

Утверждаю:
Директор Департамента
управления финансами
Администрации
города Ханты-Мансийска

_____ О.И. Граф

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

Оказание услуг по сопровождению работы пользователей Администрации города Ханты-Мансийска и ее подведомственных учреждений в подсистеме Исполнение бюджета («Web-Исполнение») Государственной информационной системы Ханты-Мансийского автономного округа - ЮГРЫ "Региональный электронный бюджет ЮГРЫ" в части функционала уровня бюджета г. Ханты-Мансийска (далее – услуги).

1. СРОКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Срок оказания услуг: с 01.12.2026 года по 30.11.2029 года.

2. МЕСТО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Российская Федерация, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, г.о. Ханты-Мансийск, (дистанционно, по месту нахождения Исполнителя).

3. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Код ОКПД2: 62.02.30.000 - Услуги по технической поддержке информационных технологий.

Настоящий документ регламентирует взаимоотношения Исполнителя и Заказчика при оказании Исполнителем услуг Заказчику по сопровождению работы пользователей Администрации города Ханты-Мансийска и ее подведомственных учреждений в подсистеме Исполнение бюджета («Web-Исполнение») Государственной информационной системы Ханты-Мансийского автономного округа - ЮГРЫ "Региональный электронный бюджет ЮГРЫ", в части функционала исполнения бюджета уровня бюджета г. Ханты-Мансийска. Оказание услуг должно быть осуществлено без изменения текущей технической платформы Системы и принципов работы с Системой. Результаты оказания услуг не должны уменьшать текущую функциональность Системы.

При оказании услуг должны соблюдаться все интеллектуальные права правообладателей программных компонентов используемой Заказчиком Системы.

В случае необходимости модификации программ для ЭВМ в рамках оказания услуг (обновление и доработка программ для ЭВМ, в том числе осуществляемая в целях соответствия данной программы требованиям Законодательства РФ, изменение структуры базы данных), Исполнитель должен осуществлять такие модификации без нарушения авторских и исключительных прав на объекты интеллектуальной собственности согласно ст. 1233, ст.1252 и ст. 1270 ГК РФ.

Не допускается в рамках оказания услуг выполнение модификаций программных компонентов используемой Заказчиком без надлежащего оформления в соответствии с законодательством РФ прав на использование ее компонентов, являющихся объектами интеллектуальной собственности согласно ст. 1233, ст.1252 и ст. 1270 ГК РФ. В таком случае исходный код и все необходимые права для исполнения настоящего Контракта обеспечиваются Исполнителем самостоятельно и за собственный счет.

В ходе исполнения Муниципального контракта Исполнитель должен по требованию Заказчика предъявить документы, подтверждающие законное право на модификацию и иное использование программных компонентов используемого Заказчиком ПК «Web-Исполнение»:

для Исполнителя, являющегося правообладателем – копия свидетельства об официальной регистрации программы либо копия договора об отчуждении исключительного права на программу с копией документа, подтверждающего государственную регистрацию отчуждения исключительного права;

для Исполнителя, которому права на программу переданы автором или иным правообладателем – копия действующего договора о передаче Исполнителю прав на модификацию и иное использование программы, заключенный в письменной форме и устанавливающий объем, и способы использования программы.
Данные документы требуются в момент исполнения контракта.

4. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Система – базовая версия программного продукта «Программный комплекс «Региональный электронный бюджет. Исполнение бюджета» (далее - ПК «Web-исполнение», № 3050 в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных), на базе которого функционирует подсистема исполнение бюджета (Web-Исполнение) Государственной информационной системы Ханты-Мансийского автономного округа - ЮГРЫ "Региональный электронный бюджет ЮГРЫ".

Базовая версия - совокупность компонентов централизованной версии Системы, а также дополнительные модули и функциональные возможности.

Субъекты (Участники) - информационного взаимодействия органы Администрации города Ханты-Мансийска и ее подведомственные учреждения.

Пользователи – сотрудники, уполномоченные лица Субъектов (Участников), ответственные за работу в Системе.

Инициатор обращения – пользователь, оформивший заявку и направивший ее Исполнителю.

Индивидуальные настройки - совокупность настроек, производимых Заказчиком в процессе эксплуатации программного обеспечения.

ГИС ЖКХ - Государственная информационная система Жилищно-коммунального хозяйства.

ФК – Федеральное казначейство.

ЭП – Электронная подпись.

ГРБС – главный распорядитель средств бюджета.

ЕПБС – Единый портал бюджетной системы РФ.

ОС – Операционная система.

РРО – Реестр расходных обязательств.

СТП - Служба технической поддержки Исполнителя.

СУТП - Система управления технической поддержкой Исполнителя, размещенная на его вычислительных ресурсах.

Портал самообслуживания - интернет-ресурс Исполнителя, предназначенный для самостоятельной работы Пользователя с Обращениями в службу поддержки.

База знаний – Система хранения, поиска и генерации знаний, размещенная на вычислительных ресурсах Исполнителя.

Обращение - Поступившее от Пользователя обращение в СТП, подлежащее регистрации, классификации и решению.

Заявка - Обращение, зарегистрированное в СУТП.

Инцидент - Зарегистрированное и классифицированное Обращение, поступившее от сотрудника Заказчика в СТП о событии, которое привело или может привести к возникновению ошибок в работе используемой Системы.

Запрос на обслуживание (далее – ЗНО) - Зарегистрированное и классифицированное Обращение, поступившее от Пользователя в СТП на получение информации, консультации по работе функций системы, жалоба, благодарность и т.д. Запрос на обслуживание не является Инцидентом.

Запрос на изменение (далее – ЗНИ) - Зарегистрированное и классифицированное Обращение, поступившее от сотрудника Заказчика по причине исправления ошибок в работе функций Системы, установки обновлений.

5. ОПИСАНИЕ СИСТЕМЫ

В таблице ниже приведен состав программного продукта, а также перечень услуг по сопровождению в разрезе программного продукта:

Наименование и назначение программного продукта	Состав услуг по сопровождению
Подсистема Исполнение бюджета («Web-Исполнение») Государственной информационной системы Ханты-Мансийского автономного округа - ЮГРЫ "Региональный электронный бюджет ЮГРЫ" в части функционала уровня бюджета г. Ханты-Мансийска обеспечивает: ▪ взаимодействие с подсистемой Бюджетное планирование («Web-Планирование») бюджета Государственной информационной системы Ханты-Мансийского автономного округа - ЮГРЫ "Региональный электронный бюджет ЮГРЫ" в части функционала уровня бюджета г. Ханты-Мансийска ▪ взаимодействие с подсистемой нормативно-справочной информации Государственной информационной системы Ханты-Мансийского автономного округа - ЮГРЫ "Региональный электронный бюджет ЮГРЫ" ▪ работу справочников и классификаторов; ▪ работу подсистемы учета бюджетных данных; ▪ учет бюджетных и денежных обязательств; ▪ учет поступлений в бюджет; ▪ учет выплат со счетов бюджета; ▪ учет операций со средствами бюджетных и автономных учреждений; ▪ учет исполнительных документов; ▪ работу бюджетного (бухгалтерского) учета; ▪ работу подсистемы формирования собственной бюджетной отчетности финансового органа; ▪ бюджетный контроль данных; ▪ множественное уточнение кодов бюджетной классификации; ▪ прикрепление произвольных документов к электронным документам системы ▪ формирование пакетов документов для передачи клиентам в электронном виде; ▪ подписание документов ЭП; ▪ обмен электронными документами с ФК; ▪ взаимодействие с ГИС ЖКХ; ▪ выгрузку информации для размещения на ЕПБС; ▪ построение первичных и аналитических выходных форм; ▪ работу подсистемы управления бизнес-процессами; ▪ работу подсистем администрирования Системы. Система предназначена для автоматизации деятельности финансовых органов субъектов РФ и муниципальных образований и позволяет организовать исполнение бюджета в рамках среднесрочного финансового планирования в соответствии с действующим бюджетным законодательством, обеспечивает	В соответствии с п. 7 настоящего Технического задания

создание системы управленческого бюджетного учета и отчетности финансового органа, поддерживает различные варианты казначейского обслуживания исполнения бюджета города Ханты-Мансийска.

6. УСЛОВИЯ ИСПОЛНЕНИЯ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ

6.1. Заказчик должен следовать требованиям Исполнителя в отношении рекомендаций по эксплуатации Системы.

6.2 Исполнитель должен обеспечить прием и регистрацию Обращений Пользователей Системы через Портал самообслуживания, круглосуточно в режиме 24/7, в течение срока действия оказания услуг технической поддержки.

Портал самообслуживания должен обеспечивать следующие функции для Пользователей Системы:

- регистрация обращений пользователей Системы;
- автоматизированное добавление, изменение и хранение всей информации об Обращении;
- присвоение и изменение статуса обработки Обращений;
- автоматическое оповещение об изменении информации в Обращении;
- автоматическое отслеживание жизненного цикла Обращения;
- отображение временных параметров обработки Обращения: дата и время регистрации, срок решения;
- возможность использования единого сервиса аутентификации Пользователей Системы, для доступа на Портал самообслуживания;
- возможность разграничения прав доступа Пользователей к данным Портала самообслуживания по служебным метаданным Системы;
- возможность регистрации обращения из Системы,
- возможность получения сведений об интерфейсе и выполняемой бизнес-операции Пользователем в Системе, при регистрации обращения из Системы;
- Портал должен содержать раздел База знаний для самостоятельного поиска ответов Пользователем на вопросы, возникающие в процессе работы с Системой;
- автоматический подбор статей из Базы знаний при регистрации обращения Пользователем на Портале.

6.3. Настройка Системы или реализация удобства работы в ней, в том числе по обращениям, принятым от Заказчика, классифицируется и осуществляется Исполнителем в порядке, принятом самим Исполнителем.

6.4. Исполнитель должен осуществлять настройку Системы, в случае невозможности удаленного решения проблемы, по месту нахождения Заказчика по письменной заявке Заказчика в рабочие дни не позднее 4х часов с момента поступления такой заявки на электронную почту Исполнителя_____.

7. СОСТАВ УСЛУГ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ

Исполнитель должен обеспечить прием обращений по следующим каналам:

1) Портал Самообслуживания Пользователей через сеть Интернет для регистрации, просмотра обращений, фильтрации обращений по статусу.

2) Прием обращений по телефону должен осуществляться, по ранее зарегистрированным обращениям в СУТП, которые находятся в статусе «В работе» или «В ожидании» у ответственного сотрудника Исполнителя.

Техническая поддержка должна осуществляться Исполнителем в рабочие дни с 09:00 до 18:00 по местному времени Заказчика.

Все обращения должны регистрироваться в единой очереди обращений.

Каждое новое обращение должно содержать следующую информацию:

- дату и время направления обращения;
- ФИО и контактные данные инициатора обращения;
- ИНН и наименование организации Инициатора обращения;

- содержание обращения (включая реквизиты (при их наличии) документа, являющегося объектом обращения, описание действий, выполняемых Инициатором обращения, копии с экрана пользователя с ошибками (при необходимости)).

Приоритет Обращения определяется Исполнителем в зависимости от принадлежности инициатора Обращения к группе Пользователей и устанавливается согласно Приложению № 1 настоящего ТЗ.

СТП производит классификацию типов и категорий Обращений. Если при работе над Обращением выясняется, что тип и категория не соответствуют, указанному Пользователем, то сотрудник СТП переклассифицирует заявку согласно Приложению № 2 настоящего ТЗ.

Инциденты и ЗНО принимаются от всех Пользователей.

ЗНИ могут быть зарегистрированы при обращении ответственных сотрудников Заказчика. Если для реализации ЗНИ необходим перезапуск подсистемы, решенные ЗНИ включаются в обновление. Перед установкой обновленной версии подсистемы Исполнителем производится оповещение сотрудников Заказчика, ответственных за обеспечение функционирования Системы с целью согласования времени установки обновления.

Категории и сроки решения Обращений в зависимости от приоритета устанавливаются согласно Приложению № 3. Для Обращений, по которым разрешен перенос срока, срок решения Обращения может быть продлен по согласованию с инициатором Обращения.

Отсчет времени решения Обращения начинается с момента регистрации обращения в СУТП.

В процессе обработки Исполнитель обращения может запрашивать дополнительную информацию или выполнение действий Заказчиком обращения, необходимые для решения обращения – на период запроса указанных данных обработка обращения приостанавливается. Время, в течение которого обращение будет приостановлено, не входит в длительность решения обращения.

В случае если заявка приостановлена по причине отсутствия реакции Инициатора обращения более 3 (Трех) рабочих дней, такая заявка закрывается автоматически. Исполнитель направляет уведомление Инициатору обращения о скором закрытии обращения по электронной почте за один рабочий день до наступления срока закрытия обращения.

Если по решенному обращению не подтверждена информация от Инициатора обращения о решении данного обращения в течение 3 (Трех) рабочих дней, то обращение закрывается автоматически.

Исполнитель обеспечивает доступ Пользователей к Порталу Самообслуживания с полномочиями необходимыми для:

- а) регистрации новых обращений Пользователями с автоматическим присвоением номера;
- б) изменения статуса зарегистрированных обращений Инициаторов обращений. Статусы обращений, приведенные в Таблице № 2 настоящего технического задания;
- в) просмотр перечня и содержания зарегистрированных обращений Инициаторов обращений с возможностью фильтрации по статусу обращения.

Таблица № 2 – Статусы обращений

Наименование статуса	Описание статуса
Зарегистрировано	Обращение зарегистрировано в СУТП, инициатору Обращения

Наименование статуса	Описание статуса
	предоставлен номер заявки.
В работе	Ответственный сотрудник Исполнителя непосредственно оказывает услуги по обращению\ ведет работу над обращением.
В ожидании	Статус «В ожидании» присваивается обращению, если инициатору Обращения направлен запрос на уточнение сведений или с инициатором не удалось связаться. При получении ответа от инициатора заявка переводится в состояние «В работе». Период нахождения обращения в статусе «В ожидании» не учитывается в общем сроке обработки обращения.
Решено	Решение предоставлено инициатору обращения. Статус «Решено» проставляет ответственный сотрудник Исполнителя.
Закрыто	Обращение закрыто. Обращение закрывается либо инициатором обращения, либо службой автозакрытия при отсутствии ответа инициатора обращения более 3 (трех) рабочих дней. Если пользователь обращается по ранее закрытому обращению, то будет зарегистрировано новое обращение.

Исполнитель не осуществляет консультаций по вопросам, относящимся к методологии, настройке и изменению схемы документооборота, по вопросам, относящимся к программным продуктам других разработчиков, по корректному функционированию общесистемного программного обеспечения, вычислительной техники и локальной вычислительной сети, а также относительно вопросов возможности самостоятельного конфигурирования и программирования Заказчиком дополнительных компонентов Системы (справочников, отчетов, форм электронных документов и т.п.).

Заказчик направляет в техническую поддержку заявки на регистрацию и блокировку пользователей, изменение прав доступа, или ролей в Системе Исполнителю через портал самообслуживания.

Сроки и порядок исполнения обращений к Исполнителю, касающихся дополнения или изменения функциональных возможностей, разработки дополнительных отчетных форм, иных настроек Системы выполняются Исполнителем на условиях, оформленных отдельным соглашением Сторон.

Исполнитель обеспечивает настройку 5 (пяти) дополнительных аналитических отчетов по требованию Заказчика в сроки, согласованные сторонами. Настройка отчетов не должна предполагать изменение структур данных для хранения, а также настройку дополнительных потоков интеграции.

8. УСЛОВИЯ ОСВОБОЖДЕНИЯ ОТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Исполнитель не несет ответственности за ошибки Системы, вызванные конфликтом используемого оборудования или программного обеспечения установленного на сервере Оператора Системы - Департамента финансов Ханты-Мансийского автономного округа - Югры и на рабочих местах Субъектов (Участников), а также внутренние ошибки, которые вызваны следующими причинами:

- обновлением Системы Заказчиком самостоятельно без согласования с Исполнителем;

- осуществлением Заказчиком самостоятельно без согласования с Исполнителем вмешательства в исходный код любых компонентов Системы;
- обновление Системы средствами, полученными не от Исполнителя;
- нарушение техники эксплуатации и требований к системному программному обеспечению;
- нестабильной работой вычислительной техники и локальной вычислительной сети Заказчика, его общесистемного программного обеспечения.

9. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

Оплата Заказчиком производится ежемесячно не позднее 7 (семи) рабочих дней с даты подписания Заказчиком усиленной электронной подписью лица, имеющего право действовать от имени Заказчика, и размещения в единой информационной системе документ о приемке.

Приложение № 1
к техническому заданию на по
сопровождению работы пользователей
Администрации города Ханты-Мансийска и
ее подведомственных учреждений в
подсистеме Исполнение бюджета («Web-
Исполнение»), Государственной
информационной системы Ханты-
Мансийского автономного округа - ЮГРЫ
"Региональный электронный бюджет ЮГРЫ"
в части функционала уровня бюджета г.
Ханты-Мансийска

Приоритеты обращений по группам Пользователей

№ п\п	Приоритет	Описание
1	Критичный	Обращение, поступившее от ответственных сотрудников Заказчика.
2	Высокий	Обращение, поступившее от сотрудников Департамента управления финансами Администрации города Ханты-Мансийска.
3	Стандартный	Обращения, поступающие от сотрудников автономных, казенных и бюджетных учреждений города Ханты-Мансийска, ГРБС города Ханты-Мансийска, муниципальных учреждений города Ханты-Мансийска, использующих в своей деятельности Систему.

Приложение № 2

к техническому заданию на по
сопровождению работы пользователей
Администрации города Ханты-Мансийска и
ее подведомственных учреждений в
подсистеме Исполнение бюджета («Web-
Исполнение»), Государственной
информационной системы Ханты-
Мансийского автономного округа - ЮГРЫ
"Региональный электронный бюджет ЮГРЫ"
в части функционала уровня бюджета г.
Ханты-Мансийска

Перечень типов и категорий Обращений

№	Тип и категория обращения	Описание
1.	Инцидент	
1.1	Сбой в работе Системы (зона ответственности Исполнителя)	Обращение Пользователя по поводу сбоя или иного нарушения работы подсистемы, которое привело к отказу в предоставлении услуги или недопустимому снижению уровня предоставления услуги по причине некорректной работы Системы.
1.2	Сбой в работе Системы (вне зоны ответственности Исполнителя)	Обращение Пользователя по поводу недоступности или иным нарушениям работы Системы по причине сбоя инфраструктуры или иным причинам, не зависящим от Исполнителя.
2.	ЗНО	
2.1	Консультация по функциям системы	Консультирование пользователей по вопросам использования функций Системы. Консультирование ответственных сотрудников Заказчика по вопросам эксплуатации Системы.
2.2	Консультация с настройками или аудитом данных	Консультация по работе справочников, контролей и отчетов. Запросы, требующие анализа и изменения настроек системы, аудита пользовательских данных. Актуализация справочников и классификаторов.
2.3	Администрирование учетных записей	Запрос доступа (настройка прав) - создание новых, изменение учетных записей и настройка прав доступа.
3	ЗНИ	
3.1	Ошибка в работе функций системы	Внесение изменений в работу Системы в связи с нарушениями в работе функций, описанных в эксплуатационной документации Системы, и необходимостью их устранения.
3.2	Установка обновлений	Установка обновленных версий Системы, после согласования ответственными сотрудниками Заказчика времени установки.

Приложение № 3
к техническому заданию на по
сопровождению работы пользователей
Администрации города Ханты-Мансийска и
ее подведомственных учреждений в
подсистеме Исполнение бюджета («Web-
Исполнение»), Государственной
информационной системы Ханты-
Мансийского автономного округа - ЮГРЫ
"Региональный электронный бюджет ЮГРЫ"
в части функционала уровня бюджета г.
Ханты-Мансийска

Категории и контрольные сроки обработки обращений в зависимости от приоритета
обращения

Категория обращений	Время реакции, рабочих часов / дней	Время решения, рабочих часов/дней			Разрешен перенос срока решения (по согласованию с Инициатором)
		Критичный приоритет	Высокий приоритет	Стандартный приоритет	
Инцидент					
Сбой в работе Системы (зона ответственности Исполнителя)	1 р.ч.	4 р.ч.	6 р.ч.	6 р.ч.	Нет
ЗНО					
Консультация по функциям системы	1 р.ч.	6 р.ч.	8 р.ч.	1 р. День	Нет
Консультация с настройками или аудитом данных	1 р.ч.	6 р.ч.	8 р.ч.	1 р. День	Да
Администрировани е учетных записей	2 р.ч.	1 р. день	1 р. день	Нет	Да
ЗНИ					
Ошибка в работе функций системы	1 р.ч.	2 р. дня	4 р. дня	8 р. Дней	Да
Установка обновлений	1 р.ч.	По согласованию	По согласованию	Нет	Да

Исполнитель:
Специалист-эксперт
Елисеев И.В.
тел.: 8 (3467) 35-15-40 (доб. 40111)

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат 06265642537431ca0162c85af384d8d6

Владелец **Граф Олеся Ильинична**

Действителен с 31.07.2025 14:48

по 24.10.2026 14:48

Дата подписи 14.10.2026 17:18