

Описание объекта закупки
на оказание услуг по технической поддержке прикладного программного
обеспечения информационной системы Калужской области «Система
автоматизированного документооборота Калужской области»

1. Общая информация об информационной системе Калужской области «Система автоматизированного документооборота Калужской области»

Информационная система Калужской области «Система автоматизированного документооборота Калужской области» (далее – СЭД САДКО) предназначена для автоматизации процессов делопроизводства и контроля исполнительской дисциплины в органах исполнительной власти Калужской области, органах местного самоуправления Калужской области, подведомственных организациях и иных учреждениях. Информационная система состоит из нескольких компонентов: аппаратная часть, системное программное обеспечение и прикладное программное обеспечение СЭД САДКО.

Исключительные права на СЭД САДКО принадлежат Калужской области в лице министерства цифрового развития Калужской области.

Первой линией техподдержки выступают сотрудники отдела инфраструктуры и связи управления информатизации и связи министерства цифрового развития Калужской области.

2. Срок оказания услуг

Срок оказания услуг по технической поддержке с даты заключения контракта, но не ранее «01» декабря 2026 по «30» ноября 2027 г включительно.

3. Требования к функциональным, техническим и качественным характеристикам оказываемых услуг

3.1. Услуга оказывается в рабочие дни с понедельника по четверг с 8:00 до 17:30 и в пятницу с 8:00 до 16:30.

3.2. Исполнитель должен выполнять функцию второй линии технической поддержки пользователей СЭД САДКО и последующих версий:

- принимать обращение в работу от первой линии;
- проводить диагностику. Несмотря на предварительную классификацию проблемы, проведенную первой линией, специалисты второй линии детально разбирают проблему пользователя, чтобы выяснить причину ее возникновения;
- определять действия, необходимые для устранения причины. В некоторых случаях для этого необходим выезд в офис Заказчика;
- решать пользовательскую проблему самостоятельно, при наличии компетенций и возможностей;
- в случае выхода причины обращения за рамки компетенции специалистов второй линии, переводить поступивший запрос разработчикам Системы, фиксируя сроки устранения проблемы и отчитываясь о проведенных работах в инструменте фиксации;
- закрывать заявку в используемом инструменте фиксации обращений после ее устранения и подтверждения со стороны первой линии поддержки.

3.3. Исполнитель, совместно с системными администраторами корпоративной сети Заказчика, должен организовать в инфраструктуре Заказчика автоматическое резервное копирование группы серверов СЭД САДКО, а так же разработать алгоритм восстановления из резервных копий серверов СЭД САДКО;

3.4. Исполнитель осуществляет актуализацию, сопровождение прикладного программного обеспечения СЭД САДКО, исправление обнаруженных ошибок в функционировании прикладного программного обеспечения СЭД САДКО, в том числе «Мобильного

кабинета» системы, мониторинг лог файлов и файлов с ошибками, генерируемых системой, а также СУБД. Мониторинг лог файлов и файлов с ошибками должен осуществляться не реже 2 раз в день, либо должно использоваться стороннее ПО для уведомления специалистов, о возникновении новых записей в указанных файлах.

- 3.5. Выявленные специалистами первой линии технической поддержки замечания ранжируются по степени критичности для эксплуатации системы специалистами, осуществляющими техническую поддержку функционирования Системы на стороне Заказчика, и передаются на рассмотрение Исполнителю. Возникающие в ходе работы замечания пользователей подразделяются на следующие основные категории:

Категория 1 («Ошибки»).

Замечания, вызванные явно определяемой неработоспособностью пользовательских интерфейсов СЭД САДКО, сбоями в заданной логике процессов документооборота, ошибками при работе с электронной подписью (далее - ЭП), за исключением сбоев, связанных с функционированием аппаратной части ЭП (неработоспособность ЭП, ошибки сертификатов, считывателей, контейнеров, ключей), невозможностью получить/отправить документы по действующим каналам обмена документами в Системе, нарушением целостности учетных данных, некорректностью данных в формируемых Системой отчетах. Такие замечания подлежат безусловному устранению Исполнителем в рамках данного контракта.

Категория 2 («Доработки»).

Замечания, не связанные с ошибками в работе СЭД САДКО, направленные на изменения функционала, с целью улучшения функциональности, а также ее пользовательских свойств. Исполнитель определяет трудозатраты, составляет частное техническое задание для доработки и передает документацию Заказчику, после чего Заказчик принимает решение о проведении последующих работ по модернизации системы СЭД САДКО.

- 3.6. При исправлениях ошибок, связанных с внесением изменений в исходный код ПО СЭД САДКО, Исполнитель самостоятельно осуществляет обновление прикладного программного обеспечения СЭД САДКО после тестирования и согласования изменений Заказчиком на тестовой платформе, а также предоставляет полное описание вносимых изменений и обновленный исходный код прикладного программного обеспечения СЭД САДКО. При оказании услуг по технической поддержке, связанных с приостановкой работы ПО, Исполнитель обязан уведомить Заказчика заблаговременно и согласовать с Заказчиком время проведения работ.

- 3.7. Исполнитель оказывает услуги путем:

- консультирования (по телефону, электронной почте);
- мониторинга работы программного комплекса, а в случае получения автоматического сообщения об ошибке на адрес электронной почты Исполнителя, начинает работы по устранению ошибки незамедлительно, уведомив о начале работ Заказчика (по телефону, электронной почте);
- диагностики критических ситуаций, через интерфейс сопровождаемой системы;
- исправления возникших неполадок;
- прибытия сотрудника Исполнителя на место оказания услуг (п.4 настоящего ООЗ) не позднее чем через 1 час, в случае возникновения программного сбоя, требующего для его исправления личного присутствия специалиста Исполнителя.

- 3.8. Исполнитель осуществляет сбор заявок со стороны Заказчика о выявленных проблемах через информационную систему (HelpDesk), а также по единому адресу электронной почты и/или телефону.

3.8.1. Заказчик должен иметь возможность отслеживать этапы выполнения заявок через информационную систему (HelpDesk), предоставляемую Исполнителем.

3.8.2. Заявки могут иметь 3 приоритета: Критичный, Высокий, Средний. Приоритеты указываются Заказчиком при формировании заявки. Заявки с более высоким

приоритетом имеют преимущество при обработке.

3.8.3. Исполнитель принимает заявку в работу и, в зависимости от приоритета заявки, выставляет в заявке ориентировочный срок окончания работ по данной заявке. Период времени для определения срока окончания работ для приоритетов определен следующий:

- Критичный – 4 рабочих часа с момента подачи заявки;
- Высокий – 12 рабочих часов с момента подачи заявки;
- Средний – 16 рабочих часов с момента подачи заявки.

Замечания, связанные с функционированием «Мобильного кабинета» системы ВСЕГДА имеют приоритет «Критичный» и рассматриваются вне очереди, за исключением случаев, когда в работе находится заявка содержащая описание проблемы являющейся критичной **для функционирования** системы в целом. Заккрытие заявки Исполнителем происходит только после запуска изменений в системе, подтверждения первой линией поддержки пользователей СЭД САДКО факта устранения замечания, а также размещения Исполнителем указания о выполнении работы в карточке заявки.

3.8.4. Информация о создании, запросе дополнительных сведений, либо информация об устранении ошибок в заявках со статусом выше, чем «Средний» дополнительно размещается специалистами Заказчика и Исполнителя в группе мессенджера МАХ, созданной Заказчиком, в которую входят сотрудники первой и второй линии технической поддержки СЭД САДКО.

3.9. Исполнитель представляет Заказчику отчет об оказанных услугах (бланк отчета). Отчёты должны содержать сведения:

- перечисление полученных за отчетный период заявок с разбиением по статусам;
- перечисление закрытых за отчетный период (1 месяц) заявок с разбиением по статусам;
- перечисление заявок находящихся в работе с учетом перешедших из предыдущих отчетных периодов;
- перечисление типов сообщений об ошибках в журналах системы управления базами данных.

3.10. В случае выхода новой версии операционной системы для «Мобильного кабинета», Исполнитель должен провести тестирование работоспособности существующей версии «Мобильного клиента», а в случае обнаружения сбоев в работе, уведомить Заказчика о данном факте, а также предпринять все возможные действия для устранения сбоев в работе. В случае невозможности устранения сбоев в работе мобильного приложения в рамках данного контракта Исполнитель уведомляет Заказчика.

4. Место оказания услуг

Все услуги могут осуществляться как на месте эксплуатации информационной системы СЭД САДКО по адресу: г. Калуга, пл. Старый Торг, 2, так и удаленно посредством канала связи, соответствующего требованиям информационной безопасности, согласованного с Заказчиком.

5. Требования к безопасности оказываемых услуг

5.1. Исполнитель должен гарантировать целостность, сохранность, исключение несанкционированного доступа и копирования информации, содержащейся в базе данных СЭД САДКО, а также информационных технологий и информации, получаемой в результате эксплуатации СЭД САДКО.

5.2. В ходе оказания услуг в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в области информационных технологий и защиты информации должны соблюдаться и обеспечиваться требования по безопасности и сохранности данных,

содержащихся в базе данных СЭД САДКО, их конфиденциальность.

5.3. Исполнитель обязан соблюдать требования пропускного режима и пребывания на объектах Заказчика, правил перемещения материальных ценностей, правил техники безопасности и противопожарной безопасности, утвержденные Заказчиком.

6. Оплата оказанных услуг

6.1. Оплата оказанных услуг производится Заказчиком ежемесячно, после предоставления Исполнителем бланка отчета о проделанной работе и универсального передаточного документа (далее-электронный акт).

6.2. Электронный акт предоставляется Исполнителем ежемесячно в течение 10 (десяти) рабочих дней месяца следующего за месяцем оказания услуг посредством электронного документооборота в единой информационной системе в сфере закупок (далее-ЕИС)

Директор

Алдошин С.С.