

1. Состав услуг и их содержание

1.1 Перечень терминов, определений и сокращений

Перечень терминов, определений и сокращений, используемых в настоящем приложении:

- Автономный округ, ЯНАО - Ямало-Ненецкий автономный округ;
- Администратор - лицо, наделённое правами для осуществления деятельности в административной части ИС;
- АРМ - автоматизированное рабочее место;
- БД - база данных;
- ВС - вид сведений;
- ГИС «Жилье Ямала», Система – государственная информационная система «Жилье Ямала»;
- XML - от англ. eXtensible Markup Language, расширяемый язык разметки;
- ГГС - государственный гражданский служащий;
- ГЖС - государственный жилищный сертификат;
- Контракт - государственный контракт на оказание услуг по технической поддержке государственной информационной системы «Жилье Ямала»;
- ЕГИССО - единая государственная информационная система социального обеспечения;
- ЕГР ЗАГС - единый государственный реестр записей актов гражданского состояния;
- ЕЛК - единый личный кабинет;
- ЛК УВ - личный кабинет участника взаимодействия;
- ЕПГУ - федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ;
- Услуга, МСП - государственная или муниципальная услуга, в соответствии с определением, указанным в Федеральном законе от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- ЕГРН - единый государственный реестр недвижимости;
- РСМЭВ - межведомственное электронное взаимодействие между ИО, ОМСУ, реализованное внутри ГИС «Жилье Ямала»;
- Заказчик - департамент информационных технологий и связи Ямало-Ненецкого автономного округа;
- Заявитель - физическое лицо (граждане, имеющие право на получение мер социальной поддержки на территории автономного округа) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, оказывающий меры социальной поддержки гражданам в автономном округе, либо в многофункциональные центры по предоставлению государственных и муниципальных услуг, с запросом об оказании меры социальной поддержки, выраженным в устной, письменной или электронной форме;
- ИО - исполнительный орган;
- ИС - информационная система;
- КМНС - коренные малочисленные народы Севера;
- МВД - Министерство внутренних дел;
- ЛК - личный кабинет;
- Критерии - условия, необходимые для участия в программах ЯНАО по предоставлению социальных выплат гражданам в ЯНАО в улучшении жилищных условий;

СМЭВ - федеральная государственная информационная система «Единая система межведомственного электронного взаимодействия»;

Мероприятия - программы ЯНАО по предоставлению социальных выплат гражданам в ЯНАО;

МО - муниципальное образование;

МКД - многоквартирные дома;

МФЦ - государственное учреждение ЯНАО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»;

ОМСУ - органы местного самоуправления;

ПО - программное обеспечение;

Пользователи ГИС «Жилье Ямала» - сотрудники ИО ЯНАО и ОМСУ ЯНАО (в части задач оказания мер социальной поддержки на территории ЯНАО, предоставления сведений в порядке межведомственного информационного взаимодействия) на условиях предварительной авторизации доступа;

СФР - социальный фонд России;

РОИВ - региональный орган исполнительной власти;

Росреестр - Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии;

РЦОД - региональный центр обработки данных ЯНАО;

Семья (36 лет) - семья, исключенная из списка молодых семей - участников Федерального или Окружного мероприятий, по достижении предельного возраста;

СНИЛС - страховой номер индивидуального лицевого счёта;

Социальный калькулятор, Калькулятор - приложение (виджет), размещенное на официальных сайтах ИО, ОМСУ, МФЦ, позволяющее гражданам произвести оценку возможных к их участию мероприятий по оказанию МСП на территории ЯНАО по критериям;

ТЗ - техническое задание на оказание услуг по технической поддержке государственной информационной системы «Жилье Ямала»;

ФИО - Фамилия, Имя, Отчество;

ЕИС Ямал - единая информационная система по моделированию и прогнозированию социально-экономического развития коренных малочисленных народов Севера ЯНАО;

ГИС «Кадровый учет» - государственная информационная система ведения кадрового учета и автоматизации кадровых процессов;

ТОЖ - традиционный образ жизни;

ФНС - Федеральная налоговая служба;

ФОИВ - Федеральный орган исполнительной власти;

ЭВМ - электронная вычислительная машина;

ЭЦП - электронная цифровая подпись.

1.2 Состав и содержание услуг по технической поддержке

1.2.1. Общие требования

Для оказания услуг Исполнитель должен заключить в течение 5 рабочих дней с даты заключения Контракта с Заказчиком соглашение о конфиденциальности (Приложение № 7 к государственному контракту).

Состав услуг по технической поддержке должен обеспечивать поддержание в работоспособном, полнофункциональном состоянии Системы, а также содействие устранению уязвимостей, которые могут приводить к компрометации информации.

Все услуги оказываются в соответствии регламентом взаимодействия при оказании технической поддержки Системы (Приложение № 6 к государственному контракту).

1.2.2. Ключевые направления оказания услуг Исполнителем:

1.2.2.1. Предоставление персонального консультанта, обеспечивающего:

контроль и анализ качества и полноты консультационного и технического сопровождения;

круглосуточный мониторинг по количественным и качественным результатам технического сопровождения; предоставление поэтапной отчетности в соответствии с календарным планом;

подготовку предложений (постановок задач) по доработкам функциональной части Системы, их согласование и проведение оценки стоимости и сроков реализации на основании мониторинга и анализа поступающих заявок, а также прямых обращений.

- консультирование пользователей Системы по любым каналам (телефон, e-mail, мессенджер, система учета обращений) по всем вопросам, связанным с использованием Системы, в том числе ошибкам и инцидентам без ограничения на количество обращений.

В течение 5 рабочих дней с момента заключения Контракта Исполнитель предоставляет Заказчику информацию о номере телефона, e-mail для консультирования.

Предложения по доработкам, направляемые на согласование Заказчику должны содержать, в том числе исчерпывающее описание логики работы и алгоритма прохождения процесса, проекты экранных форм, а также шаблоны документов, сценарий применения функционала, его пользователи, а также влияние на иные объекты и процессы.

1.2.2.2. Решение обращений (Инциденты) в соответствии с Регламентом взаимодействия при оказании технической поддержки Системы пользователям Системы по настройкам Системы и порядку работы с прикладным ПО (сопутствующее ПО для настройки модулей Системы), представленном в приложении № 6 к государственному контракту, включая ответы на вопросы по:

функциональным возможностям Системы;

общим принципам функционирования Системы;

возможностям изменения настроек Системы;

изменениям функциональных возможностей Системы с использованием настроек;

режимам установления и ограничения доступа к объектам системы;

устранению уязвимостей информационной безопасности;

порядку регистрации и движению документов в Системе;

получению выходных форм;

работе со справочниками, классификаторами и нумераторами;

выполненным Исполнителем настройкам Системы и порядку работы с ними;

настройкам оптимальной работы базового и доработанного ПО;

управлению справочниками базового и доработанного ПО;

организации процесса обновления базового и доработанного ПО в пределах текущего релиза;

администрированию встроенных механизмов Системы;

предоставлению уполномоченным представителям Заказчика консультаций по программному интерфейсу Системы Заказчика;

решению инцидентов и разбору ошибок;

установке и настройке внешних программ, специфичных для Системы, обеспечивающие требуемый пользователю функционал при работе с Системой;

осуществлению консультаций и предоставлению оперативных ответов в группах мессенджеров (не менее 2) с количеством участников до 200 человек (не считая представителей Исполнителя) по всем вопросам, связанным с использованием Системы, в том числе ошибкам и инцидентам без ограничения на количество обращений. При этом время реакции на обращение в такой группе, должно составлять не более 2 часов, время предоставления решения – не более 3 часов. В случае, невозможности предоставить решение за указанное время сотрудник Исполнителя осуществляет формирование заявки в системе учета обращений с данным вопросом/инцидентом и сообщает ссылку на зарегистрированное обращение в системе учета обращений. Дальнейшее решение такой заявки осуществляется в соответствии с Регламентом взаимодействия при оказании технической поддержки. Администрирование пользователей в группе осуществляет Заказчик.

Объем услуг неограничен.

1.2.2.3. Предоставление консультаций в соответствии с Регламентом взаимодействия представителям Заказчика по решению технических обращений, связанных с работоспособностью Системы и ее компонентов (web-серверы, серверы приложений, базы данных) с возможностью использования удаленного подключения к программно-аппаратным средствам Заказчика, включая ответы на вопросы по:

- настройкам ПО Системы для обеспечения его функционирования и взаимодействия с интегрированными системами и модулями;

- текущим настройкам служб и сервисных агентов Системы и их оптимизации;

- администрированию встроенных механизмов;

- настройкам оптимальной работы Системы и ее компонентов;

Объем услуг неограничен.

1.2.2.4. Техническое сопровождение Системы и ее компонентов с использованием удаленного доступа к программно-аппаратным средствам посредством сети Интернет включает в себя:

- текущие проверки, мониторинг, анализ, срочные настройки и оптимизацию базового и доработанного ПО Системы;

- текущие проверки, мониторинг, анализ, срочные настройки и оптимизацию сервисных функций Системы;

- сбор необходимой информации для обработки и решения возникающих инцидентов;

- устранение возникающих инцидентов;

- обработку запросов на изменение настроек Системы в рамках текущего функционала без изменения в исходных код;

При оказании услуг по техническому сопровождению, в том числе регламентным услугам Исполнитель формирует заявку в системе учета обращений и ее закрытие с описанием оказанных услуг и их продолжительности.

Для оказания услуг по техническому сопровождению Системы и базового ПО (серверные ОС, стороннее программное обеспечение, требующееся для функционирования системы, СУБД) с использованием удаленного доступа к программно-аппаратным средствам Заказчика посредством сети Интернет Исполнитель должен использовать программное средство защиты каналов связи VipNet Client и VPN-подключение к сети Заказчика. Заказчик предоставляет Исполнителю защищенную паролем учетную запись пользователя с необходимыми правами для оказания услуг.

Объём услуг неограничен.

1.2.2.5. Предоставление технического сопровождения Системы (регламентные услуги) на территории Заказчика, а также с использованием удаленного доступа к программно-аппаратным средствам посредством сети Интернет при наличии каких-либо ограничений с предварительным согласованием с Заказчиком такого способа оказания услуг, включает в себя:

- выполнение настроек базового ПО и Системы, обеспечивающих оптимизацию работы Системы в текущей конфигурации сервера приложений;

- оказание услуг по анализу и оптимизации базового и специального ПО (программное обеспечение Системы, включая отдельные компоненты, модули и настроечные файлы) и Системы;

- подготовку и направление рекомендаций по вопросам эксплуатации базового и специального ПО и Системы;

- мониторинг, проверку и анализ настроек сервисных функций Системы в целом и ее подсистем, находящихся на техническом сопровождении;

- настройки с целью оптимизации сервисных агентов в Системе;

- обучение различных категорий пользователей;

- обновление версий внешних программ Системы и доработка Системы.

1.2.2.6. Услуги по лицензированию внешнего картографического сервиса «Яндекс-карты» с учётом тарифа с расширенной лицензией для сохранения результатов ответов API, с возможностью отправки до 1000 запросов в сутки.

1.2.3. Результаты оказанных услуг по технической поддержке Системы

Обработка запросов и их исполнение выполняется с 08:30 до 18:00 по рабочим дням, установленным федеральным законодательством, по местному времени Заказчика. Услуги по технической поддержке Системы, проводимые Исполнителем должны обеспечить бесперебойную работоспособность Системы с 08:30 до 18:00 по рабочим дням, установленным федеральным законодательством, по местному времени Заказчика. Плановые и технические работы выполняются вне рабочего времени Заказчика. Исполнитель для обеспечения бесперебойной работоспособности и высокой производительности Системы, по согласованию с Заказчиком, может применять программные продукты сторонних производителей с обеспечением полной патентной (лицензионной) чистоты решения в целом, включая лицензирование системного и дополнительного программного обеспечения. Программные продукты сторонних производителей, в случае их применения, Исполнитель предоставляет без оплаты со стороны Заказчика.