

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ

Используемые термины и сокращения

СУБД – система управления базами данных

ГРБС – главный распорядитель бюджетных средств

ПБС – получатели бюджетных средств

ППО – прикладное программное обеспечение.

Система – информационная система исполнения бюджета "Бюджет-Смарт".

Пользователи – субъекты Системы (уровня субъекта Российской Федерации) Хабаровского края, ГРБС, ПБС, а также иные лица, использующие Систему для реализации своих функций и полномочий, предусмотренных нормативными правовыми актами Хабаровского края.

ЦОД – центр обработки данных Заказчика.

ЭВМ – электронно-вычислительная машина.

1. МЕСТО И СРОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Услуги оказываются по месту нахождения Заказчика: Российская Федерация, г. Хабаровск, ул. Муравьева-Амурского, 56 (министерство цифрового развития и связи Хабаровского края) и удаленно.

При оказании услуг удаленно Исполнителем осуществляются администрирование и настройка Системы, для осуществления которых Заказчик предоставляет Исполнителю возможность удаленного доступа по защищенным каналам связи к серверной части Системы. Доступ к серверам Системы предоставляется Исполнителю Заказчиком после заключения контракта.

Услуги оказываются с 01.01.2027 года по 23.12.2027 года.

2. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О СИСТЕМЕ

2.1. Краткие сведения о Системе

Система автоматизирует процессы составления, анализа и исполнения бюджета Хабаровского края, эксплуатируется в министерстве финансов Хабаровского края, у главных распорядителей бюджетных средств Хабаровского края и их подведомственных учреждениях и предназначена для автоматизации процессов составления, анализа и исполнения бюджета субъекта.

Система установлена в центре обработки данных (далее - ЦОД) Заказчика, реализована на базе ППО "Составление и исполнение доходов и расходов бюджетов субъектов, ЗАТО и муниципальных образований в технологии SMART с расширенным функционалом по исполнению бюджета "Бюджет-SMART Про" версии 24.1.103.920 (производство РФ, регистрационный № 864 от 20.05.2016 в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных, <https://reestr.digital.gov.ru/>), системы управления базами данных "СУБД-КС" (производство РФ, регистрационный № 17674 от 17.05.2023 в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных, <https://reestr.digital.gov.ru/>). Система интегрирована с информационной системой планирования бюджета Хабаровского края "Проект-SMART Про" (реализована на базе ППО "Технологическая платформа финансово-экономических проектов "Проект-SMART Про", производство РФ, регистрационный № 2452 от 15.12.2016 в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных, <https://reestr.digital.gov.ru/>), информационной системой свода отчетности "Свод-Смарт" (реализована на базе ППО "Формирование консолидированной бюджетной и произвольной отчетности "Свод-Смарт", производство РФ, регистрационный № 617 от 29.04.2016 в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных, <https://reestr.digital.gov.ru/>), региональной информационной системой Хабаровского края в сфере закупок (реализована на базе ППО "Программный комплекс для

автоматизации государственных (муниципальных) закупок "WEB-Торги-КС", производство РФ, регистрационный № 878 от 20.05.2016 в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных, <https://reestr.digital.gov.ru/>), информационной системой Портал управления общественными финансами" (реализована на базе ППО "Подсистема управления порталом общественных финансов в "Хранилище-КС" "Портал управления общественными финансами", производство РФ регистрационный № 918 от 20.05.2016 в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных <https://reestr.digital.gov.ru/>).

Разработчиком (правообладателем) Системы является ООО "Кейсистемс" (г. Чебоксары). Адрес страницы сайта правообладателя, на которой размещена документация, содержащая описание функциональных характеристик программного обеспечения и информация, необходимая для установки и эксплуатации: <https://www.keysystems.ru/products/budget-utilization/byudzhnet-smart/>.

Заказчик не обладает исходными кодами Системы. При оказании услуг не допускается замена Системы, эксплуатируемой Заказчиком на иную информационную систему.

2.2. Структура и функционирование Системы

В структуру Системы входят следующие элементы:

- сервера базы данных,
- сервера приложения,
- клиентское место,
- ППО.

Сервер базы данных (далее БД) – совокупность программного обеспечения, функционирующая под управлением Red OS Murom 7.3, СУБД КС

Сервер приложения (далее приложение) – совокупность программного обеспечения, функционирующая под управлением Red OS Murom 7.3, HTTP-сервер Nginx.

Клиентское место (далее клиент) – рабочая станция конечного пользователя под управлением операционной системы Red OS Murom 7.3 или Microsoft Windows 10 или выше. Клиент имеет возможность работать с единой базой данных как по WEB-интерфейсу через браузер, так и с помощью Смарт-клиента. Перед работой клиент соединяется с приложением, приложение от имени клиента соединяется с сервером, идентифицирует и аутентифицирует клиента в системе, обеспечивает подключение удаленных рабочих мест к БД.

Смарт-клиент представляет из себя совокупность программного обеспечения, функционирующего под управлением MS Windows 10 или выше, предназначенного для соединения с БД напрямую.

На сервере проводится обработка и хранение поступающей информации, расчет отчетных форм. Сервер приложений принимает запросы клиентов, перенаправляет их серверу БД, полученные от сервера результаты запросов передаются клиенту. Клиент отправляет запросы серверу приложений и отображает полученные страницы.

ППО, применяемое (используемое) Заказчиком в составе Системы в установленном законом порядке зарегистрированы в едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных.

2.3 Функциональность Системы

Информационная система исполнения бюджета "Бюджет-Смарт" обеспечивает:

- составление, ведение бюджетной росписи, лимитов бюджетных обязательств;
- составление и ведение сводной бюджетной росписи, сводных лимитов бюджетных обязательств;
- исполнение бюджета по программно-целевому принципу;
- учет бюджетных обязательств;
- кассовое обслуживание лицевых счетов бюджетных и автономных учреждений, бухгалтерский учет и отчетность по операциям со средствами бюджетных, автономных учреждений;
- ведение планов финансово-хозяйственной деятельности;
- ведение кассового плана;
- учет поступления платежей в бюджет;
- учет выплат из бюджета;
- учет источников финансирования дефицитов бюджетов;
- учет финансирования государственных программ;

- учет целевых средств;
- кассовое обслуживание исполнения бюджета органами федерального казначейства;
- ведение бухгалтерского учета, формирование ежедневной и периодической бухгалтерской отчетности;
- учет взысканий на основании исполнительных документов судебных органов;
- электронное взаимодействие с вышестоящим бюджетом;
- на уровне муниципальных образований просмотр уведомлений о предоставлении субсидии, субвенции, иного межбюджетного трансферта, имеющего целевое назначение при предоставлении из краевого бюджета целевых межбюджетных трансфертов, оформление извещения о получении данных уведомлений
- электронное взаимодействие с органами Федерального казначейства;
- электронное взаимодействие с ГРБС (РБС), государственными (муниципальными) учреждениями;
- электронное взаимодействие с кредитными организациями;
- электронное взаимодействие с налоговыми органами;
- электронное взаимодействие с бюджетами муниципальных образований по направлению уведомлений о предоставлении субсидий, субвенций, иных межбюджетных трансфертов, имеющих целевое назначение";
- формирование уведомлений о предоставлении субсидии, субвенции, иного межбюджетного трансферта, имеющего целевое назначение при предоставлении из краевого бюджета целевых межбюджетных трансфертов".

В состав Системы входят подсистемы: "Плательщики и уплаченные доходы" (производство РФ, регистрационный № 746 от 16.05.2016 в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных, <https://reestr.digital.gov.ru/>); "Взаимодействие с ФНС" (производство РФ, регистрационный № 809 от 16.05.2016 в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных, <https://reestr.digital.gov.ru/>); "Администратор-Д" (производство РФ, регистрационный № 275 от 02.04.2016 в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных, <https://reestr.digital.gov.ru/>), "РРО-Смарт" (производство РФ, регистрационный № 1190 от 05.09.2016 в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных, <https://reestr.digital.gov.ru/>), "243н" (производство РФ, регистрационный № 4704 от 19.09.2018 в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных, <https://reestr.digital.gov.ru/>); "Перечень и реестры источников доходов бюджетов" (производство РФ, регистрационный № 3753 от 23.07.2017 в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных; "Сведения о ЮЛ" производство РФ, регистрационный № 811 от 16.05.2016 в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных, <https://reestr.digital.gov.ru/>), "Архив-СМАРТ" производство РФ, регистрационный № 4539 от 05.07.2018 в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных, <https://reestr.digital.gov.ru/>), сервис анализа открытых и передаваемых данных Федеральной налоговой службы "Контроль деятельности ЮЛ" (<https://www.keysystems.ru/products/budget-utilization/kontrol-deyatelnosti-yul/>) (далее - Подсистемы) интегрированы с ИС "Бюджет-СМАРТ Про" версии 24.1.103.920, которая установлена в центре обработки данных (далее - ЦОД) Заказчика. Пользователями Системы и Подсистем являются сотрудники краевых государственных органов исполнительной власти края и государственных учреждений Хабаровского края.

3. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

3.1. Требования к сопровождению ППО Системы

Под сопровождением Системы следует понимать оказание услуг, необходимых для устойчивого функционирования Системы.

Сопровождение осуществляется с учетом обновлений ППО Системы, реализованных в ходе оказания технической поддержки.

Сопровождение должно обеспечивать:

- сохранность имеющих функциональных возможностей подсистем, указанных в пункте 2.3 настоящей Технической части;

- необходимую надежность Системы для предотвращения возникновения ситуаций, приводящих к срыву бюджетного процесса и процедур исполнения бюджета Хабаровского края.

К сопровождению также относится осуществление удалённой технической поддержки всех пользователей Системы. Для организации сопровождения Системы Исполнителем должен быть выделен телефонный номер и учетная запись службы поддержки Исполнителя.

Техническая поддержка пользователей разделяется на первую и вторую линию.

Первая линия технической поддержки включает предоставление помощи и консультаций всем пользователям Системы по техническим и прикладным вопросам по телефонам "горячей" линии, электронной почте или с помощью других средств телекоммуникационного доступа (по рабочим дням с 09.00 до 18.00, без перерыва, время Хабаровское). Работа специалистов первой линии поддержки ведётся по месту нахождения Заказчика - министерства цифрового развития и связи Хабаровского края (г. Хабаровск, ул. Муравьева-Амурского, 56) и министерства финансов Хабаровского края (г. Хабаровск, ул. Муравьева-Амурского, 19). Количество специалистов Исполнителя, осуществляющих техническую поддержку первой линии, должно быть достаточным для обеспечения показателей качества сопровождения, предусмотренных Приложением 1 настоящей Технической части. К компетенции первой линии технической поддержки относится:

- обеспечение регистрации в системе всех видов пользователей и организаций;
- настройка прав пользователей государственных и муниципальных учреждений края;
- создание новых учетных записей государственных и муниципальных учреждений в справочнике Системы с соблюдением подчиненности вышестоящим организациям, прав доступа и иерархии Системы;
- изготовление парольной документации для удаленного подключения пользователей к Системе.
- обеспечение оперативного взаимодействия специалистов Исполнителя со специалистами Заказчика и Министерства финансов Хабаровского края по обнаруженным ошибкам и перспективным обновлениям;
- проведение инструктажа сотрудников Заказчика и Министерства финансов Хабаровского края;
- взаимодействие со специалистами второй линии поддержки Исполнителя, передача на вторую линию технической поддержки вопросов по её компетенции и контроль своевременного решения данных вопросов;
- формирование и оформление перечней часто задаваемых вопросов пользователей относительно работы системы и ответов на них для публикации на сайте Заказчика.

Вторая линия технической поддержки включает предоставление помощи и консультаций пользователям Системы по техническим и прикладным вопросам по телефонам "горячей" линии, электронной почте, портала поддержки или с помощью других средств телекоммуникационного доступа, также проведение срочных настроек Системы, необходимых для обеспечения её непрерывной работоспособности, обработку вопросов и обращений пользователей, решения по которым выходят за рамки компетенции первой линии технической поддержки. Срок первичной обработки обращений, передаваемых во вторую линию технической поддержки не должен превышать 6 часов. Работа специалистов второй линии технической поддержки ведётся с использованием автоматизированных рабочих мест и средств удалённого телекоммуникационного доступа.

К компетенции второй линии технической поддержки относится:

- непрерывное поддержание Системы, и программ для ЭВМ, входящих в его состав, в работоспособном состоянии;
- внесение изменений в ППО Системы по рекомендации Заказчика, либо устранение замечаний и реализация предложений Заказчика и Министерства финансов Хабаровского края;
- учет замечаний, предложений и пожеланий специалистов Заказчика и Министерства финансов Хабаровского края по обновлению Системы, при выходе очередной версии;
- настройка Системы в случае внесения в них вышеуказанных изменений;
- иные действия и мероприятия, необходимые для выполнения требований настоящей Технической части.

3.2. Требования к оказанию услуг по обновлению ППО Системы

Обновление ППО Системы, проводится в соответствии с законодательными и нормативными актами Российской Федерации и Хабаровского края, регулирующих бюджетный процесс в рамках функциональных характеристик, предусмотренных технической частью, улучшении технических характеристик и расширении функциональных возможностей для повышения качества и оперативности работы. Обновленное ППО "Учет и администрирование поступлений в бюджетную систему (Администратор-Д)" должен обеспечивать информационный обмен с Федеральной службой судебных приставов.

Обновленная Система должна быть интегрирована с информационной системой планирования бюджета Хабаровского края "Проект-СМАРТ Про", информационной системой свода отчетности "Свод-Смарт", региональной информационной системой Хабаровского края в сфере закупок, информационной системой Портал управления общественными финансами" в части безфайловой (посредством веб-сервиса) передачи справочной информации, структурных классификаторов, данных отчетных форм, контрольных соотношений, печатных бланков, алгоритмов обработки и анализа данных.

Внешний вид рабочих мест в обновленной подсистеме не должен быть изменен.

Услуги по обновлению Системы не должны:

- изменять текущие условия на количество подключений к системе;
- приводить к сокращению (изменению) функциональных возможностей подсистемы;
- приводить к деградации производительности подсистемы, в случае ее эксплуатации на аналогичном оборудовании.

Услуги по обновлению Системы должны включать в себя обновление ППО и подсистем в соответствии с изменениями законодательства и потребностями Заказчика, в том числе:

- поддержку в актуальном состоянии бизнес-процессов, их своевременное обновление, в том числе своевременная актуализация маршрутов.

3.3 Инструктаж пользователей Системы

Исполнителем по запросам Заказчика или министерства финансов Хабаровского края организуются инструктажи пользователей Системы путём проведения вебинаров по мере формирования групп пользователей с продолжительностью каждого семинара не менее 1,5 часов. Группы пользователей формируются Исполнителем на основе заявок, поданных пользователями Системы.

3.4. Требования к патентной чистоте

ППО и алгоритмы функциональных блоков, обновляемых в рамках технической поддержки Системы, не должны являться предметом претензий о нарушениях патентного и/или авторского права любой третьей стороны.

Исполнитель в рамках исполнения обязательств по Контракту с соблюдением требований главы 69 и главы 70 Гражданского кодекса РФ обязан предоставить Заказчику неисключительные (пользовательские) права на использование результатов интеллектуальной деятельности (программ для ЭВМ автоматизированной системы).

Право, предоставляемое Заказчику, включает в себя неисключительное (пользовательское) право на воспроизведение программного обеспечения "Составление и исполнение доходов и расходов бюджетов субъектов, ЗАТО и муниципальных образований в технологии СМАРТ по исполнению бюджета "Бюджет-СМАРТ Про" регистрационный № 864 от 20.05.2016 в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных, <https://reestr.digital.gov.ru/> с расширенным функционалом, включая подсистемы: "Плательщики и уплаченные доходы" (производство РФ, регистрационный № 746 16.05.2016 от в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных, <https://reestr.digital.gov.ru/>); "Взаимодействие с ФНС" (производство РФ, регистрационный № 809 от 16.05.2016 в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных, <https://reestr.digital.gov.ru/>); "Администратор-Д" (производство РФ, регистрационный № 275 от 02.04.2016 в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных, <https://reestr.digital.gov.ru/>), "РРО-Смарт" (производство РФ, регистрационный № 1190 от 05.09.2016 в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных,

<https://reestr.digital.gov.ru/>) , "243н" (производство РФ, регистрационный № 4704 от 19.09.2018 в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных, <https://reestr.digital.gov.ru/>); "Перечень и реестры источников доходов бюджетов" (производство РФ, регистрационный № 3753 от 23.07.2017 в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных; "Сведения о ЮЛ" производство РФ, регистрационный № 811 16.05.2016 в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных, <https://reestr.digital.gov.ru/>), "Архив-СМАРТ" производство РФ, регистрационный № 4539 от 05.07.2018 в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных, <https://reestr.digital.gov.ru/>), "Контроль деятельности ЮЛ" (<https://www.keysystems.ru/products/budget-utilization/kontrol-deyatelnosti-yul/>) в качестве конечного пользователя, ограниченное правом инсталляции, копирования, запуска и использования его в своем рабочем процессе в соответствии с ее техническим (функциональным) назначением.

По истечении срока действия технической поддержки Заказчик имеет право без ограничения срока использовать обновленную программу для ЭВМ, при этом такое использование распространяется исключительно на версии, разработанные при осуществлении технической поддержки без права модификации исходных кодов.

3.5 Требования к обновлениям Системы

Информирование Исполнителем Заказчика об изменениях и обновлениях Системы, проведенных в нем, производится любым способом связи, согласованным с Заказчиком.

Обновления ППО Системы устанавливаются удаленно Исполнителем на аппаратно-программных ресурсах Заказчика.

Исполнителем обеспечивается предоставление обновлений системы: Заказчик получает все необходимые обновления ППО Системы, выполненные с учетом изменений действующего законодательства, в течение всего срока действия Технической поддержки.

Обновления ППО Системы могут предоставляться путём предоставления Исполнителем Заказчику прав доступа к собственным ресурсам в сети "Интернет" (при их наличии).

Исполнитель должен на предоставленном Заказчиком оборудовании установить, подключить, настроить и активировать обновленное ППО, провести инструктаж сотрудников Заказчика, обеспечивающих использование и обслуживание ППО, с демонстрацией работы всех функций, предусмотренных Технической частью.

Перечень программного обеспечения, поставляемого на материальном носителе и (или) в электронном виде по каналам связи, либо предоставляемого в аренду или в пользование, либо в отношении которого предоставляются права на использование или расширяется ранее предоставленный объем прав

3.5.1. Перечень программного обеспечения, поставляемого на материальном носителе и (или) в электронном виде по каналам связи, либо предоставляемого в аренду или в пользование, либо в отношении которого предоставляются права на использование или расширяется ранее предоставленный объем прав

№ п/п	Наименование программного обеспечения, используемого Заказчиком	Номер реестровой записи в реестре российского программного обеспечения
1	"Бюджет-СМАРТ ПРО"	864
2	"Плательщики и уплаченные доходы"	746
3	"Взаимодействие с ФНС"	809
4	"Администратор-Д"	275
5	"РРО-Смарт"	1190
6	"243н"	4704
7	"Перечень и реестры источников доходов бюджетов"	3753

8	"Сведения о ЮЛ"	811
9	"Архив-СМАРТ"	4539
10	"СУБД-КС"	17674

3.6. Требования к информационной безопасности при осуществлении технической поддержки Системы

Заказчик в течении пяти рабочих дней со дня заключения контракта утверждает Регламент взаимодействия в соответствии с требованиями пунктов 4 "в", 4 "г" и 6 Постановления Правительства РФ от 18.08.2026 № 1024 "Об утверждении правил использования технических средств, программ для электронных вычислительных машин и баз данных, доступ к которым предоставляется с использованием информационно-телекоммуникационных сетей, для обеспечения создания и эксплуатации государственных информационных систем, иных информационных систем государственных органов, предусмотренных частью 1.1 статьи 13 Федерального закона "Об информации, информационных технологиях и о защите информации".

Доступ сотрудников Исполнителя к техническим средствам и ППО Системы осуществляется согласно перечню, в котором указываются фамилии, имена, отчества сотрудников Исполнителя, которым требуется такой доступ для оказания услуг. Сведения о сотрудниках предоставляются Исполнителем в течение трёх дней со дня начала осуществления технической поддержки.

Все сотрудники Исполнителя, включенные в указанный перечень, должны дать индивидуальное письменное согласие на соблюдение конфиденциальности сведений, полученных при оказании услуг.

Максимально высокие привилегии учетных записей Исполнителя в операционных системах, допустимые при осуществлении технической поддержки – "локальный администратор".

Выполнение Исполнителем действий, не предусмотренных настоящей Технической частью, не допускается.

3.7 Нормативные правовые акты и иные нормативные документы, используемые Исполнителем при оказании услуг:

- Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 года № 145-ФЗ;
- Приказ Министерства финансов Российской Федерации от 24.05.2022 года № 82н "О Порядке формирования и применения кодов бюджетной классификации Российской Федерации, их структуре и принципах назначения";
- Постановление Правительства Российской Федерации от 31.08.2016 года № 868 "О порядке формирования и ведения перечня источников доходов Российской Федерации";
- Постановление Правительства РФ от 30.08.2017 года № 1043 "О формировании, ведении и утверждении общероссийских базовых (отраслевых) перечней (классификаторов) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и федеральных перечней (классификаторов) государственных услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и работ, оказание и выполнение которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации";
- Приказ Минфина России от 28.12.2016 года № 243Н "О составе и порядке размещения и предоставления информации на едином портале бюджетной системы Российской Федерации";
- Приказ министерства финансов Хабаровского края от 28.12.2017 года № 268П "Об утверждении порядка составления и ведения сводной бюджетной росписи краевого бюджета";
- Приказ Министерства финансов Хабаровского края от 23.12.2013 года № 197П "Об утверждении порядка составления и ведения бюджетных росписей главных распорядителей бюджетных средств и главных администраторов источников финансирования дефицита краевого бюджета";
- Приказ министерства финансов Хабаровского края от 29.12.2010 года № 149П "Об утверждении порядка составления и ведения кассового плана исполнения краевого бюджета";
- Приказ министерства финансов Хабаровского края от 12.01.2018 года № 20П "Об утверждении порядка направления министерством финансов Хабаровского края уведомления о

предоставлении субсидий, субвенций, иных межбюджетных трансфертов, имеющих целевое назначение, и о внесении изменений в порядок составления и ведения бюджетных росписей главных распорядителей бюджетных средств и главных администраторов источников финансирования дефицита краевого бюджета, утвержденный приказом министерства финансов Хабаровского края от 23 декабря 2013 г. № 197П";

- Приказ министерства финансов Хабаровского края от 03.09.2019 года № 368П "Об утверждении перечней кодов видов источников финансирования дефицита краевого бюджета и бюджета Хабаровского краевого фонда обязательного медицинского страхования";

- Приказ министерства финансов Хабаровского края от 28.06.2018 года № 168П "Об утверждении Порядка исполнения краевого бюджета по расходам и источникам финансирования дефицита бюджета";

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 20.07.2011 года № 1275-р "О Концепции создания и развития государственной интегрированной информационной системы управления общественными финансами "Электронный бюджет";

- Федерального закона от 06.04.2011 года № 63-ФЗ "Об электронной подписи";

- Федеральный закон от 27.07.2006 года № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации".

3.8. Требования к документации системы

Исполнителем формируется, поддерживается в актуальном состоянии техническая, эксплуатационная и пользовательская документация Системы.

3.8.1. Эксплуатационная документация Системы

Эксплуатационная документация составляется и актуализируется Исполнителем одновременно с реализацией обновлений ППО Системы, и предоставляется Заказчику в течение 30 дней со дня реализации соответствующих обновлений.

Эксплуатационная документация Системы предоставляется Исполнителем в установленные настоящей Технической частью сроки в форме электронного документа.

3.8.2 Пользовательская документация Системы

Пользовательская документация составляется и актуализируется Исполнителем одновременно с обновлением ППО, затрагивающим порядок действий пользователей, и предоставляется Заказчику в течение 5 рабочих дней со дня реализации соответствующих обновлений ППО.

Пользовательская документация Системы предоставляется Исполнителем в установленные настоящей Технической частью сроки в форме электронного документа Заказчику.

3.8.3 Отчет по технической поддержке

По результатам оказываемых услуг Исполнитель должен предоставить Заказчику отчет по количеству обращений в службу технической поддержки Исполнителя, по количеству обновлений ППО Системы, сроках и результатах выполнения.

Отчет по технической поддержке Системы предоставляется Исполнителем в установленные настоящей Технической частью сроки в форме документа на бумажном носителе.

3.9 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ЗАКУПКИ

Результатом закупки является оказание услуг по технической поддержке информационной системы исполнения бюджета "Бюджет-Смарт" в полном объеме в соответствии с требованиями Технической части.

Приложение 1

Порядок технической поддержки в части поддержки пользователей

4.1. Расчет нагрузки

Количество организаций, работающих в Системе, соответствует количеству организаций уровня субъекта Российской Федерации, работающих в соответствии с приказом министерства финансов Хабаровского края от 23.12.2013 года № 197П "Об утверждении порядка составления и ведения бюджетных росписей главных распорядителей бюджетных средств и главных администраторов источников финансирования дефицита краевого бюджета".

При расчете нагрузки на Исполнителя, следует исходить из следующих прогнозируемых входных параметров.

Таблица 1 Расчет нагрузки

Наименование	Единица измерения	Количество
Прогнозируемое количество пользователей системы	чел.	не более 3000
Прогнозируемое среднее количество обращений по телефону от одной организации в месяц	шт.	5
Прогнозируемое количество электронных писем и факсимильных сообщений от одной организации в месяц	шт.	5
Время обработки одного звонка в службе технической поддержки Исполнителя	мин.	не более 30
Время обработки одного электронного письма в службе технической поддержки Исполнителя	мин.	не более 60

4.2 Информационная поддержка пользователей

4.2.1 Предоставление информационной поддержки пользователям Системы

Таблица 2 Информационная поддержка пользователей

Название функции	Предоставление информационной поддержки пользователям Системы
Инициатор	Пользователь Системы
Форма инициирования	Обращение пользователя по телефону, электронной почте, через "личный кабинет" предоставляемый исполнителем.
Описание функции	Обработка телефонных звонков. Обработка сообщений электронной почты. Обработка сообщений, введенных в "личном кабинете" пользователя.
Предельное время исполнения	Не более 5 минут на маршрутизацию телефонного звонка в соответствующую службу и подключение профильного специалиста; Не более 4 часов на маршрутизацию сообщения или электронного письма в службе технической поддержки Исполнителя
Отчетность	Статистика обращений пользователей отражается в ежеквартальной отчетности

Для осуществления функций по поддержке пользователей Исполнитель обеспечивает:

- прием, учет обращений пользователей по вопросам пользования системой;
- идентификацию и обработку инцидентов и обращений и запросов на обслуживание;
- информирование пользователей о текущем статусе обращений и инцидентов;
- диспетчеризацию инцидентов специалистам более высокой квалификации;
- взаимодействие с Заказчиком;
- информирование пользователей о работе системы.

4.2.2 Типовые параметры средней и предельной продолжительности взаимодействия с пользователями Системы

Таблица 3 Параметры взаимодействия

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр (предельное значение)
Консультация клиента оператором Исполнителя по телефону	Время ожидания ответа	Не более 10 мин. (во внештатном режиме не более 30 мин.)
	Время обработки одного звонка в службе технической поддержки Исполнителя	Не более 30 мин.
Консультация клиента оператором Исполнителя по электронной почте	Регистрация, классификация обращений	Не более 1 часа
	Рассмотрение обращения и оформление ответа	Не более 8 часов
	Продление рассмотрения обращения	Не более 1 рабочего дня
Ответ на официальный запрос.	Формирование проекта ответа на официальное письмо	Не более 10 рабочих дней с момента их поступления. При обращении уполномоченного сотрудника Заказчика с категориями: "оперативно" - не позднее 3 рабочих дней; "срочно" не позднее 1 рабочего дня; "незамедлительно" – не более 3 часов.

Действия по рассмотренному обращению не производятся с уведомлением об этом пользователя в случаях:

- если вопрос по существу не имеет отношения к обязанностям Исполнителя;
- если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника Исполнителя, а также членов его семьи;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению;

-если в письменном обращении пользователя содержится вопрос, на который уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

-если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения конфиденциальной информации.

Письменное заявление пользователя сайта не рассматривается и ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не указаны контактные данные.

4.2.3 Служба поддержки Исполнителя

Для осуществления функций по поддержке пользователей Исполнителя обеспечивает:

- единую точку входа к службе поддержки;
- прием, учет обращений пользователей по вопросам регистрации и пользования;
- идентификацию и обработку инцидентов и запросов на обслуживание;
- накопление базы знаний по решенным инцидентам;
- управление жизненным циклом Инцидента;
- оперативный обмен между внутренними службами;
- контроль над последовательностью выполненных действий, потраченным временем и ресурсами;
- информирование пользователей о проведении плановых работ;
- восстановление информации, хранящейся на серверах и системах хранения после сбоев, возникших при обновлении Системы, для выполнения обязательств по осуществлению технической поддержки;
- ликвидацию последствий аварийных ситуаций при работе Системы, в том числе в нерабочее время, включая выходные и праздничные дни по предварительному согласованию с Заказчиком;
- контроль за целостностью информации, находящейся в ведении Заказчика, и ее защиту от несанкционированного изменения, копирования и уничтожения;
- немедленное информирование Заказчика об имевших место фактах нарушения установленных требований по обеспечению информационной безопасности, утраты, порчи защищаемой информации, попытках несанкционированного доступа к информации и техническим средствам системы, а также (совместно с Заказчиком) принятие необходимых мер по устранению нарушений;
- назначение приоритетов запросам в зависимости от типа запроса, конкретного пользователя или других обстоятельств;
- возможность построения статистических и аналитических отчетов в соответствии с нуждами Заказчика.
- подготовку ежеквартальных отчетов.

4.2.4 Информационное обслуживание Заказчика

4.2.4.1 Общие требования

Информационное обслуживание Заказчика включает формирование по запросам Заказчика отчетов о функционировании Системы (согласно таблицам отчетных форм), аналитических обзоров со статистикой Системы, анализом проблем и предлагаемыми вариантами их решения.

При осуществлении технической поддержки Исполнитель должен по запросам Заказчика предоставлять ему аналитическую и статистическую информацию о работе Системы. Отчетность должна предоставляться по формам, приведенными в пункте 4.2.4.2 настоящей Технической части.

Требования к документированию

По запросу Заказчика Исполнитель обязан предоставить все материалы по обработанным обращениям (списки зарегистрированных отработанных/неотработанных инцидентов и другую информацию, подтверждающую качественное осуществление Исполнителем Системы технической поддержки).

4.2.4.2 Таблицы отчетных форм

Таблица 4 Отчёт по количеству обращений в службу технической поддержки Исполнителя

--	--	--	--	--

Дата и время обращения	Информация о заявителе	Описание проблемы	Результат решения проблемы	Дата и время решения проблемы

Таблица 5 Отчёт по количеству обновлений
ППО Системы, форм отчетности

Дата и время установки обновления ППО Системы	Номер версии ППО	Описание функциональности ППО