаптация прикладных функций и архитектуры • Управление мощностями • Управление проблемами и рисками, в т.ч. обработка всех поступивших к нему запросов, взаимодействие с иными линиями поддержки по разрешению поступивших запросов	Подрядчик
4.	Поддержка пользователей	• Поддержка пользователей, в том числе администраторов Системы	Заказчик совместно с Подрядчиком

		• Управление знаниями	
5.	Сопровождение и поддержка аппаратного и программного обеспечения Системы	• Аппаратное обеспечение Системы • Эксплуатация оборудования • Приобретение комплектующих • Программное прикладное и специальное обеспечение Системы	Заказчик
			Подрядчик
6.	Системное администрирование в части обеспечения работоспособности виртуальных машин и установленного на нем системного ПО для обеспечения их (виртуальных машин) работоспособности.	• Управление инцидентами; • Управление событиями; • Управление изменениями; • Нагрузочное тестирование; • Управление резервным копированием.	Заказчик

Приложение 4 к Техническому заданию

Временные параметры (SLA)

Параметр 1. «Режим выполнения работ»

Режим выполнения работ определяется отдельно для Технической поддержки и для Сервисного обслуживания.

Таблица А. 1 – Режимы выполнения работ

Поддержка пользователей	
8x5	Работы по обращениям ведутся только в рабочее время (по рабочим дням с 9.00 до 18.00)
Техническое сопровождение	
8x5	Работы по обращениям ведутся только в рабочее время (по рабочим дням с 9.00 до 18.00)

Параметр 2. «Временные параметры работ»

Временные параметры работ приведены в таблицах ниже (Таблица А. 2)

[Таблица А. 2](#) - Временные параметры работ. Уровень 3

Параметр	Поддержка пользователей	Техническое сопровождение
Время регистрации и классификации		
Экстренная [1] *	не применимо	не более 5 минут
Обращение по телефону	не более 20 минут	не более 10 минут
Обращение иным способом	не более 40 минут	не более 30 минут
Время Реагирования		
Приоритет -1	не применимо	не более 30 минут
Приоритет -2	не применимо	не более 60 минут
Приоритет -3	не применимо	не более 4 часов
Приоритет -4	не более 60 минут	не более 8 часов
Время решения Обращения		
не менее 70% обращений	не более 1 рабочего дня	не применимо
не более 20% обращений	не более 3 рабочих дней	не применимо
не более 10% обращений	не более 5 рабочих дней	не применимо
Время восстановления Системы/устранения инцидента		
Приоритет -1	не применимо	не более 8 часов
Приоритет -2	не применимо	не более 48 часов
Приоритет -3	не применимо	не более 3 рабочих дней
Приоритет -4	не применимо	не более 5 рабочих дней
Время устранения системных ошибок/не стандартных изменений	не применимо	не применимо

Параметр 3. «Уровень доступности».

Уровень доступности определяется как максимальное допустимое время недоступности за определенный период, приведен в таблице (Таблица А. 1).

[Таблица А. 1](#) - Уровень недоступности

Время внеплановой недоступности за 365 дней	Не более 64 часов
Время плановой недоступности за 365 дней	Не более 144 часов

Термины и определения SLA

Время регистрации - временной интервал, прошедший с момента получения обращения/инцидента до момента, когда инициатор обращения будет проинформирован о присвоении данному обращению/инциденту уникального номера и установления Заказчиком статуса записи обращения/инцидента в СМКСС на «Новая».

Время реагирования - временной интервал с момента регистрации обращения (инцидента) в СМКСС с присвоением статуса «Новая» до момента, когда по данному обращению (обработке инцидента) Подрядчик присвоил статус «В работе».

Время решения обращения - временной интервал, прошедший с момента регистрации обращения до момента, когда инициатору обращения предоставлено приемлемое решение/запрошенная информация либо выполнены запрошенные действия, и у инициатора обращения запрошено подтверждение в закрытии обращения.

В отдельных случаях и при условии, что Подрядчик обоснует объективную невозможность выполнить обращение в указанный срок, время решения может быть увеличено по письменному согласованию с инициатором обращения или Заказчиком. Допускается согласование посредством электронной почты.

Время восстановления Системы/устранения инцидента – временной интервал, прошедший с момента регистрации инцидента до момента, когда ошибка/сбой была фактически устранена, а работоспособность/доступность Системы для Пользователей восстановлена.

Время устранения системных ошибок – временной интервал, прошедший с момента регистрации инцидента в СМКСС до момента, когда Подрядчик передал Заказчику исправленные элементы Системы (включая исправленную эксплуатационную и техническую документацию на эти элементы Системы) и/или инструкции по устранению ошибок, включая применение соответствующих исправлений в самой действующей версии Системы.

Недоступность Системы - такое состояние Системы, при котором полностью, либо частично нарушена работа ключевого функционала (явно, либо потенциально) для определенной группы пользователей и/или систем-пользователей. Время недоступности Системы определяется максимальным временем из возможных: время устранения инцидента блокирующего приоритета в соответствии с записями в СМКСС или временем, с момента оповещения системы мониторинга о сбое/недоступности Системы до момента оповещения системы мониторинга о восстановлении штатного режима.

Время плановой недоступности Системы – период недоступности в соответствии с заранее согласованными с Заказчиком плановыми периодами недоступности Системы во время проведения эксплуатационных мероприятий (установки новых релизов, функционального тестирования, проверки системы мониторинга доступности и работоспособности, контрольного восстановления Системы из резервной копии).

Время внеплановой недоступности Системы – период недоступности из-за инцидентов, программных сбоев, неверно установленных обновлений, ошибочных действий персонала Подрядчика и т.д.

Приложение 5 к Техническому заданию

Описание информационных систем и ресурсов

1. Общие сведения об информационной системе ЕИСУД

№ п/п	Характеристика	Значение
1	Полное наименование системы	Единая интегрированная система управления данными Московской городской Думы

2	Краткое наименование системы	ЕИСУД МГД
3	Разработчик	ООО «Компания Сайтсофт»
4	Назначение	Агрегация, организации и визуализация данных, обрабатываемых прикладными информационными системами МГД
5	Стадия	Промышленная эксплуатация
6	Год начала промышленной эксплуатации	2020 год
7	Состав прикладного программного обеспечения	Программное обеспечение разработано на языке PHP 7.1, с использованием фреймворка Laravel 4. Программное обеспечение делится на следующие подсистемы: подсистема «Персонализация»; подсистема «Обеспечение информационной поддержки»; подсистема «Взаимодействие с информационными системами»; подсистема «Администрирование».
8	Количество клиентских мест	500
9	Сервер приложений	Nginx 1.26.0
10	Основное ПО	ОС Astra Linux 1.7, Laravel 4, Redis 7.0.15
11	Используемая СУБД	PostgreSQL 11
12	Объем БД	Дисковое пространство приложения – порядка 100 Гб Временные хранилища, база данных приложения – порядка 100 Гб
13	Источники формирования, актуализации	Прикладные информационные системы МГД (ИС СЗД, СУИ, АПК МАИП)
14	Период обновления	Ежедневно
15	Полное и сокращенное наименование организации, осуществляющей права собственности на данные	Московская городская Дума МГД

2. Технические сведения об информационной системе ЕИСУД

№ п/п	Сведения	Кол-во	Требующие поддержки Подрядчика
1	Пользователи ЕИСУД МГД:		
1.1	Администраторы ЕИСУД МГД	4	Да
1.2	Авторизованные пользователи ЕИСУД МГД	500	Да
1.3	Неавторизованные пользователи	0	Нет
2	Внешние пользователи ЕИСУД МГД – физические лица и работники коммерческих организаций	0	Нет

3. Общие сведения об информационной системе АПК МАИП

№ п/п	Характеристика	Значение
1.	Полное наименование системы	Автоматизированный программный комплекс мониторинга и анализа информационного пространства

2.	Краткое наименование системы	АПК МАИП
3.	Разработчик	ООО «АСТ-Реклама»
4.	Назначение	Выявление и анализ ключевых тем, проблемных и кризисных областей в информационном пространстве в сети Интернет, имеющих отношение к текущей законотворческой деятельности МГД
5.	Стадия	Промышленная эксплуатация
6.	Год начала промышленной эксплуатации	2017 год
7.	Состав прикладного программного обеспечения	Программное обеспечение разработано на языке PHP 7, с использованием фреймворка Laravel 4. Программное обеспечение делится на следующие подсистемы: подсистема «Новости»; подсистема «Мониторинг социальных сетей»; подсистема формирования отчетов; подсистема администрирования; Мобильное приложение «В курсе событий».
8.	Сервер приложений	Nginx 1.26.0
9.	Основное ПО	ОС Astra Linux 1.7, Laravel 4, RabbitMQ 3.8.2, PHP 7.3
10.	Используемая СУБД	PostgreSQL 14
11.	Объем БД	Основное хранилище – порядка 60 Гб Временные хранилища (менеджеры очередей, стенда для внешних пользователей) – порядка 8 Гб
12.	Источники формирования, актуализации	Социальные сети и сервисы в сети Интернет. Сторонние Подрядчики, организующие ввод данных на отдельный стенд, с последующим автоматическим переносом в основной стенд
13.	Период обновления	Ежедневно – для ручного ввода данных С динамическим интервалом от 10 минут до 2 недель – для социальных сетей
14.	Полное и сокращенное наименование организации, осуществляющей права собственности на данные	Московская городская Дума МГД

4. Технические сведения об информационной системе АПК МАИП

№ п/п	Сведения	Кол-во	Требующие поддержки Подрядчика
1	Пользователи ИСиР - государственные гражданские служащие и работники государственных учреждений города Москвы:		
1.1	Пользователи ИСиР - государственные гражданские служащие Московской городской Думы, Администраторы системы	4	Да
1.2	Авторизованные пользователи	80	Нет

1.3	Неавторизованные пользователи домена https://portal.mgd.mos.ru	0	Нет
2	Внешние пользователи ИСиР - физические лица и работники коммерческих организаций	0	нет

5. Общие сведения об информационной системе Медиатека

№ п/п	Характеристика	Значение
1.	Полное наименование системы	Единый банк данных материалов в цифровом виде
2.	Разработчик	ООО "Компания Сайтсофт"
3.	Назначение	Бесперебойный и удобный доступ к видео и фото материалам в цифровом виде, хранящимся в МГД
4.	Стадия	Промышленная эксплуатация
5.	Год начала промышленной эксплуатации	2018 год
6.	Состав прикладного программного обеспечения	Используются программное обеспечение, разработанное с помощью открытых технологий, языков программирования PHP и JavaScript
7.	Количество клиентских мест	не более 50 одновременно работающих
8.	Сервер приложений	Nginx 1.26.0, работающий на ОС Astra Linux 1.7; Среда выполнения программного кода PHP.
9.	Используемая СУБД	PostgreSQL 14
10.	Объем БД	Дискковое пространство сервера БД 150 GB Дискковое пространство внешнего хранилища 25 TB
11.	Источники формирования, актуализации	Аппарат Московской городской Думы
12.	Период обновления	По требованию
13.	Полное и сокращенное наименование организации, осуществляющей права	Московская городская Дума МГД

	собственности на данные	
--	-------------------------	--

6. Технические сведения об информационной системе Медиатека

	Сведения	Кол-во	Требующие поддержки Исполнителя
1	Пользователи ИСиР - государственные гражданские служащие и работники государственных учреждений города Москвы:		
1.1	Пользователи ИСиР - государственные гражданские служащие Московской городской Думы, Администраторы системы	4	Да
1.2	Авторизованные пользователи домена https://portal.mgd.mos.ru	10	Нет
1.3	Неавторизованные пользователи домена https://portal.mgd.mos.ru	Не ограничено	Нет
2	Внешние пользователи ИСиР - физические лица и работники коммерческих организаций – пользователи домена duma.mos.ru	Не ограничено	Нет

Приложение 6 к Техническому заданию

Перечень оборудования и программного обеспечения ЕИСУД

Наименование устройства	Кол-во	Место размещения
Перечень оборудования		
Предоставляется комплект виртуальных машин с предустановленной операционной системой	2	127994, г. Москва, ГСП-4, Страстной бульвар, д. 15/29, стр. 1
Перечень программного обеспечения		
ОС Astra Linux 1.7	2	127994, г. Москва, ГСП-4, Страстной бульвар, д. 15/29, стр. 1
Nginx: 1.26.0	1	
PHP 7.3	1	

Gitlab-runner 17.10.1	1	
PostgreSQL 11	1	
Redis 7.0.15	1	

Перечень оборудования и программного обеспечения АПК МАИП

Наименование устройства	Кол-во	Место размещения
Перечень оборудования		
Предоставляется комплект виртуальных машин с предустановленной операционной системой	5	127994, г. Москва, ГСП-4, Страстной бульвар, д. 15/29, стр. 1
Перечень программного обеспечения		
OS Astra Linux 1.7	5	127994, г. Москва, ГСП-4, Страстной бульвар, д. 15/29, стр. 1
Nginx: 1.26.0	4	
PHP 7.3	2	
Gitlab-runner 17.11.0	2	
PostgreSQL 14	2	
Redis 5.7.0	1	

Перечень оборудования и программного обеспечения Медиатеки

Наименование устройства	Кол-во	Место размещения
Перечень оборудования -		
Предоставляется комплект виртуальных машин с предустановленной операционной системой	3	127994, г. Москва, ГСП-4, Страстной бульвар, д. 15/29, стр. 1
Перечень программного обеспечения		
OS Astra Linux 1.7	3	127994, г. Москва, ГСП-4, Страстной бульвар, д. 15/29, стр. 1
Nginx: 1.26	1	
PostgreSQL 14	1	

PHP 7.3	1	
Gitlab-runner 18.4.0	1	
ElasticSearch 7.8	1	

[\[1\]](#) Регистрация выявленного инцидента 1-го приоритета при обращении сотрудников Государственного заказчика и/или инженеров смежных систем.

Приложение 7 к Техническому заданию

Описание системы ЕИСУД
(Внешний файл)

Приложение 8 к Техническому заданию

Описание Системы АПК МАИП
(Внешний файл)

Приложение 9 к Техническому заданию

Описание Системы Медиатека
(Внешний файл)