

Описание объекта закупки

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на оказание услуг по техническому сопровождению специального программного обеспечения государственной информационной системы планирования и контроля деятельности центральных исполнительных органов государственной власти Московской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области при размещении ими информации в социальных медиа и реагирования на жалобы жителей Московской области в социальных медиа

ОГЛАВЛЕНИЕ

1	ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ	4
1.1	Наименование услуг	4
1.2	Наименование и условное обозначение системы	4
1.3	Источник финансирования	4
1.4	Сведения о государственном Заказчике	5
1.5	Исполнитель	6
1.6	Сроки оказания услуг	6
1.7	Место оказания услуг	6
1.8	Перечень используемых терминов и сокращений	6
2	НАЗНАЧЕНИЕ СИСТЕМЫ, ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	8
2.1	Назначение Системы	8
2.2	Цели и задачи оказания услуг	9
3	СВЕДЕНИЯ О СОСТОЯНИИ СИСТЕМЫ	10
3.1	Общее описание состояния Системы на начало оказания услуг	10
3.1.1	Сведения о ранее заключенных государственных контрактах на создание Системы	10
3.1.2	Пользователи Системы	14
3.1.3	Функциональная схема деления Системы	15
3.1.4	Состав функциональных частей Системы (подсистем, модулей и др.) до начала оказания услуг	16
3.2	Ранее разработанная документация	23
3.3	Технические средства	24
3.4	Программные средства	24
4	ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ, СРОКАМ И ЭТАПАМ ИХ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	27
4.1	Требования к видам обеспечения	27
4.1.1	Требования к информационному обеспечению	27
4.1.1.2	Требования к структуре процесса сбора, обработки, передачи данных в Системе и представлению данных	28
4.1.1.3	Требования к защите данных от разрушений при авариях и сбоях в электропитании Системы	28
4.1.1.4	Требования к контролю, хранению, обновлению и восстановлению данных	28
4.1.2	Требования к лингвистическому обеспечению	29
4.1.3	Требования к техническому обеспечению	29
4.1.3.1	Требования к организации функционирования системы и порядку взаимодействия персонала Системы и персонала объекта автоматизации	29
4.1.3.2	Требования к защите от ошибочных действий персонала Системы	30
4.1.4	Требования к методическому обеспечению	30
4.1.5	Требования к телекоммуникационному обеспечению Системы	30
4.2	Требования к оказанию услуг этапов 1, 2 «Техническое сопровождение»	31
4.2.1	Требования к оказанию услуг информационного сопровождения Системы	31
4.2.2	Требования к оказанию услуг технической и информационно-консультационной поддержки пользователей Системы	31
4.2.3	Требования к оказанию услуг по техническому сопровождению Системы	32

4.2.3.1	Обслуживание СПО	32
4.2.3.2	Обслуживание ОПО	32
4.2.3.3	Резервное копирование	33
4.2.3.4	Мониторинг Системы	34
4.2.3.5	Регламентное обслуживание ОПО и СПО	35
4.2.3.6	Устранение инцидентов	35
4.2.4	Требования к защите информации	36
5	ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТАЦИИ	38
5.1	Требования к документу «Регламент резервного копирования и восстановления данных после сбоев»	39
5.2	Требования к документу «План мониторинга доступности Системы»	39
5.3	Требования к документу «Регламент эксплуатации и технического обслуживания Системы»	40
6	ПОРЯДОК КОНТРОЛЯ И ПРИЕМКИ УСЛУГ	40
6.1	Требования к приемке услуг	40
	ПРИЛОЖЕНИЕ А. СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ТЕХНИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ	41
A.1	Термины и сокращения	41
A.2	Общие сведения	43
A.3	Функции СТП и режим доступности функций	43
A.3.1.	Функции СТП	43
A.3.2.	Режим доступности функций	44
A.3.3.	Способы поступления обращений	45
A.4	Порядок обработки обращений, поступающих в СТП	45
A.4.1.	Правила работы с обращениями	45
A.4.2.	Приоритеты обработки ИТ- Инцидентов	49
A.4.3.	Приоритеты обработки обращений от Пользователей	49
A.4.4.	Ответственность за устранение ИТ-инцидентов	50
A.4.5.	Контрольные сроки решения (выполнения) обращений	51
A.4.6.	Статусы обработки Обращений в СУТП Заказчика	56
A.4.7.	Форма регистрации обращений в СУТП	56
A.5	Порядок модерации поступающих в Систему сообщений (модерации)	57
A.5.1.	Порядок обработки поступающих в Систему сообщений (модерация)	57
A.6	Порядок выполнения регулярных услуг	57
A.7	Режим работы и параметры производительности СПО	59
A.7.1.	Режим работы СПО	59
A.8	Методика оценки качества технического сопровождения	60
	ПРИЛОЖЕНИЕ Б. ОТЧЕТНЫЕ ФОРМЫ	63
B.1	Форма Информации о СТП Исполнителя	63
B.2	Форма Журнала обращений в СТП	64
B.3	Форма Журнала обслуживания ПО	65
B.4	Форма Отчета о недоступности СПО	65
B.5	Форма Отчета о качестве оказанных услуг	66
B.6	Форма Отчета о проведении услуг по информационно-техническому сопровождению	68

1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1 Наименование услуг

Оказание услуг по техническому сопровождению специального программного обеспечения государственной информационной системы планирования и контроля деятельности центральных исполнительных органов государственной власти Московской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области при размещении ими информации в социальных медиа и реагирования на жалобы жителей Московской области в социальных медиа (далее — услуги).

1.2 Наименование и условное обозначение системы

Информационная система планирования и контроля деятельности ЦИОГВ и ОМСУ Московской области при размещении ими информации в социальных медиа и реагирования на жалобы жителей Московской области в социальных медиа.

Сокращенное условное обозначение Системы — ИС ПКДСМ, Система.

1.3 Источник финансирования

Финансирование услуг осуществляется за счет средств бюджета Московской области, предусмотренных мероприятием «05.02. Развитие и эксплуатация (сопровождение и техническая поддержка) региональных информационных систем поддержки обеспечивающих функций и контроля результативности деятельности ЦИОГВ и ГО Московской области и ОМСУ муниципальных образований Московской области» подраздела 6.1 государственной программы Московской области «Цифровое Подмосковье» на 2023–2030 годы, утверждённой постановлением Правительства Московской области от 04.10.2022г. № 1059/35 «О досрочном прекращении реализации государственной программы Московской области «Цифровое Подмосковье» на 2018-2024 годы и утверждении государственной программы Московской области «Цифровое Подмосковье» на 2023-2030 годы».

Таблица 1 — Источники финансирования

№ п/п	Источник финансирования	Наименование и реквизиты программы (подпрограммы)	Номер и наименование мероприятия в подпрограмме	Код бюджетной классификации	Код по Общероссийскому классификатору продукции по видам экономической деятельности
1.	Бюджет Московской области 2027 г.	Государственная программа Московской области «Цифровое Подмосковье» на 2023–2030 годы, утвержденная постановлением Правительства Московской области от 04.10.2022 № 1059/35 «О досрочном прекращении реализации государственной программы Московской области «Цифровое Подмосковье» на 2018-2024 годы и утверждении государственной программы Московской области «Цифровое Подмосковье» на 2023-2030 годы». Подпрограмма 2 «Развитие информационной и технологической инфраструктуры экосистемы цифровой экономики Московской области».	Пункт 3.2. Мероприятие 05.02. Развитие и эксплуатация (сопровождение и техническая поддержка) региональных информационных систем поддержки обеспечивающих функций и контроля результативности деятельности ЦИОГВ и ГО Московской области и ОМСУ муниципальных образований Московской области» подраздела 6.1 государственной программы Московской области «Цифровое Подмосковье» на 2023–2030 годы, утверждённой постановлением Правительства Московской области от 04.10.2022 № 1059/35 (с изменениями и дополнениями).	КБК 826-0410 1520500610-246 КОСГУ 226 Код объекта Ш000001114Ш0000 00001	ОКПД2: 62.02.30.000 — Услуги по технической поддержке информационных технологий КОЗ2: 21.205.09.01.02.01.002 - Услуги по эксплуатации (сопровождение, техническая и консультационная поддержка) программного обеспечения прикладных систем

1.4 Сведения о государственном Заказчике

Государственный Заказчик:

- Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области (далее — Заказчик).

Адрес:

- 143407, Московская область, г. Красногорск, бульвар Строителей, д. 1.

1.5 Исполнитель

Определяется по результатам проведения открытого конкурса в электронной форме в соответствии с федеральным законом от 5 апреля 2013 года № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» (далее — Исполнитель).

1.6 Сроки оказания услуг

Начало оказания услуг – в соответствии со сроками, указанными в Календарном плане.

Окончание оказания услуг – в соответствии со сроками, указанными в Календарном плане.

Сроки оказания отдельных этапов услуг и результаты приведены в Календарном плане.

1.7 Место оказания услуг

Московская область, г. Красногорск, бульвар Строителей, дом 7.

1.8 Перечень используемых терминов и сокращений

Таблица 2 — Таблица сокращений

Сокращение	Описание
АРМ	Автоматизированное рабочее место
ВМ	Виртуальная машина в рамках инфраструктуры ЕИТО
Мингоуправление	Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области
ИС	Информационная система
КТС	Комплекс технических средств
МО	Московская область
ОМСУ МО	Органы местного самоуправления Московской области
ПК	Персональный компьютер
ПО	Программное обеспечение
СМИ	Средство массовой информации
СПО	Специальное программное обеспечение — программа для ЭВМ, обслуживаемая в рамках государственного контракта Системы
СУБД	Система управления базами данных
ТЗ	Описание объекта закупки. Техническое задание
ЦИОГВ МО	Центральные органы исполнительной власти Московской области
HTTP	Основной протокол прикладного уровня, используемый web-серверами в качестве протокола передачи гипертекстовой мультимедийной информации (от англ. <i>HyperText Transfer Protocol</i>)
ЧТЗ	Частное Техническое задание
HTTPS	Защищенный вариант протокола HTTP, обеспечивающий защищенное соединение с web-сервером за счет использования SSL

Сокращение	Описание
	(от англ. <i>HyperText Transfer Protocol Secure</i>)
JSON	Спецификация текстового представления программных объектов языка JavaScript — RFC 7159 THE JavaScript Object Notation (JSON) Data Interchange Format (http://www.rfc-editor.org/rfc/rfc7159.txt)
REST	Архитектурный стиль взаимодействия компонентов распределённого приложения в сети на основе спецификаций REST (RFC 6690, https://tools.ietf.org/html/rfc6690)
SMTP	Простой протокол передачи электронной почты (от англ. <i>Simple Mail Transfer Protocol</i>), относится к базовым протоколам прикладного уровня набора сетевых протоколов TCP/IP. Стандарт SMTP определен в RFC 5321 (обновление от 2008 г., http://www.rfc-base.org/txt/rfc-5321.txt)
SOAP	Протокол обмена структурированными сообщениями в формате XML в распределённой вычислительной среде, предназначен для взаимодействия web-сервисов (от англ. <i>Simple Object Access Protocol</i>)
SSL	Криптографический протокол, обеспечивающий установление безопасного соединения между клиентом и сервером (от англ. <i>Secure Sockets Layer</i>)
TCP/IP	Набор сетевых протоколов, применяемых в сети Интернет. Протоколы работают друг с другом в стеке, что означает, что протокол, располагающийся на уровень выше, работает «поверх» нижнего, используя механизмы инкапсуляции
XML	Спецификация расширяемого языка разметки, разработанная консорциумом W3C (Extensible Markup Language (XML) 1.1 Second Edition, https://www.w3.org/TR/xml11/)

Таблица 3 — Таблица терминов

Термин	Определение
Аутентификация пользователя	Процедура проверки подлинности пользователя перед началом сеанса работы с Системой
Авторизация пользователя	Процедура предоставления аутентифицированному пользователю прав на выполнение в Системе определенных действий, в соответствии с назначенной пользователю ролью
Заказчик	Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области (Мингосуправления МО)
Инцидент	Объект Системы, созданный на основании сообщения соцмедиа, отобранного при выявлении проблем и напряженностей в социальных медиа Московской области
Исполнитель	Исполнитель по Государственному контракту, приложением к которому являются настоящее ТЗ
Несанкционированный доступ	Доступ к информации, нарушающий правила разграничения доступа с использованием штатных средств, предоставляемых средствами вычислительной техники или автоматизированными системами. Под штатными средствами понимается совокупность программного, микропрограммного и технического обеспечения средств вычислительной техники или автоматизированных систем
Открытый	Печатные издания, электронные СМИ, телевизионные или

Термин	Определение
источник	радиоканалы, социальные медиа, web-сайты органов государственной власти
Публичная группа, паблик	Открытая группа (сообщество) в социальных медиа, в которой публикуемая информация открыта не только для всех зарегистрированных пользователей данной площадки социальных медиа, но и для всех пользователей сети Интернет
Программная процедура	Независимая именованная часть программы, которую после однократного описания можно многократно вызвать по имени из последующих частей программы для выполнения определенных действий
Система	Информационная система по планированию и контролю деятельности ЦИОГВ и ОМСУ Московской области по размещению информации в социальных медиа и по реагированию на жалобы жителей Московской области в социальных медиа
Сообщение	Публикация в открытых источниках, включающая в себя озаглавленный текст статьи (для печатных СМИ, интернет-СМИ, информационных агентств), либо текст сообщения в социальных медиа, либо расшифровку (транскрипт) сюжета радио или телевизионной передачи
Сообщество	Страница в социальной сети, которая объединяет пользователей по какому-либо признаку. Публикуемая в сообществе информация может быть открыта только для членов сообщества (закрытая группа), может быть доступна всем пользователям социальной сети (открытая группа), либо может быть доступна всем пользователям сети Интернет (публичная группа)
Социальные медиа, соцмедиа	Обобщенное название интернет-ресурсов массовых коммуникаций: блоги, микроблоги, социальные сети, интернет-форумы
Профиль, аккаунт, автор	Учетная запись пользователя площадки соцмедиа
Web-сервер	Аппаратно-программный комплекс, предназначенный для обслуживания по локальной вычислительной сети запросов на доступ к гипертекстовой информации по протоколу HTTP/HTTPS
Web-сервис	Программная компонента, обслуживающая запросы других программных компонент с использованием прикладных сетевых протоколов, например, SOAP

2 НАЗНАЧЕНИЕ СИСТЕМЫ, ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

2.1 Назначение Системы

Система предназначена для анализа сообщений СМИ и социальных медиа государственными органами исполнительной власти Московской области в следующих целях:

- выявление в режиме реального времени проблем и напряженностей в социальных медиа для их дальнейшей локализации по ведомственному и территориальному признаку, дальнейшей обработки в Системе в качестве инцидента;
- оперативная обработка инцидента по регламентированному настраиваемому процессу, с публикацией в социальных медиа информации о принятых мерах, получение обратной связи;
- оперативный и непрерывный анализ:
 - социально-демографической структуры, представленности, активности и интересов в социальных медиа различных социально-демографических групп;
 - активности в социальных медиа различных групп различных социально-демографических по основным направлениям социально-экономической сферы.

2.2 Цели и задачи оказания услуг

Целями оказания услуг являются:

- техническое сопровождение:

- обработка поступающих сообщений социальных медиа (модерация);
- техническая и консультационная поддержка Заказчика, и пользователей Системы;
- техническая поддержка и обеспечение бесперебойной работы СПО Системы.
- обеспечение бесперебойной работы Системы.

Показатели достижения целей оказания услуг приведены в таблице .

Таблица 4 — Показатели достижения целей технической поддержки Системы

№ п/п	Наименование показателя достижения цели	Ед. изм.	Значения показателя	
			Базовое (на начало оказания услуг технической поддержки по настоящему контракту)	Планируемое (на момент завершения оказания услуг технической поддержки по настоящему контракту)
Обеспечение бесперебойной работы Системы				
1.	Поддержание времени устранения инцидентов нормального приоритета	ч.	30	30
2.	Сохранение сроков модерации сообщений	раб. ч.	3,5	3,5

3 СВЕДЕНИЯ О СОСТОЯНИИ СИСТЕМЫ

3.1 Общее описание состояния Системы на начало оказания услуг

3.1.1 Сведения о ранее заключенных государственных контрактах на создание Системы

Сведения о ранее заключенных государственных контрактах на создание, развитие и сопровождение ИС ПКДСМ представлены в таблице .

Таблица 5 — Сведения о ранее заключенных контрактах на создание, развитие и сопровождение Системы

№ п/п	Реквизиты государственного контракта (номер, дата)	Предмет государственного контракта	Ссылка на страницу с информацией о контракте на официальном сайте в сети Интернет, содержащем реестр государственных и муниципальных контрактов
1.	ГК от 17.11.2017 № 67/17 Номер реестровой записи: 250471349221700007 1	Оказание услуг по созданию и внедрению специального программного обеспечения информационной системы по планированию и контролю деятельности ЦИОГВ и ОМСУ Московской области по размещению информации в социальных медиа и по реагированию на жалобы жителей Московской области в социальных медиа.	http://zakupki.gov.ru/epz/contract/contractCard/common-info.html?reestrNumber=2504713492217000071
2.	ГК от 23.09.2019 № 53/19 Номер реестровой записи 250471349221900005 3	Оказание услуг по развитию и техническому сопровождению специального программного обеспечения информационной системы по планированию и контролю деятельности ЦИОГВ и ОМСУ Московской области по размещению информации в социальных медиа и по реагированию на жалобы жителей Московской области в социальных медиа	https://zakupki.gov.ru/epz/contract/contractCard/common-info.html?reestrNumber=2504713492219000053
3.	ГК от 18.08.2020 № 42/20 Номер реестровой записи 014800000012000003 1	Оказание услуг и выполнение работ по развитию и техническому сопровождению специального программного обеспечения государственной информационной системы планирования и контроля деятельности центральных исполнительных органов государственной власти	https://zakupki.gov.ru/epz/order/notice/ok504/view/documents.html?regNumber=0148000000120000031

№ п/п	Реквизиты государственного контракта (номер, дата)	Предмет государственного контракта	Ссылка на страницу с информацией о контракте на официальном сайте в сети Интернет, содержащем реестр государственных и муниципальных контрактов
		Московской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области при размещении ими информации в социальных медиа и реагирования на жалобы жителей Московской области в социальных медиа	
4.	ГК от 17.05.2021 № 30/21 Номер реестровой записи 250471349222100002 7	Оказание услуг и выполнение работ по развитию и техническому сопровождению специального программного обеспечения государственной информационной системы планирования и контроля деятельности центральных исполнительных органов государственной власти Московской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области при размещении ими информации в социальных медиа и реагирования на жалобы жителей Московской области в социальных медиа	https://zakupki.gov.ru/epz/ contract/contractCard/common- info.html? reestrNumber=2504713492221000 027
5.	ГК от 25.10.2022 №014820000542200 0555	Выполнение работ по развитию и оказание услуг по техническому сопровождению специального программного обеспечения государственной информационной системы планирования и контроля деятельности центральных исполнительных органов государственной власти Московской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области при размещении ими информации в социальных медиа и реагирования на жалобы жителей Московской области	https://zakupki.gov.ru/epz/ contract/contractCard/common- info.html? reestrNumber=2502408515422000 020

№ п/п	Реквизиты государственного контракта (номер, дата)	Предмет государственного контракта	Ссылка на страницу с информацией о контракте на официальном сайте в сети Интернет, содержащем реестр государственных и муниципальных контрактов
		в социальных медиа	
6.	ГК от 29 мая 2023 г. №01482000024230000 06	Выполнение работ по развитию специального программного обеспечения государственной информационной системы планирования и контроля деятельности центральных исполнительных органов государственной власти Московской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области при размещении ими информации в социальных медиа и реагирования на жалобы жителей Московской области в социальных медиа	https://zakupki.gov.ru/epz/contract/contractCard/common-info.html?reestrNumber=2502408515423000010
7.	ГК от 13 декабря 2023 № 014820000242300002 7	Оказание услуг по техническому сопровождению специального программного обеспечения государственной информационной системы планирования и контроля деятельности центральных исполнительных органов государственной власти Московской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области при размещении ими информации в социальных медиа и реагирования на жалобы жителей Московской области в социальных медиа	https://zakupki.gov.ru/epz/contract/contractCard/common-info.html?reestrNumber=2502408515423000035
8.	ГК от 17 июня 2024 № 014820000242400000 5	Оказание услуг по развитию специального программного обеспечения государственной информационной системы планирования и контроля деятельности центральных исполнительных органов	https://zakupki.gov.ru/epz/contract/contractCard/common-info.html?reestrNumber=2502408515424000007

№ п/п	Реквизиты государственного контракта (номер, дата)	Предмет государственного контракта	Ссылка на страницу с информацией о контракте на официальном сайте в сети Интернет, содержащем реестр государственных и муниципальных контрактов
		государственной власти Московской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области при размещении ими информации в социальных медиа и реагирования на жалобы жителей Московской области в социальных медиа	
9.	ГК №01482000024240000 21 от 16.12.2024	Оказание услуг по техническому сопровождению специального программного обеспечения государственной информационной системы планирования и контроля деятельности центральных исполнительных органов государственной власти Московской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области при размещении ими информации в социальных медиа и реагирования на жалобы жителей Московской области в социальных медиа	https://zakupki.gov.ru/epz/order/notice/ok20/view/common-info.html?regNumber=0148200002424000021
10.	ГК № 014820000242500000 3 от 23.05.2025	Выполнение работ по развитию специального программного обеспечения государственной информационной системы планирования и контроля деятельности центральных исполнительных органов государственной власти Московской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области при размещении ими информации в социальных медиа и реагирования на жалобы	https://zakupki.gov.ru/epz/order/notice/ok20/view/common-info.html?regNumber=0148200002425000003

№ п/п	Реквизиты государственного контракта (номер, дата)	Предмет государственного контракта	Ссылка на страницу с информацией о контракте на официальном сайте в сети Интернет, содержащем реестр государственных и муниципальных контрактов
		жителей Московской области в социальных медиа	
11.	ГК №0148200002425000025 от 15.12.25	Оказание услуг по техническому сопровождению специального программного обеспечения государственной информационной системы планирования и контроля деятельности центральных исполнительных органов государственной власти Московской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области при размещении ими информации в социальных медиа и реагирования на жалобы жителей Московской области в социальных медиа	https://zakupki.gov.ru/epz/order/notice/ok20/view/common-info.html?regNumber=0148200002425000025
12.	ГК № 0148200002426000003 от 15.06.2026	Выполнение работ по развитию специального программного обеспечения государственной информационной системы планирования и контроля деятельности центральных исполнительных органов государственной власти Московской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области при размещении ими информации в социальных медиа и реагирования на жалобы жителей Московской области в социальных медиа	https://zakupki.gov.ru/epz/order/notice/ok20/view/common-info.html?regNumber=0148200002426000003

3.1.2 Пользователи Системы

Категории пользователей Системы и количество пользователей данных категорий приведено в таблице .

Таблица 6 — Категории пользователей Системы

№ п/п	Категория пользователей	Количество	
		2026	2027
Пользователи-сотрудники правительства Московской области		310	310
1.	Сотрудники Правительства Московской области, центральных исполнительных органов государственной власти и государственных органов Московской области.	90	90
2.	Сотрудники органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области.	220	220
Обслуживающий персонал		14	14
3.	Системный администратор	1	1
4.	Специалист по техническому обслуживанию	1	1
5.	Специалист по технической поддержке	1	1
6.	Администратор информационной безопасности	1	1
7.	Модератор первичной обработки	10	10

Пользователями Системы являются сотрудники Правительства Московской области, центральных исполнительных органов государственной власти и государственных органов Московской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области.

Целевая численность пользователей Системы — 310 человек.

3.1.3 Функциональная схема деления Системы

Система состоит из следующих подсистем и модулей (см. рисунок):

- функциональные подсистемы и модули:
 - подсистема сбора данных открытых источников;
 - подсистема обработки инцидентов;
 - модуль «Telegram-бот»;
 - модуль интеграции с каналом электронной почты;
 - мобильное приложение;
- обеспечивающие подсистемы:
 - подсистема хранения;
 - подсистема информационной безопасности;
 - подсистема администрирования.

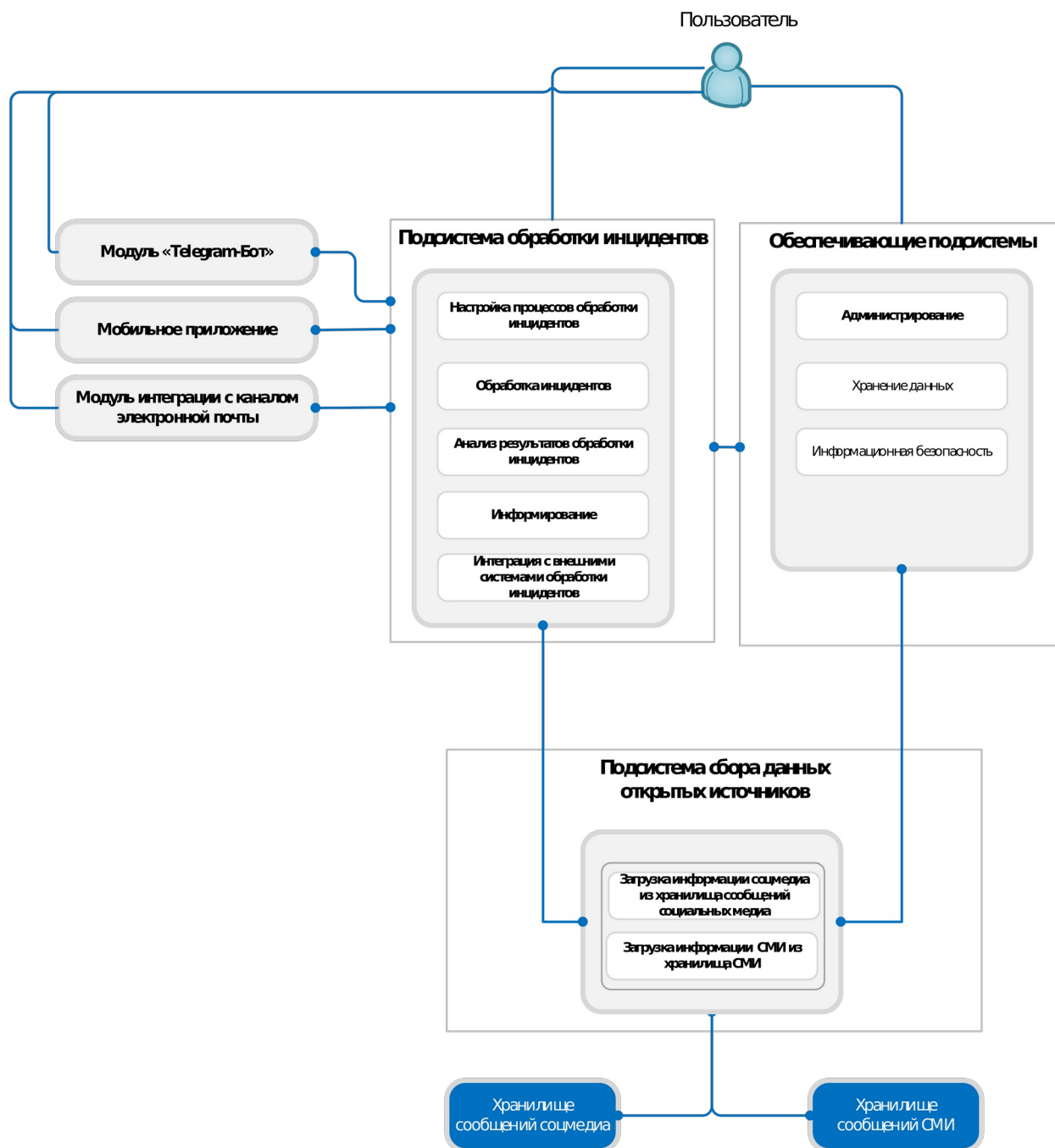


Рисунок 1 — Функциональная схема деления Системы

3.1.4 Состав функциональных частей Системы (подсистем, модулей и др.) до начала оказания услуг

Состав функциональных частей Системы (подсистем, модулей и др.) и их функций до начала оказания услуг представлены в таблице .

Таблица 7 – Перечень функциональных частей Системы и их функций до начала оказания услуг

№ п/п	Функциональная часть Системы	Функции
1.	Подсистема сбора данных открытых	– загрузка информации социальных медиа по заданным темам мониторинга для процесса

№ п/п	Функциональная часть Системы	Функции
	источников	обработки инцидентов в и формирования динамических отчетов из предоставляемого Исполнителем хранилища сообщений соцмедиа; – загрузка информации СМИ по заданным темам мониторинга для формирования динамических отчетов из предоставляемого Исполнителем хранилища сообщений СМИ; – определение местоположения автора сообщения соцмедиа: - определение местоположения автора сообщения соцмедиа на основании данных, получаемых из хранилища сообщений соцмедиа; - уточнение местоположения автора сообщения соцмедиа на основании данных локации последнего сообщения автора; – автоматическая фильтрация спам-сообщений на основе обучаемой модели, построенной на базе алгоритмов кластеризации с использованием метрики TF/IDF; – уточнение сопроводительных сведений сообщения с использованием данных, обработанных сервисом с ППО ИРБНС РТ Заказчика; – загрузка обновления изменённых сообщений соцмедиа; – сбор из личных чатов, групп и каналов мессенджера МАХ; – сбор и автоматическое обновление метрик вовлеченности сообщений.
2.	Подсистема обработки инцидентов	– настройка процесса обработки инцидента; – правила обработки сообщений (все поступающие в Систему сообщения социальных медиа по направлениям мониторинга обрабатываются по созданным в Системе активным правилам) с возможностью просмотра списка правил, создания(редактирования) правил. Сообщение считается соответствующим правилу, если оно соответствует всем заполненным критериям отбора для одного из следующих действий: создать инцидент, переместить в отобранные, удалить; – правила обработки инцидентов (обработке по правилам подвергаются все активные инциденты Системы, за исключением инцидентов, открытых пользователями в данный момент) с возможностью просмотра списка правил, создания (редактирования) правил. Инцидент считается соответствующим правилу, если он соответствует всем заполненным критериям отбора одного из следующих действий: установить исполнителя,

№ п/п	Функциональная часть Системы	Функции
		установить важность, переместить на этап. Настройка ограничений на назначение инцидентов на пользователя. Настройка цветовой индикации инцидента в зависимости от оставшегося срока обработки. Отключение уведомлений об изменении списка инцидентов. Учет тегов; – настройка уровня сервиса; – настройка групповой обработки инцидентов; – ведение индивидуального рабочего графика пользователя; – настройка разрешений доступа пользователей к темам мониторинга инцидентов; – учет аудитории автора при оценке важности сообщения; – настройка автоматического определения важности инцидентов с учетом аудитории страницы социальной сети, на которой размещено сообщение автора; – настройка гибкого представления списка карточек инцидентов; – настройка разрешений пользователей на выбор аккаунтов для публикации; – объединение сообщений при создании инцидента; – настройка объединения инцидентов по роли; – настройка получения личных сообщений из аккаунтов социальных сетей; – настройка опции фильтрации и отмены фильтрации спам-сообщений из личных диалогов аккаунтов социальных сетей; – настройка параметра загрузки всего диалога личных сообщений или только сообщений собеседника; – настройка параметра ручной публикации в личные сообщения; – настройка «горячих» кнопок для быстрого закрытия инцидентов; – настройка звукового оповещения для уведомлений; – проверка наличия ссылок в тексте ответа на инцидент; – отображение локации для официальных страниц; – определение локации сообщения, по ключевым словам, в тексте сообщения; – настройка рабочего расписания с учетом важности; – настройка рассылки уведомлений в telegram-бот; – обработка инцидентов:

№ п/п	Функциональная часть Системы	Функции
		– отбор сообщений; – фильтрация списка сообщений; – модерация сообщений; – создание инцидента, включая создание инцидента на основе автоправил с автоматически определяемыми темой и исполнителем; – автоматическое заполнение поля «Категория» инцидента на основе данных справочника «Категории»; – подготовка ответа, включая контроль длины текста ответа, проверки орфографии, прикрепления сопроводительных файлов к публикуемым ответам; – ожидание ответа; – готовность; – сбор сообщений инцидента; – объединение инцидентов; – удаление инцидентов; – восстановление инцидентов; – ручное создание инцидентов; – фильтрация списка инцидентов; – гибкая сортировка списка инцидентов; – интеграция с социальной сетью «Одноклассники»; – выявление «обсуждений» в сообщениях ВК; – интеграция с электронной почтой; – групповая обработка сообщений и инцидентов; – публикация ответа, включая публикацию опросных анкет, удаления опубликованного ответа, упрощенно публикации ответа, подтверждения при ручной публикации; – цветовая индикация; – предоставление доступа к инцидентам в режиме просмотра; – отображение локации автора на карте; – поиск инцидентов, в том числе расширенный; – создание разных инцидентов из похожих сообщений; – возврат инцидента с шага «Согласование»; – автоматическое указание темы инцидента; – публикация опроса в личном диалоге при обработке инцидента; – автоматическое проставление подписи в тексте ответа на инцидент; – работа с сообщениями в карточке автора;

№ п/п	Функциональная часть Системы	Функции
		– работа с сообщениями, присоединенными к инциденту, в карточке инцидента; – быстрое закрытие инцидентов; – редактирование текста примечаний; – автоподстановка значений при ручном создании инцидента; – разметка инцидентов при помощи тегов; – взаимодействие с мессенджером Telegram (получение личных сообщений, постов и комментариев, информации об авторе, публикация ответов); – публикация ответов на отзывы в Яндекс картах; – блокировка сообщения при создании инцидента; – связывание полей «Локация» и «Адрес» инцидента; – заполнение поля «Адрес» инцидента, включая: ○ определение адреса путем указания геометки на карте или выбора из предлагаемого Системой списка; ○ определение адреса инцидента посредством поиска по названию объекта; ○ определение адреса инцидента по данным текста сообщения инцидента; ○ возможности указания для инцидента до 5 адресов; ○ определение и сохранение координат адреса объекта; – массовое согласование инцидентов; – анализ результатов обработки инцидентов; – анализ авторов инцидентов; – анализ процесса обработки инцидентов; – анализ работы исполнителей; – автоматизация формирования отчетов; – информирование: – информирование пользователей при наступлении соответствующего события; – выбор способа информирования пользователей в зависимости от условий работы пользователя; – интеграция с внешними системами обработки инцидентов; – функции просмотра измененных сообщений с соцмедиа;

№ п/п	Функциональная часть Системы	Функции
		– функции отправки ответа на сообщения из телеграмм-чата МО; – функция расчета сроков обработки инцидента после возврата на шаг Инцидент; – функции автоматического определения локации на основании адреса из Яндекс Карт; – функции фильтрации по фильтрам: - о «Срок вторичной реакции за период»; - о «Срок на шаге». – функции ведения справочника модернизированных шаблонов; – функции отображения и редактирования в карточке инцидента социальных статусов автора; – функции определения ажиотажности, отображения и редактирования в карточке инцидента; – функции отображения метрик вовлеченности; – функции генерации ответа с использованием сервиса ИИ Московской области; – функции обработки сообщений, полученных из личных чатов и групп мессенджера МАХ.
3.	Модуль «Telegram-бот»	– функционирование в рамках мобильного приложения для обмена мгновенными сообщениями Telegram; - интеграция с мобильным приложением с использованием программного интерфейса Telegram; - обеспечение диалога с пользователем в режиме интерактивного «бота»; – привязка/отключение пользователя мобильного приложения; – обеспечение мобильных сотрудников функциями подготовки ответов на назначенные инциденты: - отображение уведомлений о назначенных инцидентах; - отображение информации о назначенном инциденте путем перехода из уведомления или прямого ввода пользователем номера инцидента с последующим отображением детальной информации об инциденте, возможностью перевода инцидента на другой шаг обработки; - подготовка ответов на выбранный инцидент: ввод текста ответа, выбор учетной записи, от имени которой будет опубликован ответ на инцидент, прикрепление ссылки и скриншота при

№ п/п	Функциональная часть Системы	Функции
		ручной публикации перед отправкой ответа на согласование, перевод инцидента на этап публикации ответа, отображение результата публикации (успех или причина ошибки); – отображения уведомлений.
4.	Модуль интеграции с каналом электронной почты	– регулярная загрузка в Систему почтовых сообщений из настроенных почтовых ящиков по протоколу IMAP; – отправка подготовленных в подсистеме обработки инцидентов ответов адресатам сообщений по электронной почте по протоколу SMTP
5.	Модуль «Мобильное приложение»	– аутентификация пользователей в мобильном приложении; – обработка инцидентов: – просмотр списка инцидентов; – отображение карточки инцидента с детальной информацией по инциденту. включая просмотр и редактирование адреса инцидента и примечаний к инциденту, – перенос инцидента на шаг обработки; – назначение/изменение исполнителя; – подготовка ответа: ввода текста ответа, выбора шага для переноса инцидента, выбора аккаунта, от которого будет опубликован ответ на инцидент, выбора шаблона ответа, выбора проекта ответа; – согласование ответа; – возврат ответа на доработку исполнителю с указанием примечания – функции информирования; – функции настройки правил информирования через push-уведомления в мобильном приложении; – сортировка инцидентов в ленте; – фильтрация инцидентов в ленте; – поиск инцидента; – отображение списка сообщений; – заполнение поля «Решение».
6.	Подсистема хранения данных	– хранение информации Системы; – оперативный доступ подсистем к информации; – архивацию данных и восстановление из резервных копий
7.	Подсистема информационной безопасности	– разграничение доступа к информации Системы; – обеспечение сохранности и доступности информации; – обеспечение защиты информации при передаче по

№ п/п	Функциональная часть Системы	Функции
		каналам связи; – протоколирование событий безопасности
8.	Подсистема администрирования	– ведение справочников: - настройка процесса обработки инцидентов, содержащего информацию для каждого этапа процесса; - правил обработки сообщений; - правил обработки инцидентов; - тем мониторинга; - важность инцидентов; - категорий инцидентов, включая привязку категорий к темам; - категорий автора; - авторов соцмедиа; - территориальных образований Московской области; – ведение ролей Системы, включая настройку ролей для массового согласования; – ведение аккаунтов, от имени которых осуществляться публикация подготовленного ответа; – ведение реестра пользователей Системы; – ведение журнала событий; – ведение пользовательских справочников (доступно ведение до 10 пользовательских справочников); – ведение справочника шаблонов ответа; – ведение справочника опросных анкет»; – ведение справочника отделов с возможностью прикрепления/открепления сотрудника; – настройка каналов загрузки сообщений по электронной почте; – настройка правил назначения свойств создаваемым инцидентам по наличию ключевых слов в тексте исходных сообщений; – настройка массового согласования инцидентов; – функции настройки производственного календаря; – функции ведения справочника шаблонов; – функции ведения справочника «Социальный статус авторов»; – функция ведения метрик ажиотажности.

3.2 Ранее разработанная документация

Заказчик должен предоставить Исполнителю ранее разработанные документы на Систему не позднее чем через 5 рабочих дней после получения официального запроса от Исполнителю на электронный адрес Заказчика (mits@mosreg.ru) в составе, приведённом в таблице .

Таблица 8 — Сведения о ранее разработанной документации

№ п/п	Шифр документа	Наименование документа
1.	13582363.506180.0148200002426000003.ТЗ	Частное техническое задание на развитие Системы
2.	13582363.506180.0148200002426000003.П2	Пояснительная записка к техно-рабочему проекту
3.	13582363.506180.0148200002426000003.ПА	Описание программного обеспечения
4.	13582363.506180.0148200002426000003.П5	Описание информационного обеспечения
5.	13582363.506180.0148200002426000003.П9	Описание комплекса технических средств
6.	13582363.506180.0148200002426000003ПМ.02	Программа и методика приемочных испытаний
7.	13582363.506180.0148200002426000003.ИЗ.01	Руководство пользователя
8.	13582363.506180.0148200002426000003ИЗ.02	Руководство администратора
9.	13582363.01482000024250000025.РЗ	План мониторинга доступности Системы
10.	-	Регламент резервного копирования и восстановления данных после сбоев
11.	13582363.01482000024250000025.Р1	Регламент эксплуатации и технического обслуживания Системы

3.3 Технические средства

Состав технических средств (виртуальных машин) и их технические характеристики приведены в таблице .

Таблица 9 — Комплекс технических средств Системы

Назначение ВМ	vCPU	RAM (ГБ)	HDD (ГБ)
Сервер мониторинга ошибок интерфейса	16	32	240
Сервер приложений	52	186	3000
Сервер сбора лог-сообщений	16	40	2400
Сервер системы мониторинга	16	24	600
Сервер СУБД	96	256	2200
Сервер телеграмм бота	8	32	200
Сервер in-memory базы данных	12	64	400
Фронтальный HTTP-сервер	32	112	800
Общий итог	248	746	9840

3.4 Программные средства

Сведения об общем ПО Системы приведены в таблице .

Таблица 10 — Сведения о ПО и языках программирования, используемых в рамках ИС ПКДСМ

№ п/п	Наименование ПО	Описание ПО	Тип интеллектуальных прав, которыми обладает Заказчик на ПО
1.	Astra Linux	Операционная система	Лицензионное соглашение
2.	NGINX	Прокси-сервер для балансировки нагрузки	Свободное программное обеспечение
3.	PostgreSQL	Система управления базами данных	Свободное программное обеспечение
4.	Redis	Система управления нереляционными высокопроизводительными СУБД	Свободное программное обеспечение
5.	Redis-Sentinel	Программный балансировщик нагрузки на систему управления нереляционными высокопроизводительными базами данных Redis	Открытое Лицензионное соглашение
6.	Django	Фреймворк для веб-приложений на языке Python, использующий шаблон проектирования MVC	Свободное программное обеспечение
7.	Python	Объектно-ориентированный язык программирования и среда времени выполнения	Свободное программное обеспечение
8.	Celery	Распределённая очередь заданий, реализованная на языке Python	Свободное программное обеспечение
9.	Doker	Программное обеспечение для автоматизации развёртывания и управления приложениями в средах с поддержкой контейнеризации	Свободное программное обеспечение
10.	Zabbix	Система мониторинга доступности элементов вычислительной инфраструктуры: сервисов компьютерной сети, серверов и сетевого оборудования	Открытое Лицензионное соглашение
11.	Nfs-utils	Пакет настройки сетевой файловой системы	Свободное программное обеспечение

12.	Minio	Высокопроизводительное объектное хранилище	Свободное программное обеспечение
13.	Etc	Высоконадёжное распределённое хранилище для пар ключ-значение	Свободное программное обеспечение
14.	Keepalived	Отказоустойчивый балансировщик нагрузки	Свободное программное обеспечение
15.	Sentry	Средство мониторинг ошибок интерфейса Системы	Свободное программное обеспечение
16.	Nginx	Балансировщик высокой доступности TCP и HTTP- приложений	Свободное программное обеспечение
17.	Patroni	Приложение для управления кластерами СУБД на базе PostgreSQL	Открытое Лицензионное соглашение
18.	Language Tool	Программное обеспечение для проверки орфографии	Свободное программное обеспечение
19.	Elasticsearch	Поисковый движок с json rest api, использующий Lucene	Свободное программное обеспечение
20.	Flower	Мониторинг и веб интерфейс для Celery	Свободное программное обеспечение

—

4 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ, СРОКАМ И ЭТАПАМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

4.1 Требования к видам обеспечения

4.1.1 Требования к информационному обеспечению

4.1.1.1 Требования к предоставляемому Исполнителем хранилищу сообщений соцмедиа

Таблица 11 — Требования к предоставляемому Исполнителем хранилищу сообщений соцмедиа

№ п/п	Требование	Значение
1.	Количество обрабатываемых открытых источников социальных медиа.	более 600 млн.
2.	Задержка между публикацией сообщения и загрузкой его в хранилище сообщений соцмедиа Исполнителя.	менее 1 часа
3.	Задержка между загрузкой сообщения в хранилище сообщений соцмедиа Исполнителя и загрузкой его в Систему.	менее 1 часа
4.	Задержка между изменением информации пользователей социальных сетей vk.com, odnoklassniki.ru и изменением этой информации в хранилище сообщений соцмедиа и их загрузкой в Систему	менее 24 часов

4.1.1.2 Требования к предоставляемому Исполнителем хранилищу сообщений СМИ

Таблица 12 — Требования к предоставляемому Исполнителем хранилищу сообщений СМИ

№ п/п	Требование	Значение
1.	Количество обрабатываемых источников СМИ,	более 30 000
2.	в том числе количество анализируемых источников СМИ Московской области.	более 1200
3.	Объем справочника объектов мониторинга (персон, компаний, брендов, топонимов).	более 40 000
4.	Задержка между публикацией сообщения интернет-СМИ и попаданием его в хранилище сообщений СМИ Исполнителя.	менее 20 мин
5.	Срок загрузки печатных изданий федерального уровня с PDF-макетов, получаемых из редакций СМИ.	до 14:30 дня выхода издания в свет
6.	Срок загрузки печатных изданий Московской области с PDF-макетов, получаемых из редакций СМИ.	до 19:00 в день выхода издания в свет
7.	Период хранения обработанных сообщений в хранилище сообщений СМИ Исполнителя.	не менее 30 календарных дней с даты публикации в источнике

4.1.1.3 Требования к структуре процесса сбора, обработки, передачи данных в Системе и представлению данных

Основными источниками информации для Системы должны являться:

- документы в электронной форме;
- данные внешних систем;
- файловая система.

Сбор массивов информации должен происходить в процессе эксплуатации системы путём:

- автоматического импорта данных, полученных от внешних систем;
- ввода пользователями информации в экранных формах и её последующего сохранения в базе данных.

Контроль целостности данных должен обеспечиваться прикладным ПО Системы и встроенными в используемую СУБД средствами (ограничениями, индексами, первичными и вторичными ключами).

Ввод и корректировка данных должна осуществляться только через программные компоненты системы. Прямой доступ пользователей к БД не предполагается.

4.1.1.4 Требования к защите данных от разрушений при авариях и сбоях в электропитании Системы

В Системе должна быть обеспечена защита данных от утраты или нарушения целостности в следующих случаях:

- при сбоях в электропитании серверного оборудования — средствами СУБД, обеспечивающей сохранность данных в состоянии на момент последней завершённой транзакции;
- при авариях, приведших к невозможности восстановления данных с сервера СУБД — использованием процедур резервного копирования баз данных Системы и хранения резервных копий на съёмном носителе.

Дополнительные требования к защите данных от разрушений при авариях и сбоях в электропитании Системы не предъявляются.

4.1.1.5 Требования к контролю, хранению, обновлению и восстановлению данных

Подсистема загрузки данных из внешних систем и подсистема загрузки данных открытых источников должны обеспечивать контроль загружаемых данных:

- контроль корректности вводимых данных;
- контроль данных на наличие обязательных параметров;
- контроль форматов, вводимых данных;
- контроль размера (ёмкости) вводимых данных.

Контроль данных в БД должен осуществляться с помощью встроенных в СУБД инструментов (проверок ссылочной целостности, формирования ключей, индексов).

Для восстановления данных должны быть предусмотрены процедуры, которые должны быть описаны в документе «Регламент резервного копирования данных и восстановления после сбоев» (см. подраздел 5.1 настоящего ТЗ).

4.1.2 Требования к лингвистическому обеспечению

Все экранные формы, выходные формы, инструкции по работе, вся документация должны быть выполнены на русском языке. Исключения могут составлять только системные сообщения, не подлежащие русификации.

4.1.3 Требования к техническому обеспечению

Техническое обеспечение для серверов предоставляется Заказчиком в виде виртуальных машин в рамках инфраструктуры ЕИТО, с соответствующим согласованием выделяемых ресурсов с Мингосуправления Московской области, в соответствии с Регламентом размещения информационных систем в ЕИТО ПМО, утвержденного распоряжением от 08.07.2016 г. № 10-49/РВ.

Конфигурация серверов Системы предусматривает размещение компонентов Системы на базе двух географически разделённых площадок ЕИТО с реализацией механизмов отказоустойчивости и репликации данных на резервную площадку.

Клиентская часть Системы совместима с компьютерами и мобильными устройствами со следующими характеристиками:

- для работы клиентской части Системы на персональном компьютере:
- процессор: Intel Celeron 1800 МГц;
- оперативная память: 4 Гб;
- жесткий диск: 100 Гб;
- разрешение экрана: 1366×768 (HD), 1920×1080 (Full HD);
- для работы клиентской части Системы на мобильном устройстве:
- частота процессора: 1 Гц,
- объем оперативной памяти: 1 Гб,
- разрешение сенсорного экрана: от 1920×1080 до 2048×1536.

4.1.3.1 Требования к организации функционирования системы и порядку взаимодействия персонала Системы и персонала объекта автоматизации

Функционирование Системы должно организовываться в рамках выполнения должностных обязанностей пользователей Системы.

4.1.3.2 Требования к защите от ошибочных действий персонала Системы

Защита от ошибочных действий персонала Системы должна обеспечиваться с помощью средств управления правами доступа пользователей к информации в соответствии с ролевой моделью.

Для обеспечения восстановления информации, утраченной в результате ошибочных действий пользователей и обслуживающего персонала Системы, должно быть реализовано циклическое резервное копирование всех данных Системы с сохранением нескольких версий резервных копий.

4.1.4 Требования к методическому обеспечению

Требования к методическому обеспечению Системы не предъявляются.

4.1.5 Требования к телекоммуникационному обеспечению Системы

Телекоммуникационное обеспечение Системы должно основываться на публичных каналах связи сети Интернет, как проводных, так и беспроводных по стандартам IEEE 802.3, IEEE 802.11 и UMTS. Каналы связи должны поддерживать передачу данных с использованием стека протоколов TCP/IP. Должно поддерживаться шифрование с использованием SSL-сертификатов. Взаимодействие между клиентской частью и сервером приложений должно производиться по протоколу HTTPS.

Связь между компонентами Системы должна осуществляться с использованием локальной сети и открытых каналов связи сети Интернет.

Пропускная способность каналов связи:

- между компонентами Системы:
- не ниже 1000 Мбит/с;
- между АРМ пользователя и Системой:
- не ниже 300 кбит/с.

Состав услуг, которые должен выполнить Исполнитель, ожидаемые результаты, сроки и этапы оказания приведены в Календарном плане (Приложение 6 к Государственному контракту).

4.2 Требования к оказанию услуг этапов 1, 2 «Техническое сопровождение»

В рамках оказания услуг по техническому сопровождению Исполнитель должен организовать работу СТП, состоящей из профильных специалистов, Исполнитель для оказания следующих услуг:

- информационное сопровождение Системы (см. подраздел 4.2.1 настоящего ТЗ);
- техническая и информационно-консультационная поддержка пользователей Системы (см. подраздел 4.2.2 настоящего ТЗ);
- техническое сопровождение СПО Системы (см. подраздел 4.2.3 настоящего ТЗ).

Услуги должны оказываться в течение всего срока оказания услуг, определенного в п. 1, 2 КП. Параметры режима оказания услуг приведены в приложении (см. подраздел А.4.5. Приложение А к настоящему ТЗ).

Распределение зон ответственности между СТП Заказчика и СТП Исполнителя приведены в приложении (см. подраздел А.4.4. Приложение А к настоящему ТЗ).

Исполнитель должен оказывать Услуги путем выполнения относящихся к ним операций в его зоне ответственности. Общие описание услуг и относящихся к ним операций в зоне ответственности Исполнитель приведены в приложении (см. подраздел А.4.4. Приложение А к настоящему ТЗ).

Перечень результатов оказания услуг приведен в п. 1,2, КП.

4.2.1 Требования к оказанию услуг информационного сопровождения Системы

В рамках оказания услуг по информационному сопровождению Исполнитель должен обеспечить выполнение первичной обработки поступающих в Систему сообщений (премодерации). Исполнитель должен выделить ресурсы и организовать работу Группы модераторов в составе СТП в количестве не менее 10 специалистов.

В рамках оказания услуг по первичной обработке, поступающих в Систему сообщений, специалисты Группы модераторов должны обеспечить выполнение следующих задач:

- классификация выделенных фактов и проставление категории.

Группа модераторов должна оказывать услуги в соответствии с «Соглашением об уровне технического сопровождения», требования к которому приведены в Приложение А п.А.5 к настоящему ТЗ.

4.2.2 Требования к оказанию услуг технической и информационно-консультационной поддержки пользователей Системы

Для оказания услуг технической и информационно-консультационной поддержки пользователей Исполнитель должен настроить работу СУТП.

Взаимодействие пользователей с СТП по вопросам технической и информационно-консультационной поддержке должно происходить в соответствии с приложением Приложение А п.А3.3 к настоящему ТЗ.

Перечень статусов обработки заявок в СТП в Приложение А п.А.4.6 к настоящему ТЗ.

Связь электронной почтой или другими способами допускается для оперативных целей либо во время неработоспособности СУТП, однако вся полученная таким образом информация должна быть зафиксирована Исполнителем в СУТП в привязке к соответствующему обращению. Регистрация обращений в период недоступности СУТП обеспечивается Исполнителем в удобной для него форме; после восстановления доступности СУТП информация обо всех зарегистрированных обращениях должна быть внесена в СУТП. Сведения о времени регистрации всех зарегистрированных в период неработоспособности СУТП обращениях сообщает Исполнитель.

В течение 3 (Трех) рабочих дней с даты начала оказания услуг Исполнитель запрашивает доступ к СУТП Заказчика с указанием ответственных лиц за работу в СУТП по форме «Информации о СТП Исполнителя» (см. Приложение Б п. Б.1 к настоящему ТЗ). Заказчик в течение 3 (Трех) рабочих дней после получения от Исполнителя запроса предоставляет доступ к СУТП.

СТП Исполнителя должна выполнять обязанности в рамках оказания услуг в соответствии с распределением ответственности (см. Приложение А п. А.4.4 к настоящему ТЗ).

4.2.3 Требования к оказанию услуг по техническому сопровождению Системы

4.2.3.1 Обслуживание СПО

В рамках обновления СПО Системы Исполнитель должен обеспечить резервное копирование программного обеспечения и данных Системы для возможности восстановления в случае неудачной установки обновления.

Конкретная дата и время установки обновления должны быть согласованы Исполнителем с Заказчиком. В общем случае установка обновлений СПО выполняется во время сервисного окна, определенного в Приложение А п.А.7.1 к настоящему ТЗ.

После установки обновления делается запись в Журнал обслуживания ПО (см. п. Б.3 Приложение Б настоящего ТЗ).

Требования к режиму выполнения установки обновления СПО приведены в п. А.4.5 Приложение А настоящего ТЗ.

4.2.3.2 Обслуживание ОПО

Исполнителем выполняется обслуживание ОПО, установленного на серверном оборудовании Системы. Обслуживание ОПО, установленного на АРМ пользователей, Исполнителем не выполняется.

Обслуживание ОПО осуществляется на основании рекомендаций производителей ОПО в соответствии с предусмотренными производителями ОПО процедурами.

Внесение соответствующих изменений в настройки ОПО должно производиться в целях обеспечения работоспособности, информационной безопасности и требуемой производительности Системы.

Изменение настроек ОПО не должно приводить к нарушениям работы Системы.

Исполнитель должен выполнять как минимум, но не ограничиваясь, операции по установке, настройке и тестированию обновлений ОПО, выпускаемых производителями.

Выполненные операции обслуживания ОПО должны фиксироваться в Журнале обслуживания ПО.

Требования к Режиму выполнения обслуживания ОПО приведены в п. А.4.5 Приложение А настоящего ТЗ.

4.2.3.2.1 Установка обновлений ОПО

Установка обновлений ОПО должна производиться по мере их выпуска производителями ОПО, в соответствии с их рекомендациями. Обновления ОПО, свободно распространяемые производителем ОПО, получают Исполнителем самостоятельно. Обновления ОПО, распространяемые производителем только среди зарегистрированных пользователей ОПО, предоставляются Исполнителем Заказчиком.

По результатам обновления ОПО делается запись в Журнал обслуживания ПО.

Требования к режиму выполнения установки обновления ОПО приведены в п. А.4.5 Приложение А настоящего ТЗ.

4.2.3.3 Резервное копирование

Исполнитель должен актуализировать и согласовать с Заказчиком Регламент резервного копирования и восстановления данных после сбоев (см. п. 5.1 ТЗ). Сроки предоставления Исполнителем Регламента резервного копирования и восстановления данных после сбоев приведены в п. 1.2.1КП.

Периодичность резервного копирования данных Системы должна выполняться в соответствии с требованиями, приведенными в подразделе А.6 Приложение А к настоящему ТЗ.

Резервное копирование ОПО и СПО на АРМ пользователей не выполняется.

4.2.3.3.1 Организация резервного копирования

Резервное копирование должно осуществляться в соответствии с актуализированным Исполнителем и утвержденным Заказчиком Регламентом резервного копирования и восстановления данных после сбоев (см. п. 5.1 настоящего ТЗ).

Результаты резервного копирования должны быть занесены в Журнал резервного копирования (типовая форма приведена в типовой форме Регламента резервного копирования и восстановления данных после сбоев, см. п. 5.1 настоящего ТЗ).

Хранение резервных копий осуществляется на технических средствах, предоставляемых Заказчиком.

Исполнитель не несет ответственности за сохранность, наличие и применимость для восстановления резервных копий в случае:

- повреждения/отсутствия файла резервной копии вследствие нарушения работоспособности технических средств Заказчика, на которых хранятся резервные копии;
- внесения изменений в содержимое резервных копий представителями Заказчика или программным обеспечением;
- нарушения работоспособности сторонних систем (оборудования, ПО), предоставленных Заказчиком, с помощью которых осуществляется создание резервных копий.

Требования к Организации резервного копирования приведены в п. А.4.5 приложения А настоящего ТЗ.

Контроль резервных копий должен осуществляться в соответствии с актуализированным Исполнителем и утвержденным Заказчиком Регламентом резервного копирования и восстановления данных после сбоев (см. п. 5.1 настоящего ТЗ).

Тестирование резервных копий должно осуществляться Исполнителем в рабочее время не реже 1 раза в календарный месяц.

4.2.3.4 Мониторинг Системы

Исполнитель должен актуализировать и согласовать с Заказчиком План мониторинга доступности Системы (см. п. 5.2). Сроки предоставления Исполнителем Плана мониторинга доступности Системы, приведены в п. 1.2.1КП.

В соответствии с актуализированным Исполнителем и утвержденным Заказчиком Планом мониторинга доступности Системы (см. подраздел 5.2 настоящего ТЗ) Исполнитель должен выполнить операции по установке и настройке сервера мониторинга и начать осуществлять мониторинг Системы в соответствии с утверждённым Планом мониторинга доступности Системы. СПО сервера мониторинга доступно по адресу <http://www.zabbix.com/download.php>.

Вычислительные мощности для развертывания сервера мониторинга предоставляет Заказчик в течение десяти рабочих дней после соответствующего запроса Исполнителя.

Сервер мониторинга должен осуществлять проверку сетевой доступности СПО по заданным адресам (IP, URL и т.п.).

Выполнение операций по установке/настройке сервера мониторинга в соответствии с утвержденным планом мониторинга подтверждается Актом выполнения пуско-наладочных работ по настройке операций обслуживания ОПО и СПО, согласованным в сроки в соответствии с п. 1.2 КП.

Требования к Режиму выполнения мониторинга Системы приведены в п. А.4.5 Приложение А настоящего ТЗ.

4.2.3.4.1 Организация мониторинга Системы

Для обеспечения доступности, работоспособности и производительности Системы Исполнитель должен обеспечиваться автоматический мониторинг Системы с использованием сервера мониторинга.

Необходимо осуществлять мониторинг Системы в соответствии с согласованным Планом мониторинга доступности Системы (см. подраздел 5.2 настоящего ТЗ). Задачей мониторинга является обеспечить производительность Системы.

Сведения о недоступности СПО за отчетный период должны определяться на основе данных, предоставляемых сервером мониторинга, и отражаться в Отчете о недоступности СПО в соответствии с п. 1,2 КП.

4.2.3.5 Регламентное обслуживание ОПО и СПО

Исполнитель в рамках оказания услуг по регламентному обслуживанию ОПО и СПО должен:

- Актуализировать и согласовать с Заказчиком Регламент эксплуатации и технического обслуживания Системы (см. п. 5.3) (Сроки предоставления Исполнителем Регламента эксплуатации и технического обслуживания Системы приведены в п. 1.2.1 КП);
- Выполнять обслуживание ОПО и СПО в соответствии с периодичностью, указанной в п. А.6 Приложение А настоящего ТЗ;

В процессе выполнения данных услуг по регламентному обслуживанию ОПО и СПО Исполнитель должен обеспечить выполнение операций, указанных в таблице А12 п. А.6 приложения А настоящего ТЗ.

Выполнение настройки операций обслуживания ОПО и СПО в соответствии с утвержденным регламентом эксплуатации и технического обслуживания Системы подтверждается Актом выполнения пуско-наладочных работ по настройке операций обслуживания ОПО и СПО, согласованным в сроки в соответствии с п. 1.2 КП.

Все услуги по регламентному обслуживанию ОПО и СПО должны фиксироваться в Журнале обслуживания ПО.

4.2.3.6 Устранение инцидентов

4.2.3.6.1 Требования к заявкам, связанным с ИТ-инцидентами

Требования к заявкам приведены в Приложение А п. А.4.7 к настоящему ТЗ.

4.2.3.6.2 Общие требования к устранению ИТ-инцидентов

Исполнитель должен обеспечить устранение ИТ-инцидентов, возникших в процессе эксплуатации СПО Системы.

ИТ-инцидент может быть связан, в том числе, с нарушением функционирования Системы, дефектами СПО или с дефектами технической или рабочей документации СПО Системы.

В рамках решения ИТ-инцидента Исполнитель должен:

- установить причину IT-инцидента;
- выработать меры по устранению IT-инцидента, в том числе, при необходимости — предложить Заказчику временное решение для обеспечения возможности выполнения функций Системы;
- принять меры по устранению IT-инцидента в своей зоне ответственности; в случае, если меры по устранению IT-инцидента лежат в зоне ответственности другой стороны — немедленно уведомить другую сторону о необходимости принятия соответствующих мер.

В случае возникновения нарушения работоспособности Системы, вследствие которого необходимо восстановление данных из резервных копий, Исполнитель должен обеспечить восстановление информации Системы из резервной копии, предоставленной Заказчиком по запросу Исполнителя. Заказчик предоставляет резервную копию после получения запроса Исполнителя. Сроки предоставления резервной копии Заказчиком определяются в Регламенте резервного копирования и восстановления данных после сбоев (требования к документу приведены в п. 5.1 настоящего документа). Восстановление данных из резервной копии должно производиться в сроки, соответствующие приоритету IT- инцидента в соответствии с Приложением А п. А.4.2, при этом время ожидания Исполнителем предоставления резервной копии Заказчиком в время решения IT-инцидента не включается.

В случае необходимости срочной установки (устранение инцидентов критического и высокого приоритета) допускается установка обновлений СПО в рабочее время по согласованию с Заказчиком.

4.2.3.6.3 Требования к временным решениям

Для IT-инцидентов высокого приоритета в случае, если меры по устранению IT-инцидента лежат вне зоны ответственности Исполнителя (см. п. А.4.4 приложения А настоящего ТЗ), Исполнитель должен предложить Заказчику временное решение (описание временного порядка работы пользователей) для обеспечения возможности выполнения пользователями Системы неработающих функций.

Время недоступности Системы, измеряемое в часах в случае, если меры по устранению IT-инцидента лежат вне зоны ответственности Исполнителя, не должны превышать Общее (суммарное) время недоступности Системы в месяц, измеряемое в часах (см. п. 4.5. приложения А настоящего ТЗ).

После реализации постоянного решения для IT-инцидента, для которого было предложено временное решение, Исполнителя должен обеспечить возврат пользователей к нормальному порядку работы, в том числе, при необходимости, выполнив коррекцию данных или настроек Системы.

4.2.4 Требования к защите информации

Техническое сопровождение Системы должно осуществляться с учетом требований ПП РФ 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».

Система аТЗестована по требованиям информационной безопасности, аТЗестат соответствия от 30.11.2022 № 3952.00022.2022. Оказываемые услуги по техническому сопровождению Системы не должны нарушать требования аТЗестационной документации Системы, а также модели угроз Системы и организационно-распорядительной документации Системы в области информационной безопасности.

Мероприятия по поставке и настройке средств защиты информации, а также аТЗестация Системы в рамках оказания услуг по настоящим ТЗ не осуществляются. Оказание услуг Исполнителем не должно зависеть от порядка и сроков осуществления вышеуказанных мероприятий.

В рамках исполнения мер по повышению защищенности информационной инфраструктуры Исполнитель должен:

- 1) Не позднее сроков окончания этапа 1 предоставить на указанную Заказчиком электронную почту следующий перечень документов:
 - о список работников, планирующих осуществление удаленного доступа, актуальный на момент начала оказания услуг;
 - о политику информационной безопасности Исполнителя;
 - о результаты внутренних (внешних) аудитов информационной безопасности;
 - о результаты тестирования на проникновение инфраструктуры;
 - о план реагирования на компьютерные инциденты;
 - о регламент действий работников в случае нештатных ситуаций.

В случае изменения состава работников Исполнителя, осуществляющих удаленный доступ к информационным ресурсам Заказчика, необходимо уведомить Заказчика по электронной почте в течении 1 календарного дня о фактах таких изменений.

- 2) На электронную почту, предоставленную Заказчиком, Исполнителю необходимо прислать список ответственных лиц по обеспечению информационной безопасности (с указанием контактов), каналы для оперативного взаимодействия (резервные каналы взаимодействия), а также порядок такого взаимодействия. Для взаимодействия Заказчика и Исполнителя должны использоваться не персонализированные каналы взаимодействия.
- 3) Исполнитель обязан уведомлять Заказчика о наступлении в инфраструктуре компьютерных инцидентов в срок не позднее 24 часов с момента наступления инцидента по электронной почте Заказчика.
- 4) Исполнителю необходимо реализовать следующие базовые меры по информационной безопасности в собственной инфраструктуре:
 - о двухфакторная аутентификация пользователей;
 - о антивирусная защита автоматизированных рабочих мест и серверов;
 - о защита почтовых сервисов от фишинга;
 - о защищенный обмен файлами и информацией через файловое хранилище;
 - о обеспечение процесса управления уязвимостями;
 - о реализация парольной политики (длина пароля должна быть не менее 10 символов, пароль должен содержать буквы верхнего и нижнего регистра (А-Я, А-Z, а-я, а-z), специальные символы (!, », №, %, *, /), в пароле не должно быть персонифицированной информации (имен, адресов, даты рождения, телефонов)).
- 5) Исполнителем для доступа к информационной инфраструктуре Заказчика должны использоваться средства вычислительной техники, которые не используются в

личных целях и к которым применяются корпоративные меры по информационной безопасности.

- 6) Исполнителю запрещается пользоваться следующим программным обеспечением для удаленного управления автоматизированным рабочим местом:
- o TeamViewer
 - o AnyDesk
 - o AmmyAdmin
 - o AeroAdmin
 - o Radmin
 - o LiteManager
 - o Удаленный рабочий стол Chrome
 - o Microsoft Remote Assistance
 - o Microsoft Remote Desktop.
- 7) Исполнитель несет ответственность за обеспечение защиты информации при организации удаленного доступа сотрудников к информационным ресурсам Заказчика согласно законодательству Российской Федерации.

5 ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТАЦИИ

Документы, разрабатываемые/дорабатываемые Исполнителем в рамках приложения А настоящего ТЗ, должны удовлетворять требованиям комплекса стандартов и руководящих документов на автоматизированные системы:

- ГОСТ Р 59853-2021 «Автоматизированные системы. Термины и определения» — в части терминологии;
- ГОСТ 34.201-2020 «Виды, комплектность и обозначение документов при создании автоматизированных систем» — в части обозначений документов;
- ГОСТ 34.602-2020 «Техническое задание на создание автоматизированной системы»;
- ГОСТ 19.106-78 «Требования к программным документам, выполненным программным способом» – в части оформления;
- ГОСТ Р 59792-2021 «Виды испытаний автоматизированных систем»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 6 июля 2015 г. № 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»;
- Распоряжение Министерства государственного управления, информационных технологий и связи Московской области от 8 июля 2016 г. № 10-49/РВ «О размещении информационных систем на вычислительных ресурсах Единой инфраструктуры технологического обеспечения Правительства Московской области».

Документы на Систему должны быть оформлены в соответствии с требованиями ГОСТ 2.301-68 «Единая система конструкторской документации. Форматы». Допускается для размещения рисунков и таблиц использование листов формата А3 с подшивкой

по короткой стороне листа. Документы объемом более 25 листов должны содержать информационную часть, состоящую из аннотации и содержания.

Документация на Систему должна быть представлена в открытом структурированном формате (Office Open XML или OpenDocument Format), а отчетные документы, предусматривающие подписи представителей Заказчика или Исполнителя, должны быть представлены также в сканированном виде с подписями.

Если в состав документации на Систему включаются схемы, чертежи, фотоматериалы и пр., то, по согласованию с Заказчиком, допускается выполнение таких приложений в форматах: TIFF, JPEG, открытый структурированный формат (Office Open XML или OpenDocument Format) и др. При этом основная часть документа выпускается в соответствии с требованиями, определенными выше.

Отчетные документы передаются посредством обмена электронными документами через Портал исполнения контрактов Единой автоматизированной системы управления закупками Московской области (ПИК ЕАСУЗ).

5.1 Требования к документу «Регламент резервного копирования и восстановления данных после сбоев»

Типовая форма «Регламента резервного копирования и восстановления данных после сбоев» доступна по ссылке <http://ikt.mosreg.ru/dokumenty/reglament-rezervnogo-kopirovaniya-i-vosstanov>.

5.2 Требования к документу «План мониторинга доступности Системы»

Документ «План мониторинга доступности Системы» предназначен для описания порядка сбора и анализа сведений о доступности сетевых, вычислительных и программных ресурсов, используемых Системой.

Документ «План мониторинга доступности Системы» должен содержать следующие разделы:

- общие положения;
- общие сведения о системе мониторинга;
- описание объектов мониторинга;
- описание точек мониторинга объектов мониторинга;
 - описание способов мониторинга каждой точки, включая протокол и конфигурацию запроса (например, SNMP/OID, HTTP/URL);
 - описание результата мониторинга каждой точки с градацией результата опроса по 3-м состояниям: в норме (доступен), требуется вмешательство, недоступен;
- описание настроек сценариев проверки функциональной доступности;
- описание индикаторов мониторинга:
 - описание параметров и пороговых значений мониторинга производительности ОПО;

- описание параметров и пороговых значений мониторинга производительности СПО;
- описание параметров и эталонных значений для мониторинга СПО, позволяющих осуществить сквозную проверку функций СПО.

Примерный перечень системных параметров мониторинга приведен в таблице 13.

Таблица 13 — Системные параметры мониторинга

№ п/п	Объект измерения	Параметр ¹
1.	Центральный процессор (CPU)	processor idle time; context switches; load average; processor queue length; wait time;
2.	Оперативная память (RAM)	RAM used size; swap size;
3.	Дисковые операции (HDD)	Disk write queue length; Disk read queue length; Write latency; Read latency; Write IOPS; Read IOPS; Disk writes/sec; Disk reads/sec; Disk write Bytes/sec; Disk reads Bytes/sec;
4.	Сетевые интерфейсы	Bytes received/sec; Bytes sent/sec; Packets received/sec; Packets sent/sec.

5.3 Требования к документу «Регламент эксплуатации и технического обслуживания Системы»

Регламент эксплуатации и технического обслуживания Системы должен содержать:

- перечень и описание выполняемых операций;
- описание используемых программно-технических решений;
- описание параметров, влияющих на выполнение операций;
- периодичность выполнения операций соответствии с периодичностью, указанной в таблице А. Приложение А настоящего ТЗ.

¹Названия параметров могут отличаться в зависимости от используемой операционной системы или системы мониторинга.

6 ПОРЯДОК КОНТРОЛЯ И ПРИЕМКИ УСЛУГ

6.1 Требования к приемке услуг

Приемка результатов оказания услуг осуществляется в соответствии с условиями Государственного контракта поэтапно в соответствии со сроками выполнения отдельных этапов услуг, приведенных в разделе 4 приложения А настоящего ТЗ.

Отчетные документы предоставляются Исполнителем в электронном виде посредством ПИК ЕАСУЗ.

ПРИЛОЖЕНИЕ А. СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ТЕХНИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ

А.1 Термины и сокращения

Таблица А.1 — Перечень терминов и сокращений

Термин	Определение
Дефект в СПО (программный дефект)	Ошибка в программном коде СПО или в документации на СПО, вследствие которой работа функций СПО отличается от описанной в проектной и рабочей документации на СПО, либо СПО ведет себя непредвиденно
Время доступности функции, (рабочее время)	Период времени, в течение которого должно обеспечиваться исполнение функции СТП
Время реакции на обращение в СТП (время реакции), Т1	Период времени от момента регистрации обращения в СТП до наступления одного из следующих событий: – принятия заявки в работу и подтверждения типа обращения; – запрос дополнительной информации по обращению у заявителя. Время реакции соответствует периоду времени от присвоения заявке статуса «Зарегистрировано» до присвоения статуса «В работе» (см. таблицу А. приложения А к настоящему ТЗ)
Время регистрации обращения в СТП (время регистрации)	Момент времени, отраженный в обращении как время его регистрации в СУТП. Соответствует времени присвоения статуса «Зарегистрировано»
Время решения обращения (время решения)	Момент времени, отраженный в заявке как время его решения в СУТП, соответствует моменту присвоения заявке статуса «Выполнено».
ГМ	Группа модераторов
ГПП	Группа поддержки пользователей Системы
ГПСП	Группа поддержки СПО Системы
Длительность решения, Т2	Время, фактически затраченное СТП Исполнителя на обработку обращения. Период времени от присвоения заявке статуса «Зарегистрировано» до присвоения статуса «Выполнено» (см. таблицу А. приложения А к настоящему ТЗ). Время, в течение которого заявка находится в статусе «Приостановлено», не входит в длительность решения.
Заявка	Обращение, зарегистрированное в СУТП
Инициатор обращения	Пользователь Системы, обратившийся в СТП в рамках оказания услуг по ГК

Термин	Определение
Обращение	Обращение пользователя в СТП по вопросам, связанным с оказания услуг по техническому сопровождению
ОПО	Общее программное обеспечение Системы. Часть программного обеспечения Системы, представляющая собой совокупность программных средств, разработанную вне связи с разработкой и развитием Системы. В состав общего программного обеспечения входят: – операционные системы (ОС); – системы управления базами данных (СУБД); – серверы приложений (веб-серверы) и их компоненты; – интерпретаторы; – средства разработки.
Ответственный представитель Заказчика	Представитель Заказчика, координирующий и контролирующий ход оказания услуг по Государственному контракту. Представитель вправе: – направлять обращения в СУТП в соответствии с установленными требованиями (см. таблицу А. приложения А к настоящему ТЗ); – устанавливать (изменять) приоритет конкретного Инцидента в соответствии с приоритетами инцидентов (см. таблицу А. приложения А к настоящему ТЗ); – выбирать сроки устранения программных дефектов путем выбора соответствующей операции (см. таблицу А. приложения А к настоящему ТЗ); – запрашивать внеочередное предоставление отчетов для контроля за оказанием услуг по техническому сопровождению
Портал самообслуживания	Информационная система «Портал самообслуживания», доступная пользователям по адресу http://support.mosreg.ru/
Рабочие дни, (D)	По умолчанию количество рабочих дней равно 5 рабочим дням в неделю. Рабочие дни устанавливаются в соответствии Трудовым кодексом РФ. Выходные и праздничные дни в соответствии с Постановлениями Правительства РФ
Рабочий стенд	Программно-аппаратный комплекс, на котором размещено ОПО и СПО, находящиеся в промышленной эксплуатации
Регистрация обращения	Процедура, позволяющая зарегистрировать факт обращения пользователя в СТП. Регистрация обращений производится в СУТП.
Режим доступности функции, (режим работы)	График рабочего времени, в течение которого осуществляется исполнение функций СТП, состоящий из количества рабочих часов и количества рабочих дней. Возможные варианты: – 8×D — 8 рабочих часов ежедневно по рабочим дням;

Термин	Определение
	– 9×D — 9 рабочих часов ежедневно по рабочим дням; – 24×7 — круглосуточно. Время, находящееся за пределами, указанного режима является нерабочим
Сервисное окно	Разрешенное время оказания услуг, требующих перевода Системы в сервисный режим
Соглашение	Соглашение об уровне технического сопровождения. Настоящий документ
СПО	Специальное программное обеспечение
СТП	Служба технической поддержки — функциональное подразделение, оказывающее услуги по техническому сопровождению
СТП Заказчика	Служба технической поддержки Заказчика — функциональное подразделение Заказчика
СТП Исполнителя	Служба технической поддержки Исполнителя — функциональное подразделение Исполнителя, оказывающее услуги по техническому сопровождению СПО (включает в себя ГМ, ГПП, ГПСР)
СУТП	Система управления технической поддержкой — программное обеспечение, в котором производится отражение фактов регистрации и обработки Обращений.
Тестовый стенд	Программно-аппаратный комплекс, на котором размещено ОПО и СПО, находящиеся в тестовой эксплуатации
Тип обращения в СТП	Признак, по которому производится классификация обращений в СУТП, в зависимости от типа выполняемых услуг

А.2 Общие сведения

Все обращения пользователей Системы, поступающие в СТП, подлежат обязательной регистрации в СУТП.

А.3 Функции СТП и режим доступности функций

А.3.1. Функции СТП

Распределение функций/задач между СТП Исполнителя и СТП Заказчика должно осуществляться в соответствии с установленными требованиями (см. таблицу А. приложения А к настоящему ТЗ).

Таблица А.2 — Распределение ответственности за выполнение функции СТП

№ п/п	Функция (задача) СТП	Ответственный за выполнение
1.	Предоставление СУТП	СТП Заказчика

№ п/п	Функция (задача) СТП	Ответственный за выполнение
2.	Прием обращений	СТП Исполнителя (ГПП)
3.	Регистрация обращений	
4.	Классификация обращений	
5.	Отправка ответов пользователям	
6.	Исполнение обращений	СТП Исполнителя (ГПСП, ГМ)
7.	Выполнение операций	
8.	Выполнение регулярных услуг	
9.	Обеспечение доступности СПО	
10.	Обеспечение работоспособности (производительности) СПО	

В случае недоступности СУТП, СТП Исполнителя должна реализовать обработку обращений с использованием собственных программно-технических средств, с последующим отражением данной информации в СУТП.

А.3.2. Режим доступности функций

Предоставление функций СТП должно осуществляться в соответствии с режимом работы и рабочим временем (см. таблицу А. приложения А настоящего ТЗ).

Таблица А.3 — Режимы доступности функций СТП

№ п/п	Функция (задача) СТП	Режим доступности функций СТП	Время доступности функции
1.	Прием обращений	24×7	постоянно
2.	Регистрация обращений (автоматическая)		
3.	Предоставление СУТП	24×7	постоянно
4.	Классификация обращений	9×D	09:00 до 18:00
5.	Отправка ответов пользователям		
6.	Исполнение обращений		
7.	Выполнение операций		
8.	Выполнение регулярных услуг	24×7	Сервисное окно (20:00 – 07:00)
9.	Обеспечение доступности СПО		постоянно
10.	Обеспечение работоспособности (производительности) СПО		

А.3.3. Способы поступления обращений

СТП должна обеспечить прием обращений в соответствии с установленными требованиями (см. таблицу А. приложения А настоящего ТЗ).

Таблица А.4 — Порядок поступления обращений в СТП

№ п/п	Отправитель	Способ направления сообщений
1.	Пользователь с ролью «Исполнитель» (представитель ЦИОГВ или ОМСУ)	через Портал самообслуживания (http://portal.support.mosreg.ru/)
2.	СТП	через СУТП (в виде заявок)
3.	ГПП, ГПСП	

А.4 Порядок обработки обращений, поступающих в СТП

А.4.1. Правила работы с обращениями

Обработка обращений должна осуществляться в соответствии с установленным распределением ответственности за выполнение функций СТП (см. таблицу А. приложения А настоящего ТЗ) и в соответствии с правилами таблицы А. приложения А настоящего ТЗ.

Таблица А.5 — Правила работы с обращениями в рамках функций СТП

№ п/п	Функция (задача) СТП	Порядок
1.	Прием обращений	Прием обращений осуществляется: – в соответствии с режимом доступности функций СТП (см. таблицу А. приложения А к настоящему ТЗ); – в соответствии с доступными каналами взаимодействия с СТП (см. таблицу А. приложения А настоящего ТЗ) Для обращений, полученных в выходные и праздничные дни или в нерабочее время, отсчет времени по обработке обращения производится со следующего рабочего дня после получения обращения в соответствии с режимом доступности функций СТП (см. таблицу А. приложения А настоящего ТЗ)
2.	Регистрация обращений	В рамках регистрации обращения осуществляется: – регистрация обращения по форме, указанной в п. А.4.7 приложения А настоящего ТЗ; – информирование Инициатора обращения о номере обращения зарегистрированном в СУТП; – первичная классификация обращения в соответствии с типом услуги и типом обращения (см. таблицу А. приложения А настоящего ТЗ). Регистрации подлежат все обращения пользователей в СТП.
3.	Классификация обращения	В рамках классификации обращения осуществляется проверка и окончательное определение: – типа обращения (см. таблицу А. приложения А настоящего ТЗ); – выполняемой операции (см. таблицу А. приложения А настоящего ТЗ).

№ п/п	Функция (задача) СТП	Порядок
		настоящего ТЗ); – приоритета Инцидента (см. таблицу А. приложения А настоящего ТЗ); – приоритета Пользователя (если определены); – контрольного срока обработки (см. таблицу А. приложения А настоящего ТЗ). Ответственный за выполнение функции производит информирование Инициатора обращения о об ориентировочных сроках решения обращения (см. таблицу А. приложения А настоящего ТЗ)
4.	Исполнение обращений	В рамках функции СТП по исполнению обращений производится: – подтверждение правильности классификации обращения; – назначение специалиста ответственного за обработку обращения; – получение дополнительной информации от Инициатора обращения; – отражение в заявке детальной информации о порядке решения обращения и взаимодействии с Инициатором обращения; – приостановка и возобновление выполнения обращений; – установка статуса «Выполнено» для выполненных операций; – установка статуса заявки «Закрыто» для заявок, по которым невозможно связаться с Инициатором обращения. Выполнение операции должно начаться в течение времени реакции соответствующего обращения (см. таблицу А. приложения А настоящего ТЗ) В процессе исполнения обращения может потребоваться дополнительная информация или действия инициатора обращения, необходимые для решения обращения – на период запроса указанных данных исполнение обращения приостанавливается: статус обработки обращения может быть изменен на «Приостановлено» (см. таблицу А. приложения А настоящего ТЗ) Время, в течение которого обращение находится в статусе «Приостановлено» не входит в длительность решения обращения В случае, если заявка находится в статусе «Приостановлено» по причине отсутствия реакции Инициатора обращения более 2-х недель, такая заявка должна быть переведена в статус «Закрыто»

№ п/п	Функция (задача) СТП	Порядок
5.	Выполнение операций	В рамках функции СТП по выполнению операций осуществляется: – устранение Инцидентов (тип Обращения «Инцидент») в соответствии с установленным приоритетом в соответствии с контрольными сроками (см. таблицу А. приложения А настоящего ТЗ); – выполнение операций (тип Обращения «Обслуживание») в соответствии с контрольными сроками (см. таблицу А. приложения А настоящего ТЗ) В процессе обработки обращения типа «Инцидент» может быть выявлен дефект в СПО. Устранение дефектов производится в соответствии с контрольными сроками обработки обращений типа «Инцидент» (см. таблицу А. приложения А настоящего ТЗ). Срок устранения дефекта зависит от приоритета инцидента в рамках, которого обнаружен дефект. При этом устранение дефектов, попадающих под действующие гарантийные обязательства по любому Государственному контракту на создание и развитие СПО, в рамках услуг по техническому сопровождению СПО не производится. В случае применения временного решения для устранения Инцидента соответствующая заявка в СУТП закрывается Постоянное решение предоставляется в рамках операций «устранение критических программных дефектов» или «устранение не критических программных дефектов» Выбор конкретной операции осуществляется СТП Заказчика или Ответственным представителем Заказчика В процессе обработки обращения может потребоваться дополнительная информация или действия инициатора обращения, необходимые для решения обращения – на период запроса указанных данных обработка обращения приостанавливается: статус обработки обращения может быть изменен на «Приостановлено» в соответствии с таблицей А. приложения А настоящего ТЗ время, в течение которого обращение находится в статусе «Приостановлено» не входит в длительность решения обращения В случае если заявка находится в статусе «Приостановлено» по причине отсутствия реакции Инициатора обращения более 2-х недель, такая заявка должна быть переведена в статус «Закррито» Перевод обращения в статус «Выполнено» после окончания оказания услуг по заявке осуществляет СТП Исполнителя

№ п/п	Функция (задача) СТП	Порядок
6.	Выполнение регулярных услуг	В рамках функции СТП по выполнению регулярных работ осуществляется выполнение операций, предусмотренных услугами по техническому сопровождению (см. таблицу А. приложения А настоящего ТЗ) Периодичность проведения регулярных услуг должна соответствовать требованиям соответствующего Регламента и требованиям по периодичности услуг ((см. таблицу А. и А. приложения А настоящего ТЗ) Каждая проводимая операция должна фиксироваться в соответствующем журнале оказания услуг
7.	Обеспечение доступности СПО	В рамках функции СТП по обеспечению доступности СПО осуществляется мониторинг доступности СПО По фактам нарушения доступности СПО, обнаруженным Системой мониторинга СПО, ответственный за выполнение функций СТП должен зарегистрировать обращение типа «Инцидент» в течение 30-ти минут после выявления факта недоступности Системой мониторинга СПО Назначение приоритета Инциденту осуществляется ответственным за выполнение функции в соответствии с установленными приоритетами (см. таблицу А. приложения А настоящего ТЗ) Устранение обнаруженного Инцидента осуществляется в соответствии с контрольными сроками (см. таблицу А. приложения А настоящего ТЗ)
8.	Обеспечение работоспособности СПО	В рамках функции СТП по обеспечению работоспособности СПО осуществляется мониторинг работоспособности (производительности) СПО По фактам нарушения работоспособности (производительности) СПО, обнаруженным Системой мониторинга СПО, ответственный за выполнение функций СТП должен: – зарегистрировать обращение типа «Инцидент» в течение 30-ти минут после выявления факта нарушения работоспособности (производительности) Системой мониторинга СПО; – оповестить ответственного представителя Заказчика в течение 30-ти минут после выявления факта нарушения работоспособности (производительности) Системой мониторинга СПО Назначение приоритета Инциденту осуществляется ответственным за выполнение функции в соответствии с установленными приоритетами (см. таблицу А. приложения А настоящего ТЗ) Устранение обнаруженного Инцидента осуществляется

№ п/п	Функция (задача) СТП	Порядок
		в соответствии с контрольными сроками обработки обращений (см. таблицу А. приложения А настоящего ТЗ)

На всех стадиях обработки обращений в СУТП должны присваиваться статусы обращений (см. таблицу А. приложения А настоящего ТЗ).

А.4.2. Приоритеты обработки ИТ- Инцидентов

При регистрации обращений с типом «Инцидент» ответственный за выполнение функции СТП назначает приоритет в зависимости от влияния отказа или сбоя на функционирование СПО (см. таблицу А. приложения А настоящего ТЗ).

Таблица А.6 — Приоритеты ИТ-Инцидентов

№ п/п	Приоритет	Описание
1.	Критичный	недоступность СПО или неработоспособность всех функций СПО, доступных пользователю; невозможность информационного обмена с СПО для внешних информационных систем более 15 минут;
2.	Высокий	невозможность использования отдельных функций СПО (в том числе формирования отдельных отчетов); снижение быстродействия СПО (время отклика СПО на действия пользователя превышает контрольные параметры производительности Системы более чем в 2 раза);
3.	Стандартный	затруднения в использовании функций СПО, не приводящие к полной невозможности использования функции СПО; снижение быстродействия СПО, при котором время отклика СПО на действия пользователя превышает контрольные параметры производительности менее чем в 2 раза;

А.4.3. Приоритеты обработки обращений от Пользователей

Требований по классификации (приоритезации) поступающих в СТП обращений в зависимости от типа пользователей не предъявляется.

А.4.4. Ответственность за устранение ИТ-инцидентов

Ответственность за устранение возникших ИТ-инцидентов устанавливается в соответствии с зонами ответственности (см. таблицу А. приложения А настоящего ТЗ).

Таблица А.7 — Зоны ответственности при устранении ИТ-инцидентов

Тип аварии или инцидента	Причины возникновения аварии или инцидента	Способ устранения	Ответственный за устранение
Аппаратно-программный сбой	Отказы: – серверного оборудования; – систем хранения данных; – сетевого оборудования; – каналов передачи данных; – систем электропитания; – системы управления виртуализацией.	– ремонт и восстановление оборудования – восстановление каналов передачи данных – ремонт и восстановление инженерных систем	СТП Заказчика
Аппаратно-программный сбой	Отказы: – серверного оборудования; – систем хранения данных; – сетевого оборудования; – каналов передачи данных; – систем электропитания; – системы управления виртуализацией.	– полное восстановление ОПО и СПО (включая настройки); – полное восстановление ОПО и СПО из резервных копий (включая настройки); – восстановление данных из резервных копий;	СТП Исполнителя
Программный сбой	Сбой на уровне ОПО или СПО	– восстановление настроек ОПО и СПО; – установка обновлений безопасности ОПО и СПО; – установка обновлений ОПО.	

Тип аварии или инцидента	Причины возникновения аварии или инцидента	Способ устранения	Ответственный за устранение
Программный сбой	Программные дефекты, связанные с оказанием услуг по текущему Государственному контракту	– внесение изменений в программный код; – установка обновлений СПО;	
Программный сбой	Программные дефекты, несвязанные с оказанием услуг по текущему Государственному контракту	– запрос информации; – внесение изменений в программный код; – установка обновлений СПО.	СТП Исполнителя

А.4.5. Контрольные сроки решения (выполнения) обращений

Обрабатываемые в СУТП заявки должны получать один из следующих возможных типов:

- «консультация»,
- «обслуживание»,
- «инцидент».

СТП Исполнителя должна производить обработку обращений в соответствии с установленными контрольными сроками на выполнение операций (см. таблицу А. приложения А настоящего ТЗ).

Таблица А.8 — Контрольные сроки обработки обращений и порядок их классификации

№ п/п	Услуга / Операция	Результат операции	Режим выполнения ⁰	Контрольные параметры
1. Информационное сопровождение Системы				
1.1	Первичная обработка поступающих в Систему сообщений			
	Отбор Премодерация	Сообщение направлено на модерацию.	В рабочее время	3,5 раб.ч с момента регистрации сообщения

⁰ См. таблицу А. приложения А настоящего ТЗ.

№ п/п	Услуга / Операция	Результат операции	Режим выполнения	Контрольные параметры
				в Системе
2. Техническая и информационно-консультационная поддержка пользователей				
2.1	Консультация пользователей (заявка типа «консультация»)			
2.1.1	Консультация пользователей	Пользователю направлен ответ по сути заявки пользователя. Запись в Журнале обращений в СТП.	По заявкам в рабочее время	T2 = 4 раб.ч
2.2	Техническое обслуживание пользователей (заявка типа «обслуживание»)			
2.2.1	Создание и изменение учетных записей пользователей	В Системе выполнены изменения по сути заявки пользователя. Запись в Журнале обращений в СТП.	По заявкам в рабочее время	T2 = 4 раб.ч
2.2.2	Удаление учетных записей пользователей	В Системе выполнены изменения по сути заявки пользователя. Запись в Журнале обращений в СТП.	По заявкам в рабочее время	T2 = 4 раб.ч
2.2.3	Смена пароля на учетную запись	В Системе выполнены изменения по сути заявки пользователя. Запись в Журнале обращений в СТП.	По заявкам в рабочее время	T2 = 4 раб.ч
2.2.4	Блокирование учетной записи пользователей	В Системе выполнены изменения по сути заявки пользователя. Запись в Журнале обращений в СТП.	По заявкам в рабочее время	T2 = 4 раб.ч
2.2.5	Настройка прав доступа к функциям СПО	В Системе выполнены изменения по сути заявки пользователя. Запись в Журнале обращений в СТП.	По заявкам в рабочее время	T2 = 4 раб.ч
3. Техническое сопровождение Системы				
3.1	Обслуживание СПО (заявка типа «обслуживание»)			
3.1.1	Установка обновлений СПО	Установлена обновленная версия СПО, работоспособность обновленного СПО проверена. Запись в Журнал	По заявкам; в сервисное окно	T2 = 11 раб.ч

№ п/п	Услуга / Операция	Результат операции	Режим выполнения	Контрольные параметры
		обслуживания ПО.		
3.2	Обслуживание ОПО (заявка типа «обслуживание»)			
3.2.1	Установка обновлений ОПО	Установлена обновленная версия ОПО, работоспособность обновленного ОПО проверена. Запись в Журнал обслуживания ПО.	По мере выпуска обновлений производителями ОПО; сервисное окно	T2 = 11 раб.ч
	Внесение изменений в настройки ОПО	Запись в Журнал обслуживания ПО о том, что ОПО настроено в соответствии с требованиями.	По заявкам либо по результатам мониторинга; в сервисное окно	T2 =11 раб.ч
3.3	Резервное копирование			
3.3.1	Резервное копирование	Резервная копия. Запись в ЖРК.	В сервисное окно	Выполняется регулярно в соответствии с Регламентом резервного копирования и восстановления данных после сбоев
3.3.2	Контроль резервных копий.	Запись в ЖРК.	В сервисное окно	Выполняется регулярно в соответствии с Регламентом резервного копирования и восстановления данных после сбоев
3.4	Мониторинг Системы			
3.4.1	Мониторинг Системы	Отчет о недоступности СПО.	Круглосуточно, ежедневно, автоматически	Выполняется непрерывно в соответствии

№ п/п	Услуга / Операция	Результат операции	Режим выполнения	Контрольные параметры
				с Планом мониторинга доступности Системы
3.5	Регламентное обслуживание ОПО и СПО			
3.5.1	Архивация журналов (логов) операционной системы серверов Системы	Запись в Журнал обслуживания ПО о выполнении регламентных процедур обслуживания ОПО и СПО.	В сервисное окно	Выполняется регулярно в соответствии с п. А.6
3.5.2	Архивация системных журналов (логов) СУБД серверов БД Системы	Запись в Журнал обслуживания ПО о выполнении регламентных процедур обслуживания ОПО и СПО.	В сервисное окно	Выполняется регулярно в соответствии с п. А.6
3.5.3	Архивация журналов (логов) сервера приложений	Запись в Журнал обслуживания ПО о выполнении регламентных процедур обслуживания ОПО и СПО.	В сервисное окно	Выполняется регулярно в соответствии с п. А.6
3.5.4	Удаление временных файлов ОПО и СПО Системы	Запись в Журнал обслуживания ПО о выполнении регламентных процедур обслуживания ОПО и СПО.	В сервисное окно	Выполняется регулярно в соответствии с п. А.6
3.5.5	Изменение настроек операционной системы серверов Системы	Запись в Журнал обслуживания ПО о выполнении регламентных процедур обслуживания ОПО и СПО.	В сервисное окно	Выполняется регулярно в соответствии с п. А.6
3.5.6	Изменение настроек СУБД	Запись в Журнал обслуживания ПО о выполнении регламентных процедур обслуживания ОПО и СПО.	В сервисное окно	Выполняется регулярно в соответствии с п. А.6

№ п/п	Услуга / Операция	Результат операции	Режим выполнения	Контрольные параметры
	серверов БД Системы			
3.5.7	Изменение настроек сервера приложений серверов Системы	Запись в Журнал обслуживания ПО о выполнении регламентных процедур обслуживания ОПО и СПО.	В сервисное окно	Выполняется регулярно в соответствии с п. А.6
3.5.8	Изменение настроек СПО Системы	Запись в Журнал обслуживания ПО о выполнении регламентных процедур обслуживания ОПО и СПО.	В сервисное окно	Выполняется регулярно в соответствии с п. А.6
3.6	Устранение инцидентов (заявка типа «инцидент»)			
3.6.1	Восстановление работоспособности СПО при инцидентах критического приоритета	Восстановлена работоспособность СПО, пользователи могут исполнять свои функции в полном объеме. Запись в Журнале обращений в СТП.	По заявкам, либо по данным мониторинга, в рабочее время	T2 = 4 раб.ч
3.6.3	Восстановление функций СПО при инцидентах высокого приоритета			T2 = 8 раб.ч (в случае временного решения с помощью изменения исходного кода СПО – 20 раб.ч)
3.6.3	Устранение инцидентов стандартного приоритета			T2 = 30 раб.ч
3.7	Устранение дефектов (заявка типа «инцидент»)			
3.7.1	Устранение	Доработанное СПО и/или доработанная документация	По обращению	T2 = 200 раб.ч.

№ п/п	Услуга / Операция	Результат операции	Режим выполнения	Контрольные параметры
	дефектов, не попадающих под гарантийное обслуживание по Государственно му контракту	технического проекта и рабочая документация.	в рабочее время.	

А.4.6. Статусы обработки Обращений в СУТП Заказчика

В процессе обработки в СУТП обращение может принимать соответствующий статус обработки (см. таблицу А. приложения А настоящего ТЗ).

Таблица А.9 – Статусы обработки обращений, поступающих в СТП

№ п/п	Наименование статуса	Описание	Последующий статус
1.	Новый	Обращение принято	Зарегистрировано
2.	Зарегистрировано	Обращение зарегистрировано	В работе; Приостановлено; Закрыто (по несоответствию ГК)
3.	В работе	Обращение принято, действия по сути выполнения обращения уже начаты.	Выполнено; Приостановлено
4.	Приостановлено	Работы по обращению приостановлены. Со стороны инициатора обращения требуются дополнительные действия/информация. Обращение должно быть закрыто сотрудником СТП, если находится в этом статусе более 14 дней. Срок действия приостановки не учитывается в общем сроке обработки обращения	В работе; Выполнено; Закрыто
5.	Выполнено	Обращение выполнено. Если по обращению в статусе «Выполнено» не подтверждена информация от пользователя о решении данного обращения в течение 30 дней, то сотрудник СТП Заказчика должен перевести такое обращение в статус «Закрыто».	Закрыто; В работе.
6.	Закрыто	Обращение закрыто. Получено подтверждение пользователя о выполнении работ по обращению.	—

А.4.7. Форма регистрации обращений в СУТП

В каждом Обращении, зарегистрированном в СУТП, должна содержаться следующая информация:

- дата и время регистрации обращения;

- тип Обращения;
- приоритет (для обращений с типом «Инцидент»);
- текущий статус обработки обращения;
- ФИО Инициатора обращения в СТП;
- контактные данные Инициатора обращения.

При этом в обращениях с типом «Инцидент» указывается, в том числе, следующая информация:

- описание шагов, в результате выполнения которых произошла ошибка/ проблема;
- снимки экрана с сообщением об ошибке (при наличии);
- информация о причинах смена приоритета (при наличии).

Для уточнения информации, необходимой для обработки обращения, сотрудник СТП может перевести данное обращение в статус «Приостановлено» и вернуть его в работу после получения необходимых сведений.

А.5 Порядок модерации поступающих в Систему сообщений (модерации)

А.5.1. Порядок обработки поступающих в Систему сообщений (модерация)

ГМ ответственна за выполнение следующих задач:

- модерация поступающих сообщений социальных медиа;
- предварительная обработка сообщений, поступивших в Систему (премодерация);
- создание, удаление и объединение инцидентов;
- определение темы, локации, исполнителя и важности инцидента.

Сроки с момента поступления сообщения в Систему и до момента создания инцидента (или его удаления) указаны в Таблице А.8 Приложения А к настоящему ТЗ с учетом того, что:

- если сообщение поступает в нерабочее время (праздничные и (или) выходные дни), то моментом направления сообщения считается первый час ближайшего рабочего дня, следующего за днем фактического поступления в Систему;
- если сообщение поступает в рабочее время непосредственно перед праздничными и (или) выходными днями, то при исчислении срока, составляющего 48 часов, считаются рабочие часы рабочего дня, в который поступило сообщение, и рабочие часы ближайшего рабочего дня, следующего за праздничными и (или) выходными днями. Праздничные и (или) выходные дни при исчислении срока не учитываются.

А.6 Порядок выполнения регулярных услуг

Регулярные услуги выполняются в соответствии с установленными требованиями (см. таблицу А. приложения А настоящего ТЗ).

Таблица А.10 – Порядок выполнения регулярных услуг

№ п/п	Типы услуг	Периодичность	Отчет по услугам
1.	Резервное копирование данных Системы	В соответствии с установленными требованиями (см. таблицу А. приложения А настоящего ТЗ)	Журнал резервного копирования
2.	Обслуживание ОПО и СПО Системы	В соответствии с установленными требованиями (см. таблицу А. приложения А настоящего ТЗ)	Журнал обслуживания ПО

В рамках оказания услуг по резервному копированию ответственный за выполнение функции (задачи) СТП должен выполнять установленный перечень операций (см. таблицу А. приложения А настоящего ТЗ). Тип операций резервного копирования (полное / разностное / инкрементальное) определяется в Регламенте резервного копирования.

Таблица А.11 – Перечень операций по резервному копированию данных Системы

№ п/п	Наименование операций	Периодичность
1.	Резервное копирование баз данных СПО Системы	Согласно Регламенту резервного копирования
2.	Резервное копирование конфигурационных файлов СПО Системы	Согласно Регламенту резервного копирования
3.	Резервное копирование исполняемых файлов Сервера СУБД и Сервера приложений Системы	Согласно Регламенту резервного копирования
4.	Проверка целостности резервной копии базы данных СПО Системы	Согласно Регламенту резервного копирования

В рамках оказания услуг по обслуживанию ОПО и СПО ответственный за выполнение функции (задачи) СТП должен выполнять установленный перечень операций (см. таблицу А. приложения А настоящего ТЗ).

Таблица А.12 – Перечень операций по обслуживанию ОПО и СПО Системы

№ п/п	Перечень операций	Периодичность
1.	Архивация журналов (логов) операционной системы серверов Системы	2 раза в календарный месяц
2.	Архивация системных журналов (логов) СУБД серверов БД Системы	2 раза в календарный месяц
3.	Архивация журналов (логов) сервера приложений	2 раза в календарный месяц

№ п/п	Перечень операций	Периодичность
	Системы	
4.	Удаление временных файлов ОПО и СПО Системы	2 раза в календарный месяц
5.	Изменение настроек операционной системы серверов Системы	при начальной настройке
6.	Изменение настроек СУБД серверов БД Системы	при начальной настройке
7.	Изменение настроек сервера приложений серверов Системы	при начальной настройке
8.	Изменение настроек СПО Системы	при начальной настройке

А.7 Режим работы и параметры производительности СПО

А.7.1. Режим работы СПО

СТП Исполнителя должна обеспечить режим работы (доступность) СПО в соответствии с установленными параметрами (см. таблицу А. приложения А настоящего ТЗ).

Таблица А.13 – Режимы работы (доступность) СПО

№ п/п	Параметр	Значение
1.	Режим работы СПО	24×7
2.	Разрешенное время (окно) проведения плановых регламентных (регулярных) работ	с 20:00 до 07:00 часов (время московское)
3.	Порядок проведения внеплановых работ	Обязательное согласование за 1–3 дня до начала проведения работ
4.	Порядок проведения плановых регламентных работ	В соответствии с: – Регламентом резервного копирования и восстановления данных после сбоев; – Регламентом эксплуатации и технического обслуживания Системы; – Планом мониторинга доступности Системы.
5.	Общее (суммарное) время проведения регламентных работ (в месяц)	4 астрономических часа
6.	Общее (суммарное) время недоступности Системы в месяц, измеряемое в часах (не регламентные задержки).	4 астрономических часа

А.8 Методика оценки качества технического сопровождения

Для оценки качества оказанных Исполнителем услуг этапов 1 и 2 по техническому сопровождению Системы применяются следующие метрики качества.

Таблица А.14 – Метрики качества оказанных услуг

№ п/п	Метрика	Параметр, от которого зависит метрика	Обозначение параметра	Ед. изм.	Значение параметра	Значение метрики, Q	Вес метрики, Р
1.	Доля сообщений, с нарушенным сроком первичной обработки сообщений в Системе	Доля зафиксированных случаев превышения длительности первичной обработки сообщений от общего числа, поступивших в Систему за отчетный период.	C ₁	%	C ₁ < 5	1	0,2
					5 ≤ C ₁ < 10	0,5	
					10 ≤ C ₁	0	
2.	Нарушение сроков первичной обработки сообщений в Системе	Максимальное время превышения длительности первичной обработки сообщений в Систему.	C ₂	раб. ч	C ₂ < 2	1	0,1
					2 ≤ C ₂ < 4	0,5	
					4 < C ₂	0	
3.	Доля заявок типа «Консультация» и «Обслуживание», не выполненных в срок	Доля зафиксированных случаев превышения длительности решения заявок с типом «Консультация» и «Обслуживание» от общего числа заявок типа «Консультация» и «Обслуживание» за отчетный период.	C ₃	%	C ₃ < 5	1	0,1
					5 ≤ C ₃ < 10	0,5	
					10 ≤ C ₃	0	
4.	Нарушение сроков обработки заявок типа «Консультация» и «Обслуживание»	Максимальное время превышения длительности выполнения заявок типа «Консультация» и «Обслуживание».	C ₄	раб. ч	C ₄ < 4	1	0,1
					4 ≤ C ₄ < 6	0,5	
					6 < C ₄	0	

№ п/п	Метрика	Параметр, от которого зависит метрика	Обозначение параметра	Ед. изм.	Значение параметра	Значение метрики, Q	Вес метрики, P
5.	Доля Инцидентов, не решенных в срок	Доля зафиксированных случаев превышения длительности выполнения заявок типа «Инцидент» от общего числа заявок типа «Инцидент» за отчетный период.	C ₅	%	C ₅ < 5	1	0,3
					5 ≤ C ₅ < 10	0,5	
					10 ≤ C ₅	0	
6.	Нарушение сроков обработки запросов типа «Инцидент»	Максимальное время превышения длительности выполнения заявок типа «Инцидент»	C ₆	раб.ч	C ₆ < 2	1	0,2
					2 ≤ C ₆ < 4	0,5	
					4 ≤ C ₆	0	

Итоговый показатель качества оказанных услуг (QoS) рассчитывается по формуле:

$$QoS = \sum (P_i \times Q_i),$$

где

i – номер метрики;

P_i – вес i -й метрики (в соответствии с таблицей Таблица А.14 приложения А настоящих ТЗ);

Q_i – значение i -й метрики (в соответствии с таблицей Таблица А.14 приложения А настоящих ТЗ).

Итоговый вывод о качестве оказанных услуг формулируется в соответствии с таблицей А.18 приложения А настоящих ТЗ. Оценка производится путем проверки срабатывания критериев оценки сверху вниз. Каждый критерий, оцененный как «Услуги оказаны ненадлежащим образом», рассматривается как отдельное нарушение.

Оценка производится путем проверки срабатывания критериев оценки сверху вниз. Каждый критерий, оцененный как «Услуги оказаны ненадлежащим образом», рассматривается как отдельное нарушение.

Таблица А.15 – Оценка качества оказанных услуг

Оценка	Критерии
Техническое сопровождение выполнено надлежащим образом.	Значение QoS составляет от 0,8 (включительно) до 1 (включительно), то есть $0,8 \leq QoS \leq 1$
	До 4 часов в месяц по регламентным работам и не регламентным работам в отдельности (включительно)
Техническое сопровождение выполнено ненадлежащим образом.	Значение QoS составляет от 0,5 (включительно) до 0,8, то есть $0,5 \leq QoS < 0,8$
	Нарушение требований Регламента эксплуатации и технического обслуживания Системы
	Нарушение требований Регламента резервного копирования и восстановления данных после сбоев
	Недоступность Системы от 4 ч до 8 ч в месяц по регламентным работам и не регламентным работам в отдельности (включительно)
	Нарушение требований Плана мониторинга доступности Системы
	Нарушение требований к операциям по обслуживанию ОПО и СПО Системы в соответствии с таблицей А.
	Нарушение требований по обслуживанию ОПО и СПО в соответствии с п. 3.1 и 3.2 таблицы А.8
Существенное нарушение Государственного контракта.	Значение QoS составляет менее 0,5, то есть $QoS < 0,55$
	Недоступность Системы более 8 часов суммарно в месяц по регламентным работам и не регламентным работам в отдельности

ПРИЛОЖЕНИЕ Б. ОТЧЕТНЫЕ ФОРМЫ

Б.1 Форма Информации о СТП Исполнителя

Таблица Б.1 – Форма предоставления о сотрудниках СТП Исполнителя

№	Название организации	ФИО	Наименование подразделения	Должность	Контактный телефон	E-mail⁰	Учетная запись в СУТП	Роль	Права доступа в СУТП

⁰Необходимо указать адрес электронной почты, с которого могут как отправляться сообщения в СУТП, так и приниматься сообщения от СУТП.

Б.2 Форма Журнала обращений в СТП

Журнал обращений в СТП ⁽⁰⁾
по контракту от «___» 202_ г. №_____
за период с _____ по _____

Таблица Б.2 – Форма Журнала обращений в СТП

Уникальный идентификатор (номер) обращения	Дата и время регистрации обращения	Дата и время реакции на обращение	Фамилия, имя, отчество обратившегося	Тип обращения	Приоритет обращения	История перевода статусов	Описание причины обращения	Краткое содержание оказанной услуги / описание принятых для устранения инцидента мер	Дата и время решения обращения	Длительность решения, часов, минут
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ИТОГО передано: Всего обращений: _____ Из них инцидентов: _____										

⁰Журнал обращений подписывается Исполнителем и Заказчиком.

Б.3 Форма Журнала обслуживания ПО

Журнал обслуживания ПО
по контракту от «___» 202_ г. №_____
за период с _____ по _____

Таблица Б.3 – Форма Журнала обслуживания ПО

Уникальный идентификатор (номер) операции.	Дата и время выполнения операции	Вид операции	Описание операции	Фамилия, имя, отчество сотрудника, выполнившего операцию	Уникальный идентификатор обращения, с которым связана операция (при наличии)
1	2	3	4	5	6

Количество выполненных операций обслуживания за период:

Вид операции	Количество выполненных операций
Установка обновлений СПО	
Установка обновлений ОПО	
Внесение изменений в настройки ОПО	
Обслуживание ОПО	

Б.4 Форма Отчета о недоступности СПО

Отчет о недоступности СПО
по контракту от «___» 202_ г. №_____
за период с _____ по _____

Таблица Б.4 – Форма Отчета о недоступности СПО

№ п/п	Дата и время зафиксированного случая недоступности Системы	Время недоступности Системы, час	В том числе время недоступности по причинам в зоне ответственности Исполнителя, час	Описание причины недоступности Системы
1	2	3	4	5

Б.5 Форма Отчета о качестве оказанных услуг

Отчет о качестве оказанных услуг технического сопровождения
по контракту от «___» 202__ г. № _____
за период с _____ по _____

Таблица Б.5 – Ситуации, определяющие существенное нарушение Государственного контракта или ненадлежащее оказание услуг, выявленные в течение отчетного периода

№ п/п	Показатель, возможные значения	Количество нарушений
	Общее количество	

Таблица Б.6 – Показатель недоступности Системы по причинам в зоне ответственности Исполнителя в отчетном периоде

Общее количество рабочего времени в отчетном периоде, час	Время недоступности Системы по причинам в зоне ответственности Исполнителя в отчетном периоде, час	Контрольное значение показателя недоступности Системы по причинам в зоне ответственности Исполнителя	Показатель недоступности Системы по причинам в зоне ответственности Исполнителя в отчетном периоде
		0,03	

Таблица Б.7 – Прочие нарушения требований к оказанию услуг, выявленные в течение отчетного периода

№ п/п	Описание выявленного нарушения	Номер нарушенного пункта технического задания	Реквизиты подтверждающих документов
...			

Таблица Б.8 – Метрики качества оказанных услуг

№ п/п	Метрика	Критерий	Вес метрики, P_i	Значение метрики, Q_i	$P_i \times Q_i$
...					
Итоговый показатель качества, QoS:					

Итоговая оценка: [Услуги оказаны надлежащим образом / Услуги оказаны ненадлежащим образом / Существенное нарушение условий

Государственного контракта]

Количество нарушений, признанных оказанием услуг
ненадлежащим образом

Исполнитель

Заказчик

ФИО _____

ФИО _____

Должность _____

Должность _____

Подпись _____

Подпись _____

М.П.

М.П.

Б.6 Форма Отчета о проведении услуг по информационно-техническому сопровождению

Таблица Б.16 — Сведения о выполненной обработке поступающих в Систему сообщений (модерации)

Период (календарный месяц)	Количество сообщений			
	всего поступило в Систему	из них:		
		прошло модерацию с превышением срока обработки	отклонено в результате модерации	прошло модерацию и направлено на этап исполнения
1	2	3	4	5