

**Описание объекта закупки
на оказание услуг по модернизации государственной информационной
системы многофункциональных центров предоставления государственных и
муниципальных услуг Смоленской области**

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

ПОЛНОЕ НАИМЕНОВАНИЕ УСЛУГ

Оказание услуг по модернизации государственной информационной системы.

СОКРАЩЕННОЕ НАИМЕНОВАНИЕ УСЛУГ

Оказание услуг по модернизации государственной информационной системы.

НАИМЕНОВАНИЕ ОБЪЕКТА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Объектом оказания услуг является модернизация (сервисное сопровождение) автоматизированной информационной системы автоматизации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Смоленской области (АИС МФЦ) и Электронная очередь «ФЕНИКС» (ЭО).

ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Основанием для оказания услуг являются:

- Указ Президента РФ от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Постановление Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Постановление Правительства РФ от 27.09.2011г № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления»
- Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
- Постановление Правительства РФ от 08.06.2011 № 451 «Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме»;
- Постановление Правительства РФ от 08.09.2010 № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия»;
- Постановление Правительства РФ от 28.11.2011 № 977 «О федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»;
- Постановление Правительства РФ от 12.12.2012 № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов

исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей»;

- Приказ Минкомсвязи России от 23.06.2015 № 210 «Об утверждении Технических требований к взаимодействию информационных систем в единой системе межведомственного электронного взаимодействия»;

- Приказ Минэкономразвития России от 27.12.2016 № 844 «Об утверждении Методических рекомендаций по обеспечению деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в части функционирования информационных систем многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, средств безопасности, каналов связи для обеспечения электронного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления при предоставлении государственных и муниципальных услуг»;

- Приказ Минэкономразвития России от 22.03.2019 № 156 «Об утверждении методических рекомендаций по внедрению системы оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг и о признании утратившим силу приказа Минэкономразвития России от 12 марта 2018 г. № 120».

НАИМЕНОВАНИЕ ЗАКАЗЧИКА

Смоленское областное государственное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению».

НАИМЕНОВАНИЕ ПОДРЯДЧИКА (ИСПОЛНИТЕЛЯ)

ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ И ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ЗАКАЗЧИКУ РЕЗУЛЬТАТОВ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

Результаты оказанных Услуг оформляются и предъявляются Заказчику в соответствии с требованиями Контракта, настоящего Описания объекта закупки, с учетом требований следующих документов:

- ГОСТ 34.201-2020 от 19.11.2021 Информационные технологии (ИТ). Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Виды, комплектность и обозначение документов при создании автоматизированных систем;
- ГОСТ 34.602-2020 от 19.11.2021 Информационные технологии (ИТ). Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Техническое задание на создание автоматизированной системы;
- ГОСТ Р 59793-2021 от 25.10.2021 Информационная технология (ИТ). Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Стадии создания;

- ГОСТ Р 59853-2021 от 19.11.2021 Информационные технологии (ИТ). Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Термины и определения.

ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

При оказании Услуг Подрядчик (Исполнитель) руководствуется соответствующими положениями Приказа Минэкономразвития России от 15.11.2022 № 624 «Об утверждении Требований к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования официальными сайтами федеральных органов исполнительной власти и подведомственных им организаций» в части требований к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования официальными сайтами федеральных органов исполнительной власти, а также положениями Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

Электронная очередь "Феникс" разработана на базе программного обеспечения "Интеллектуальная система управления очередью "Феникс", включенного Единый реестр российский программ для электронных вычислительных машин и баз данных (далее –реестр отечественного ПО) (регистрационный номер ПО 12243).

В рамках требований настоящего Описания объекта закупки модернизация (сервисное сопровождение) электронной очереди «Феникс» включает настройку и доработку функционирующего программного обеспечения. Доработка программного обеспечения осуществляется в том числе путем внесения изменений в программный код в случаях, предусмотренных настоящим Описанием объекта закупки, включая выполнение обращений, требующих изменения существующего функционала, исправления ошибок и (или) реализации дополнительного функционала.

В соответствии с подпунктом 9 пункта 2 статьи 1270 Гражданского кодекса Российской Федерации переработка (модификация) программы для ЭВМ является способом использования программы и включает внесение в нее изменений, за исключением адаптации в смысле указанной нормы. Поскольку исполнение Контракта предусматривает доработку программного обеспечения «Интеллектуальная система управления очередью «Феникс» (реестровая запись в едином реестре российского программного обеспечения № 12243), в том числе внесение изменений в программный код и функционал, Исполнитель должен обладать законными правами использования указанного программного обеспечения в объеме, необходимом для выполнения предусмотренных Контрактом работ, включая право на его переработку (модификацию).

Указанные права должны принадлежать Исполнителю на основании исключительного права, лицензионного или сублицензионного договора либо иного предусмотренного законодательством Российской Федерации основания, прямо предоставляющего Исполнителю право осуществлять соответствующую переработку (модификацию) программного обеспечения. Заказчик не предоставляет Исполнителю права на переработку (модификацию) программного обеспечения «Интеллектуальная система управления очередью «Феникс».

В течение 3 (трех) рабочих дней с даты заключения Контракта и в любом случае до начала выполнения работ (оказания услуг) Исполнитель обязан предоставить Заказчику документы, подтверждающие наличие у него указанных прав. Такими документами могут являться документы, подтверждающие принадлежность Исполнителю исключительного права, лицензионный или сублицензионный договор, договор (соглашение) с правообладателем либо иные документы, однозначно подтверждающие право Исполнителя на переработку (модификацию) программного обеспечения в объеме, необходимом для исполнения Контракта.

Непредоставление Исполнителем указанных документов в установленный срок либо предоставление документов, не подтверждающих наличие права на переработку (модификацию) программного обеспечения в необходимом для исполнения Контракта объеме, является существенным нарушением условий Контракта и может являться основанием для принятия

Заказчиком решения об одностороннем отказе от исполнения Контракта в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации и Контрактом.

В текущих требованиях далее по тексту в зону ответственности Подрядчика (Исполнителя) входит поддержание систем в работоспособном состоянии (техническая часть). В зону ответственности Подрядчика (Исполнителя) не входит информационно-сервисная и методологическая поддержка данных. В случае совпадения терминов при выполнении работ (например, обработка данных, верификация и т.д.) в зону ответственности Подрядчика (Исполнителя) входит только техническая составляющая, обеспечивающая штатное функционирование автоматизированной информационной системы автоматизации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Смоленской области (АИС МФЦ) и электронной очереди «Феникс»(ЭО).

ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ

Сокращение	Расшифровка сокращения
АИС МФЦ, Система	Автоматизированная информационная система автоматизации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Смоленской области»
АРМ	Автоматизированное рабочее место
ГИС ГМП	Государственная информационная система государственных и муниципальных платежей
ЕСИА	Федеральная государственная информационная система «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»
Заявитель	Физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в СОГБУ МФЦ с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме
ИАС МКГУ	Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг
ИС МДМ	Информационная система мониторинга деятельности МФЦ
Корпорация «МСП»	Акционерное общество «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства»
МФЦ, Мои Документы	Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг
ОГВ	Орган государственной власти
Исполнитель	Организация, оказывающая услуги в соответствии с Описанием объекта закупки
Заказчик, МФЦ, СОГБУ МФЦ	Смоленское областное государственное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению»

СМЭВ	Система межведомственного электронного взаимодействия
РСМЭВ	Региональная система межведомственного электронного взаимодействия
ПО	Программное обеспечение
ЦТО	Центр телефонного обслуживания
ВИС	Ведомственные информационные системы
ЭП	Электронная подпись
ЭП-ОВ	Квалифицированный сертификат, используемый для формирования ЭП органа государственной власти
ЭП-СП	Квалифицированный сертификат, используемый для формирования ЭП должностного лица, уполномоченного направлять межведомственные запросы и ответы на поступившие межведомственные запросы с использованием СМЭВ
ServiceDesk Подрядчика (Исполнителя); Система регистрации обращений; Система учета заявок; Подсистема управления проектами и задачами	Специализированная функциональная единица, ориентированная на обработку специфических сервисных событий, поступающих в форме обращений пользователей
SLA	SLA (от англ. Service Level Agreement) – термин, обозначающий формальный договор между заказчиком услуги (работы) и её поставщиком, содержащий описание услуги (работы), права и обязанности сторон и согласованный уровень качества предоставления данной услуги (выполнения данной работы)
SSL	(англ. Secure Sockets Layer — уровень защищённых сокетов) — криптографический протокол, который подразумевает более безопасную связь. Он использует асимметричную криптографию для аутентификации ключей обмена, симметричное шифрование для сохранения конфиденциальности, коды аутентификации сообщений для целостности сообщений

НАЗНАЧЕНИЕ АИС МФЦ и ЭО И ЦЕЛИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

НАЗНАЧЕНИЕ АИС МФЦ

АИС МФЦ предназначена для:

- обеспечения взаимодействия с федеральными и региональными государственными информационными системами, используемыми для реализации административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг;
- поддержания деятельности сотрудников МФЦ в части приёма Заявителей;
- передачи документов в уполномоченный орган Исполнительной власти или орган местного самоуправления;
- формирования электронных форм заявления и комплекта документов необходимого для предоставления услуг;
- выдачи Заявителям готовых результатов предоставленной государственной/муниципальной услуги.

ЦЕЛИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Услуги по модернизации государственной информационной системы выполняются в целях:

- обеспечения устойчивого, эффективного и бесперебойного доступа пользователей к АИС МФЦ и ЭО;
- обеспечения возможности восстановления доступности АИС МФЦ для пользователей в случае возникновения внештатной ситуации;
- обеспечения корректной работы смежных и внешних систем в части поддержания необходимого для их функционирования информационного взаимодействия;
- устранение системных ошибок, выявленных в процессе выполнения работ;
- организации комплексного (полного) решения проблем пользователей АИС МФЦ;
- адаптация АИС МФЦ по запросам Заказчика в части корректировки алгоритма существующих функций (включая веб-сервисы) и элементов пользовательского интерфейса, а также в части разработки и/или модернизации отчетов, разработки/модернизации форматов обмена данными;
- оптимизация работы АИС МФЦ и ЭО;
- повышение уровня знаний и навыков пользователей системы;
- актуализация функционала АИС МФЦ.

ХАРАКТЕРИСТИКА ОБЪЕКТА СОПРОВОЖДЕНИЯ

КРАТКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА АИС МФЦ

АИС МФЦ представляет собой модульную кроссплатформенную систему, доступ к которой осуществляется через web-браузер.

Ключевым принципом АИС МФЦ является расширение функционала документооборота возможностью передачи данных. Основным преимуществом АИС МФЦ является ее интеграция со всеми важными элементами информационного пространства:

- СМЭВ. Обеспечивает электронное межведомственное взаимодействие с федеральными и региональными органами власти в рамках оказания государственных и муниципальных услуг;
- Сводный реестр государственных услуг. Актуальная информация о предоставляемой услуге автоматически подтягивается из реестра;
- ИАС МКГУ, ЕСИА, ГИС ГМП, ФГИС МДМ;
- Единый личный кабинет. Информация о заявителе автоматически заполняется данными из личного кабинета;
- Ведомственные информационные системы.

Обеспечение безопасности и надёжности системы осуществляется за счёт соблюдения следующих принципов:

- Система построена по принципу облачных технологий;
- Использование защищенных каналов связи;
- Конфиденциальность персональных данных;
- Использование электронной цифровой подписи при отправке заявлений в ведомства;
- Кеширование внешних справочных данных. Это позволяет продолжить работу при отсутствии связи с внешними информационными системами;
- Мониторинг работоспособности всего комплекса, с возможностью оперативного выявления и решения проблем.

Система является единым информационным ресурсом МФЦ всего региона. Все филиалы работают в единой базе, обеспечивая принцип экстерриториальности предоставления государственных и муниципальных услуг. Дела могут передаваться из одного филиала в другой. Заявитель может сдать документы в одном филиале, а получить результат оказания услуги в другом.

АИС МФЦ является социально ориентированной системой, что выражается в следующих функциональных возможностях:

- Предоставление полной информации об оказываемых государственных услугах с помощью сайта, инфокиосков, call-центра и операторов МФЦ. Возможность распечатать информацию в виде памятки по услуге, с указанием условий предоставления услуги и списком требуемых документов;
- Возможность построения системы удаленных инфокиосков, территориально расположенных вне МФЦ;
- Предоставление заявителю информации о ходе предоставления услуги через сайт, инфокиоск, call-центр, SMS-сообщения;
- Получение обратной связи о работе конкретных операторов и МФЦ в целом.

Таблица 2. Краткая характеристика модулей АИС МФЦ

№ пп	Краткое наименование	Краткая характеристика
АИС МФЦ		
1.	Система приема и обработки заявлений	Данный модуль обеспечивает заведение, обработку и хранение всех обращений заявителей. Основными функциями являются: - регистрация обращений заявителей с целью получения государственной или

		муниципальной услуги, либо консультационной помощи; - контроль вводимых данных и валидация на соответствие форматам полей; - поддержка в актуальном состоянии всех справочников; - формирование базы данных заявителей; - хранение электронных копий принятых документов; - печать документов: заявления, расписки в получении документов и т.д.; - автоматическая передача дел внутри МФЦ при переводе заявления из одного статуса в другой в соответствии с бизнес-процессом; - электронная отправка заявлений в ВИС через СМЭВ; - получение в автоматическом режиме информации от Сервиса обработки событий электронного заявления СМЭВ (EventService v.2.5); - передача определенных дел в другой филиал единой сети МФЦ; - фиксация длительности и результата приема посетителя; - протоколирование всех изменений в журнале действий операторов; - функционал сервиса формирования штрихкодов, который должен обеспечивать возможность формирования штрихкода по следующим стандартам: 1D: Code 128; 2D: QR Code; 2D: Data Matrix; 2D: PDF 417.
2.	Модуль межведомственного взаимодействия	Обеспечивает возможность отправки межведомственных запросов в ФОИВ в рамках оказания услуг. Реализован весь набор адаптеров Ф-сведений, доступных в продуктивном контуре СМЭВ и зарегистрированных на техническом портале СМЭВ (smev.gosulugi.ru). Для ведомств, не имеющих интегрированную информационную систему, предоставляется доступ к специализированному интерфейсу, поддерживающий возможность передачи данных. Весь информационный обмен в электронном виде, осуществляется через СМЭВ с использованием Электронной подписи.
3.	Система отчетности	Система отчетности позволяет получить всестороннюю информацию о деятельности сети МФЦ в различных разрезах: - количество предоставленных услуг и оказанных консультаций за определенный период; - среднее время приема и ожидания в очереди; - производительность операторов (среднее количество заявлений, принятых сотрудником за определенное время); - процент исполнения заявлений (соотношение предоставленных услуг и принятых заявлений); - информация об удовлетворенности посетителей процессом обслуживания того или иного оператора; - другие. Поддерживаются различные виды визуального отображения отчетности: в табличной форме, диаграммы, гистограммы, а также в сводном и детализированном формате
4.	Экспертная система	Экспертная система содержит всю необходимую для предоставления государственных и муниципальных услуг информацию. Она позволяет сократить время консультирования заявителей посредством быстрого поиска информации, выдачи информации в удобной для восприятия форме. Экспертной системой пользуются все пользователи Системы. Система позволяет по выбранным атрибутам находить услуги, которые может получить заявитель, а также определить список документов необходимых для получения той или иной услуги. Система имеет возможность настройки списка атрибутов и их возможных значений. В качестве атрибутов поиска могут выступать возраст заявителя, определенные жизненные ситуации, ориентировочный уровень дохода и т.д. Хранилище данных о заявителях Основной целью данного модуля является обеспечение централизованного хранения данных о заявителях и возможность предоставления этих данных ВИС, участвующим в электронном взаимодействии. Хранилище данных предназначено для хранения копий документов заявителей, предоставленных во время приема в МФЦ, при передаче заявления в орган власти в электронном виде, копия документа не пересылается, пересылается ссылка на ресурс в

		хранилище данных. Предусмотрена возможность хранения определенных отдельных данных заявителя в различных форматах (текст, число, дата). Хранилище данных представляет собой отдельный модуль, представляющий API для взаимодействия с другими ВИС. Доступ ВИС в хранилище жестко регламентирован и соответствует всем правилам безопасности. Данные выдаются только в соответствии с правами, и только в объеме, требуемом для оказания услуги заявителю. Все данные хранятся в зашифрованном виде, и идентифицируются только через специально сгенерированный ключ. Данные могут быть предоставлены только по одному заявителю/документу. Количество запросов в хранилище за определенный промежуток времени от одной ВИС лимитируется администратором Системы. Все эти меры позволяют полностью исключить возможность злонамеренного скачивания базы данных.
5.	Хранилище данных о заявителях	Основной целью данного модуля является обеспечение централизованного хранения данных о заявителях и возможность предоставления этих данных ВИС, участвующим в электронном взаимодействии. Хранилище данных предназначено для хранения копий документов заявителей, предоставленных во время приема в МФЦ, при передаче заявления в орган власти в электронном виде, копия документа не пересылается, пересылается ссылка на ресурс в хранилище данных. Предусмотрена возможность хранения определенных отдельных данных заявителя в различных форматах (текст, число, дата). Хранилище данных представляет собой отдельный модуль, представляющий API для взаимодействия с другими ВИС. Доступ ВИС в хранилище жестко регламентирован и соответствует всем правилам безопасности. Данные выдаются только в соответствии с правами, и только в объеме, требуемом для оказания услуги заявителю. Все данные хранятся в зашифрованном виде, и идентифицируются только через специально сгенерированный ключ. Данные могут быть предоставлены только по одному заявителю/документу. Количество запросов в хранилище за определенный промежуток времени от одной ВИС лимитируется администратором Системы. Все эти меры позволяют полностью исключить возможность злонамеренного скачивания базы данных.
6.	Редактор форм	Модуль «Редактор форм» реализован непосредственно в интерфейсе АИС МФЦ, без установки дополнительного программного обеспечения. В интерфейсе пользователя отображаются все заведенные ранее формы услуг, с возможностью фильтрации по ведомству, типам заявителя, названию услуги. Доступны действия по созданию новой формы услуги, а также новой формы услуги на основании ранее заведенной. Также обеспечена возможность вставки специализированных комплексных полей, используемых в АИС МФЦ, например, автозаполняемое поле ввода адреса с возможностью выбора из справочника КЛАДР/ФИАС или ввода вручную с автодополнением адреса. Модуль «Редактор форм» включает встроенный редактор печатных форм. После создания услуги, на основании определенных полей имеется возможность автоматического формирования печатной формы заявления. Сформированная форма содержит все поля услуги. Все поля располагаются на печатной форме. Автоматически сгенерированная печатная форма заявления может быть изменена путем редактирования шаблона во встроенном WYSIWYG-редакторе с подстановкой переменных на основе всех добавленных полей в редакторе. В Системе имеется возможность задания шаблонов печатных форм в формате pdf или MS Excel для последующего формирования печатных форм заявлений в соответствии с настроенным шаблоном. При создании заявления и указания шаблона печати существует возможность установить соответствие формулы в шаблоне печати и имени поля формы заявления.
7.	Модуль администрирования	В Системе реализован модуль администрирования, позволяющий: - создавать новых пользователей Системы, назначать роли, устанавливать пароли для входа, контактную информацию и т.п.; - создавать филиальную структуру МФЦ. Добавлять/изменять основные характеристики филиалов МФЦ: адрес, телефон, ФИО директора и т.п.; - просматривать справочник ведомств, автоматически заполняемый данными с ЕПГУ, с возможностью добавления «собственных» ведомств, с которыми у МФЦ заключен договор, но они не выведены на ЕПГУ; - администрировать электронные услуги, в том числе указывать: код и специальное название услуги, редактировать шаблон печати заявления, назначать

		межведомственные запросы, устанавливать срок исполнения в днях (с учетом и без учета выходных и праздничных дней), добавлять расширенное описание по услуге; - добавлять альтернативные классификаторы услуг, которые могут быть использованы как классификаторы услуг для филиалов; - настраивать дополнительные печатные формы, которые могут назначаться на услугу и будут распечатываться при создании заявления. Такими дополнительными печатными формами могут быть: список необходимых документов, контактная информация, условия предоставления услуги, согласие на обработку персональных данных, расписка, расписка в получении результата и т.п.; - настраивать адреса доставки заявлений, в том числе добавлять новые именованные адреса для отправки заявлений в электронном виде для последующего назначения на услугу; - просматривать очередь доставки заявлений; - просматривать список доступных адаптеров (список межведомственных запросов, доступных для выполнения в Системе); - осуществлять импорт заявителей из файла формата csv.
8.	Модуль сканирования документов	Модуль сканирования документов позволяет оператору осуществлять сканирование предоставленных документов непосредственно в процессе редактирования заявления, не переключаясь в специализированное программное обеспечение и не покидая основного окна заполнения заявления.
9.	Модуль поисковой системы	Модуль обеспечивает полнотекстовый поиск с возможностью: - ранжированного поиска — релевантные результаты показываются первыми (первыми выдаются наиболее полно совпадающие с искомой фразой, далее идут менее совпадающие); - множества типов запросов: запрос фразы, запросы по неполному слову; - поиска, основанного на «полях»; - сортировки по различным «полям»; - поиск по нескольким словам. Например, фамилия имя отчество. - агрегации данных; - выдавать поисковые подсказки при вводе поисковой фразы. Искомая фраза, вне зависимости от типа искомого значения (номер паспорта, ФИО заявителя или название услуги) обязательно должна вводиться только в одно поле поиска на странице. Не должно быть деления на несколько полей: фамилия, имя, отчество, номер паспорта и т.п. Поиск в списке услуг или в списке заявлений также должен учитывать данные, введенные в базе знаний по услуге. Т.е. любое слово или фраза, введенная в базу знаний, индексируется для поиска аналогично основным поисковым данным. Также для ускорения поиска искомых значений во всех табличных формах АИС МФЦ реализована функция «быстрого фильтра». Выделив необходимое значение в любом из полей таблицы, можно выполнить функцию «фильтр по таблице». Таким образом в списке окажутся только те записи, у которых значение в поле идентично выбранному.
10.	Электронная очередь (ЭО)	СУЭО имеет следующий основной функционал: • регистрация заявителя в очереди; • учет заявителей в очереди, управление отдельными очередями в зависимости от видов услуг; • отображения статуса очереди, количества заявителей в очереди; • возможность изменения приоритета в очереди у заявителя администратором зала; • возможность перенаправления заявителя в очередь на обслуживание к следующему оператору многофункционального центра; Интеграция с СУЭО реализована во всех филиалах и обособленных территориальных подразделениях СОГБУ МФЦ в соответствии с требованиями брендбука «Мои Документы». В Системе также реализована предварительная запись через Интернет в виде программного модуля, расположенного на портале МФЦ и обладает следующими функциями:

		• При записи через Интернет заявитель должен указать услугу, дату/время предполагаемого посещения; • Предварительная запись учитывает перерывы в работе организации и не должна позволять клиентам записаться на время перерыва.
11.	Модуль автоматической отправки SMS-уведомлений	В АИС МФЦ реализован модуль для автоматической отправки SMS-оповещений. Текст SMS-уведомления формируется динамически согласно шаблонам, настраиваемых пользователем с ролью «Администратор». При отправке автоматического SMS-оповещения в комментарий к заявлению добавляется и отображается в истории следующая информация: • текст отправленного SMS сообщения; • статус доставки сообщения; • текст ошибки, если при отправке сообщения возникла ошибка. Автоматическая отправка SMS-оповещений должна происходить строго в заданное время. В случае, если система пытается отправить SMS-оповещение в запрещенное для отправки время, SMS-оповещение помещается в очередь и ожидает разрешенного на отправку время. В АИС МФЦ реализован функционал отправки SMS-оповещения в ручном режиме и по шаблонам.
12.	Модуль Портал МФЦ	В Системе реализован портал МФЦ с функциями интеграции по услугам, филиалам, с функционалом проверки статусов принятых заявлений. Портал МФЦ реализован в соответствии с требованиями брендбука «Мои Документы». Основным доменом Портала является мфцб7.рф. Интеграция Портала МФЦ и АИС МФЦ реализует импорт следующих данных: • Филиалы МФЦ • Типы заявителей • Категории услуг • Услуги и их характеристики • Файлы, прикрепленные к описанию услуги
13.	Модуль «Контакт-центр»	В Системе реализован модуль «контакт-центра», обладающий следующими функциями: • ПО Модуля функционирует на предоставляемом аппаратном комплексе заказчика под управлением операционной системы CentOS 6.5 minimal; • Максимальное количество городских и внутренних линий не ограничено лицензиями ПО; • Организация автоматического распределения телефонных вызовов по операторам в соответствии с заданными правилами обслуживания вызовов; • Оптимизация распределения телефонной нагрузки между операторами МФЦ и повышение оперативности при работе с абонентами; • Определение номера звонящего и высвечивание номера входящего звонка на мониторе оператора. • IVR (Интеллектуальное голосовое меню) с возможностью перенаправления вызовов по алгоритмам, реализованным в соответствии с поставленными задачами или бизнес процессами организации; • Получение Супервизором информации о работе Системы в режиме реального времени для оперативного планирования работы операторов; • Получение статистических отчетов, с возможностью сохранения отчетов в одном или нескольких форматах: PDF, DOC, DOCX, CSV, XLSX для анализа работы модуля; • Система звукозаписи, постоянно записывающая в реальном времени телефонные вызовы всех Пользователей Системы для контроля качества телефонного обслуживания и работы каждого оператора, решения конфликтных ситуаций, проведения обучения новых сотрудников; • Система должна предоставлять возможность отслеживания производительности Системы и оповещать о всевозможных сбоях в ее работе. • Позволять осуществлять контроль деятельности специалистов компании. ПО контакт-центра должно вести статистику по учету рабочего времени операторов, длительности переговоров, загруженности каналов связи и т.п.; • Должна присутствовать возможность вести карточку клиента. Например, ПО

		определяет номер абонента и выводит на экран сотрудника карточку клиента, содержащую структурированные сведения о звонящем; - Голосовая почта для возможности оставлять голосовые сообщения в момент, когда операторы не могут ответить, или клиент позвонил в нерабочее время; - Возможность заказа обратного звонка клиентом, в момент, когда операторы не могут ответить. Последующий обратный звонок осуществляется путем исходящего вызова, производимого освободившимся оператором; - История звонков ПО сохраняет основные данные обо всех входящих, исходящих и пропущенных вызовах. История звонков позволяет установить дату и время телефонного разговора, быстро перезвонить клиенту или прослушать запись диалога. Сотрудники смогут найти информацию о каждом своем звонке, восстановить забытые сведения; - On-line monitoring. В режиме реального времени ПО отображает информацию о звонках и ключевых параметрах, таких как: длина очереди, время ожидания, пропущенные вызовы, доступные каналы связи; - Возможность обслуживания исходящих компаний – системы автоматического обзвона клиентов операторами по заданному списку номеров телефонов. Н-р, для оповещения о готовности результатов.
14.	Модуль бизнес анализа	В системе реализован модуль бизнес-анализа обеспечивающий потребности МФЦ в отчетной и аналитической информации. Информация предоставляется в различных разрезах, имеет наглядный и понятный вид, а также имеет возможность быть детализированной до требуемого уровня. Хранилище данных в автоматическом режиме получать первичные данные из учетных систем. (СУЭО, АИС МФЦ, контакт-центр). Процесс получения и преобразования данных (ETL-процесс) адаптирован для получения данных из различных СУБД, плоских таблиц, текстовых файлов, а также из электронных таблиц Excel. ETL-процесс интегрирован с системой бизнес-анализа. Настройка выполнения процесса осуществляется непосредственно из интерфейса администратора системы. Периодичность запуска ETL-процесса может устанавливаться в минутах, часах, сутках, неделях и месяцах. По умолчанию - ежедневный пересчет данных по ночам. Структура хранилища данных построена на основе глубокого анализа данных и процессов АИС МФЦ. Система бизнес-анализа позволяет пользователям самостоятельно, без привлечения специалистов в области информационных технологий, формировать требуемые им отчеты в удобном и понятном графическом интерфейсе. При этом пользователь не должен обладать знаниями в области программирования или баз данных. Конструирование отчетов
15.	Offline-модуль	В Системе реализован модуль, позволяющий оказывать услуги в удаленных районах в условиях нестабильной связи, в том числе при отсутствии сети интернет. Все формы заявлений и справочные данные хранятся в локальном хранилище. Обновление форм заявлений и справочников происходит при наличии доступа до центрального сервера. Обмен данными с центральной системой происходит в двух направлениях: Обновление справочных данных и форм заявлений в локальном хранилище Offline-модуля. Процесс выполняется по запросу пользователя в условиях наличия связи до центральной системы. Перенос заполненных заявлений из локального хранилища Offline – модуля в центральную систему. Процесс выполняется по запросу пользователя в условиях наличия связи до центральной системы. При этом происходит полуавтоматическая синхронизация данных, с возможностью ручной корректировки результатов слияния.
16.	Подсистема интеграции с внешними системами	Интеграция через СМЭВ с системами органов, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг Система обеспечивает выполнение параллельных и последовательных запросов в ФОИВ, ИОГВ, ОМСУ и иные организации, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг, с использованием СМЭВ. Вызов сервисов СМЭВ, в том числе подписание ЭП-СП, осуществляется из основного пользовательского интерфейса Системы. Подписание ЭП-ОВ, осуществляется как из основного пользовательского интерфейса клиентского компонента Системы, так и автоматически на сервере Системы. Взаимодействие со СМЭВ осуществляется на основе использования в Системе для

	каждого сервиса (нескольких сервисов) отдельного подключаемого программного модуля. Входящие сообщения из СМЭВ подвергаются проверке в части правильности электронных подписей и действительности сертификатов. Система обеспечивает выполнение запросов на предоставление сведений, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в асинхронном режиме. Запрос сведений осуществляется в соответствии с утвержденными форматами взаимодействия. Система обеспечивает передачу в электронном виде заявлений на оказание услуги в органы, предоставляющие государственные и муниципальные услуги, а также получение информации о ходе и результатах рассмотрения заявлений на предоставление государственных и муниципальных услуг. Данное взаимодействие осуществляется на основе использования форматов данных и протоколов обмена ЕПГУ. Интеграция с ГИС ГМП Получение информации об оплате услуг из ГИС ГМП осуществляется посредством направления запроса к ГИС ГМП о платежах по уникальному идентификатору плательщика или уникальному идентификатору начисления. Система отображает полученные из ГИС ГМП ответы на запросы о платежах с указанием даты платежа, суммы платежа, идентификатора плательщика, реквизитов получателя платежа и назначения платежа. Интеграция с ЕСИА Система обеспечивает взаимодействие с ЕСИА в части: - аутентификация пользователей информационной системы без необходимости повторной регистрации на основе единых идентификационных параметров с использованием различных носителей: СНИЛС и пароль, электронная подпись; - регистрации учетной записи заявителей в ЕСИА; - подтверждения учетной записи заявителей в ЕСИА; - восстановления доступа к учетной записи заявителей в ЕСИА. Интеграция с ЕПГУ Реализована автоматическая интеграция с ЕПГУ в части актуализации данных из Единого сводного реестра государственных и муниципальных услуг по всем услугам (региональные, федеральные, муниципальные) с возможностью корректировки данных, через интерфейс системы. Интеграция с ИАС МКГУ В Системе обеспечена функциональная возможность сбора и передачи информации о качестве предоставления государственных (муниципальных) услуг в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 12.12.2012 №1284 и Приказом Министерства экономического развития РФ от 22.03.2019 № 156. В Системе реализован пользовательский интерфейс, оптимизированный под сенсорное управление, для отображения его в планшетном устройстве, а также возможность автоматизированного SMS-опроса через операторов мобильной связи. Система предоставляет возможность передачи полученных данных – результатов оценки, в ИАС МКГУ как через СМЭВ, так и непосредственно через сеть Интернет. Интеграция с ФГИС МДМ Реализована интеграция с ФГИС МДМ в части осуществления мониторинга показателей деятельности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункционального центра и повышения качества взаимодействия СОГБУ МФЦ с получателями государственных и муниципальных услуг. Интеграция с АИС РСО Реализована интеграция с Автоматизированной информационной системой «Региональное социальное обеспечение» посредством электронного сервиса СМЭВ 3.0 в части передачи из АИС «МФЦ» электронных заявлений и передачи в АИС МФЦ результирующего статуса предоставления услуги. Интеграция с МФЦ с платформой МАХ. Должна быть предусмотрена обработка следующих событий: - предварительная запись на прием в МФЦ и отмена записи на платформе МАХ; - информирование об адресе и графике работ отделений МФЦ на платформе МАХ; - проверка статуса, поданного в МФЦ заявления на платформе МАХ; - получение уведомлений от МФЦ в платформе МАХ; - сбор обратной связи по оценке качества госуслуг от заявителей (Вашконтроль).
--	--

17.	Перечень форм заявлений государственных и муниципальных услуг	В Системе реализованы электронные формы полного перечня государственных и муниципальных услуг, указанных в Постановлении Правительства РФ от 27.09.2011 №797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов российской федерации, органами местного самоуправления». В Системе реализованы электронные формы полного перечня государственных и муниципальных услуг, оказываемые в СОГБУ МФЦ в соответствии с заключенным соглашениями.
18.	Модуль «Опросы»	Модуль «Опросы» (далее – Модуль) предназначен для сбора статистических данных у авторизованных и неавторизованных пользователей портала МФЦ посредством проведения анкетирований, опросов, голосований. В модуле реализовано 2 ролевые модели – Администратор и Пользователь. Под ролью «Администратор» реализован следующий функционал: – составление анкет, опросов, голосований; – модерирование анкет, опросов, голосований; – просмотр результатов анкетирований, опросов, голосований; – настройка доступа к опросам, возможность ограничения возможности повторного прохождения пользователем опроса; – осуществление настройки для опросов, содержащих персональные данные пользователя, использование соглашения о персональных данных согласно 152-ФЗ (информационный текст и ссылка на ФЗ); – ограничение периода проведения (действия) опроса; – определение доступности общих результатов опроса или голосования пользователям – никогда, после участия или всегда; – построение отчетности по результатам опроса и выгрузка в файл формата xlsx или csv. Под ролью «Пользователь» реализован следующий функционал: – прохождение анкетирований, опросов, голосований; – просмотр результатов анкетирований, опросов, голосований (в случае предоставления данной возможности Администратором). Обеспечено сохранение истории осуществленных опросов, голосований и анкетирований. Срок хранения – 3 (три) месяца

1.1. КРАТКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ЭО

Электронная очередь «ФЕНИКС» — клиент-серверное веб-приложение, что позволяет использовать мобильные устройства для запуска клиентских приложений.

Система, имеющая широкие функциональные возможности, позволяет структурировать работу с клиентами, обладает инструментами для контроля работы персонала по нагрузке.

Перечень концептуальных возможностей:

Единое «дерево» услуг с возможностью последующего наполнения филиалов необходимыми услугами из общего «дерева»;

Гибкая настройка режима работы операторов с возможностью изменения окна приема в течении дня;

Возможность настройки компетенций оператора/окна;

Настройка приоритета вызова талонов в окна;

Редактор внешнего вида талона с визуальным отображением его внешнего вида;

Для регистрации в очереди клиентами могут быть использованы терминалы самообслуживания, так же система имеет виджет, встраиваемый в мобильные приложения и сайты

Реализация по средствам вэб приложения позволяет оптимизировать затраты на дорогостоящие терминалы, мини пк и т.д. Все приложения Электронной очереди могут быть запущены на любом устройстве имеющие веб-браузер и подключение к сети, без установки дополнительного специализированного программного обеспечения.

.ПРОГРАММНО-АППАРАТНЫЙ КОМПЛЕКС АИС МФЦ

Для функционирования АИС МФЦ используется программное обеспечение, установленное на технических средствах Заказчика.

Аппаратное и программное обеспечение АИС МФЦ приведено в Приложении Б.

Доступ к техническим средствам и программному обеспечению предоставляется Заказчиком Подрядчику (Исполнителю) после направления Подрядчиком (Исполнителем) соответствующего запроса в адрес Заказчика по электронной почте в рабочем порядке.

При необходимости изменения комплекса технических средств АИС МФЦ Подрядчик (Исполнитель) должен разработать предложение по изменению размещения АИС МФЦ, исходя из заданных параметров производительности, доступности и информационной безопасности.

В случае необходимости увеличения требуемых мощностей Подрядчик (Исполнитель) должен предоставить Заказчику предложения по изменению аппаратного и программного обеспечения АИС МФЦ (в соответствии с формой, предоставляемой Заказчиком (по запросу)).

ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ

ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ В ЦЕЛОМ

При оказании услуг Подрядчик (Исполнитель) руководствуется соответствующими положениями Приказа Минэкономразвития России от 15.11.2022 № 624 «Об утверждении Требований к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования официальными сайтами федеральных органов исполнительной власти и подведомственных им организаций» в части требований к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования официальными сайтами федеральных органов исполнительной власти, а также положениями Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

В рамках оказания услуг Подрядчик (Исполнитель) обеспечивает бесперебойную работу АИС МФЦ и ЭО на протяжении всего периода выполнения работ в режиме, указанном в настоящем Описании объекта закупки.

В целях контроля за действиями Подрядчика (Исполнителя) во время выполнения им работ по администрированию государственной информационной системы (АИС МФЦ) Подрядчик (Исполнитель) предоставляет по требованию Заказчика лог действий, содержащий:

- Дату.
- Время.
- ФИО или логин (идентификатор) в системе.

- Производимые действия.

Показатели назначения работ

Подрядчиком (Исполнителем) оказываются услуги в соответствии со следующими условиями:

- Услуги оказываются на русском языке;
- Сопровождаемая версия АИС МФЦ - текущая версия АИС МФЦ;
- Требования к функционированию и режиму сопровождения АИС МФЦ не определенные в настоящем документе, определяются нормативными-правовыми документами Заказчика, принятыми в установленном порядке;
- Требования к режимам и результатам выполненных работ приведены в Приложении В и Приложении А к настоящему Описанию объекта закупки соответственно.
- Показатели назначения АИС МФЦ и ЭО приведены в разделе 3.2 настоящего документа.

Требования к порядку и режиму оказания услуг

Услуги оказываются в соответствии с порядком и требованиями, приведенными в настоящем Описании объекта закупки.

В целях недопущения остановки работы АИС МФЦ в период интенсивной работы с ней Пользователей по согласованию Сторон отдельные услуги могут оказываться в соответствии со специальным графиком (в нерабочее время Заказчика).

Проведение любых работ специалистами Подрядчика (Исполнителя) должно быть согласовано с Заказчиком, зафиксировано в ServiceDesk Подрядчика (Исполнителя) и должно сопровождаться обязательным информированием специалистов Сторон в соответствии с пунктом 4.1.4. настоящего Описания объекта закупки.

Требования к защите информации от несанкционированного доступа

После заключения контракта Подрядчик (Исполнитель) обязан получить необходимые атрибуты доступа. Атрибуты доступа предоставляются Заказчиком после получения соответствующего запроса от Подрядчика (Исполнителя) в рабочем порядке по электронной почте. После принятия атрибутов доступа Подрядчик (Исполнитель) в течение 1 (одного) рабочего дня обязан произвести изменение атрибутов доступа.

Применяемые меры обеспечения информационной безопасности должны обеспечивать минимизацию рисков, связанных с возможным нарушением конфиденциальности, целостности и доступности информации, содержащейся в АИС МФЦ. Они включают практические правила управления безопасностью (организационно-административные, программные, физические меры защиты).

Информация, предоставляемая Подрядчику (Исполнителю) с целью оказания услуг, является конфиденциальной и не должна передаваться третьим лицам без письменного разрешения Заказчика и не иначе как для обеспечения качества выполняемых работ.

1.1.1.1. Требования к защите информации от несанкционированного доступа

Подрядчик (Исполнитель) осуществляет управление доступом к ППО путем разграничения прав доступа и ведения реестра пользователей, обладающих правами. Доступ к АИС МФЦ должен быть персонализирован (конкретный логин соответствует конкретному пользователю АИС МФЦ).

Выдача и изъятие прав и атрибутов доступа к АИС МФЦ пользователям осуществляется Заказчиком или Подрядчиком (Исполнителем) на основании запроса Заказчика и сопровождаться соответствующей записью в ServiceDesk Подрядчика (Исполнителя).

Подрядчик (Исполнитель) обеспечивает возможность сохранности учетных записей пользователей, в т.ч. заблокированных.

Требования к информационному сопровождению оказываемых услуг

Основным способом информационного взаимодействия между Сторонами является электронная почта и ServiceDesk Подрядчика (Исполнителя). Конфиденциальная информация в рамках выполнения работ должна передаваться между ответственными со стороны Заказчика и Подрядчика (Исполнителя) только по защищенным каналам связи.

При выполнении работ Подрядчик (Исполнитель) обязан обеспечить информирование представителей Заказчика и специалистов смежных систем (при необходимости) о подготовке, ходе проведения и успешности проведения работ в соответствии с планом (или отклонении от согласованного плана), их результатах, при каждом переходе к следующему шагу и/или возвращению к предыдущему состоянию, путем направления первоначального плана с указанием статуса работ (начато выполнение, в работе, завершена, успешно/неуспешно) в соответствии с порядком, описанном в настоящем Описании объекта закупки. Информирование осуществляется Подрядчиком (Исполнителем) в режиме on-line с помощью электронной почты и ServiceDesk Подрядчика (Исполнителя).

В случае обнаружения Подрядчиком (Исполнителем) сбоев в работе АИС МФЦ и ЭО он должен оповестить о произошедшем ответственных лиц со стороны Заказчика сразу после обнаружения сбоя, зарегистрировать событие/сбой ServiceDesk Подрядчика (Исполнителя) в случае, если данный сбой еще не зарегистрирован сотрудниками Заказчика.

ТРЕБОВАНИЯ К СОСТАВУ И СОДЕРЖАНИЮ УСЛУГ

Комплексы работ

Подрядчик (Исполнитель) вправе по своей инициативе, своими силами, за свой счет и под свою ответственность осуществлять дополнительные действия и мероприятия, направленные на более полную реализацию целевого предназначения работ, не налагая при этом никаких дополнительных (не предусмотренных Контрактом и настоящими Требованиями) обязательств и ответственности на Заказчика в отношении как Подрядчика (Исполнителя), так и третьих лиц. В противном случае такие действия и мероприятия должны быть заранее письменно согласованы Сторонами.

Требования к подготовительным мероприятиям для начала оказания услуг

Подрядчиком (Исполнителем)

Подрядчиком (Исполнителем) проводятся организационно-штатные и подготовительные мероприятия (в т.ч. технические), по результатам проверки которых осуществляется приемка АИС МФЦ и ЭО, о чем Подрядчиком (Исполнителем) и Заказчиком подписывается документ о приемке (Акт приемки АИС МФЦ и ЭО).

Для начала оказания услуг Подрядчик (Исполнитель) должен:

1. Определить ответственных лиц, уполномоченных в структуре Подрядчика (Исполнителя) принимать решения оперативного характера о порядке и способе выполнения работ и несущих персональную ответственность за качество и полноту выполнения работ в целом. Подрядчик (Исполнитель) и Заказчик подписывают документ – Перечень уполномоченных специалистов. В отношении уполномоченных специалистов, заявленных в Перечне, осуществляется передача прав и уровней доступа с персональной выдачей им логинов и паролей.

2. Провести приёмку АИС МФЦ и ЭО на модернизацию.

3. Подготовить форму детализированного отчета о выполненных работах.

4. Организовать и обеспечить удаленное подключение к аппаратному комплексу по защищенным каналам связи в соответствии с разделом 8 Постановления Администрации Смоленской области от 20.07.2015 № 424.

5. Подготовить контактную информацию службы Технической поддержки по приему и регистрации всех видов обращения. Подрядчик (Исполнитель) и Заказчик подписывают документ – Контактная информация службы Технической поддержки Подрядчика (Исполнителя).

6. Подготовить инструкцию по работе в ServiceDesk сотрудникам Заказчика.

1.1.1.1.1. Актуализация документации

Подрядчик (Исполнитель) производит изучение, корректировку и актуализацию следующего комплекта существующей документации АИС МФЦ:

- Руководство пользователя (Аудитор, Обработчик, Оператор, сотрудник Контакт-Центра);
- Руководство администратора.

Актуальная версия документации должна быть согласована с Заказчиком и учитывать особенности настоящего Описания объекта закупки.

1.1.1.1.2. Требования к удаленному подключению

Подрядчик (Исполнитель) организует и обеспечивает удаленное подключение к аппаратному комплексу, на котором развернута информационная система, в соответствии с разделом 8 Постановления Администрации Смоленской области от 20.07.2015 № 424. В случае несоблюдения Подрядчиком (Исполнителем) требований Постановления Администрации Смоленской области от 20.07.2015 № 424 по подключению к аппаратному комплексу, на котором развернута информационная система, считать Подрядчика (Исполнителя) уклоняющимся от исполнения Контракта, в данном случае Контракт подлежит расторжению в одностороннем порядке со стороны Заказчика.

1.1.1.1.3. Требования к созданию резервных копий

Подрядчик (Исполнитель) обеспечивает резервное копирование продуктивного контура Системы с учетом имеющихся носителей у Заказчика.

Резервное копирование должно производиться ежедневно с 00:00 по 06:00 по местному времени Заказчика.

1.1.1.1.4. Требования к контактной информации службы Технической поддержки Подрядчика (Исполнителя)

Подрядчик (Исполнитель) организует и передает Заказчику контактную информацию службы Технической поддержки Исполнителя по приему всех видов обращений пользователей Системы согласно форме, указанной в приложении Д к настоящему Описанию объекта закупки.

Взаимодействие службы технической поддержки Подрядчика (Исполнителя) с пользователями осуществляется через электронную почту, мессенджер Макс и ServiceDesk Подрядчика (Исполнителя).

Письменные обращения от пользователей принимаются по электронной почте ТП Подрядчика (Исполнителя).

Контактные данные ТП Подрядчика (Исполнителя) на время исполнения Контракта не могут быть изменены без письменного согласия Заказчика.

Требования к услугам

Модернизация (сервисное сопровождение) АИС МФЦ и ЭО предполагает процесс выполнения Подрядчиком (Исполнителем) работ по обеспечению работоспособности существующего установленного на серверах Заказчика программного обеспечения текущей версии АИС МФЦ, а также новых возможностей АИС МФЦ, вводимых в эксплуатацию в течение срока оказания услуг.

1.1.1.2. Требования к услугам прикладного администрирования

1.1.1.2.1. Требования к управлению инцидентами

Услуга по управлению инцидентами включает в себя регистрацию, классификацию, анализ и разрешение инцидентов в соответствии с параметрами и критериями, приведенными в настоящем документе. Услуга оказывается в соответствии с требованиями Порядка предоставления услуг.

Подрядчик (Исполнитель) приступает к обработке и решению инцидента после направления инцидента в ТП Подрядчика (Исполнителя). Исключением являются инциденты, выявленные Подрядчиком (Исполнителем) раньше Заказчика (не зарегистрированные в ServiceDesk Подрядчика (Исполнителя) на момент выявления Подрядчиком (Исполнителем)). Такие инциденты регистрируются Подрядчиком (Исполнителем) самостоятельно.

Обработка запроса на разрешение инцидента происходит в соответствии с требованиями настоящего Описания объекта закупки.

1.1.1.2.2. Требования к эксплуатационному сервису

В процессе выполнения работ Подрядчик (Исполнитель) обеспечивает эксплуатационный сервис, включающий в себя:

- Администрирование операционных систем и системного ПО серверов, входящих в состав объекта сопровождения, указанных в Приложении Б.
- Резервирование продуктивного контура АИС МФЦ. Процедура резервного копирования продуктивного контура АИС МФЦ производится в нерабочее время, во избежание получения не консистентных резервных копий. Работоспособность продуктивного контура должна быть восстановлена не позднее, чем за 2 часа до начала рабочего дня. Создание и хранение резервных копий БД и конфигурационных файлов производится по следующей схеме:
 - Резервная копия, сделанная по окончании последнего дня недели, является Еженедельной, и в этот день Ежедневная копия не делается;
 - Резервная копия, сделанная по окончании последнего дня месяца, является Ежемесячной, и в этот день Еженедельная копия не делается.
 - Ежедневные копии хранятся в трех дней. Копии старше трех дней на носителе стираются и носитель используется повторно.
 - Еженедельные копии хранятся в течение одного месяца. Копии старше одного месяца на носителе стираются и носитель используется повторно.
 - Ежемесячные копии хранятся в течение одного года. Копии старше одного года на носителе стираются и носитель используется повторно.
- Решение всех инцидентов, связанных с резервным копированием, должны фиксироваться в службе технической поддержки Подрядчика (Исполнителя).
- Проведение регламентных и профилактических работ для обеспечения бесперебойного функционирования системы АИС МФЦ и возможности ее использования сотрудниками Заказчика;
- Регистрация заявок в системе технической поддержки Подрядчика (Исполнителя), с предоставлением Заказчику номера и времени фиксации заявки.
- Устранение неисправностей и восстановление работоспособности системы АИС МФЦ после сбоев и отказов, а также устранение ошибок в программном коде Системы и ЭО, находящихся на гарантийном обслуживании;
- Принятие мер по предотвращению повторного возникновения сбоев;
- Поддержка работоспособности системы выгрузки информации из базы знаний.
- Обеспечение работоспособности системы передачи номеров телефонов в ИАС

МКГУ;

- Обеспечение работоспособности модуля взаимодействия с ВИС;
- Обеспечение целостности данных в БД АИС МФЦ. В базе данных не должно присутствовать ссылок на пустые элементы (исключение составляют ссылки на удаленные файлы из Файлового хранилища);
- Обеспечение автоматического корректного запуска АИС МФЦ после сбоев по электропитанию, а также корректный запуск всего сервисного ПО и автоматическое монтирование всех разделов дисков. Для корректного автоматического запуска АИС МФЦ, Заказчик гарантирует необходимую последовательность запуска, а именно вначале запускается сервер БД и SOLR, а только после этого сервер приложений. Так же Заказчик гарантирует готовность всех сетевых ресурсов необходимых для работы АИС МФЦ.

1.1.1.2.3. Требования к мониторингу АИС МФЦ и ЭО

В процессе оказания услуг Подрядчик (Исполнитель) обеспечивает мониторинг АИС МФЦ и ЭО:

- Мониторинг работы АИС МФЦ и ЭО должен осуществляться при помощи системы мониторинга Подрядчика (Исполнителя). Выбор решения, настройку и эксплуатацию системы мониторинга осуществляет Подрядчик (Исполнитель).
- Подрядчик (Исполнитель) предоставляет Заказчику необходимые права доступа для мониторинга параметров работоспособности АИС МФЦ и ЭО.
- Подрядчик (Исполнитель) должен отслеживать состояние и изменение параметров функционирования АИС МФЦ и ЭО, определять работоспособность, доступность и режим функционирования компонентов Системы.
- Подрядчик (Исполнитель) должен информировать Заказчика о критических режимах работы вычислительной инфраструктуры АИС МФЦ и ЭО, выдавать рекомендации по снижению рисков сбоев работы, находящихся в компетенции сотрудников СОГБУ МФЦ.

1.1.1.3. Требования к услугам адаптированного и корректирующего сопровождения

1.1.1.3.1. Требования к актуализации межведомственного взаимодействия

В процессе оказания услуг Подрядчик (Исполнитель) обеспечивает актуализацию межведомственного взаимодействия, включающую в себя:

- Поддержание работоспособности (актуализация) адаптеров сервисов межведомственного электронного взаимодействия, использующихся в АИС МФЦ в случае изменений форматов взаимодействия со стороны сервисов.
- Разработка новых адаптеров межведомственного электронного взаимодействия для подключения ко вновь разработанным и опубликованным в продуктивном СМЭВ (СМЭВ 3) сервисам, необходимых для предоставления государственных услуг и функционирования СОГБУ МФЦ.
- Актуализация существующих и разработка новых адаптеров межведомственного взаимодействия производится в течение времени, выделенного Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации под регион для тестирования и ввод в промышленную эксплуатацию соответствующего сервиса межведомственного взаимодействия.
- Актуализация существующих и разработка новых адаптеров осуществляется для обеспечения электронного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти и органами государственных внебюджетных фондов в соответствии с перечнями услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 г. № 797.

1.1.1.3.2. Требования к обновлению и актуализации функциональности АИС МФЦ

В процессе оказания услуг Подрядчик (Исполнитель) обеспечивает обновление и актуализацию АИС МФЦ:

В течение срока оказания услуг (раздел 6 настоящего Описания объекта закупки) Подрядчик (Исполнитель) обеспечивает подготовку, тестирование и установку обновлений Системы для приведения её в соответствие с новыми требованиями федерального законодательства, в части функционирования АИС МФЦ, а также принимает к сопровождению изменённый в рамках таких доработок функционал. Если Подрядчик (Исполнитель) не является разработчиком системы и не имеет технической возможности для внесения необходимых изменений в программный код, тогда он самостоятельно заключает Договор на доработку АИС МФЦ с разработчиком Системы, либо с компанией, имеющей право на внесение изменений в программный код АИС МФЦ.

Срок и порядок установки обновлений на продуктивный сервер Заказчика отдельно согласовывается с Подрядчиком (Исполнителем).

Обновлённый функционал Системы принимается Исполнителем на модернизацию (сервисное сопровождение) только после установки обновлений на продуктивный сервер АИС МФЦ.

- В рамках выполняемых работ Подрядчик (Исполнитель) должен производить инсталляцию новых версий АИС МФЦ посредством процедуры обновления существующей АИС МФЦ Заказчика.
- Не допускается замена системы в целом, а также любых ее блоков. Изменения системы не должны приводить к перерывам в работе системы и не должны требовать переобучения персонала. Также должны быть сохранены все данные, введенные в АИС МФЦ, в том числе: справочная информация, услуги, настроенные в АИС МФЦ, персональные данные заявителей, заявления граждан на получение государственных и муниципальных услуг, история поданных заявлений.
- При выполнении обновления АИС МФЦ Подрядчик (Исполнитель) ведет историю изменений версий АИС МФЦ. В истории изменений должна присутствовать информация о новых версиях, которые будут выведены на продуктивную среду с момента подписания контракта.

1.1.1.3.3. Требования к актуализации содержания и состава государственных услуг, предоставляемых в АИС МФЦ

В процессе оказания услуг Подрядчик (Исполнитель) обеспечивает актуализацию содержания и состава государственных услуг, предоставляемых в АИС МФЦ:

- Доработка форм заявлений, уже реализованных в Системе, в соответствии с изменениями регламентов оказания услуг.
- Доработка шаблонов печати заявлений в соответствии с изменениями регламентов оказания услуг.
- Добавление межведомственных запросов, реализованных в Системе, необходимых для оказания услуг.
- Вывод новых форм заявлений, печатных форм по мере начала оказания СОГБУ МФЦ соответствующих услуг.
- В случае изменений в Постановлении Правительства РФ от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления», Исполнитель разрабатывает и внедряет в Систему новые электронные формы

заявлений на государственные и муниципальные услуги, настраивает их интеграцию с ВИС. Данные работы выполняются при наличии технической возможности со стороны интегрируемых ВИС.

- Сроки выполнения работ по актуализации содержания и состава услуг зависят от степени сложности услуги, не регламентируются в рамках настоящего Описания объекта закупки и согласовываются с Заказчиком отдельно при обработке соответствующего обращения.

1.1.1.4. Требования к консультационной поддержке пользователей АИС МФЦ

В процессе оказания услуг Подрядчик (Исполнитель) обеспечивает консультационную поддержку пользователей АИС МФЦ:

- Подрядчик (Исполнитель) должен предоставлять консультационную поддержку, в том числе:

- обеспечить консультирование непосредственных пользователей АИС МФЦ - сотрудников МФЦ.

- Подрядчик (Исполнитель) должен обеспечить проведение внеплановых обучающих мероприятий пользователей АИС МФЦ после установки обновлений АИС, расширяющих и модернизирующих функционал и технические возможности АИС МФЦ.

- Подрядчик (Исполнитель) должен обеспечить проведение плановых обучающих мероприятий пользователей АИС МФЦ, направленных на повышение квалификации сотрудников СОГБУ МФЦ.

- Обучающие мероприятия проводятся по требованию Заказчика в объеме не более 1-го мероприятия в течение 3-х месяцев.

- Заказчик обеспечивает все организационные и технические меры для участия сотрудников СОГБУ МФЦ в обучающем мероприятии.

- Сроки выполнения работ по обучению не регламентируются в рамках настоящего Описания объекта закупки и согласовываются с Заказчиком отдельно при обработке соответствующего обращения.

1.1.1.5. Порядок оказания услуг

1.1.1.5.1. Требования к Режиму работы Подрядчика (Исполнителя)

Режим работы сотрудников ТП Подрядчика (Исполнителя) с понедельника по пятницу с 09:00 до 18:00 по московскому времени за исключением аварийных ситуаций или возникновения критических ошибок (Тип обращения – Инцидент, приоритет - критический), в этом случае оказание Услуг производится с 8 часов 00 минут до 20 часов 00 минут по рабочим дням и в субботу с 9 часов 00 минут до 18 часов 00 минут. Под рабочими днями в рамках настоящего Описания объекта закупки понимается период с понедельника по пятницу (за исключением праздничных дней с учетом переносов). Режим работы может быть изменен согласно производственного календаря РФ (праздничные и выходные дни, а также сокращенные рабочие дни).

1.1.1.5.2. Общие требования к порядку сопровождения системы

Все услуги оказываются Подрядчиком (Исполнителем) на русском языке.

Конфиденциальная информация в рамках оказания услуг должна передаваться между ответственными со стороны Заказчика и Подрядчика (Исполнителя) только по защищенным каналам связи.

Если в текущем Описании объекта закупки не указано время оказания услуг, услуги проводятся в рабочее местное время Заказчика.

В службу Технической поддержки Подрядчика (Исполнителя) могут обратиться:

Пользователи АИС МФЦ;

Представители Заказчика.

1.1.1.5.3. Требования к режиму функционирования системы

В рамках оказания услуг Подрядчик (Исполнитель) обеспечивает доступность АИС МФЦ с 7:30 до 20:30 (местное время), кроме того, Подрядчик (Исполнитель) обеспечивает:

- регистрацию инцидентов согласно режиму оказания услуг (Таблица 3).

Регистрация инцидентов производится согласно правилам, описанным в п. 3.6.4 настоящего Описания объекта закупки;

- проведение планово-профилактических работ по поддержанию АИС МФЦ в актуальном рабочем состоянии.

При выполнении работ по сопровождению Системы используется SLA (параметры указаны в Приложении Б).

Таблица 3. Режим оказания услуг

с 09:00 до 18:00 с понедельника по пятницу включительно (за исключением праздничных дней с учетом переносов)	Прием Обращений и консультирование пользователей по телефону
с 09:00 до 18:00 с понедельника по пятницу включительно (за исключением праздничных дней с учетом переносов)	Обработка инцидентов (Запросов на обслуживание)
Круглосуточно, 7 дней в неделю	Прием и регистрация Обращений, поступивших по электронной почте или ServiceDesk

* Реагированием на Обращения с Приоритетом 1 (Критический) считается получение сообщения Руководителем проекта по каналу связи, указанному в Контактной информации службы технической поддержки. Регистрация запроса на Обращение в ServiceDesk Подрядчика (Исполнителя) должна быть выполнена в течение 1 (одного) часа с 09-00 до 18-00. В случае возникновения Инцидента с Приоритетом 1 (Критический) ответственный сотрудник со стороны Подрядчика (Исполнителя), указанный в Приложении Г, в течение первого часа обработки Обращения приступает к расследованию причин возникновения инцидента. Работы по расследованию и устранению инцидента выполняются удалённо с использованием защищённого канала связи и удалённого доступа к серверам Системы, предоставляемых Заказчиком в соответствии с настоящим Описанием объекта закупки. Подрядчик (Исполнитель) обеспечивает информирование ответственного лица со стороны Заказчика о ходе работ по телефону или электронной почте не реже одного раза в час с момента принятия Обращения в работу до момента восстановления работоспособности Системы.

Расследование причин возникновения инцидента должно проходить параллельно с решением инцидента. Сроки решения инцидента устанавливаются в соответствии с SLA (Приложение Б). В течение 3 (трёх) рабочих дней после устранения инцидента ответственное лицо со стороны Подрядчика (Исполнителя) предоставляет Заказчику отчёт об инциденте, а также рекомендации по дальнейшей работе и предотвращению возникновения аварийных ситуаций.

В случае, если для устранения неисправности любого приоритета необходимо исправление программного кода и обновление Системы, срок решения Обращения может быть увеличен по согласованию с Заказчиком. Запрос на согласование увеличения срока выполнения задачи направляется Подрядчиком (Исполнителем) в течение 3 (трёх) рабочих дней после перевода Обращения в статус «В работе группы разработки» (Таблица 8) с указанием ориентировочной даты релиза и параллельной оценки соблюдения сроков выполнения задачи. Подрядчик (Исполнитель) направляет на электронную почту ответственного лица со стороны Заказчика запрос на увеличение срока выполнения задачи с указанием ориентировочной даты релиза.

В случае, если Подрядчику (Исполнителю) от ответственного лица со стороны Заказчика в течение 3 (трех) рабочих дней не поступил ответ на запрос на увеличение сроков выполнения задачи, Подрядчик (Исполнитель) в течение одного дня отправляет повторно запрос на увеличение сроков выполнения задачи ответственному лицу со стороны Заказчика. Новый срок выполнения работ вступает в силу только после согласования с Заказчиком и указывается в ServiceDesk Подрядчика (Исполнителя).

В случае, если Подрядчику (Исполнителю) от ответственного лица со стороны Заказчика в течение 3 (трех) рабочих дней не поступил ответ на повторный запрос на увеличение сроков выполнения задачи, сроки выполнения задачи автоматически считаются согласованными на срок в 10 (десять) рабочих дней. Новый срок выполнения работ вступает в силу только после автоматического согласования и указывается в ServiceDesk Подрядчика (Исполнителя).

Для обеспечения информационного взаимодействия Заказчик и Подрядчик (Исполнитель) каждый со своей стороны определяют ответственных лиц, уполномоченных принимать решения оперативного характера о порядке и способе выполнения работ в рамках сопровождения, и несущих в организациях Заказчика и Подрядчика (Исполнителя) персональную ответственность за их качество и полноту в целом. Ответственное лицо со стороны Подрядчика (Исполнителя) должно быть гражданином Российской Федерации.

Перечень уполномоченных специалистов, обеспечивающих сопровождение Системы, Подрядчик (Исполнитель) представляет согласно форме (Приложение В). Количество уполномоченных специалистов, обеспечивающих сопровождение Системы, должно быть более 10 (десяти).

1.1.1.6. Требования к порядку обращения в службу поддержки

В случаях неработоспособности АИС МФЦ Заказчик должен своими силами провести первоначальную диагностику и убедиться, что причина неработоспособности выходит за рамки ответственности Заказчика.

Все Обращения в ТП Подрядчика (Исполнителя) принимаются по каналам связи, предусмотренным в (Таблица 7). Далее Обращения регистрируются и обрабатываются в ServiceDesk Подрядчика (Исполнителя).

Регистрация Обращений производится согласно режиму, указанного в Таблице 6 текущего Описания объекта закупки. Все Обращения регистрируются в ServiceDesk Подрядчика (Исполнителя) специалистами или Координатором со стороны Подрядчика (Исполнителя).

В случае возникновения Обращения с приоритетом 1 (первый) в нерабочее время сотрудников ТП Подрядчика (Исполнителя) Обращение дублируется по экстренному каналу связи Руководителю проекта (Приложение Г), который предпринимает необходимые экстренные меры по исполнению Обращения и организует выполнение Обращения и внесение результатов его исполнения в ServiceDesk Подрядчика (Исполнителя).

Для оповещения о неработоспособности системы и получения консультаций по техническим и методическим вопросам Заказчик должен иметь возможность направить заявку Подрядчику (Исполнителю) с результатами первичной диагностики и подтверждением отсутствия проблем с оборудованием, и каналами связи.

В заявке должны быть указаны следующие реквизиты:

ФИО инициатора Обращения, направившего уведомление об инциденте;
организация (наименование учреждения, в котором работает пользователь);
контактные сведения инициатора Обращения (включая адрес электронной почты);
краткое описание Обращения;

приоритет исполнения (приоритет определяется согласно матрице «Критичность - Степень влияния - Приоритет» (Таблица 4), при этом для определения уровня критичности Инцидентов используется Таблица 5, а для определения степени влияния Инцидентов используется Таблица 6 и устанавливается Координатором или ответственным со стороны Заказчика;

При регистрации письменной заявки пользователю в течение 5 (пяти) минут должно быть направлено ответное сообщение о текущем статусе заявки, а также ее номер.

При поступлении заявки по телефону номер Обращения сообщается пользователю до окончания телефонного разговора.

Таблица 4. Приоритеты Инцидентов

	Критичность 4	Критичность 3	Критичность 2	Критичность 1
Степень влияния 1	Приоритет 4	Приоритет 4	Приоритет 3	Приоритет 3
Степень влияния 2	Приоритет 4	Приоритет 4	Приоритет 3	Приоритет 2
Степень влияния 3	Приоритет 4	Приоритет 3	Приоритет 2	Приоритет 2
Степень влияния 4	Приоритет 4	Приоритет 3	Приоритет 2	Приоритет 1

Таблица 5. Уровень критичности Инцидентов

Критичность	Описание
1 Критический)	Инцидент, приводящий к полной недоступности (недоступности для пользователей) Системы. Восстановление доступности невозможно без исправления данного инцидента.
2 (Высокий)	Инцидент, приводящий к неработоспособности одной из ключевых функций Системы. Альтернативный способ использования функции отсутствует.
3 (Средний)	Инцидент, приводящий к неработоспособности одной из ключевых функций Системы, при котором присутствует альтернативный способ выполнения. Также к данному уровню критичности относятся Инциденты, приводящие к неработоспособности одной из не ключевых функций Системы, при котором отсутствует альтернативный способ выполнения функции.
4 (Низкий)	Инцидент, не нарушающий функционирование Системы, но создающий неудобства в работе, или требующий выполнения дополнительных мероприятий.

Таблица 6. Степень влияния Инцидентов

Степень влияния	Масштаб Инцидента (Количество пользователей Системы, которых затронул Инцидент)
1	1-5 пользователей
2	Более 5 пользователей или 1 МФЦ, если в МФЦ менее 5 пользователей
3	От 2 до 4 включительно МФЦ
4	5 и более МФЦ

1.1.1.6.1. Классификация обращений

Все заявки, зарегистрированные в системе ServiceDesk Подрядчика (Исполнителя), разделяются на следующие виды:

- **Консультация** — вопрос со стороны Заказчика или пользователя Системы по эксплуатации Системы, требующий пояснения или уточнения порядка работы с Системой: проведение разъяснений по алгоритму работы с Системой, требуемых настроек программного обеспечения и технологии обработки данных в Системе, предоставление информации о статусе зарегистрированных заявок пользователя, предоставление документов — Руководство пользователя для ролей: Администратор, Аудитор, Обработчик, Оператор, сотрудник Контакт-Центра;

- **Инцидент** — потеря работоспособности имеющегося функционала Системы при сохранении прежних требований, в том числе ошибка в работе Системы, прикладного программного обеспечения или сетевого и серверного

оборудования, связанная с неработоспособностью Системы, сети или некорректными настройками автоматизированного рабочего места пользователя. Признаки инцидента и перечень ситуаций, не классифицируемых как инцидент, приведены в требованиях к порядку устранения неисправностей системы настоящего Описания объекта закупки;

- **Запрос на обслуживание** – перечень работ по настройке Системы, не требующих внесения изменений в программный код: корректировка справочников Системы, назначение/изменение реквизитов доступа, изменение ролей, отмена прав доступа пользователя к Системе, подключение межведомственного запроса при наличии доступа и разработанного адаптера в АИС МФЦ, вывод файлов печатных форм на продуктивный сервер АИС МФЦ, помощь в настройке текущего функционала Системы, разработка и настройка услуг в АИС МФЦ, создание/изменение печатных форм (для муниципальных, региональных и федеральных услуг);

- **Запрос на изменение** — запрос на внесение изменений в работу Системы, требующий доработки программного кода. К данному типу относятся Обращения о внесении изменений в связи с изменением нормативных правовых актов, на основании которых была разработана Система согласно Контракту, и на основании требований федерального законодательства к информационным системам обеспечения деятельности многофункциональных центров по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению, а также Обращения о внесении изменений по инициативе Заказчика в пределах объема работ, предусмотренного Контрактом. Порядок обработки Обращений данного типа установлен требованиями к порядку обработки и закрытию запросов на изменение настоящего Описания объекта закупки.

Запросы на обслуживание производятся обращением ServiceDesk Подрядчика (Исполнителя). В обращении должны быть указаны реквизиты согласно требованиям к порядку обращения в службу поддержки настоящего Описания объекта закупки.

В одном Обращении может содержаться только проблема одного типа и одной темы. Перечень тем Обращений, принимаемых к рассмотрению службой технической поддержки Подрядчика (Исполнителя), приведён в Таблице 7.1. Обращение, которое не попадает ни под один из вопросов, перечисленных в Таблице 7.1, принимается к рассмотрению на усмотрение Подрядчика (Исполнителя). Перечень вопросов, не принимаемых к рассмотрению службой технической поддержки, приведён в Таблице 7.2.

В процессе работы с Обращением тип Обращения может быть изменён Подрядчиком (Исполнителем) по согласованию с Заказчиком в соответствии с тематикой Обращения (Таблица 7.1). С момента изменения типа Обращения к нему применяются временные параметры SLA, установленные для нового типа. Подрядчик (Исполнитель) имеет право объединения заявок по согласованию с Заказчиком.

Таблица 7. Классификация обращений

Тип обращения	Способ обращения
Консультация	Телефон
	Электронная почта
	ServiceDesk
Инцидент	Телефон

	Электронная почта
	ServiceDesk
Запрос на обслуживание	Электронная почта
	ServiceDesk
Запрос на изменение	Электронная почта
	ServiceDesk

Таблица 7.1. Перечень тем обращений, принимаемых к рассмотрению службой технической поддержки

Тип обращения	Тема обращения
Консультация	Предоставление информации по работе бизнес-процесса оказания услуг в АИС МФЦ
	Консультирование по созданию и редактированию услуг
	Предоставление информации по механизму сбора и формирования статистических отчётов в АИС МФЦ
	Предоставление документов — Руководство пользователя для ролей: Администратор, Аудитор, Обработчик, Оператор, сотрудник Контакт-Центра
Инцидент	Ошибка при формировании/сохранении/обработке/отправке заявления/пакета заявлений
	Ошибка при формировании/сохранении карточки заявителя
	Ошибка при формировании отчётов
	Ошибки, связанные с журналированием действий пользователей и просмотром журнала действий
	Ошибки, связанные с процессом аутентификации и авторизации пользователей АИС МФЦ
	Ошибка при отправке межведомственных запросов, в том числе при получении статуса обработки запросов и ответа от стороны, принимающей запросы
	Ошибка при поиске/фильтрации/сортировке заявлений/пакетов заявлений/заявителей
	Ошибка при формировании/печати печатных форм заявлений или пакетов заявлений
	Ошибка при отправке уведомлений, в том числе в процессе получения статусов от СМС-провайдера или несоответствия текста сообщения
	Ошибка при взаимодействии АИС МФЦ с ИАС МКГУ или ФГИС МДМ; ошибка по операциям ЕСИА

	Ошибка при использовании апплетов сканирования/подписания электронной подписью
	Ошибка при загрузке/скачивании электронных документов, приложенных к заявкам или размещённых в Базе знаний; ошибка при просмотре/редактировании Базы знаний
	Ошибки при проведении оплаты с использованием модуля платежей; ошибки при работе модуля электронной очереди; ошибки при работе чат-ботов
	Инцидент, связанный с наличием и целостностью резервных копий модулей Системы
Запрос на обслуживание	Подключение межведомственного запроса при наличии доступа и разработанного адаптера в АИС МФЦ
	Вывод файлов печатных форм на продуктивный сервер АИС МФЦ; размещение на сервере АИС МФЦ файлов печатных форм, в том числе графических изображений
	Помощь в настройке текущего функционала Системы; помощь в настройке услуг
	Создание/изменение печатных форм (для муниципальных, региональных и федеральных услуг)
	Назначение/изменение реквизитов доступа, изменение ролей, отмена прав доступа пользователя к Системе; корректировка справочников Системы
Запрос на изменение	Требуется внесение изменений в Систему в соответствии с требованиями федеральных нормативных правовых актов
	Требуется внесение изменений в Систему в соответствии с требованиями Заказчика в пределах объёма работ, предусмотренного Контрактом

Таблица 7.2. Перечень вопросов, не принимаемых к рассмотрению службой технической поддержки

Тема обращения		Обоснование
Обращения по вопросам, выходящим за рамки функционала Системы, отражённого в документации		Подрядчик (Исполнитель) не может гарантировать работоспособность такого функционала
Доработка функционала Системы в связи с изменениями требований Заказчика, превышающая объём работ, предусмотренный Контрактом		Цикл разработки может занимать длительный срок, выходящий за рамки обязательств по исполнению Обращений, установленных настоящим Описанием объекта закупки
Обращения по вопросам, связанным с функционированием аппаратного и программного обеспечения Заказчика вне зоны ответственности Подрядчика (Исполнителя) и не имеющего отношения к		Подрядчик (Исполнитель) не может гарантировать работоспособность такого оборудования и программного обеспечения

функционированию Системы (локальные сети, доступ в интернет, рабочие станции, почтовые и иные серверы, подключение к СМЭВ, СЗИ, гипервизоры и т. д.)	
Иные вопросы, находящиеся вне зоны ответственности Подрядчика (Исполнителя)	Подрядчик (Исполнитель) не может гарантировать работоспособность оборудования и программных продуктов вне зоны своей ответственности

1.1.1.6.2. Требования к контактной информации ТП Подрядчика (Исполнителя)

Взаимодействие службы технической поддержки Подрядчика (Исполнителя) с пользователями осуществляется через электронную почту, мессенджер Макс и ServiceDesk Подрядчика (Исполнителя).

Письменные обращения от пользователей принимаются по электронной почте ТП Подрядчика (Исполнителя). Почтовые сервера Подрядчика (Исполнителя) должны находиться на территории РФ.

Контактные данные ТП Подрядчика (Исполнителя) на время исполнения Контракта не могут быть изменены без письменного согласия Заказчика.

1.1.1.6.3. Требования к ServiceDesk Подрядчика (Исполнителя)

Все Обращения пользователей в ТП Подрядчика (Исполнителя) регистрируются и обрабатываются в ServiceDesk Подрядчика (Исполнителя).

Для регистрации письменного Обращения сотрудникам Заказчика предоставляется круглосуточный доступ в ServiceDesk Подрядчика (Исполнителя). Параметры доступа в ServiceDesk Подрядчика (Исполнителя) предоставляется ответственным лицам со стороны Заказчика по электронной почте. Доступ в ServiceDesk Подрядчика (Исполнителя) предоставляется не более 20 (двадцати) специалистам со стороны Заказчика.

Датацентр, на котором расположен ServiceDesk Подрядчика (Исполнителя) должен соответствовать международным стандартам информационной безопасности DIN ISO/IEC 27001 и проходят ежегодную аудиторскую проверку. Датацентр, на котором расположен ServiceDesk Подрядчика (Исполнителя), должен находиться на территории РФ. Доступ к ServiceDesk Исполнителя должен быть обеспечен SSL-шифрованием. Заказчику должны быть доступны следующие функции в ServiceDesk Подрядчика (Исполнителя):

Постановка обращения в ТП Подрядчика (Исполнителя).

Заполнение обязательных реквизитов, предусмотренных требованиям к порядку обращения в службу поддержки настоящего Описания объекта закупки.

Прикрепление к Обращению неограниченного количества файлов.

Добавления в Обращение чек-листов.

Добавление в Обращение напоминаний.

Добавление в Обращение дополнительных комментариев.

Просмотр реквизитов обращения:

Присвоенный номер (номер записи в ServiceDesk Подрядчика (Исполнителя) – присваивается автоматически);

Дата и время регистрации.

ФИО инициатора Обращения, направившего уведомление об инциденте.

Организация (наименование учреждения) инициатора Обращения.

контактные сведения инициатора Обращения (включая адрес электронной почты);

способ направления Обращения в ServiceDesk Подрядчика (Исполнителя);

краткое описание Обращения;

приоритет исполнения (приоритет определяется согласно матрице «Критичность - Степень влияния - Приоритет» (Таблица 4), при этом для определения уровня критичности Инцидентов используется Таблица 5, а для определения степени влияния Инцидентов

используется Таблица 6 и устанавливается Координатором или ответственным со стороны Заказчика;

текущий статус Обращения (согласно правилам определения статуса; Таблица 8);
ФИО ответственного за исполнение Обращения сотрудника Подрядчика (Исполнителя).
Ориентировочный срок решения Обращения.

Тип и тема Обращения в соответствии с Таблицей 7.1.

Возможность просмотра сводной информации по задачам, относящимся к текущему проекту.

Доступ ко всем обращениям по Системе.

Доступ к записям телефонных разговоров, по обращениям поступившим по телефону.

Возможность формирования отчетов.

Список обращений по Системе за весь период с момента подписания контракта.

Список открытых обращений по Системе (Обращения, не находящиеся в статусе «Закрыт»).

Список обращений с просроченным сроком решения (Обращения по которым нарушены требования SLA, описанные в Приложении В).

В зарегистрированной заявке в ServiceDesk Постановления Правительства РФ от 06.08.2020 № 1193 должны быть заполнены следующие реквизиты:

присвоенный номер (номер записи в ServiceDesk Подрядчика (Исполнителя) – присваивается автоматически);

дата и время регистрации (присваивается автоматически в ServiceDesk Подрядчика (Исполнителя));

ФИО инициатора Обращения, направившего уведомление об инциденте (указывается инициатором Обращения);

организация (наименование учреждения, в котором работает пользователь; указывается инициатором Обращения);

контактные сведения инициатора Обращения (включая адрес электронной почты; указывается инициатором Обращения);

способ направления Обращения в ServiceDesk Подрядчика (Исполнителя) (присваивается автоматически в ServiceDesk Подрядчика (Исполнителя));

краткое описание Обращения (указывается инициатором Обращения);

приоритет исполнения (приоритет определяется согласно матрице «Критичность - Степень влияния - Приоритет» (Таблица 4), при этом для определения уровня критичности Инцидентов используется Таблица 5, а для определения степени влияния Инцидентов используется Таблица 6 и устанавливается Координатором или ответственным со стороны;

текущий статус Обращения (согласно правилам определения статуса (Таблица 8) присваивается Координатором в ServiceDesk Подрядчика (Исполнителя));

ФИО ответственного за исполнение Обращения сотрудника Подрядчика (Исполнителя) (присваивается Координатором в ServiceDesk Исполнителя из списка в Приложение В).

резолуция Обращения (выбирается ответственным сотрудником Подрядчика (Исполнителя) из справочника резолюций (Таблица 8.1) при переводе Обращения в статус «Закрыт» и отражается в ServiceDesk Подрядчика (Исполнителя). Для резолюции «Дубль» дополнительно указывается номер ранее зарегистрированного Обращения; для резолюций «Вне зоны влияния Подрядчика (Исполнителя)» и «Не выполняется в рамках Контракта» указывается причина).

При изменении статуса Обращения в ServiceDesk Подрядчика (Исполнителя), а также при указании резолюции Инициатору Обращения должно автоматически отправляться уведомление по каналу связи, предоставленному пользователем, с указанием нового статуса, резолюции (при наличии) и времени изменения.

1.1.1.6.4. Требования к порядку обработки и закрытия Обращений и Инцидентов

Процесс обработки Обращений Пользователей Системы сотрудниками Подрядчика (Исполнителя) включает в себя:

- анализ предметной области Обращения, классификацию и предварительное рассмотрение Обращения, внесение в ServiceDesk Подрядчика (Исполнителя) отметки о рассмотрении Обращения при этом должны соблюдаться сроки реагирования на Обращение (Приложение Б);
- при необходимости, отправку средствами ServiceDesk Подрядчика (Исполнителя) запроса Пользователю Обращения для получения дополнительной информации;
- решение Обращения в рамках компетенции ТП Подрядчика (Исполнителя) в соответствии со сроками (Приложение Б);
- регистрацию всех действий по обработке Обращения в ServiceDesk Подрядчика (Исполнителя);
- контроль оформления в ServiceDesk Подрядчика (Исполнителя) Инцидентов, связанных с работой Системы, решаемых специалистами;
- анализ очереди зарегистрированных Обращений Пользователей Системы на предмет наличия критического сбоя в ее работе.
- При актуализации Обращения или Инцидента в ServiceDesk Подрядчика (Исполнителя) должны быть отражены:
 - дата и время закрытия Обращения;
 - текущий статус Обращения (согласно правилам определения статуса; Таблица 8);
- ФИО ответственного за исполнение Обращения сотрудника Подрядчика (Исполнителя).

Таблица 8. Статусы Обращений

№ п/п	Статус	Краткое описание	Последующие статусы
1	Новый	Обращение Инициатора принято и зарегистрировано в ServiceDesk Подрядчика (Исполнителя). Присваивается автоматически при регистрации Обращения	2; 7
2	В работе инженера сопровождения	Обращение принято к исполнению конкретным специалистом Подрядчика (Исполнителя), действия по существу выполнения Обращения начаты. Инициатор предоставил всю необходимую информацию о проблеме	3; 4; 5; 6; 7
3	В работе группы разработки	Задача передана в отдел разработки для анализа и выполнения необходимых работ по её решению. Если для решения Обращения требуется исправление программного кода и обновление Системы, в Обращении указывается ориентировочная дата релиза при наличии утверждённого плана выпуска обновлений	2; 4; 5; 6; 7
4	Запрос информации	Запрошена дополнительная информация, так как Инициатор предоставил недостаточно информации для решения проблемы	2; 3; 6; 7
5	Запрос у третьих лиц	Работа над Обращением будет продолжена после получения всей необходимой информации от третьих лиц	2; 3; 6; 7
6	Запрос подтверждения	Работы по Обращению выполнены, ожидается подтверждение Заказчиком (Инициатором) выполнения работ	2; 3; 7
7	Закрыт	Работа над Обращением окончательно завершена. Статус присваивается только с указанием резолюции в соответствии с Таблицей 8.1	—

Таблица 8.1. Резолюции Обращений

№ п/п	Резолюция	Краткое описание
1	Решен	Проблема или вопрос, описанный в Обращении, решён. Присваивается в том числе при автоматическом закрытии Обращения по истечении срока подтверждения выполнения работ Инициатором, а также при отзыве Обращения Инициатором (с указанием причины в комментарии)
2	Не воспроизводится	Информация, предоставленная Инициатором, не воспроизводится на автоматизированном рабочем месте Инициатора и на других автоматизированных рабочих местах
3	Дубль	Обращение является дубликатом другого Обращения, над которым ведётся работа. Обязательно указывается номер ранее

		зарегистрированного Обращения
4	Недостаточно информации для решения	После запроса информации Инициатор не предоставил информацию, необходимую для решения проблемы, либо не указал контактную информацию для обратной связи
5	Вне зоны влияния Подрядчика (Исполнителя)	Вопрос находится вне зоны ответственности и влияния Подрядчика (Исполнителя) либо не относится к Системе
6	Не выполняется в рамках Контракта	По результатам анализа Обращения типа «Запрос на изменение» Подрядчиком (Исполнителем) принято решение, что задача не выполняется в рамках Контракта

Поступившему Обращению автоматически присваивается статус «Новый». Сотрудник со стороны Подрядчика (Исполнителя) принимает на анализ поступившее Обращение и присваивает ему статус «В работе инженера сопровождения» в сроки, установленные Приложением Б. Временем начала работы над Обращением считается момент уведомления Заказчика о начале работ в ServiceDesk Подрядчика (Исполнителя). Временем решения Обращения считается момент перевода Обращения в статус «Запрос подтверждения».

В случае если Обращение не относится к Системе, Подрядчик (Исполнитель) присваивает ему статус «Закрит» с резолюцией «Вне зоны влияния Подрядчика (Исполнителя)» и комментарием с указанием причины и, при наличии, рабочей группы, в компетенцию которой входит рассмотрение вопроса.

В случае если Обращение выходит за рамки ответственности Подрядчика (Исполнителя), предусмотренной Контрактом, Подрядчик (Исполнитель) присваивает ему статус «Закрит» с резолюцией «Вне зоны влияния Подрядчика (Исполнителя)» и комментарием с указанием причины.

В случае если Обращение от пользователя было зарегистрировано ранее и пользователь повторно обращается с тем же вопросом, при этом предыдущее Обращение не находится в статусе «Закрит», Обращению, поступившему позднее, присваивается статус «Закрит» с резолюцией «Дубль» и комментарием: «Данное Обращение ранее зарегистрировано и будет выполняться в рамках задачи № <номер ранее поступившего Обращения в ServiceDesk>».

В случае если для выполнения Обращения требуется запрос дополнительной информации от пользователя, Обращению присваивается статус «Запрос информации» и направляется запрос на уточнение информации пользователю по каналу связи, указанному им.

При установке статуса «Запрос информации» для Обращения увеличивается срок выполнения:

- если ответ предоставлен через один рабочий день или более, срок выполнения увеличивается на сопоставимое время;
- если ответ на запрос предоставлен в течение одного рабочего дня, срок выполнения обращения увеличивается на один день.

В случае, когда для выполнения Обращения требуется запрос дополнительной информации, но при этом Инициатор или Заказчик не указал свою контактную информацию и, соответственно, отсутствует возможность связи с ним для выполнения запроса, сотрудники ТП Подрядчика (Исполнителя) переводят Обращение в статус «Закрит» с резолюцией «Недостаточно информации для решения» и комментарием «Инициатор не указал контактную информацию для обратной связи».

Обращения, находящиеся в статусе «Запрос информации» более 3 (трёх) рабочих дней с момента присвоения данного статуса, переводятся в статус «Закрит» с резолюцией «Недостаточно информации для решения». Время нахождения Обращения в статусе «Запрос

информации» не учитывается как время, затраченное Подрядчиком (Исполнителем) на решение Обращения.

В случае если для выполнения Обращения требуется внесение изменений в программный код и (или) обновление Системы, Обращению присваивается статус «В работе группы разработки» с указанием ориентировочной даты релиза при наличии утверждённого плана выпуска обновлений.

После выполнения работ по Обращению Подрядчиком (Исполнителем) Обращению присваивается статус «Запрос подтверждения». По факту выполнения Обращения Инициатору или Заказчику направляется уведомление о выполнении задачи по указанному им каналу связи, после чего Инициатор или Заказчик должны подтвердить выполнение задачи ответным сообщением в течение 3 (трёх) рабочих дней.

После того, как от Пользователя или Заказчика поступило подтверждение выполнения Обращения, Заказчик закрывают Обращение, переводя его в статус «Закрыт», с резолюцией «Решен».

Обращения, находящиеся в статусе «Запрос подтверждения» более 3 (трёх) рабочих дней с момента присвоения данного статуса, переводятся в статус «Закрыт» с резолюцией «Решен».

Если Заказчик или Инициатор не согласен с результатом работ по Обращению, находящемуся в статусе «Запрос подтверждения», Обращение возвращается в статус «В работе инженера сопровождения» с обязательным протоколированием причин в комментарии к Обращению. Дальнейшая обработка Обращения происходит согласно требованиям, указанным в настоящем разделе.

В случае если для решения Обращения требуется привлечение третьих лиц, Подрядчик (Исполнитель) направляет запрос третьим лицам либо доводит до Заказчика необходимость привлечения третьих лиц. Статус Обращения меняется на «Запрос у третьих лиц». Время нахождения Обращения в данном статусе не учитывается как время, затраченное Подрядчиком (Исполнителем) на решение Обращения.

В случае нахождения временного (обходного) решения Обращение может быть закрыто, при этом регистрируется новое Обращение с более низким приоритетом. При наличии двух ошибок одного приоритета по умолчанию сначала исправляется ошибка, зарегистрированная ранее, если иное не согласовано с Заказчиком.

1.1.1.6.5. Требования к порядку обработки и закрытию запросов на изменение

В некоторых случаях, Обращения, которые выходят за рамки ответственности Подрядчика (Исполнителя), предусмотренной Контрактом, но в рамках функционала, могут быть приняты Подрядчиком (Исполнителем) к выполнению.

Запрос на изменение может быть направлен только ответственным со стороны Заказчика по электронной почте ответственному со стороны Подрядчика (Исполнителя), а также может быть зарегистрирован Заказчиком в Service Desk.

При обращении по телефону Подрядчик (Исполнитель) регистрирует обращение в Service Desk и сообщает номер обращения Заказчику во время разговора.

При письменном обращении Заказчику в течение 5 (пяти) минут должно быть направлено ответное сообщение о текущем статусе заявки, а также ее номер.

Подрядчик (Исполнитель) в течение 5 (пяти) рабочих дней анализирует поступивший запрос на изменение и принимает решение, будет ли данная задача выполняться в рамках Контракта.

Если Подрядчик (Исполнитель) принимает решение о том, что задача не будет выполняться в рамках текущего Контракта, то Обращению присваивается статус «Отклоненная», с уведомлением ответственного со стороны Заказчика по электронной почте.

Если Подрядчик (Исполнитель) принимает решение о том, что Обращение будет принято к выполнению в рамках Контракта, Заказчику направляется сообщение по электронной почте, что задача будет принята в работу после согласования сроков. В письме должны быть указаны:

- номер Обращения в Service Desk;

- содержание обращения;
- срок выполнения работ.

Ответственное лицо Заказчика в течение 3 (трех) рабочих дней рассматривает сроки выполнения запроса на изменение Системы и либо согласовывает их в ответном письме, либо предлагает изменить их. Срок выполнения работ вступает в силу только после согласования сроков с Заказчиком и указывается в ServiceDesk Подрядчика (Исполнителя).

В случае, если Подрядчику (Исполнителю) от Заказчика в течение 3 (трех) рабочих дней не поступил ответ на письмо со сроками выполнения заявки на изменение ИС, сроки выполнения задачи автоматически считаются согласованными. Срок выполнения работ вступает в силу только после автоматического согласования и указывается в ServiceDesk Подрядчика (Исполнителя).

Максимальный срок выполнения задачи, который может установить Подрядчик (Исполнитель), 3 (три) месяца с момента регистрации Обращения в Service Desk.

Обращения о внесении изменений в Систему в соответствии с требованиями федеральных нормативных правовых актов принимаются к выполнению без процедуры, установленной настоящим пунктом. Срок их выполнения согласовывается с Заказчиком, но не может быть позднее даты, определённой требованиями федерального законодательства. Дальнейшая работа по Обращению ведётся в порядке, установленном требованиями к порядку обработки и закрытия Обращений и Инцидентов настоящего Описания объекта закупки.

1.1.1.6.6. Требования к порядку устранения неисправностей системы

Подрядчик (Исполнитель) должен устранить выявленные неисправности, появившиеся в рамках работ, проводимых согласно настоящему Техническому заданию, при этом в зону ответственности Подрядчика (Исполнителя) не входит устранение неисправностей, выявленных на стороне Заказчика и на стороне третьих лиц (провайдера связи, поставщика электропитания и т.д.), ошибок программного продукта, связанных с предыдущими контрактами по эксплуатируемыми сервисам и находящимися на гарантийном обслуживании.

Инцидентом считается потеря работоспособности имеющегося функционала Системы при сохранении прежних требований. Инцидентом является ситуация, когда логика работы Системы отличается от заявленной в актуальной версии руководства пользователя. Если после обновления Системы использование части её функционала стало невозможно и информации об этом не было в обзоре обновления, такая ситуация является инцидентом.

Инцидентом не являются нижеперечисленные ситуации:

- Работоспособность функционала не в соответствии с описанием системы и изменениями, внесенными при обновлении системы.
- Некорректная работа функционала системы, вызванная аппаратными ограничениями и сбоями на стороне Заказчика.
- Ограничения в работе системы, решение которых находятся вне зоны ответственности Подрядчика (Исполнителя) (на стороне третьих лиц).
- Ограничения в работе системы в результате форс-мажорных обстоятельств.
- Перерывы в работе системы, согласованные с Заказчиком.
- Проведение профилактических и плановых работ, согласованных с Заказчиком.
- Нарушение работоспособности функционала системы, вызванные проведением работ на стороне Заказчика.
- Интеграции с внешними сервисами реализуются Подрядчиком (Исполнителем) в точном соответствии с актуальным описанием сервиса. Если работа внешнего сервиса отличается от заявленной в документации, то Обращение, связанное с некорректной работой данного функционала, не может быть

рассмотрена как инцидент такие запросы идут как запрос на изменение и не регламентируются сроками, зависят от третьей стороны.

- Если в задании на сопровождение не были зафиксированы критерии производительности, то Обращения, связанные с увеличением быстродействия функционала Системы, не могут быть рассмотрены как инцидент.

- Если в руководстве пользователя описание отсутствует или является неактуальным, то ситуация классифицируется как дефект документации в системе учета заявок регистрируется как запрос на изменение.

- Некорректная работа любого компонента Системы вследствие некорректной настройки или использования.

- Нарушение работоспособности функционала Системы в случае, если конфигурация технических средств Заказчика не соответствует требованиям Подрядчика (Исполнителя).

- Некорректная работа нового функционала или логики Системы, выведенных в рамках развития или внедрения и не принятых Заказчиком в полной мере.

Ситуации, перечисленные в настоящем пункте, при необходимости внесения изменений в Систему регистрируются как Обращения типа «Запрос на изменение» и не регламентируются сроками, установленными Приложением Б для типа «Инцидент».

Работы по устранению неисправности могут быть приостановлены Подрядчиком (Исполнителем) в следующих случаях:

- если Подрядчиком (Исполнителем) в результате диагностики выявлено, что неисправность находится в зоне ответственности Заказчика. Подрядчик (Исполнитель) информирует Заказчика по электронной почте о выявленной неисправности в зоне его ответственности;

- требуется действие со стороны Заказчика – до момента выполнения данного действия Заказчика. Заказчик информируется по электронной почте;

- Заказчику был отправлен запрос на получение дополнительной информации до момента предоставления запрошенной информации Заказчика;

- отсутствие возможности связаться со специалистами Заказчика, участие которых необходимо для устранения неисправности;

- Подрядчику (Исполнителю) требуется доставить оборудование на объект - до момента доставки и установки оборудования;

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

Для обеспечения устранения неисправности системы должна быть проведена классификация в соответствии с приоритетами по степени срочности их устранения (Таблица 4).

Если для анализа, локализации проблемы или разрешения ситуации требуется произвести определенные действия на рабочем месте сотрудника Заказчика, специалист службы поддержки Подрядчика (Исполнителя) может запросить удаленный доступ к рабочему месту сотрудника Заказчика или пользователя Системы. Запрос направляется на электронную почту Заказчика. В запросе необходимо описать какие именно действия будут выполняться, а также указывается время работы специалиста со стороны Подрядчика (Исполнителя). В случае, если времени, указанного в запросе, недостаточно для выполнения работ, Подрядчиком (Исполнителем) направляется повторное письмо Заказчику, в котором описываются причины продления доступа к удаленному рабочему месту, а также время, необходимое для работы специалиста.

Доступ к удаленному рабочему месту предоставляется Заказчиком по факту получения запроса.

При подаче Обращения с уровнем критичности 1 (Критический) или 2 (Высокий) через систему регистрации Обращений, Заказчик должен дополнительно проинформировать службу поддержки Подрядчика (Исполнителя) о созданном Обращении по телефону горячей линии. При этом, временем подачи Обращения считается время подачи Обращения через систему регистрации Обращений.

Заказчик обязан предоставить Подрядчику (Исполнителю) удаленный доступ по ssh ко всем серверам, находящимся в зоне ответственности Подрядчика (Исполнителя).

В случае недоступности системы регистрации Обращений Подрядчика (Исполнителя) временем регистрации инцидента, квалифицированным как средний, высокий или наивысший уровень критичности, считается время окончания звонка Заказчика в службу сопровождения Подрядчика (Исполнителя).

В случае недоступности системы регистрации Обращений Подрядчика (Исполнителя) временем регистрации инцидента, квалифицированным как низкий уровень критичности, считается время звонка на номер горячей линии в службу сопровождения Подрядчика (Исполнителя).

1.1.1.7. Требования к порядку оказания консультационной поддержки пользователей АИС МФЦ

Подрядчик (Исполнитель) оказывает консультационные услуги для сотрудников Заказчика и пользователей Системы. Консультации проводятся Подрядчиком (Исполнителем) удаленно: по электронной почте и телефону службы технической поддержки. Список предлагаемых Подрядчиком (Исполнителем) консультаций включает в себя:

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

Консультация может быть предоставлена по телефону, по электронной почте или в виде обращения в ServiceDesk в зависимости от того каким образом обратился пользователь.

Консультация по телефону предоставляется в случае обращения пользователя по номеру ТП Подрядчика (Исполнителя), указанному в Контактной информации службы Технической поддержки Подрядчика (Исполнителя), на русском языке и не завершается до того момента как пользователь сообщит, что оператор ответил на все интересующие вопросы. Также должна производиться запись телефонных разговоров в целях улучшения качества работы специалистов со стороны Подрядчика (Исполнителя), а также сохранения информации, предоставленной пользователем. Пользователь должен быть предварительно уведомлен о записи разговора специалистом или автоматическим сообщением при звонке на горячую линию Подрядчика (Исполнителя). Записи телефонных разговоров должны быть доступны для ответственного лица со стороны Заказчика в ServiceDesk.

Письменные консультации предоставляются при обращении пользователя по адресу электронной почты, указанному в Контактной информации службы Технической поддержки Подрядчика (Исполнителя). Специалист Заказчика или пользователь Системы отправляет вопрос на электронный адрес службы технической поддержки или в систему регистрации Обращений Подрядчика (Исполнителя), согласно порядку, описанному в требованиях к порядку обращения в службу поддержки настоящего Описания объекта закупки. Подрядчик (Исполнитель) оказывает консультацию не позже следующего рабочего дня после получения запроса на оказание консультации.

В письменном Обращении Подрядчик (Исполнитель) должен предоставить полную консультацию для пользователя по всем интересующим вопросам.

В ответ специалист Подрядчика (Исполнителя) оказывает консультацию одним из возможных способов (Email, система регистрации Обращений). В случае если специалист Подрядчика (Исполнителя) не может на момент поступления вопроса Заказчика оказать ему консультацию, он регистрирует вопрос в информационной системе Подрядчика (Исполнителя) и сообщает Инициатору Обращения предполагаемую дату и время предоставления ответа, а также способ предоставления ответа (Email, система регистрации Обращений).

Консультация считается завершенной после сообщения Инициатора Обращения, о том, что он получил ответы на все интересующие его вопросы.

Консультирование сотрудников со стороны Заказчика и пользователей производится согласно расписанию, указанных в требованиях к режиму работы Подрядчика (Исполнителя) в настоящем Описании объекта закупки.

При невозможности решить проблему с помощью консультации специалист Подрядчика (Исполнителя), проводивший консультации, должен передать заявку на следующий уровень технической поддержки и контролировать дальнейшее выполнение данной заявки. При этом пользователю сообщается о том, что его вопрос переведен на следующий уровень. Требования к порядку организации и проведению планово-профилактических работ

Проведение планово-профилактических работ по поддержанию системы в актуальном рабочем состоянии в рабочее время Подрядчик (Исполнитель) должен проводить с согласия Заказчика, при этом выполнение этих работ не должно нарушать работоспособность системы. При необходимости проведения профилактических работ, связанных с прерыванием работоспособности системы, время и срок выполнения таких работ заблаговременно согласовывается с Заказчиком.

Информация о планируемых работах направляется ответственному со стороны Заказчика на электронную почту, не менее чем за 8 рабочих часов до начала профилактических работ. Если Заказчик не направил отказ в согласовании проведения профилактических работ за 6 рабочих часов до начала работ – работы считаются согласованными.

В период с 19-00 до 8-00 (время местное), а также выходные дни профилактические работы проводятся без согласования с ответственным со стороны Заказчика.

В период проведения профилактических работ Подрядчиком (Исполнителем) блокируется доступ пользователей в систему. В интерфейсе пользователя отображается информационное сообщение о проведении профилактических работ с указанием точных сроков проведения работ.

1.1.1.8. Требования к порядку организации и проведения ремонтно-восстановительных работ

Ремонтно-восстановительные работы (РВР) выполняются специалистами со стороны Подрядчика (Исполнителя) и направлены на восстановление Системы в рамках Инцидентов.

РВР включают в себя:

1. Устранение инцидентов, выявленных пользователями системы.
2. Устранение инцидентов, выявленных Заказчиком.
3. Устранение инцидентов, выявленных службой технической поддержки.
4. Диагностику неисправностей системы.
5. Устранение аварийных ситуаций.
6. Восстановление работоспособности в случаях аварий электропитания и сбоев.

РВР должны производиться компетентными в данном виде работ специалистами со стороны Подрядчика (Исполнителя). Сроки выполнения работ сообщаются Заказчику в течение часа.

РВР системного программного обеспечения, на котором развернута АИС МФЦ выполняются специалистами со стороны Заказчика.

Проведение ремонтно-восстановительных работ осуществляется в следующем порядке:

Заказчик оформляет заявку по телефону или электронной почте в устном или письменном виде, или обращается в службу поддержки Подрядчика (Исполнителя). Порядок подачи заявки Заказчиком и обработки заявки Подрядчиком (Исполнителем) описан в настоящем Описании объекта закупки.

Специалист со стороны Подрядчика (Исполнителя) производит текущую диагностику, мониторинг и администрирование Системы удалённо. Если по согласованию сторон возникает необходимость проведения работ непосредственно на площадке Заказчика, Заказчик предоставляет специалисту со стороны Подрядчика (Исполнителя) возможность выполнения работ на площадке.

В случаях проведения работ, указанных в пп. 1-4, Подрядчик (Исполнитель) уведомляет Заказчика о проведении работ не позднее 1 рабочего дня до начала их проведения по электронной почте. В сообщении уточняется перечень инцидентов, которые планируется устранить, а также сроки их устранения. Сроки устранения инцидентов формируются согласно SLA (Приложение Б). Порядок устранения инцидентов описан в настоящем Описании объекта закупки.

При выполнении работ, описанных в пп. 5-6, сроки устранения замечаний формируются согласно SLA (Приложение Б).

Специалист со стороны Подрядчика (Исполнителя) производит резервное копирование продуктивного контура.

Специалист со стороны Подрядчика (Исполнителя) выполняет работы по системно-техническому обслуживанию (восстановление работоспособности, текущее конфигурирование, консультация) удалённо в установленные сроки.

Специалист со стороны Подрядчика (Исполнителя) уведомляет Заказчика по факту выполнения работ по электронной почте.

Заказчик имеет право запретить установку обновлений на продуктивном сервере Системы на определенный период времени, уведомив руководителя проекта от Подрядчика (Исполнителя) не позднее чем за 8 рабочих часов в письменном виде по электронной почте. Срок исполнения Обращений, связанных с необходимостью установки обновлений или проведения настроек, увеличивается на время, в течение которого Заказчик запрещает установку обновлений.

На период действия запрета установки обновлений со стороны Заказчика служба поддержки Подрядчика (Исполнителя) принимает к рассмотрению только Обращения с видом «Консультация».

Представленный в разделе порядок проведения ремонтно-восстановительных работ может быть изменен по согласованию с Заказчиком.

1.1.1.9. Требования к порядку проведения обучающих мероприятий

По требованию Заказчика Подрядчик (Исполнитель) проводит обучающие мероприятия для Заказчика и пользователей Системы в объеме не менее 1 (одного) мероприятия в течение 1 (одного) месяца. Обучающие мероприятия могут проводить только специалисты со стороны Подрядчика (Исполнителя), указанные в Приложении Г.

Заказчик направляет Подрядчику (Исполнителю) запрос на проведение обучающего мероприятия не позднее, чем за 14 (четырнадцать) рабочих дней до предполагаемой даты проведения. В запросе должна быть указана дата проведения обучения, место и время проведения обучающего мероприятия. Подрядчик (Исполнитель) согласовывает с Заказчиком дату проведения мероприятия и направляет письмо с точной датой и временем проведения мероприятия не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента поступления заявки от Заказчика.

Не позднее, чем за 4 (четыре) рабочих дня до проведения обучения, Подрядчик (Исполнитель) направляет Заказчику на согласование план проведения обучающего мероприятия. Согласованный план мероприятия должен быть подписан в двустороннем порядке ответственным со стороны Заказчика и Подрядчика (Исполнителя) не позднее, чем за 2 (два) дня до проведения обучения.

Заказчик обеспечивает все организационные и технические меры для участия пользователей Системы в обучающем мероприятии.

По результатам проведения обучающего мероприятия должен быть составлен «Акт проведения обучающего мероприятия», подписанный в двустороннем порядке ответственным со стороны Заказчика и Подрядчика (Исполнителя) в день проведения обучающего мероприятия.

ПОРЯДОК СДАЧИ И ПРИЕМКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

После завершения оказания услуг Подрядчик (Исполнитель) в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней, следующих за днем окончания оказания услуг, представляет Заказчику с сопроводительным письмом по 2 (два) экземпляра комплекта отчетной документации, включающей в себя отчетные документы, перечень которых определен в Таблице 12.

ПОРЯДОК СДАЧИ И ПРИЕМКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

Отчет об оказанных услугах, иные отчетные документы и материалы, предусмотренные настоящим Описанием объекта закупки, являются обязательными и неотъемлемыми частями Документа о приемке. Требования к оформлению документации приведены в Таблице 9.

Таблица 9. Требования к составу документации

№	Документ	Услуга	Носитель	Кем подписывается	Кол-во экз.
1.	Детализированный отчет	Все	Бумажный	Подписывается Подрядчиком (Исполнителем)	1 бумажный экз.
2.	Измененная эксплуатационная документация	Услуга по адаптации прикладных функций и архитектуры. Услуга по актуализации эксплуатационной и рабочей документации.	Машинный Бумажный	Подписывается Заказчиком и Подрядчиком (Исполнителем) на бумажном носителе	1 диск 1 бумажный экз.
3.	Отчет об инциденте блокирующего приоритета (критического)	Услуга по управлению инцидентами	Бумажный	Подписывается Подрядчиком (Исполнителем)	1 бумажный экз.
4.	Акт проведения обучающего мероприятия	Все	Бумажный	Подписывается Заказчиком и Подрядчиком (Исполнителем)	1 бумажный экз.
5.	Отчет об оказанных услугах	Все	Бумажный	Подписывается Заказчиком и Подрядчиком (Исполнителем)	2 бумажных экз.
6.	Документ о приемке	Все	Бумажный	Подписывается Заказчиком и Подрядчиком (Исполнителем)	2 бумажных экз.

Детализированный отчет о выполненных работах должен содержать полную информацию об оказанных услугах, которые были осуществлены Подрядчиком (Исполнителем).

Форма Детализированного отчета о выполненных работах разрабатывается Подрядчиком (Исполнителем) и согласовывается с Заказчиком в рабочем порядке.

Все материалы передаются с сопроводительными документами Подрядчика (Исполнителя).

В случае если при проверке установлены неактуальность, противоречивость либо неполнота сведений, представленных в отчетных материалах, Заказчик в порядке, определенном Контрактом, возвращает Подрядчику (Исполнителю) материалы на доработку с указанием причин отказа в приемке материалов. В этом случае приемка откладывается в порядке, определенном Контрактом, до момента полного устранения замечаний Заказчика по представленным материалам.

Отчеты по инцидентам и сбоям блокирующего приоритета предоставляются Подрядчика (Исполнителя) в течение суток после разрешения инцидента.

Заказчик вправе запросить предоставление ежемесячной отчетной документации. В случае, если Заказчиком будет принято такое решение, Подрядчик (Исполнитель) ежемесячно до 7 (седьмого) числа следующего месяца, формирует Заказчику комплект отчетной документации о фактически выполненных работах за прошедший месяц. Комплект отчетной документации передается в электронном виде посредством электронной почты в рабочем порядке.

Для всех выполненных работ, которые требуют внесения изменений в проектную и/или эксплуатационную документацию Подрядчик (Исполнитель) должен предоставлять актуализированные версии соответствующих документов.

Заказчик вправе запросить у Подрядчика (Исполнителя) внеплановое предоставление отчетов по выполненным работам. Подрядчик (Исполнитель) обязан предоставить запрошенную отчетную документацию (отчеты о результатах выполнения регламентных работ, содержащие ключевые сведения о работах, в отношении которых поступил запрос) в электронном виде в течение 3 (трех) рабочих дней.

Требования к составу отчетной документации указаны в Приложении А к настоящему Описанию объекта закупки.

В отчетности по качеству оказанных услуг должны отражаться все параметры, указанные в Приложении В к настоящему Описанию объекта закупки для каждой работы. В случае отсутствия необходимых параметров (критериев и метрик, подтверждающих документов, заполнения обязательных полей и т.д.) в ServiceDesk, определенных настоящими требованиями, Подрядчик (Исполнитель) обязан представить подтверждающие документы в бумажном виде, отдельно по каждому случаю, подписанные непосредственными исполнителями Подрядчика (Исполнителя), утвержденные генеральным директором и заверенные печатью организации.

Отчетная документация должна позволять однозначно идентифицировать специалиста (-ов), который (ые) непосредственно выполняли работу.

Порядок, обязательность заполнения и правила заполнения тех или иных полей в системе ServiceDesk определяются настоящим Описанием объекта закупки и могут быть скорректированы Подрядчиком (Исполнителем) по согласованию с Заказчиком.

ТРЕБОВАНИЯ К СОБЛЮДЕНИЮ ПАТЕНТНОЙ ЧИСТОТЫ

Должны быть выполнены требования действующего законодательства, в частности, части четвертой Гражданского кодекса Российской Федерации. АИС МФЦ и ЭО должны быть свободны от возможности предъявления любых прав и притязаний третьих лиц, основанных на промышленной, интеллектуальной или другой собственности. При выполнении работ по настоящему Описанию объекта закупки Заказчик не обеспечивает Подрядчика (Исполнителя) необходимыми правами на объекты интеллектуальной собственности. Подрядчик (Исполнитель) должен гарантировать соблюдение авторских, исключительных и иных прав на объекты интеллектуальной собственности третьих лиц.

Выполнение требований по обеспечению лицензионной чистоты АИС МФЦ и ЭО должно обеспечиваться Подрядчиком (Исполнителем).

Аппаратное и программное обеспечение АИС МФЦ

Таблица 10. Аппаратное и программное обеспечение

Тип сервера	Наименование сервера (ВМ)	Тип площадки	Число процессоров, шт	Количество ядер в сервере/CPU cores	Объем оперативной памяти, Гб	Системное ПО	Прикладное ПО
	в Системе	(контура)					
АИС МФЦ							
Web - сервер АИС МФЦ	aismfc	Промышленный	12	12	16	RED OS release MUROM (7.3.3) MINIMAL	Apache Tomcat/6.0.53, Apache Tomcat/7.0.82, nginx/1.25.1, jdk1.8.0_151, crypto_jdk, zabbix_agentd (daemon) (Zabbix) 5.0.2
Сервер модуля межведомственного взаимодействия	smartroute	Промышленный	8	8	8	RED OS release MUROM (7.3.3) MINIMAL	Apache Tomcat/7.0.72, jdk1.8.0_211, jdk1.7.0_21-jcp2, zabbix_agentd (daemon) (Zabbix) 5.0.2
Сервер модуля мониторинга	mfcmon	Промышленный	2	2	2	RED OS release MUROM (7.3.3) MINIMAL	zabbix_proxy (Zabbix) 5.0.2
Сервер БД	database	Промышленный	64	32	128	Astra Linux 1.7 x86-64	(PostgreSQL) 11.10 (Debian 11.10-astra.se5), zabbix_agentd (daemon) (Zabbix) 5.0.2
Сервер файлового хранения	filestorage	Промышленный	12	12	16	RED OS release MUROM (7.3.3) MINIMAL	atcfs.jar, jdk1.8.0_102, zabbix_agentd (daemon) (Zabbix) 5.0.2
Сервер модуля электронной очереди	eoserv	Промышленный	10	10	32	RED OS release MUROM (7.3.3) MINIMAL	Apache Tomcat/7.0.82, jdk1.7.0_51, OrientDB v.2.2.35, zabbix_agentd (daemon) (Zabbix) 5.0.2
Сервер модуля контактного центра	callcenter	Промышленный	14	14	14	RED OS release MUROM (7.3.3)	nginx/1.25.1, PHP 5.4.45, Asterisk 18.19.0, mysqld Ver

Тип сервера	Наименование сервера (ВМ)	Тип площадки	Число процессоров, шт	Количество ядер в сервере/CPU cores	Объем оперативной памяти, Гб	Системное ПО	Прикладное ПО
	в Системе	(контура)					
						MINIMAL	10.11.4, zabbix_agentd (daemon) (Zabbix) 5.0.2
Сервер веб-портала МФЦ	portalmfc	Промышленный	10	10	12	RED OS release MUROM (7.3.3) MINIMAL	nginx/1.25.1, PHP 7.4.33, zabbix_agentd (daemon) (Zabbix) 5.0.2
Сервер модуля аналитики	anmodule	Промышленный	8	8	8	RED OS release MUROM (7.3.3) MINIMAL	Apache Tomcat/7.0.82, Apache Tomcat/7.0.50, jdk1.8.0_102

Временные параметры SLA

Таблица 11. Временные параметры выполнения работ (оказания услуг) SLA

Комплекс работ (услуг) / Работа (Услуга)	Тип запроса	График Поддержки	Время регистрации	Время реагирования				Время решения			
				1 приоритет	2 приоритет	3 приоритет	4 приоритет	1 приоритет	2 приоритет	3 приоритет	4 приоритет
Управление инцидентами	Инцидент	8*5, 09:00	10 минут	10 минут	20 минут	1 час	2 часа	8 часов	24 часа	36 часов	30 раб. дней
Эксплуатационный сервис	Не применимо	8*5, 09:00	Постоянно								
Мониторинг	Не применимо	24*7	Постоянно								
Корректирующее и адаптационное сопровождение ППО	Запрос на обслуживание	8*5, 09:00	10 минут	1 час	1 час	1 час	1 час	2 раб. дня	5 раб. дней	10 раб. дней	15 раб. дней
	Запрос на изменение	8*5, 09:00	20 минут	Не применимо	Не применимо	Не применимо	1 час	Обращения, связанные с требованиями федеральных нормативных правовых актов, — по согласованию с Заказчиком, но не позднее даты, определённой требованиями федерального законодательства. Прочие Обращения — анализ запроса не более 5 раб. дней; срок решения согласуется с Заказчиком.			
Консультационная поддержка пользователей АИС МФЦ	Консультация	8*5, 09:00	По телефону 2 минуты	Не применимо	Не применимо	Не применимо	2 минуты	Не применимо	Не применимо	Не применимо	В течение телефонного обращения
			По e-mail / ServiceDesk 20 минут	Не применимо	Не применимо	Не применимо	1 час	Не применимо	Не применимо	Не применимо	5 раб. дней
	Проведение обучающих мероприятий	По запросу Заказчика в объеме не более 1 (одного) мероприятия в течение 1 (одного) месяца									

Форма Перечня уполномоченных специалистов, обеспечивающих сервисное сопровождение системы

Перечень уполномоченных специалистов, осуществляющих сервисное сопровождение АИС МФЦ и ЭО

в рамках контракта № ____ от «__» _____ на выполнение работ по модернизации государственной информационной системы

ФИО специалиста (полностью)	Организация и должность	Электронная почта и номер телефона	Курируемые вопросы и дополнительные сведения	Роль в ServiceDesk Подрядчика (Исполнителя) по процессам
Заказчик			Подрядчик (Исполнитель)	

**Форма Контактной информации службы Технической поддержки Подрядчика
(Исполнителя)**

**Контактная информация службы Технической поддержки Подрядчика
(Исполнителя)**

на выполнение работ по модернизации АИС МФЦ
в рамках контракта № ____ от «__» _____ на выполнение работ по модернизации
государственной информационной системы

1. Контактная информация службы Технической поддержки по приему и регистрации всех
видов обращения

Канал обращения	Контактная информация	Требования контракта
E-mail		Почтовые сервера Подрядчика (Исполнителя) должны находиться на территории РФ.

2. Руководитель проекта (ответственное со стороны Подрядчика (Исполнителя))

Телефон мобильный:	
Телефон рабочий:	
E-mail	
ФИО:	
Организация и должность:	

3. Доступ сотрудникам Заказчика к ServiceDesk Подрядчика (Исполнителя)

Доступ к ServiceDesk <https://>_____

ФИО сотрудника Заказчика	Логин в ServiceDesk	Пароль в ServiceDesk

Заказчик

Подрядчик (Исполнитель)

Форма отчета об оказании услуг

Отчет об оказании услуг на выполнение работ по модернизации государственной информационной системы

Дата составления отчета: «__» _____

№ Обращения	Вид Обращения	Присвоенный приоритет инцидента	ФИО инициатора (контакты инициатора)	Краткое содержание Обращения	Дата поступления Обращения	Канал поступления Обращения	Регламентное время реакции Подрядчика (Исполнителя)	Фактическое время реакции Подрядчика (Исполнителя)	Регламентное время выполнения работ в соответствии с СИ А	Фактическое время работы Подрядчика (Исполнителя)	Время работы на стороне Заказчика/третьих лиц	Текущий статус Обращения	Дата закрытия Обращения
1	2	3	4	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1.			Пример										
2.			Пример										
...			Пример										
N			Пример										

Заказчик

Исполнитель