

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
на оказание услуг по сопровождению и технической поддержке государственной информационной системы «Региональная система управления данными Амурской области»

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термин	Определение
Заказчик	Министерство цифрового развития и связи Амурской области
НСУД, Национальная система управления данными	Система, состоящая из взаимосвязанных элементов информационно-технологического, организационного, методологического, кадрового и нормативного правового характера и обеспечивающая достижение целей и выполнение задач, обозначенных в Концепции НСУД, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 03.06.2019 № 1189-р «Об утверждении Концепции создания и функционирования национальной системы управления данными и плана мероприятий ("дорожную карту") по созданию национальной системы управления данными на 2019 - 2021 годы».
Обработка данных	Технологическая операция, в результате которой изменяет свое значение хотя бы один из показателей, характеризующих состояние данных (объем данных при этом не изменяется)
РСУД, Система	Региональная система управления данными Амурской области
Объект информатизации	Совокупность информационных ресурсов, средств и систем обработки информации, используемых в соответствии с заданной информационной технологией, средств обеспечения объекта информатизации, помещений или объектов (зданий, сооружений, технических средств), в которых они установлены, или помещения и объекты, предназначенные для ведения конфиденциальных переговоров
Delta	Целостная совокупность изменений в логической базе данных

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1. Источники для оказания Услуг:

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

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

1.2.2. Постановление Правительства Российской Федерации от 08.09.2010 № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия».

1.2.3. Постановление Правительства РФ от 20.07.2021 № 1228 «Об утверждении Правил разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг, о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений актов Правительства Российской Федерации».

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

1.2.5. Постановление Правительства Российской Федерации от 07.07.2011 № 553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов».

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

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

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

1.2.9. Постановление Правительства Российской Федерации от 03.06.2019 № 710 «О проведении экспериментов по повышению качества и связанности данных, содержащихся в государственных информационных ресурсах».

1.2.10. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.12.2013 № 2516-р «Об утверждении Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде».

1.2.11. Приказ Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 19.01.2015 № 7 «Об утверждении Положения о федеральной государственной информационной системе «Единая система нормативной справочной информации», а также Перечня нормативной справочной информации, подлежащей размещению в федеральной государственной информационной системе «Единая система нормативной справочной информации».

1.2.12. Приказ Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 23.06.2015 № 210 «Об утверждении Технических требований к взаимодействию информационных систем в единой системе межведомственного электронного взаимодействия».

1.2.13. Методические рекомендации по работе с Единой системой межведомственного электронного взаимодействия (действующая версия размещена на портале <https://smev3.gosuslugi.ru/>).

1.2.14. Приказ министерства цифрового развития и связи Амурской области от 22.12.2023 № 129-од «О вводе в опытную эксплуатацию РСУД».

1.2.15. Постановление Правительства Амурской области от 05.02.2024 № 64 «О создании информационной системы «Региональная система управления данными Амурской области».

1.2. Порядок оформления и предъявления Заказчику результатов оказанных Услуг

Результаты Услуг оформляются и предъявляются Заказчику в соответствии с требованиями Контракта, настоящего Технического задания, с учетом требований следующих документов:

- ГОСТ Р 59853-2021. Национальный стандарт Российской Федерации. Информационные технологии. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Термины и определения" (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 19.11.2021 №1520-ст);

- 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 №1522-ст);

- 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 № 1521-ст);

- ГОСТ Р 59792-2021. Национальный стандарт Российской Федерации. Информационные технологии. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Виды испытаний автоматизированных систем (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 25.10.2021 № 1284-ст);

- ГОСТ 19.301-79 «Программа и методика испытаний. Требования к содержанию и оформлению» (утв. и введен в действие постановлением от 11.12.1979 № 4753).

2. СОСТАВ И НАЗНАЧЕНИЕ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

2.1. Цели оказания Услуг

Целью оказания Услуг является обеспечение эффективности и доступности использования государственных данных, как для осуществления государственных и муниципальных функций, предоставления государственных и муниципальных услуг, так и для удовлетворения информационных потребностей физических, юридических лиц и органов власти области.

2.2. Место оказания Услуг

По месту нахождения Заказчика: Амурская область, г. Благовещенск, улица Ленина, д. 135. Допускается оказание услуги Исполнителем посредством удаленного подключения к оборудованию Заказчика по защищенным интернет каналам под наблюдением специалиста Заказчика.

Приемка результатов оказанных услуг будет осуществляться в административном здании, расположенном по адресу: Амурская область, г. Благовещенск, ул. Ленина, д. 135, либо удаленно, при помощи программно-технических средств видеоконференцсвязи.

2.3. Срок оказания услуг

Сроки начала и окончания оказания Услуг с даты заключения Контракта по 02.12.2026 г.

Гарантийный срок на оказанные Услуги составляет 3 (три) месяца с даты подписания Сторонами документа о приемке.

К гарантийным обязательствам Исполнителя относятся:

- обязательство по перенастройке Системы в случае, если Заказчиком были обнаружены ошибки в настройке Системы после окончания срока Контракта;
- обязательство по доработке Системы в случае, если Заказчиком были обнаружены ошибки или незавершенные действия Исполнителя по доработке Системы после окончания срока Контракта.

Исполнитель предоставляет гарантию на качество оказанных услуг в течение 3 (трех) месяцев с даты подписания Сторонами документа о приемке. Гарантия распространяется на все составляющие результаты оказанных услуг. Устранение неисправностей (ошибок), возникших по вине Исполнителя, в течение гарантийного срока осуществляется Исполнителем посредством удаленного доступа к Системе в сроки, согласованные с Заказчиком. Заказчик предоставляет Исполнителю возможность удаленного доступа к серверам через сеть Интернет для удаленного устранения возникших по вине Исполнителя ошибок работы Системы в пределах гарантийного срока. При невозможности устранить неисправности удаленно, Исполнитель осуществляет исправление в месте размещения Системы.

ОПИСАНИЕ ОБЪЕКТА

Система предназначена для автоматизации деятельности органов власти Амурской области, осуществляющих предоставление государственных и муниципальных услуг, организаций Амурской области по предоставлению государственных и муниципальных услуг (исполнению функций) и межведомственному взаимодействию при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

2.4. Описание режимов функционирования Системы

Система может функционировать в следующих режимах:

- штатный режим;
- режим системного администрирования;
- аварийный режим.

Штатный режим является основным режимом функционирования, обеспечивающим выполнение задач Системы в режиме 24 часа 7 дней в неделю.

Режим системного администрирования является технологическим режимом и используется для сопровождения Системы, в том числе – изменения конфигурации, параметров работы, настроек, выполнения регламентного обслуживания и обновления программных средств, резервного копирования, а также для реконфигурации, конвертирования и архивирования баз данных Системы.

В аварийном режиме обеспечивается выполнение функций Системы при частичном или полном выходе из строя компонентов Системы с использованием резервных компонентов Системы.

2.5. Описание Системы

Система позволяет организовать, структурировать и упорядочить процессы системной интеграции и создания витрин данных на уровне региона.

Система взаимодействует в автоматическом режиме со следующими ресурсами:

- Типовое тиражируемое программное обеспечение «Витрина данных»;
- Агент ПОДД СМЭВ 4.

Типовое тиражируемое программное обеспечение «Витрина данных» и Агент ПОДД СМЭВ 4 имеются у Заказчика.

РСУД обеспечивает управление данными между различными источниками сведений и интегрирована с типовым тиражируемым программным обеспечением «Витрина данных», для актуализации данных в витринах, с использованием REST-API — интерфейса.

РСУД использует REST-API — интерфейс, для упрощения взаимодействия с информационными системами через REST-ПЗ в среде СМЭВ 4.

В рамках обработки данных РСУД выполняет следующие функции:

- Получение данных из СУБД: Postgres, MySQL, OrientDB, MongoDB;
- Получение данных через REST-API интерфейс из различных Информационных систем;
- Чтение структурированных данных из различных файловых форматов, таких как CSV, XML, JSON;
- Извлечение файлов из файлового хранилища S3 с последующим чтением данных;
- Трансформацию и преобразование данных, включая изменение типов данных, значений, базовые преобразования на основе регулярных выражений, а также валидацию на основе эталонных значений, с целью приведения данных к требуемой структуре в каждом конкретном случае.

Получение и обработка данных осуществляются в потоковом режиме (по частям) для оптимизации использования оперативной памяти. Все операции по обработке данных укладываются в допустимое пиковое потребление ОЗУ - 1 Гб.

РСУД поддерживает отправку уведомлений по E-mail при соответствующих настройках по работе с данными.

Для взаимодействия с витринами данных, РСУД обеспечивает последовательное изменение данных в витрине, исключая конфликты, используя механизм «Delta». Механизм «Delta» - определение разницы входных данных

Для изменения данных в витрине РСУД автоматически управляет состоянием «Delta» для каждой отдельной витрины данных. Каждая операция изменения данных в витрине начинается с открытия «Delta». После завершения операции изменения данных в витрине происходит закрытие «Delta» для фиксации изменений. Если изменение данных в витрине через РСУД завершилось неудачно, то Система автоматически обеспечивает откат «Delta», т.е. поддерживает целостность данных на момент изменения.

РСУД предоставляет управление «Delta» вручную, через соответствующие GET - запросы.

РСУД имеет возможность получать данные для витрин JSON формате. Аналогично, данные из СУБД – источников выгружаются РСУД так же в JSON формате, обеспечивая совместимость при работе с данными.

Обновление и вставка данных в витрину через РСУД осуществляется HTTP - методом POST.

Удаление данных из витрины через РСУД осуществляется HTTP - методом DELETE.

РСУД предусматривает, как автоматическое обновление, вставку и удаление данных, так и вручную, через вызов соответствующих HTTP - методов GET для управления «Delta» и HTTP - методов POST, DELETE, для непосредственного изменения данных в витрине.

Все операции по взаимодействию витринами данных укладываются в допустимое пиковое потребление ОЗУ - 1 Гб.

РСУД осуществляет сбор статистических данных по взаимодействию с витринами. Перечень собираемых данных по каждой витрине:

- Количество записей;
- Количество обращений на чтение данных;
- Количество операций по изменению данных;
- Дата последних изменений данных в витрине со стороны Системы;
- Количество ошибок при изменении данных.
- Собранные данные могут быть использованы для оценки состояния витрины данных.

3. ТРЕБОВАНИЯ К ОКАЗАНИЮ УСЛУГ

3.1. Общие требования

Оказываемые услуги могут выполняться Исполнителем как на территории Заказчика, так и удаленно по защищенному интернет-каналу для удаленного доступа к Системе. В обязанность Заказчика по обеспечению защищенного интернет-канала не входит оплата телематических услуг и иных расходов, необходимых Исполнителю для обеспечения удаленного доступа.

3.2. Требования к надежности

При оказании Услуг Исполнитель должен обеспечить доступность всех ранее реализованных функций Системы, в том числе не должно быть нарушено взаимодействие Системы с федеральной инфраструктурой электронного правительства и внешними информационными системами, взаимодействующими с Системой.

3.3. Требования к защите информации от несанкционированного доступа

Характер оказания услуг в рамках настоящего Технического задания предполагает удаленное подключение к серверам Заказчика, на которых размещена Система.

Исполнитель обеспечивает конфиденциальность, целостность и доступность информации, а также, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, ее безопасность при обработке персональных данных и иных сведений, не составляющих государственную тайну. Исполнитель несет ответственность за соблюдение этого требования в соответствии с Законодательством Российской Федерации.

3.4. Требования к патентной чистоте

Исполнитель использует только объекты интеллектуальной собственности, права на которые приобретены (получены) и используются без нарушений прав на интеллектуальную собственность третьих лиц или предоставлены Заказчиком. Это требование обеспечивает соблюдение авторских, смежных, патентных и иных прав разработчиков используемых сторонних компонентов.

Реализация технических, программных, организационных и иных решений, предусмотренных настоящим техническим заданием, не должна приводить к нарушению авторских, исключительных и смежных прав третьих лиц.

Исполнитель в рамках оказания услуг не должен нарушать авторские и исключительные права на объекты интеллектуальной собственности согласно ст. 1233, ст. 1252 и ст. 1270 ГК РФ.

При выполнении оказания Услуг по настоящему Техническому заданию не допускается полная или частичная замена Программного обеспечения, перечисленного в разделе 2 Технического задания.

3.5. Требования к оказанию Услуг

3.5.1. Общие требования к сопровождению и технической поддержке Системы

Настоящие требования к Услугам определяют требования к сервисам, а также закрепляют:

- Требования к порядку обращения в службу поддержки
- Состав оказываемых Услуг;
- Требования к порядку предоставления оказываемых Услуг.

Взаимодействие между сотрудниками Заказчика и Исполнителя и порядок оказания Услуг осуществляется методами, определенными Контрактом и настоящим Техническим заданием.

Рабочая численность персонала и необходимый уровень квалификации определяется Исполнителем таким образом, чтобы обеспечить требуемый уровень качества при оказании Услуг.

3.5.2. Требования к порядку обращения в службу поддержки

Процедурой сопровождения и технической поддержки должна быть предусмотрена омниканальность в части приема обращений. Исполнитель обеспечивает прием обращений от Заказчика и предоставляет информацию по следующим средствам коммуникации в рамках оказания услуг по техническому сопровождению системы:

- адрес электронной почты технической поддержки;
- номер телефона технической поддержки;
- система регистрации обращений, предоставленная Исполнителем;
- дополнительным каналом взаимодействия могут являться группы в популярных системах обмена текстовыми и голосовыми сообщениями.

Обращения могут быть следующих типов:

- Инцидент;
- Запрос на обслуживание;
- Консультация.

Регистрация обращений, поступивших непосредственно в Систему регистрации обращений, производится в режиме 24 часа 7 дней в неделю.

При поступлении обращения, являющегося неисправностью в работе Системы (Инцидентом), от Заказчика по любому из каналов, Исполнитель регистрирует Инцидент в системе регистрации обращений, предоставленной Исполнителем (далее – СРО, Система регистрации обращений) в срок не более 3 рабочих часов с момента поступления. В случае отсутствия доступа к СРО, Заказчик направляет суть проблемы по электронной почте или другому согласованному для таких случаев каналу взаимодействия, при этом срок регистрации обращения в СРО не ограничивается.

Обращения, не являющиеся Инцидентами, регистрируются в СРО Заказчиком или Исполнителем по договоренности без ограничения по времени поступления/обсуждения.

В случаях неработоспособности Системы перед обращением к Исполнителю Заказчик своими силами проводит первоначальную диагностику и убеждается, что неисправность находится не в зоне ответственности Заказчика.

Для оповещения о неработоспособности системы и получения консультаций по техническим и методическим вопросам представитель Заказчика имеет возможность направить заявку Исполнителю с результатами первичной диагностики и подтверждением того, что неисправность находится не в зоне ответственности Заказчика.

Обращения обрабатываются в режиме, определенным типом обращения, и приоритетом, в порядке их поступления.

3.5.3. Состав Услуг

В рамках настоящего Технического задания предоставляется Услуга по сопровождению и технической поддержке Системы в составе следующих сервисов:

- обеспечение функционирования Системы;
- устранение неисправностей Системы;
- проведение планово-профилактических работ;
- проведение ремонтно-восстановительных работ;
- обновление типового программного обеспечения;
- консультационная поддержка при взаимодействии с ситуационным центром;
- актуализация комплексной модели данных регламентированных запросов;
- обработка обращений, не связанных с неисправностями Системы;
- обработка обращений и выполнение мероприятий, связанных с перемаршрутизацией данных из систем источников данных;
- консультирование заказчика.

В зону ответственности Исполнителя, в период исполнения Контракта, входит поддержание Системы в работоспособном состоянии в части функционирования программного обеспечения Системы как в целом, так и его компонентов, выполнения Системой функций, указанных в пункте 2 настоящего Технического задания в рамках режима функционирования, а также консультационное сопровождение согласно требованиям настоящего Технического задания.

Проведение работ направленных на поддержание Системы осуществляется после согласования с Заказчиком.

В зону ответственности Исполнителя не входит информационно-сервисная и методологическая поддержка данных. В случае совпадения терминов при оказании услуг (например, обработка данных, верификация и т.д.) в зону ответственности Исполнителя входит только техническая составляющая, обеспечивающая штатное функционирование Системы.

3.5.3.1. Требования к порядку предоставления сервиса «Обеспечение функционирования Системы»

В рамках оказания Услуг определяются следующие режимы обеспечения функционирования Системы:

- Рабочий режим: с 09:00 до 18:00 (время в часовом поясе Заказчика) в рабочие дни;

Исполнитель обеспечивает:

- Прием обращений в режиме 24 часа 7 дней в неделю;
- Обеспечение полной работоспособности Системы в Рабочем режиме;
- Устранение неисправностей в зависимости от характера неисправности (приоритета Инцидента);
- Проведение планово-профилактических работ по поддержанию Системы в актуальном рабочем состоянии.

3.5.3.2. Требования к порядку предоставления сервиса «Устранение неисправностей Системы»

Исполнитель устраняет неисправности Системы, выявленные в рамках оказания Услуг, согласно настоящему Техническому заданию, при этом в зону ответственности Исполнителя не входит устранение неисправностей, выявленных на стороне Заказчика и на стороне третьих лиц (провайдера связи, поставщика электропитания и т.д.).

Неисправность Системы является Инцидентом и регистрируется в СРО в качестве обращения с типом «Инцидент».

Неисправностью не являются ниже перечисленные ситуации:

- Некорректная работа любого компонента системы из-за некорректной настройки или использования со стороны Пользователей Системы;
- Ограничения в работе системы, решение которых находятся вне зоны ответственности Исполнителя (на стороне третьих лиц);
- Ограничения в работе системы в результате форс-мажорных обстоятельств;
- Перерывы в работе системы, согласованные с Заказчиком;
- Проведение профилактических и плановых работ, согласованных с Заказчиком;
- Нарушение работоспособности функционала системы, вызванные проведением работ на стороне Заказчика.

Работы по устранению неисправности приостанавливаются Исполнителем в следующих случаях:

- если Исполнитель в результате диагностики выявлено, что неисправность находится в зоне ответственности Заказчика. Исполнитель информирует Заказчика о выявленной неисправности в зоне его ответственности по согласованным каналам связи;
- требуется действие со стороны Заказчика – до момента выполнения данного действия Заказчика. Заказчик информируется о необходимых действиях по согласованным каналам связи;
- Заказчику был отправлен запрос на получение дополнительной информации – до момента предоставления запрошенной информации от Заказчика;
- отсутствие возможности связаться со специалистами Заказчика, участие которых необходимо для устранения неисправности;
- по иным обстоятельствам, возникшим не по вине Исполнителя.

В случаях, представленных выше, время приостановки работ не входит в учет продолжительности устранения неисправности.

В отдельных случаях Исполнителю может потребоваться выполнение технологических работ для устранения причин неисправности или недопущения повторения их в будущем. Такие работы выполняются в соответствии с порядком предоставления сервиса «Проведение планово-профилактических работ» или «Проведение ремонтно-восстановительных работ».

Для обеспечения устранения неисправности системы проводится классификация в соответствии с приоритетами по степени срочности их устранения.

Наивысший приоритет: Полный отказ Системы на продуктивном сервере в течение более 20 минут, не позволяющий функционировать Системе для точек интеграции;

Высокий приоритет: Ошибки на продуктивном сервере, находящиеся в зоне ответственности Исполнителя, которые оказывают существенное негативное влияние на работоспособность и выполнение основных функций Системы (полная недоступность одной или нескольких основных функций для всех пользователей и объектов данных). При этом отсутствует возможность временного (обходного) решения.

Средний приоритет: Не относящийся к наивысшему и высокому приоритету – невозможность выполнения функций основного функционала для одного пользователя и/или для одного или нескольких объектов данных, обладающих специфическими параметрами, и/или одной или нескольких функций Системы. При этом отсутствует возможность временного (обходного) решения.

Низкий приоритет: Не относящийся к наивысшему, высокому и среднему приоритету, характеризуется наличием обходного решения, незначительно влияет на работу Системы.

Продолжительность устранения неисправности, а также периодичность информирования Исполнителем Заказчика о ходе устранения неисправности представлены в Error: Reference source not found1.

Табл. 1. Продолжительность устранения неисправности и периодичность информирования Исполнителем Заказчика

Уровень приоритета	Срок устранения
Наивысший	Не более 8 часов рабочего времени Исполнителя
Высокий	Не более 3-х дней рабочего времени Исполнителя
Средний	Не более 5-и дней* рабочего времени Исполнителя
Низкий	Не более 8-и рабочих дней* на предоставление ответа.

*В случае если для устранения неисправности необходимо исправление кода и обновление системы срок решения инцидента может быть увеличен.

В случае, если инцидент возник по причине применения средств защиты информации, не согласованного с Исполнителем, то данный инцидент регламентируется как «Низкий».

3.5.3.3. Требования к порядку предоставления сервиса «Проведение планово-профилактических работ»

Планово-профилактические работы по поддержанию системы в работоспособном состоянии Исполнитель проводит с согласия Заказчика, при этом выполнение этих работ не нарушает работоспособность системы. При необходимости проведения профилактических работ, связанных с прерыванием работоспособности системы более чем на 3 часа, время и срок выполнения таких работ согласовывается с Заказчиком не менее чем за 8 часов до планируемого срока осуществления плановых работ.

3.5.3.4. Требования к порядку предоставления сервиса «Проведение ремонтно-восстановительных работ»

Ремонтно-восстановительные работы выполняются специалистами со стороны Исполнителя и направлены на восстановление Системы. Ремонтно-восстановительные работы могут включать в себя диагностику неисправности системы, устранение сбоев в работе системы, восстановление работоспособности в случаях аварий электропитания и сбоев.

Ремонтно-восстановительные работы проводятся по факту наступления неисправности Системы, связанной со сбоем в работе Системы, и требуют согласования с Заказчиком.

Данные работы производятся компетентными в данном виде работ специалистами со стороны Исполнителя.

Ремонтно-восстановительные работы системного или не входящего в состав Системы программного обеспечения, обеспечения сетевой связанности серверов и/или технических средств, в том числе виртуальных машин, на которых развернута Система выполняются специалистами со стороны Заказчика.

3.5.3.5. Требования к порядку предоставления сервиса «Обновление типового программного обеспечения»

Обновление типового программного обеспечения проводится в случае выхода новых стабильных версий. Перед установкой обновления Исполнитель осуществляет установку и тестирование новой версии на собственных ресурсах. В случае отсутствия ошибок и влияния новой

версии на работоспособность функций Системы, обновленная версия типового программного обеспечения устанавливается в продуктивной среде.

В случае если используемая версия типового программного обеспечения не актуальна, не соответствует методическим рекомендациям и требованиям СМЭВ, накладывает ограничения на возможности функциональных требований Системы и не поддерживается, Исполнитель должен провести необходимые настройки Системы для обеспечения совместимости с новой версией типового программного обеспечения.

В случае если используемая версия типового программного обеспечения не накладывает ограничений на работу и функции Системы, не нарушает требования методических рекомендаций СМЭВ, а новая версия типового программного обеспечения вызывает ошибки в работе Системы и ограничения функциональности, то Исполнитель оставляет за собой право не проводить работы по обновлению типового программного обеспечения до выхода новых стабильных версий, в целях поддержания работоспособности и функций Системы.

Контроль, отслеживание выхода новых версий типового программного обеспечения, как и проверка совместимости с Системой, осуществляется Исполнителем.

3.5.3.6. Требования к порядку предоставления сервиса «Консультационная поддержка при взаимодействии с ситуационным центром»

В случае необходимости обращения в ситуационный центр в рамках оказываемых услуг, Исполнителем подготавливается необходимый состав информации для оформления обращения. Собранные информация передается Заказчику для оформления обращения в ситуационный центр.

Для предоставления сервиса «Консультационная поддержка при взаимодействии с ситуационным центром» Заказчиком должно быть оформлено обращение в СРО с типом «Консультация».

3.5.3.7. Требования к порядку предоставления сервиса «Актуализация комплексной модели данных регламентированных запросов»

При необходимости внесения изменений в комплексную модель данных и (или) корректировке регламентных запросов по созданным и подключенным к РСUD региональным витринам данных, Исполнитель проводит такие работы при наличии доступа в ЕИП НСУД. Вносимые изменения в комплексную модель данных и регламентированные запросы согласуются с Заказчиком. Необходимая нормативно-правовая база для согласования изменений в НСУД предоставляется Заказчиком.

Для предоставления сервиса «Актуализация комплексной модели данных регламентированных запросов» Заказчиком должно быть оформлено обращение в СРО с типом «Запрос на обслуживание».

3.5.3.8. Требования к порядку предоставления сервиса «Обработка обращений, не связанных с неисправностями Системы»

Обработка обращений, не связанных с неисправностями Системы, подразумевает необходимость проведения настроек с использованием имеющихся возможностей системы и выполняется в рамках запроса на обслуживание.

3.5.3.9. Требования к порядку предоставления сервиса «Обработке обращений и выполнение мероприятий, связанных с перемаршрутизацией данных из систем источников данных»

Исполнитель обеспечивает по согласованию с Заказчиком настройку и сопровождение маршрутов передачи сведений из систем-источников данных в Систему, а также настройку расписания обновления данных.

В рамках сервиса Исполнитель обеспечивает:

- изменение маршрутов передачи сведений в Систему;
- контроль их работоспособности;
- настройку и корректировку расписания обновления данных;

выявление и устранение ошибок маршрутизации.

Обработка обращений в рамках настоящего сервиса осуществляется в СРО. Для предоставления сервиса Заказчиком должно быть оформлено обращение в СРО с типом «Запрос на обслуживание». Сроки выполнения мероприятий по обращению согласуются Исполнителем с Заказчиком при регистрации обращения исходя из состава и трудоёмкости работ.

По итогам выполнения мероприятий Исполнитель информирует Заказчика о выполненных работах, внесённых изменениях в маршруты и (или) расписание обновления данных и их результатах.

3.5.3.10. Требования к порядку предоставления сервиса «Консультирование Заказчика»

Исполнитель выполняет консультирование для сотрудников Заказчика. Консультации проводятся Исполнителем удаленно: по электронной почте или через систему обмена текстовыми и голосовыми сообщениями. Список предлагаемых Исполнителем консультаций включает в себя:

- консультации по вопросам использования, настройки и возможностей системы;
- консультации по проведению превентивных мер для недопущения аварийных ситуаций в системе;
- консультации по предварительной диагностике и локализации возникшей неисправности системы;
- другие вопросы, связанные с работой Системы.

При невозможности решить проблему с помощью консультации специалист Исполнителя, проводивший консультации, должен передать заявку на следующий уровень технической поддержки и контролировать дальнейшее выполнение данной заявки.

Консультирование сотрудников Заказчика проводится в рабочее время и по рабочим (из расчета пятидневной рабочей недели с выходными субботой и воскресением) дням согласно трудовому законодательству РФ.

3.6. Требования к видам обеспечения

3.6.1. Требования к техническому обеспечению

В случае необходимости использования дополнительных технических средств в связи с ростом нагрузки и объема данных при функционировании ПО в инфраструктуре Заказчика, такие технические средства предоставляются Заказчиком. При предоставлении технических средств со стороны Заказчика для функционирования ПО Системы, Заказчик обеспечивает установку ОС и сетевую связанность. Предоставление технических средств выполняется Заказчиком согласно требованиям по запросу Исполнителя.

На компонентах Системы должно быть установлено только необходимое для функционирования программное обеспечение. В случае возникновения у Исполнителя необходимости установки дополнительного программного обеспечения для внедрения, настройки или мониторинга состояния Системы, Исполнитель в обязательном порядке согласовывает данные действия с Заказчиком. Исполнитель должен оповещать Заказчика о планируемых действиях по обновлению компонентов операционной системы.

Работы по установке и настройке, техническому обслуживанию и мониторингу средств защиты информации выполняются Заказчиком по согласованию с Исполнителем. Исполнитель подтверждает работоспособность компонентов и узлов Системы. Анализ инцидентов, которые могут быть связаны с работой СЗИ делаются прежде всего с привлечением Заказчика. Заказчик в том числе проверяет корректность настройки СЗИ, в случае необходимости отключается СЗИ для формирования заключения о влиянии или не влиянии применяемых СЗИ на компоненты и узлы серверов Системы. В случае, если инцидент возник по вине применения СЗИ, не согласованного с Исполнителем, то данный инцидент регламентируется как «Низкий».

Заказчик должен предоставить Исполнителю удаленный доступ до ЦОД и каждого сервера продуктивного контура, где функционирует ПО Системы, по защищенному каналу связи пропускной способностью не менее 10 Мбит/сек. Доступ к серверам должен включать прямой административный доступ к каждому серверу с УЗ Исполнителя защищенной сети по протоколам ssh, http, https.

В случае обнаружения несогласованных действий на серверах Системы Исполнителем, Заказчик в праве отключить доступ к серверам Системы Исполнителю на срок, необходимый для выяснения причин таких действий.

3.6.2. Требования к программному обеспечению

В ходе оказания услуг обеспечивается обновление текущей версии Системы до актуальной (полученной по результатам исполнения настоящего Контракта).

При оказании Услуг по настоящему Техническому заданию не допускается замена Программного обеспечения Системы, характеристики которого указаны в разделе 2 Технического задания.

4. ГАРАНТИИ И ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА

Исполнитель гарантирует качество оказываемых услуг действующим стандартам, нормам, правилам и техническим условиям, утвержденным на данный вид услуг.

Исполнитель выполняет гарантийные обязательства без дополнительных расходов со стороны Заказчика. Устранение недостатков оказанных услуг осуществляется Исполнителем за свой счет.

Гарантийный срок на оказанные услуги составляет 3 (три) месяца с даты подписания Сторонами документа о приемке.

Исполнитель в течение гарантийного срока обеспечивает устранение недостатков оказанных услуг в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента поступления заявки.

В случае обнаружения в гарантийные сроки недостатков, в том числе скрытых, Исполнитель за свой счет и своими силами в соответствии с извещением Заказчика, устраняет выявленные недостатки методом удалённого администрирования, либо в случае невозможности устранения недостатков таким способом, направляет в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения извещения в письменной форме своего уполномоченного представителя для устранения недостатков на месте, либо составления акта, если недостатки невозможно устранить в установленные сроки.

В случае неустранения недостатков и неявки уполномоченного представителя Исполнителя в установленный срок, Заказчик назначает комиссию с участием представителей Заказчика, которая определяет недостатки или назначает независимую экспертизу (выбор организации для экспертизы осуществляется Заказчиком). На основании заключения комиссии или результатов экспертизы комиссия принимает решение об устранении недостатков в оказанных услугах. Решение комиссии направляется Исполнителю в день его принятия. Исполнитель в течение 3 (трёх) рабочих дней с момента получения решения комиссии обязан известить Заказчика о сроках выполнения требований Заказчика. При отсутствии ответа Исполнителя, либо при его необоснованном отказе от устранения недостатков в оказанных услугах, Заказчик устраняет недостатки в оказанных услугах своими силами или силами третьих лиц с последующим возложением понесенных затрат на Исполнителя.

ФОРМА*

Отчет по сопровождению

Отчет в рамках Контракта № _____ от «___» _____ 2026 г.
на оказание услуг по сопровождению и технической поддержке государственной информационной системы «Региональная система управления данными
Амурской области»

Идентификатор запроса	Тема запроса	Тип запроса	Приоритет	Статус	Время создания	Плановое время решения	Фактическое время решения

Исполнитель _____/_____/

М.П.

Дата формирования: «___» _____ 2026 г.

* Стороны с формой отчета согласны

Заказчик*

Министерство цифрового развития и связи Амурской области
(Минцифры АО)

Исполнитель**

_____/

_____/