

Описание объекта закупки

Наименование товара, работы, услуги	Код позиции	Тип позиции	Единица измерения	Цена за единицу	Количество (объем работы, услуги)	Стоимость позиции
Оказание услуг по сопровождению автоматизированной системы «АЦК-Финансы»	62.02.30.000	Услуга	Условная единица	242 222,25	12	2 906 667,00

1. Общие сведения

Заказчиком заявлены к оказанию услуги по сопровождению автоматизированной системы «АЦК-Финансы» (далее – Система).

Состав Системы

№ п/п	Наименование подсистемы	Кол-во (лицензий)
1.	Подсистема формирования отчётных форм ОМСУ для размещения на ЕПБС, по данным «АЦК-Финансы»	1
2.	АРМ сотрудника ГРБС/РБС для подключения к системе «АЦК-Финансы»	11
3.	Бухгалтерский учет	1
4.	АРМ сотрудника финансового органа для подключения к системе «АЦК-Финансы»	20
5.	Учет расчетов между бюджетами разных уровней	1
6.	Взаимодействие с оператором счета бюджета	1
7.	Подсистема анализа средств на лицевых счетах бюджетных и автономных учреждений	1
8.	Учет расходов бюджета	1
9.	Учет доходов бюджета	1
10.	Контроль бюджетных обязательств по договорам	1
11.	Администрирование системы «АЦК-Финансы»	1
12.	Учет источников финансирования дефицита бюджета	1
13.	Учет средств, полученных от предпринимательской и иной приносящей доход деятельности	1
14.	Организация выдачи наличных денежных средств	1
15.	Подсистема Электронной Подписи документов	1
16.	Кассовое планирование	1
17.	АРМ ПБС для подключения к системе «АЦК-Финансы»	52
18.	Подсистема взаимодействия с ИС «ГИС ЖКХ»	1
19.	Подсистема «Отчеты учреждений»	1
20.	Подсистема обеспечения доступа пользователей к системе с использованием интернет-браузера («Веб-интерфейс»)	1
21.	Подсистема «Штамп на подтверждающих документах к выпискам»	1
22.	Подсистема сопоставления кассовых операций с данными Федерального казначейства	1

Система реализована на базе программы для ЭВМ «Система автоматизации финансово-казначейских органов – Автоматизированный Центр Контроля исполнения бюджета» («АЦК-Финансы»), исключительное право на которую сохранено за правообладателем (общество с ограниченной ответственностью «Бюджетные и Финансовые Технологии», г. Белгород). Заказчик располагает правом на использование программы для ЭВМ на условиях простой неисключительной лицензии.

Подробные сведения о качественных, функциональных, технических, эксплуатационных характеристиках Системы приведены в эксплуатационной документации на Систему и предоставляются Исполнителю в период исполнения обязательств по контракту на основании официального запроса.

2. Требования к услугам

2.1 Термины и определения

Автоматизированная система управления обращениями (АСУО) – Специализированная информационная система, предоставляемая Исполнителем, позволяющая УП осуществлять контроль и управление зарегистрированными обращениями;

Адаптация – приведение функциональных возможностей Системы в соответствие с измененными требованиями действующего федерального и (или) регионального законодательства;

Администратор Системы – сотрудник Заказчика, осуществляющий работы по администрированию Системы;

Аналитический отчет - это набор числовых данных, который получен на основании информации из Хранилища Данных Системы и который отображается в инфоблоках, OLAP представлениях или отчетах Системы. Формирование аналитического отчета предназначено для предоставления статистической, исторической и аналитической информации, и не оказывает непосредственного влияния на основной процесс оперативного планирования и исполнения бюджета;

База знаний – Информационный ресурс Исполнителя, содержащий статьи по известным инцидентам и часто задаваемым вопросам (FAQ) с возможностью поиска готовых решений;

Виды обеспечения Системы – виды обеспечения Системы согласно Р 59853-2021. Информационные технологии. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Термины и определения;

Внешняя система – Система, не являющаяся предметом сопровождения в рамках контракта, обеспечение взаимодействия с которой может потребоваться в рамках оказания услуг по контракту.

Временное/Обходное решение – решение, устраняющее или существенно снижающее воздействие инцидента на деятельность УП и/или Заказчика;

Вторая линия службы сопровождения – специалисты Исполнителя, осуществляющие обработку обращений, эскалированных с первой линии сопровождения. На данном уровне выполняется анализ и обработка обращений, нерешенных на первой линии сопровождения, а также запросов с требованиями УП по изменению функциональности Системы;

Дефект (системная ошибка) – событие в работе Системы, связанное с несоответствием функции Системы положениям Документации либо требованиям федерального законодательства;

Документация Системы – Эксплуатационная документация, содержащая описание функций Системы и его назначения, способы применения функционала Системы для реализации документооборота участников Системы, а также инструкции по установке и эксплуатации Системы (в том числе Системные требования, Руководство Администратора Системы и Руководство Пользователя Системы);

Доработка/Изменение/Внесение изменений в Систему – добавление, изменение или удаление функциональных возможностей Системы в соответствии с настоящим Описанием объекта закупки, которое осуществляется путем модификации программы для ЭВМ, на базе которой реализована Система;

Заявка – Обращение УП, зарегистрированное в АСУО с присвоением УИН;

Заявка-дубль – Заявка, суть описания и решения по которой идентично другой Заявке, зарегистрированной в АСУО ранее;

Известный инцидент/системная ошибка – проблема, имеющая задокументированные корневую причину и временное/обходное решение;

Инцидент – факт прекращения функционирования Системы или некорректного функционирования Системы или ее компонента, не позволяющего пользователю выполнить действия в Системе (функциональные задачи), а также несоответствие функции Системы положениям документации и/или требованиям Федерального законодательства;

Инцидент (НВИ) – Инцидент в работе Системы, причиной которого послужили факты неквалифицированных действий администраторов Системы Заказчика; факты несоблюдения со стороны Заказчика технических требований и рекомендаций Исполнителя (включая Эксплуатационную документацию, Системные требования); факты ручного вмешательства в базу данных Системы (кроме действий, рекомендованных Исполнителем), работы сторонних программных продуктов или других модулей Системы, не разработанных Исполнителем, логического или физического повреждение файлов баз данных в результате отказа в работе оборудования, отказ в работе сетевого оборудования Заказчика; факты отсутствия возможности интеграционного взаимодействия Системы с внешними федеральными системами, Системы и электронной торговой площадки, возникшие не по вине Исполнителя;

Момент регистрации заявки в АСУО – для заявок, поступивших в АСУО по электронной почте, момент регистрации заявки Исполнителем в АСУО определяется заполнением поля «Дата регистрации» после завершения Исполнителем классификации и регистрации обращения, поступившего от УП на сервер электронной почты Исполнителя. Для заявок, поступивших в АСУО по телефону, момент регистрации заявки Исполнителем в АСУО определяется заполнением поля «Дата регистрации» после завершения Исполнителем классификации и регистрации обращения, принятого от УП по телефону. Для заявок, поступивших через АСУО, момент регистрации заявки Исполнителем в АСУО определяется заполнением

поля «Дата обнаружения» после передачи Исполнителю на решение заявки, созданной УП в АСУО;

Нетиповая схема работы – схема, не подпадающая под рекомендованную Исполнителем технологию работы с Системой;

Нештатная ситуация – событие при выполнении функции Системы, влияющее или способное прекратить возможность выполнения пользователем Заказчика бизнес операций в Системе;

Обращение – Обращение УП по вопросу, связанному с работой в Системе;

Обработка обращений – комплекс мероприятий, направленных на предоставление решения по обращению;

Обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор) – под обстоятельствами непреодолимой силы (форс-мажор) в рамках настоящего Описания объекта закупки понимаются чрезвычайные, непредвиденные и непредотвратимые обстоятельства, возникшие при обработке заявки, которые нельзя было разумно ожидать при принятии заявки в обработку, либо избежать или преодолеть, а также иные обстоятельства, находящиеся вне воли и контроля ответственных сотрудников Исполнителя и препятствующие или делающие невозможным обработку заявки в установленные сроки. В частности, к таким обстоятельствам относятся: наводнения, пожары, землетрясения, другие стихийные бедствия, объявленная или фактическая война, военные перевороты, диверсии, террористические акты, атака хакера на информационную инфраструктуру, специальная военная операция, гражданские волнения, забастовки, эпидемии, блокада, эмбарго, издание нормативных, ненормативных правовых актов, указов Президента Российской Федерации (далее - РФ), постановлений Правительства РФ, административное вмешательство со стороны государственных органов, а также другие, не зависящие от воли Сторон Контракта обстоятельства, которые непосредственно влияют на обработку заявки в установленные сроки, которые ни одна из Сторон не могла заранее предвидеть и/или предотвратить. Обстоятельствами непреодолимой силы (форс-мажор) не могут быть признаны: болезнь ответственного сотрудника Исполнителя, нахождение его в отпуске, командировке, а также иные случаи временного отсутствия ответственного сотрудника Исполнителя на рабочем месте;

Патч – автоматизированное отдельно поставляемое программное средство (программы для ЭВМ, на базе которой реализована Система) используемое для устранения проблем в Системе или изменения ее функционала;

Первая линия службы сопровождения – специалисты Исполнителя, осуществляющие приём, регистрацию и обработку обращений. На данном уровне обеспечивается взаимодействие с УП и консультирование УП по вопросам работы в Системе. Обращения, которые не могут быть решены в оперативном порядке на первой линии сопровождения, либо требуют устранения ошибки или адаптации/внесения изменений в Систему, регистрируются и передаются на вторую линию службы сопровождения;

Приоритет – параметр заявки в АСУО, определяющий срочность и степень влияния для определения требуемого времени обработки заявки;

Программный комплекс Системы – совокупность взаимосвязанных компонентов и программных компонентов Системы;

Развитие Системы – добавление, изменение функциональных возможностей Системы, в том числе связанных с появлением новых компонентов и (или) модулей (и их структурных связей), дифференциация Системы;

Релиз – форма обновления функциональности Системы, которая может быть реализована посредством скрипта, патча или версии Системы, являющиеся обновлением программы для ЭВМ, на базе которой реализована Система;

Релиз, предназначенный для перехода на очередной (новый) финансовый год – форма обновления функциональности Системы, предназначенная для выполнения мероприятий в соответствии с методикой Исполнителя по переводу Системы на очередной (новый) финансовый год;

Сбой/Значительный Инцидент – Инцидент или Запрос на изменение с первым приоритетом, повлекший прекращение выполнения Системой своих функций или части функций, являющихся ключевыми и не позволяющими пользователю выполнить свои прямые задачи в регламентированные сроки, при этом не существует альтернативных способов (включая ручную обработку) продолжить работу. Также сбоем может быть признан Дефект, при котором имеются альтернативные способы выполнения функций, в случае, если трудоемкость операций при использовании альтернативных способов многократно превышает штатные условия функционирования Системы и не позволяет Заказчику выполнить свои прямые задачи в сроки, установленные федеральным законодательством;

Системное программное обеспечение – комплекс программ, которые обеспечивают управление аппаратными ресурсами компьютерной системы и работу прикладного программного обеспечения;

Системные требования – Эксплуатационная документация, включающая описание параметров аппаратного и программного обеспечения, на котором Исполнитель гарантирует корректную работу Системы;

Срок регистрации обращения по электронной почте – временной интервал с момента поступления

обращения по электронной почте на почтовый сервер Исполнителя до момента регистрации Заявкой Исполнителем в АСУО на основании поступившего обращения. Момент регистрации Заявки определяется заполнением поля «Дата регистрации»;

Срок решения обращения – временной интервал, прошедший с момента регистрации заявки УП до момента, когда УП предоставлено решение, успешность применения которого подтверждена УП, либо до момента закрытия заявки Исполнителем по истечении срока давности в соответствии с требованиями, определенными для услуги «Прием и регистрация обращений от уполномоченного пользователя». В расчет максимального времени решения заявки не включается время нахождения заявки в статусах с запросом уточняющей информации, с запросом на подтверждение предоставленного временного и/или постоянного решения, а также в случаях приостановки решения по заявке в соответствии с требованиями к оказанию соответствующей услуги;

Срок устранения инцидента и внесения изменений – временной интервал, прошедший с момента регистрации заявки УП до момента, когда УП предоставлено решение в рамках созданной Исполнителем заявки категории «Запрос на изменение», успешность применения которого подтверждена УП, либо до момента закрытия заявки Исполнителем по истечении срока давности в соответствии с требованиями, определенными для услуги «Прием и регистрация обращений от уполномоченного пользователя». В расчет максимального времени решения заявки не включается время нахождения заявки в статусах с запросом уточняющей информации, с запросом на подтверждение предоставленного временного и/или постоянного решения, а также в случаях приостановки решения по заявке в соответствии с требованиями к оказанию соответствующей услуги;

Стороны – Исполнитель и Заказчик;

Типовая схема работы – схема, описание которой было включено Исполнителем в методические рекомендации по использованию Системы (в Документацию к Системе), либо возможность использования которой была подтверждена Исполнителем в ответ на запрос Заказчика;

Третья линия службы сопровождения – специалисты подразделений Исполнителя, осуществляющие обработку обращений, эскалированных со второй линии сопровождения. На данном уровне выполняется анализ и обработка обращений, нерешенных на второй линии сопровождения, а также устранение ошибок, выявленных в ходе эксплуатации Системы, разработка и выпуск релизов Системы;

Удаленное хранилище данных – Сервер Исполнителя, обеспечивающий обмен файлами;

Федеральное законодательство РФ – Федеральные законы Российской Федерации, Акты Президента Российской Федерации, Акты Правительства Российской Федерации, нормативные акты министерств и ведомств, устанавливающие правила и нормы осуществления органами государственной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления деятельности, в том числе приказы, письма, указания, инструкции и пр., регулирующие бюджетные правоотношения и/или касающейся процесса организации закупок;

Хранилище данных – это компонент Системы, обеспечивающий сбор данных из учетных и внешних систем, хранение и преобразование этих данных, а также предоставление данных для формирования аналитических отчетов;

Release notes – часть документации Релиза, в которой указывается перечень изменений между выпускаемой и предыдущей версиями Системы.

2.2 Перечень сокращений

Сокращения	Определение
АСУО	Автоматизированная система управления обращениями
БД	База данных
БЗ	База знаний
ЗнД	Запрос на доработку
ЗнИ	Запрос на изменение
ЗнК	Запрос на консультацию
ЗнО	Запрос на обслуживание
ИНЦ	Инцидент
НВИ	Не по вине Исполнителя
НПА	Нормативный правовой акт
ОПЗ	Ответственный представитель Заказчика, выделенный для координации взаимодействия, а также для обмена официальными уведомлениями с Исполнителем по Контракту
ПИ	Представитель Исполнителя – сотрудник Исполнителя, направленный для оказания услуг по Контракту на территории Заказчика
РФ	Российская Федерация
СУБД	Система управления базами данных
УИН	Уникальный идентификационный номер Обращения, генерируемый автоматически

Сокращения	Определение
	системой АСУО при создании Обращения
УП/УПЗ	Уполномоченный пользователь, определенный ответственным представителем Заказчика с официальным уведомлением Исполнителя о включении пользователя в список уполномоченных пользователей
УХД	Удаленное хранилище данных
FAQ	(англ. Frequently Asked Question(s)) – перечень часто задаваемых вопросов и ответов
SLA	(англ. Service Level Agreement) Соглашение об уровне услуг

2.3 Требования к составу и содержанию услуг

1. Предоставление доступа к АСУО

Под данным видом услуги понимается предоставление УП единой точки контакта в виде доступа на безвозмездной основе к автоматизированной системе Исполнителя (АСУО), предназначенной для управления обращениями, поступающими от УП.

- АСУО должна обеспечивать выполнение следующих функций:
 - регистрация обращений;
 - контроль хода выполнения заявки;
 - добавление комментариев к заявке в процессе ее выполнения;
 - подтверждение выполнения заявки, или возобновление выполнения при ненадлежащем качестве оказанной услуги;
 - получение информации обо всех выполняемых и выполненных заявках;
 - автоматическое информирование УПЗ по электронной почте о ходе решения заявки.

2. Исполнитель обязан предоставить УП на безвозмездной основе доступ в АСУО для возможности осуществления Заказчиком оперативного контроля процесса оказания услуг.

3. Сервис может быть не доступен в часы технического обслуживания.

2. Прием и регистрация обращений от уполномоченного пользователя

(Прием и регистрация обращений от УП через АСУО)

Под данным видом услуги понимается прием, регистрация, первичный анализ и классификация обращений, принятых от УП.

1. Услуга «Прием и регистрация обращений от уполномоченного пользователя» включает в себя прием, регистрацию обращений и обработку Исполнителем заявок с категориями, указанными в пп.1-4 Таблицы 1 Приложения 1 настоящего Описания объекта закупки, поступивших от УП Заказчика.

2. Оказание услуги осуществляется в соответствии с требованиями к режимам оказания услуг, приведенными в Таблице 4 Приложения 2 настоящего Описания объекта закупки.

3. Сроки обработки обращений, классифицированных в результате первичного анализа по списку услуг, определяются требованиями соответствующей услуги.

- Регистрация обращений включает в себя следующие процедуры:
 - прием обращений от УП;
 - первичная классификация обращений, принятых от УП;
 - регистрация обращений, принятых от УП, в АСУО с присвоением уникального номера обращения (УИН).

5. Обработка заявок включает в себя следующие процедуры:

- первичный анализ заявки Исполнителем (проверка на соответствие предусмотренному Описанию объекта закупки к составу услуг, модулей и компонент Системы, корректность определения категории и приоритета заявки);

- анализ достаточности данных, указанных в описании обращения, для его решения;
- запрос дополнительной информации, необходимой для решения обращения, в случае необходимости;

- выполнение мероприятий, направленных на решение заявки, в том числе посредством оказания иных услуг, предусмотренных Описанием объекта закупки, внутренними документами Исполнителя, регламентирующими работу в АСУО. Мероприятия проводятся в соответствии с порядком и требованиями на оказание каждой конкретной услуги, приведенными в настоящем Описании объекта закупки.

6. Исполнитель обязан принимать обращения от УП через АСУО.

7. В часы технического обслуживания АСУО, при условии отсутствия в АСУО технической возможности и/или доступа у УП к функции регистрации обращений, Исполнитель обязан организовать прием и регистрацию обращений УП по дополнительным каналам приема обращений – по телефону и/или электронной почте.

8. Количество пользователей услуги – сотрудников Заказчика составляет 3 человека.

9. Для обеспечения взаимодействия между Исполнителем и Заказчиком, а также для обеспечения возможности Исполнителю приступить к оказанию услуг в объеме и качестве, установленными настоящим Описанием объекта закупки, со стороны Исполнителя и Заказчика должно быть соблюдено выполнение

следующих подготовительных мероприятий:

9.1. Заказчиком в течение 2-х (двух) рабочих дней со дня заключения Контракта определяется и доводится до Исполнителя по электронной почте список УП с указанием контактной информации по шаблону, представленному в Приложении 4 настоящего Описания объекта закупки (далее – Список УП).

9.2. Исполнитель в течение 2-х (двух) рабочих дней с момента получения от Заказчика Списка УП должен:

- обеспечить подключение УП к АСУО для возможности регистрации в ней обращений УП;
- предоставить УП права доступа и учетные данные («Имя пользователя» (Login) и «Пароль» (Password)) к УХД Исполнителя и к Базе знаний Исполнителя;
- направить Заказчику по электронной почте подтверждение о завершении выполнения подготовительных мероприятий.

10. Оказание услуг и прием обращений от УП осуществляется с момента завершения выполнения подготовительных мероприятий, указанных выше в п. 9 данной услуги.

11. В дальнейшем Заказчик вправе вносить изменения в Список УП в течение всего срока действия Контракта. При этом количество УП не должно превышать значение, указанное в настоящем Описании объекта закупки. Изменения в Списке УП Заказчик доводит до Исполнителя по электронной почте.

12. Исполнитель обязан вести учет всех обращений, поступающих от УП, в АСУО.

13. Одному Обращению УП должна соответствовать одна заявка в АСУО. Если в процессе обработки заявки, возникают новые вопросы или события у УП, не связанные с текущим обращением, либо влекущие за собой проведение дополнительных работ – сопутствующих, но прямо не связанных, то по ним в АСУО должны быть зарегистрированы отдельные заявки.

14. Исполнитель обязан отражать результаты первичного анализа и классификации каждого обращения в АСУО.

15. Для оказания предусмотренных настоящим Описанием объекта закупки услуг, Исполнитель вправе запрашивать у УП по соответствующей заявке дополнительную информацию, необходимую для качественного оказания услуг. Уточнение дополнительной информации по заявке производится сотрудниками Исполнителя по мере необходимости.

16. Передача информации от Исполнителя к УП в рамках оказания услуг происходит путем обновления Исполнителем информации о статусе заявки в АСУО.

17. Исполнитель вправе мотивированно отказать в выполнении Заявки (закреть заявку в АСУО), если:

- при классификации обращения в АСУО, выявлено несоответствие предоставляемых услуг сути обращения;
- УП не предоставил по заявке запрошенную информацию, необходимую для предоставления решения по заявке, по истечении 30 (тридцати) рабочих дней с момента направления запроса на предоставление информации Исполнителем (при условии, что Исполнитель запрашивал недостающую информацию у инициатора обращения посредством АСУО не менее 2 (двух) раз за указанный период);
- Заявка является Заявкой-дублем по отношению к другой Заявке, зарегистрированной ранее УП или Исполнителем самостоятельно.

18. В случаях, определенных в Таблице 5 Приложения 3 настоящего Описания объекта закупки, Исполнитель приостанавливает время обработки заявки. Время приостановки не включается в общее время решения заявки.

19. Заявки классифицируются Исполнителем по категориям и приоритетам в соответствии с Приложением 1 настоящего Описания объекта закупки.

20. УП самостоятельно определяют категорию и приоритет обращения при передаче его в АСУО. В случае если категория и приоритет обращения определены некорректно, уполномоченный сотрудник Исполнителя (по согласованию с Заказчиком) или Заказчик вправе изменить категорию и приоритет данного обращения в соответствии с правилами присвоения приоритета заявкам, определенными в Таблице 2 Приложения 1 настоящего Описания объекта закупки, а также требованиями к срочности и степени воздействия, определенными для заявок категории «Инцидент» в Таблице 3 Приложения 1 настоящего Описания объекта закупки.

21. В случае понижения приоритета, из расчета нового срока решения заявки, определенного по значению последнего присвоенного приоритета, вычитается время, в течение которого заявка находилась в работе сотрудника Исполнителя.

22. В случае повышения приоритета заявки отсчет времени обработки обращения по новому сроку решения заявки начинается заново с момента повышения приоритета.

23. Обращения по услугам, подсистемам/модулям Системы, не предусмотренным настоящим Описанием объекта закупки, Исполнитель не обрабатывает, о чем делается соответствующая запись в АСУО. УП информируется об условиях приобретения требуемой услуги.

24. Исполнитель обязан контролировать сроки, отведенные для регистрации и решения заявки. При достижении определенного уровня срока (определяется Исполнителем) должен обеспечить эскалацию

заявки на следующую линию службы сопровождения без нарушения установленных сроков обработки заявки.

25. В отдельных случаях и при условии, что Исполнитель обоснует объективную невозможность выполнить обращение в установленный срок, время решения может быть увеличено по письменному согласованию с Заказчиком. Допускается согласование посредством электронной почты и (или) АСУО.

26. Подтверждение решения заявки в АСУО производится УП после проверки предоставленного по заявке решения, либо Исполнителем – по согласованию с УП.

27. Исполнитель вправе осуществить закрытие решенных заявок самостоятельно, без согласования с УП, по истечении 60 (шестидесяти) рабочих дней со времени решения заявки (при условии, что Исполнитель обращался с просьбой подтвердить предоставленное по заявке решение к инициатору обращения посредством АСУО не менее 2 (двух) раз за указанный период).

28. Обращения, поступившие от УП, по другим каналам связи, не предусмотренным данной услугой (в частности, Интернет - пейджерам, порталам или иным), не являются официальными. Другие средства связи рассматриваются только как средства личного общения и не обязывают Исполнителя регистрировать обращения и/или отвечать на обращения, переданные такими видами связи.

3. Консультирование уполномоченного пользователя

Под данным видом услуги понимается предоставление по зарегистрированным обращениям УП необходимых и достаточных ответов и рекомендаций по:

- **вопросам, связанным с эксплуатацией Системы:** с установкой, настройкой, процедурой обновления, функционированием Системы, порядком выполнения операций бизнес-процессов в соответствии с рекомендациями, схемами и методами работы, определенными в Документации к Системе, по вопросам применения федерального законодательства в рамках методов использования Системы, схем работы с Системой.

- **по техническим вопросам функционирования Системы,** под которыми понимается предоставление рекомендаций по настройке, оптимизации, установке, проведению обновления, администрированию программного комплекса Системы (в соответствии с требованиями к составу программного комплекса, обозначенных в Системных требованиях), за исключением вопросов, касающихся настройки, установки, оптимизации, проведения обновления и администрирования базы данных Системы.

1. Оказание услуги осуществляется в соответствии с требованиями к режимам оказания услуг, приведенным в Таблице 4 Приложения 2 настоящего Описания объекта закупки.

2. Обращения с запросом на консультационную поддержку должны быть зарегистрированы в АСУО с категорией «Запрос на консультацию» с приоритетом, определенным для данной категории заявок (см. Таблица 2 Приложения 1 настоящего Описания объекта закупки).

3. В процессе обработки заявок Заказчиком или Исполнителем допускается изменение приоритета (в случае необходимости) в сторону повышения или понижения.

4. В случае понижения приоритета из расчета нового срока решения заявки, определенного по значению последнего присвоенного приоритета, вычитается время, в течение которого заявка находилась в работе сотрудника Исполнителя.

5. В случае повышения приоритета заявки отсчет времени обработки обращения по новому сроку решения заявки начинается заново с момента повышения приоритета.

6. По запросу Исполнителя Заказчик предоставляет Исполнителю материалы и данные, необходимые для анализа зарегистрированного обращения и подготовки ответов и рекомендаций по обозначенным в заявке вопросам.

7. Исполнитель обязан предоставлять необходимые и достаточные ответы и рекомендации по соответствующим вопросам, позволяющие УП решить возникающие в ходе эксплуатации Системы вопросы или проблемы.

8. Исполнитель обязан отражать информацию о ходе решения заявки в АСУО.

9. Исполнитель обязан оказывать консультации УП в рамках времени, отведенного на решение заявки категории «Запрос на консультацию», в зависимости от присвоенного приоритета:

- 7 рабочих дней с приоритетом «3 – незначительный (средний)»;
- 9 рабочих дней с приоритетом «4 – низкий».

10. Услуга не включает в себя вопросы, касающиеся настройки, установки, оптимизации, проведения обновления и администрирования базы данных Системы, аппаратного окружения Системы (аппаратное обеспечение, сетевое оборудование, иное), а также установки, настройки, оптимизации системного программного обеспечения.

4. Управление инцидентами

Под данным видом услуги понимается диагностика, классификация, анализ и предоставление решения по зарегистрированным обращениям, связанным с возникновением у пользователя инцидентов, возникающих в случаях:

- нештатной ситуации при выполнении функции Системы, влияющей или способной прекратить

возможность выполнения пользователем действий в Системе;

- прекращения выполнения функции Системы, некорректного выполнения функции Системы, не позволяющего пользователю осуществить свои обязанности в сроки, установленные федеральным законодательством;

- несоответствия функции Системы положениям Документации (системная ошибка) либо несоответствия функции Системы требованиям федерального законодательства.

1. Оказание услуги осуществляется в соответствии с требованиями к режимам оказания услуг, приведенными в Таблице 4 Приложения 2 настоящего Описания объекта закупки.

2. Обращения, связанные с возникновением у пользователя инцидента в работе Системы, должны быть зарегистрированы в АСУО с категорией «Инцидент» с приоритетом, определенным для данной категории заявок (см. Таблица 2 Приложения 1 настоящего Описания объекта закупки).

3. Определение приоритета для заявок категории «Инцидент», а также его последующее изменение (в случае необходимости) в сторону повышения или понижения осуществляется Заказчиком или Исполнителем (при согласовании с Заказчиком) в соответствии с требованиями в Таблице 3 Приложения 1 настоящего Описания объекта закупки.

4. В случае понижения приоритета из расчета нового срока решения заявки, определенного по значению последнего присвоенного приоритета, вычитается время, в течение которого заявка находилась в работе сотрудника Исполнителя.

5. В случае повышения приоритета заявки отсчет времени обработки обращения по новому сроку решения заявки начинается заново с момента повышения приоритета.

6. Исполнитель обязан в удаленном режиме организовать комплекс мер (организационных, технических или иных), направленных на решение Инцидента.

7. Решение Инцидента может включать в себя:

7.1. Предоставление рекомендаций по эксплуатации или настройке Системы с использованием предусмотренной в Системе функциональности, без внесения изменений в Систему или документацию – в случае, если описанное в заявке поведение Системы не является дефектом (системной ошибкой);

7.2. Предоставление рекомендаций по выполнению действий в Системе с использованием предусмотренной в Системе функциональности, без внесения изменений в Систему или документацию – в случае, если описанное в заявке поведение Системы не является дефектом (системной ошибкой);

7.3. Предоставление рекомендаций по корректировке данных с использованием штатных механизмов и функций Системы;

7.4. Подготовка инструмента для корректировки данных, при условии отсутствия штатных механизмов корректировки данных с использованием функциональности Системы;

7.5. Консультирование УП в случае выявления ошибочных действий, которые привели к возникновению инцидента, без внесения изменений в Систему или документацию – в случае, если описанное в заявке поведение Системы не является дефектом (системной ошибкой);

7.6. Подготовку и предоставление временного решения инцидента (при наличии), включающего в себя консультации, рекомендации и (или) программные средства, позволяющие снизить степень влияния инцидента на выполнение бизнес-процессов Заказчика в случае, если инцидент связан с системной ошибкой или сбоем;

7.7. Предоставление заключения по результатам диагностики о необходимости передачи инцидента на более высокий уровень специалистам экспертной поддержки, включая специалистов третьей линии сопровождения. Исполнитель продолжает анализ инцидента и подготовку временного и/или постоянного решения, позволяющего разрешить зарегистрированный инцидент, в рамках заявки категории «Запрос на изменение» в соответствии с требованиями и регламентом оказания услуги «Управление изменениями по решению инцидентов и устранению дефектов». Используется в следующих случаях:

7.7.1. Если для подготовки постоянного решения требуется устранение системной ошибки в работе Системы;

7.7.2. Если для подготовки постоянного решения требуется внесение изменений в Систему или документацию;

7.7.3. Если для подготовки временного и/или постоянного решения требуется анализ проблемы, проведение исследований, разработка и тестирование гипотез, анализ корневых причин – необходимых для выработки временного (при наличии) и/или постоянного решения;

7.7.4. Если для подготовки постоянного решения требуется разработка сложного инструмента корректировки данных в БД Заказчика, трудозатраты на разработку которого превышают установленные нормативные сроки решения инцидента.

8. Диагностика причин возникновения Инцидента и подготовка решения, направленного на устранение Инцидента, производятся силами и за счет средств Исполнителя.

9. По запросу Исполнителя Заказчик обязан предоставить Исполнителю материалы и данные (включая возможность удаленного подключения к Системе Заказчика), необходимые для диагностики причин Инцидента и их дальнейшего устранения.

10. Исполнитель вправе для устранения сбоя, возникшего по вине Исполнителя, предоставить Заказчику временное решение. При этом сбой считается устраненным, а разработка постоянного решения происходит в рамках услуги «Управление изменениями по решению инцидентов и устранению дефектов».

11. На этапе анализа и обработки заявки Исполнитель обязан фиксировать в АСУО все действия и их результаты, с приложением необходимой информации.

12. Исполнитель обязан предоставить Заказчику решение в сроки, отведенные на решение заявки категории «Инцидент», в зависимости от присвоенного приоритета:

- 3 рабочих дня с приоритетом «1 – блокирующий (наивысший)»;
- 5 рабочих дней с приоритетом «2 – значительный (высокий)».

13. Если на основании принятого от УП «Инцидента» создан «Запрос на изменение», то время обработки «Инцидента» приостанавливается до решения связанного «Запроса на изменение». При этом Исполнитель обязан предоставить Заказчику решение в сроки, обозначенные для услуги «Управление изменениями по решению инцидентов и устранению дефектов».

14. По факту устранения инцидента Исполнитель, при необходимости, отражает информацию об инциденте и способах его решения в Базе знаний Исполнителя с целью предупреждения ситуации возникновения в дальнейшем аналогичных инцидентов.

15. Услуга не распространяется на инциденты, возникшие не по вине Исполнителя.

5. Управление запросами на обслуживание

Под данным видом услуги понимается выполнение нетиповых работ, предоставление информации или других данных по зарегистрированному обращению УП, не связанному с нарушением эксплуатации Системы, необходимостью адаптации/внесения изменений в Систему, необходимостью выполнения типовых работ или оказания консультации в рамках услуги.

1. Оказание услуги осуществляется в соответствии с требованиями к режимам оказания услуг, приведенными в Таблице 4 Приложения 2 настоящего Описания объекта закупки.

2. Услуга оказывается Исполнителем на основании обращений, зарегистрированных в АСУО с категорией «Запрос на обслуживание» - нетиповой с приоритетом, определенным для данной категории заявок (см. Таблица 2 Приложения 1 настоящего Описания объекта закупки).

3. К нетиповым Заявкам с категорией «Запрос на обслуживание» относятся заявки содержащие:

3.1. Запрос, связанный с необходимостью разработки дополнительного инструмента корректировки данных в БД Системы¹;

3.2. Запрос на обновление, изменение или предоставление Документации Системы и другой информации по Системе или доступных Заказчику услугах;

3.3. Прочие запросы, несвязанные напрямую с вопросами эксплуатации Системы и не выходящие за рамки настоящего Описания объекта закупки и видов обеспечения Системы.

4. В процессе обработки заявок Заказчиком или Исполнителем допускается изменение приоритета (в случае необходимости) в сторону повышения или понижения.

5. В случае понижения приоритета из расчета нового срока решения заявки, определенного по значению последнего присвоенного приоритета, вычитается время, в течение которого заявка находилась в работе сотрудника Исполнителя.

6. В случае повышения приоритета заявки отсчет времени обработки обращения по новому сроку решения заявки начинается заново с момента повышения приоритета.

7. Исполнитель обязан в удаленном режиме выполнить мероприятия, необходимые для решения заявки в объеме предусмотренной у Заказчика функциональности.

8. Исполнитель вправе отказать в решении заявки в случае, если требуемое решение выходит за рамки имеющейся у Заказчика функциональности или, если трудозатраты на выполнение такого запроса не сопоставимы с полученным результатом (например, в случае наличия в Системе штатного механизма/функции по корректировке данных).

9. В случае если запрос связан с необходимостью изменения Документации Системы Исполнитель осуществляет внесение изменений в Документацию Системы в рамках заявки категории «Запрос на изменение» в соответствии с требованиями и порядком оказания услуги «Управление изменениями по совершенствованию функциональности Системы и повышения удобства работы с ней».

10. Исполнитель обязан отражать информацию о ходе решения заявки в АСУО.

11. Исполнитель обязан предоставить Заказчику решение по заявкам категории «Запрос на обслуживание» - нетиповой в сроки, согласованные Сторонами.

¹ Не применимо к Подсистеме формирования отчётных форм ОМСУ для размещения на ЕПБС, по данным «АЦК-Финансы»

6. Управление запросами на доработку

Под данным видом услуги понимается анализ зарегистрированных обращений УП, связанных с необходимостью изменения существующей и/или разработки новой функциональности Системы, в том числе связанных с изменениями федерального законодательства, и предоставление заключения об условиях принятых к реализации изменений.

1. Оказание услуги осуществляется в соответствии с требованиями к режимам оказания услуг, приведенными в Таблице 4 Приложения 2 настоящего Описания объекта закупки.

2. Услуга оказывается Исполнителем на основании обращений, зарегистрированных в АСУО с категорией «Запрос на доработку» с приоритетом, определенным для данной категории заявок (см. Таблица 2 Приложения 1 настоящего Описания объекта закупки).

3. Исполнитель обязан организовать комплекс мер (анализ), направленных на исследование заявки, связанных с необходимостью изменения существующей и/или разработки новой функциональности Системы.

4. На основании информации, полученной в рамках заявки, Исполнитель проводит анализ реализуемости требуемых изменений/дополнений функциональности Системы, предварительно вырабатывает способы и анализирует методы внесения изменений в Систему.

5. По результатам анализа Исполнитель информирует Заказчика о заключении по запросу на доработку, в котором указывает либо условия реализации изменений, либо причины отказа в реализации с предоставлением Заказчику обоснованного пояснения.

6. Основанием для отказа в реализации изменений могут быть:

6.1. Наличие противоречий между требованиями Заказчика и положениями федерального законодательства;

6.2. Наличие несоответствия запрашиваемых требований функциональным возможностям программных компонентов и модулей Системы, указанных в Описании объекта закупки;

6.3. Наличие в требованиях Заказчика положений, исполнение которых приведет к ухудшению надежности, производительности, стабильности, масштабируемости или к потере существенных функций Системы;

6.4. Противоречие требований Заказчика особенностям функционирования Системы, реализация которых может привести к потере существенных функций Системы, с обоснованным пояснением Заказчику этих особенностей;

6.5. Наличие несоответствия запрашиваемых изменений функциональному назначению Системы, автоматизируемым функциям Системы;

6.6. Наличие в требованиях Заказчика положений несовместимых с архитектурой Системы.

7. Изменения в части функциональности Системы могут быть реализованы на усмотрение Исполнителя с учетом следующих условий, в соответствии со значимостью и полезностью изменений для общего развития и совершенствования Системы:

7.1. На коммерческой основе в рамках иных соглашений на выполнение работ, оказание услуг. В этом случае Заказчику предоставляется информация о предварительной сметной оценке реализации изменений и возможные сроки реализации изменений;

7.2. На безвозмездной основе в рамках соответствующей услуги «Управление изменениями по совершенствованию функциональности Системы и повышение удобства работы с ней» в сроки в соответствии с внутренним планом-графиком Исполнителя, без гарантии фиксации сроков.

7.3. На безвозмездной основе, в рамках услуги «Управление изменениями по обеспечению соответствия требованиям федерального законодательства».

8. Исполнитель обязан отражать информацию о ходе решения заявки в АСУО.

9. Исполнитель обязан предоставить Заказчику заключение по результатам анализа заявки категории «Запрос на доработку», связанной с изменением законодательства, в срок, не превышающий 15 рабочих дней.

10. Исполнитель обязан предоставить Заказчику заключение по результатам анализа заявки категории «Запрос на доработку», не связанной с изменением законодательства, в сроки, согласованные Сторонами.

7. Управление изменениями по решению инцидентов и устранению дефектов

Под данным видом услуги понимается выполнение Исполнителем комплекса мероприятий (организационных, технических или иных), направленных на предоставление решения (разработка рекомендаций, выпуск версий/патчей, разработка инструмента корректировки данных), обеспечивающего устранение выявленного инцидента в работе Системы, в случаях:

- если требуется устранение системной ошибки в работе Системы,
- если требуется внесение изменений в Систему или Документацию,
- если требуется анализ проблемы, проведение исследований, разработка и тестирование гипотез, анализ корневых причин, необходимых для выработки временного (при наличии) и/или постоянного

решения,

- если в рамках инцидента требуется разработка сложного инструмента корректировки данных в БД Заказчика.

1. Оказание услуги осуществляется в соответствии с требованиями к режимам оказания услуг, приведенными в Таблице 4 Приложения 2 настоящего Описания объекта закупки.

2. Услуга оказывается Исполнителем на основании обращений, зарегистрированных в АСУО с категорией «Запрос на изменение».

3. Приоритет «Запроса на изменение» определяется на основании приоритета инцидента, указанного в связанной заявке, поступившей от УП.

4. При возникновении необходимости передачи инцидента на более высокий уровень специалистам экспертной поддержки, включая специалистов третьей линии сопровождения, Исполнитель регистрирует в АСУО заявку категории «Запрос на Изменение» и продолжает анализ инцидента и подготовку временного и/или постоянного решения, позволяющего разрешить зарегистрированный инцидент, в рамках данной заявки.

5. Приоритет по зарегистрированному «Запросу на изменение» может быть скорректирован в процессе оказания услуги Заказчиком или Исполнителем (при согласовании с Заказчиком) в соответствии с требованиями в Таблице 2 Приложения 1 настоящего Описания объекта закупки.

6. При наличии временного решения, позволяющего снизить степень влияния инцидента на выполнение бизнес-процессов Заказчика, Исполнителем в рамках «Запроса на изменение» может быть скорректирован приоритет в сторону понижения.

7. В случае понижения приоритета из расчета нового срока решения заявки, определенного по значению последнего присвоенного приоритета, вычитается время, в течение которого заявка находилась в работе сотрудника Исполнителя.

8. В случае повышения приоритета заявки отсчет времени обработки обращения по новому сроку решения заявки начинается заново с момента повышения приоритета.

9. Исполнитель обязан в удаленном режиме организовать комплекс мер (организационных, технических или иных), направленных на решение инцидента и/или устранение дефекта, заявленного в заявке категории «Запрос на изменение».

10. Решение «Запроса на изменение» может включать в себя:

10.1. Подготовку и предоставление временного решения инцидента (при наличии), включающего в себя консультации, рекомендации и (или) программные средства, позволяющие снизить степень влияния инцидента на выполнение бизнес-процессов Заказчика в случае, если инцидент связан с системной ошибкой или сбоем;

10.2. Подготовку и предоставление постоянного решения инцидента, которое может включать:

- инструмент исправления/корректировки данных, при условии отсутствия штатных механизмов корректировки данных с использованием функциональности Системы или, если необходимость корректировки данных вызвана ошибками реализации новой/изменением текущей функциональности Системы;

- актуализацию рабочей Документации Системы в рамках решения инцидента;

- консультирование УП в случае выявления ошибочных действий, которые привели к возникновению инцидента;

- предоставления рекомендаций для решения инцидента, возникшего у УП;

- исправление подтвержденных ошибок Системы, а также передачу Релиза Системы, включающего устранение подтвержденного дефекта (системной ошибки).

11. Мероприятия, направленные на решение инцидента и/или устранение дефекта, заявленного в заявке категории «Запрос на изменение», производятся силами и за счет средств Исполнителя.

12. По запросу Исполнителя Заказчик обязан предоставить Исполнителю материалы и данные (включая возможность удаленного подключения к Системе Заказчика), необходимые для диагностики причин возникновения инцидента, заявленного в заявке категории «Запрос на изменение», и его дальнейшего устранения.

13. Исполнитель обязан передать Заказчику Релиз с исправлением подтвержденных ошибок Системы в соответствии с порядком оказания услуги «Предоставление Релизов».

14. На этапе анализа и обработки заявки Исполнитель обязан фиксировать в АСУО все действия и их результаты, с приложением необходимой информации.

15. Информация о решении заявки категории «Запрос на изменение» должна отражаться Исполнителем во всех связанных с ней заявках категории «Инцидент».

16. Исполнитель обязан предоставить Заказчику решение по заявкам категории «Запрос на изменение» с приоритетом «1 – блокирующий (наивысший)» в срок решения, не превышающий 5 рабочих дней.

17. Услуга не распространяется на инциденты, возникшие не по вине Исполнителя.

8. Управление изменениями по обеспечению соответствия требованиям федерального законодательства

Под данным видом услуги понимается выполнение Исполнителем комплекса мероприятий (организационных, технических или иных), связанных с необходимостью проведения анализа, подготовки изменений в Систему и Документацию к Системе в случаях, направленных на обеспечение соответствия Системы требованиям федерального законодательства в объеме реализованной функциональности, а также требованиям утвержденных форматов обмена с внешними федеральными государственными информационными системами, взаимодействующими с Системой. В том числе изменения, связанные с подготовкой Системы к эксплуатации в новом финансовом году.

1. Основанием для оказания услуги является факт вступления в силу изменений федерального законодательства.

2. На основании зарегистрированных УП заявок с категорией «Запрос на доработку» Исполнителем, при определении необходимости внесения изменений в Систему и/или Документацию к Системе, в АСУО в заявке изменяется категория на «Запрос на Изменение».

3. Приоритет заявки с категорией «Запрос на Изменение» определяется на основании приоритета заявки с категорией «Запрос на доработку», поступившей от УП.

4. В рамках услуги Исполнитель обязан выполнить адаптацию Системы на соответствие измененным в рамках срока оказания услуг требованиям федерального законодательства в соответствии со следующими нормативными сроками:

4.1. Не позднее даты вступления в силу нормативного документа в случае, если дата опубликования нормативного документа не менее 30 (тридцати) календарных дней до даты вступления в силу нормативного документа;

4.2. Не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня опубликования нормативного документа либо поэтапно в согласованные Сторонами сроки в случае, если дата опубликования нормативного документа менее 30 (тридцати) календарных дней с даты вступления в силу нормативного документа;

4.3. В случаях, когда обязанность по применению вновь введенных норм права возникает у Заказчика не с даты вступления в силу нормативного документа, утверждающего такие нормы права, Исполнитель обязан выполнить адаптацию Системы на соответствие измененным в рамках срока оказания услуг требованиям федерального законодательства не позднее даты начала применения таких норм права.

5. Исполнитель обязан передать Заказчику Релиз с внесенными изменениями в Систему в соответствии с порядком оказания услуги «Предоставление Релизов».

6. Исполнитель обязан отражать информацию о ходе решения заявки в АСУО.

7. Реализация изменений федерального законодательства сверх функционала подсистем и модулей Системы, состав которых определен в настоящем Описании объекта закупки, не предусмотрена.

9. Управление изменениями по совершенствованию функциональности Системы и повышения удобства работы с ней

Под данным видом услуги понимается выполнение Исполнителем комплекса мероприятий (организационных, технических или иных), связанных с необходимостью проведения анализа, подготовки изменений в Систему и Документацию к Системе в случаях, направленных на совершенствование существующей функциональности Системы и повышения удобства работы пользователей с Системой.

1. На основании зарегистрированных УП заявок с категорией «Запрос на доработку», Исполнителем при определении необходимости внесения изменений в Систему и/или Документацию к Системе, в АСУО в заявке изменяется категория на «Запрос на Изменение».

2. Приоритет заявки с категорией «Запрос на изменение» определяется на основании приоритета заявки с категорией «Запрос на доработку», поступившей от УП.

3. В рамках услуги Исполнитель обязан выполнить работы по изменению существующего функционала Системы с целью совершенствования функциональности Системы и повышения удобства работы пользователей с Системой.

4. Работы по изменению системы в рамках услуги осуществляются по инициативе Исполнителя, в том числе с учетом зарегистрированных в рамках услуги «Управление запросами на доработку» заявок УП, не реже двух раз в течение календарного года.

5. Исполнитель обязан отражать информацию о ходе решения заявки категории «Запрос на изменение» в АСУО.

6. Исполнитель обязан передать Заказчику Релиз с внесенными изменениями в Систему в соответствии с порядком оказания услуги «Предоставление Релизов».

10. Предоставление релизов

Под данным видом услуги понимается предоставление Исполнителем Заказчику в течение срока оказания услуг Релизов с изменениями Системы.

1. Исполнитель обязан в течение срока оказания услуг предоставлять Релизы.

2. Основанием для предоставления Релизов является:

2.1 Изменения, связанные с адаптацией существующего функционала Системы на соответствие измененным требованиям действующего федерального законодательства.

2.2 Изменения, связанные с решением заявок, в том числе с устранением дефектов Системы, выявленных в ходе обработки заявок.

2.3 Изменения существующего функционала Системы, осуществляемые по инициативе Исполнителя и предназначенные для повышения удобства работы пользователей с Системой.

2.4 Изменения, связанные с устранением дефектов Системы, выявленных в ходе выполнения Исполнителем мероприятий по подготовке версии Системы, предназначенной для перехода на новый финансовый год.

3. Исполнитель обязан размещать Релизы в УХД Исполнителя с предоставлением УП Заказчика возможности скачивания.

4. Исполнитель обязан уведомить УП Заказчика о доступности Релиза, размещенного в УХД Исполнителя, посредством электронной почты.

5. В состав Релиза, размещаемого Исполнителем в УХД, должны входить:

- установочные файлы;
- информация по изменениям в Релизе Системы (Release notes);
- инструкция по установке Релиза;
- обновленная Документация, включающая Руководство пользователя, Руководство администратора Системы;

- актуальные системные требования;

- иные материалы по усмотрению Исполнителя, относящиеся к Системе.

6. УХД Исполнителя может быть недоступен в часы технического обслуживания.

11. Предоставление доступа к Базе знаний

Под данным видом услуги понимается предоставление УП Заказчика доступа к информационному ресурсу Исполнителя, содержащему статьи по известным инцидентам и системным ошибкам, а также статьи по часто задаваемым вопросам (FAQ) с возможностью поиска готовых решений (База знаний).

1. Исполнитель осуществляет ведение и поддержание Базы знаний Исполнителя в актуальном состоянии с целью использования хранящейся в ней информации УП и сотрудниками службы сопровождения Исполнителя для решения известных инцидентов и ошибок, оказывающих значительное влияние на бизнес-процессы Заказчика, а также поиска ответов на часто задаваемые типовые вопросы по работе в Системе.

2. Требования по ведению и поддержанию в актуальном состоянии Базы знаний Исполнителя включают в себя:

2.1. Наполнение Базы знаний (внесение новой справочной информации);

2.2. Актуализацию существующей справочной информации.

3. База знаний Исполнителя должна представлять собой совокупность статей и документов, содержащих следующую информацию:

- перечень известных инцидентов и ошибок, оказывающих значительное влияние на бизнес-процессы Заказчика, для которых существует вариант временного решения, с описанием способов их устранения;

- перечень часто задаваемых типовых вопросов по использованию функциональности Системы с описанием решений и рекомендаций по работе в Системе;

- инструкции пользователя, методические рекомендации по работе в Системе, разрабатываемые, при необходимости, Исполнителем в ходе оказания услуг по сопровождению Системы.

4. Исполнитель обязан предоставить УП на безвозмездной основе доступ к Базе знаний Исполнителя.

5. Исполнитель должен осуществлять мониторинг заявок, поступающих в службу сопровождения, с целью выявления повторяющихся инцидентов и способов их решения. В результате мониторинга сотрудники Исполнителя формируют перечень задач, информация о решении которых вносится в Базу знаний на усмотрение Исполнителя.

6. Актуальная версия Базы знаний Исполнителя должна быть постоянно доступна УП и Исполнителю вне зависимости от работоспособности Системы.

7. Сервис может быть не доступен в часы технического обслуживания.

12. Предоставление рекомендаций по устранению инцидента, возникшего не по вине Исполнителя

Под данным видом услуги понимается диагностика, классификация, анализ и предоставление решения, гарантирующего устранение инцидента в работе Системы, возникшего не по вине Исполнителя.

1. Оказание услуги осуществляется в соответствии с требованиями к режимам оказания услуг, приведенными в Таблице 4 Приложения 2 настоящего Описания объекта закупки

2. Обращения с запросом на устранение инцидента (НВИ) должны быть зарегистрированы в АСУО с категорией «Инцидент» с первым или вторым приоритетом (см. Таблица 2 Приложения 1 настоящего

Описания объекта закупки).

3. Определение приоритета для заявок категории «Инцидент», а также его последующее изменение (в случае необходимости) в сторону повышения или понижения осуществляется Заказчиком или Исполнителем в соответствии с требованиями к Таблице 3 Приложения 1 настоящего Описания объекта закупки.

4. Исполнитель обязан организовать комплекс мер (организационных, технических или иных), направленных на устранение инцидента (НВИ).

5. Исполнитель обязан гарантировать устранение до 1 (одного) инцидента (НВИ), возникшего не по вине Исполнителя, по запросу Заказчика.

6. Диагностика причин возникновения инцидента (НВИ) и подготовка решения, направленного на устранение инцидента (НВИ), производятся силами и за счет средств Исполнителя.

7. По запросу Исполнителя Заказчик обязан предоставить Исполнителю материалы и данные (включая возможность удаленного подключения к Системе Заказчика), необходимые для диагностики причин возникновения инцидента (НВИ) и его дальнейшего устранения.

8. На основании информации, полученной в рамках заявки УП, Исполнитель производит диагностику причин возникновения инцидента (НВИ). Отсутствие вины Исполнителя считается установленным, если выявлены факты неквалифицированных действий пользователей Заказчика; факты несоблюдения со стороны Заказчика технических требований и рекомендаций Исполнителя (включая Руководство Пользователя, Руководство Администратора, Системные требования); факты ручного вмешательства в базу данных Системы, работы макропрограмм или других модулей, не разработанных Исполнителем, логического или физического повреждения файлов баз данных в результате сбоев в работе оборудования.

9. На этапе анализа и обработки заявки Исполнитель обязан фиксировать в АСУО все действия и их результаты, с приложением необходимой информации.

10. Исполнитель обязан предоставить Заказчику консультации, рекомендации и (или) программные средства, после применения которых УП подтверждает факт решения инцидента, возникшего не по вине Исполнителя.

11. Исполнитель обязан предоставить Заказчику решение, гарантирующее устранение инцидента, возникшего не по вине Исполнителя, в срок, отведенный на решение заявки категории «Инцидент» в зависимости от присвоенного приоритета:

- 3 рабочих дня с приоритетом «1 – блокирующий (наивысший)»;
- 5 рабочих дней с приоритетом «2 – значительный (высокий)».

12. В рамках одного зарегистрированного обращения Исполнитель проводит не более одного восстановления.

3. Требования к патентной чистоте

Реализация в Системе технических, программных, организационных и иных решений, необходимых для оказания услуг по контракту, не должна приводить к нарушению авторских и смежных прав. Исполнитель должен обладать правом на использование программы для ЭВМ, на базе которой реализована Система, способами, необходимыми и достаточными для надлежащего исполнения обязательств по контракту. В случае использования в рамках оказания услуг готового программного обеспечения Исполнитель обязуется заключить с Заказчиком соответствующий лицензионный (сублицензионный) договор.

4. Гарантийные обязательства

Исполнитель гарантирует с 25.12.2027 по 31.12.2027 г. оказать Заказчику гарантийную поддержку в объеме услуг, приведенных в п. 2.3 «Требования к составу и содержанию услуг» настоящего Описания объекта закупки.

Требования к обработке персональных данных

В соответствии с частью 3 статьи 6 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных» (далее – Закон о персональных данных) Заказчик поручает Исполнителю обработку персональных данных лиц, сведения о которых размещаются, содержатся, хранятся и обрабатываются в Системе и АСУО (далее – Субъекты ПДн), а именно фамилия, имя, отчество, должность, адрес электронной почты, номер телефона, а также иных сведений и информации о Субъектах ПДн, которые размещаются, содержатся, хранятся и обрабатываются в Системе и АСУО, и которые в совокупности с вышеперечисленными персональными данными Субъектов ПДн признаются персональными данными Субъектов ПДн.

Целью обработки персональных данных является исполнение обязательств по Контракту, в том числе гарантийных обязательств (при наличии).

Заказчик, обладая согласием Субъектов ПДн на обработку персональных данных, в том числе с правом поручения обработки персональных данных другим лицам, поручает в целях и на период исполнения Исполнителем обязательств по Контракту, в том числе гарантийных обязательств (при наличии), обработку персональных данных в виде любого действия (операции) или совокупности действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации

или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных, с правом предоставления права на обработку персональных данных Субъектов ПДн соисполнителям (субподрядчикам), привлекаемым Исполнителем к исполнению обязательств по Контракту, в том числе гарантийных обязательств (при наличии).

Исполнитель обеспечивает соблюдение требований, предусмотренных частью 3 статьи 6 Закона о персональных данных, в том числе соблюдение принципов и правил обработки персональных данных, соблюдение конфиденциальности персональных данных, принятие необходимых мер, направленных на обеспечение выполнения обязанностей, предусмотренных Законом о персональных данных.

Исполнитель, основываясь на заверениях и гарантиях Заказчика, обязуется обрабатывать персональные данные, ставшие ему известными в связи с оказанием услуг/выполнением работ, в том числе исполнением гарантийных обязательств, до наступления одного из нижеуказанных событий:

- получения от Заказчика уведомления о необходимости прекращения обработки персональных данных Субъектов ПДн;
- достижения целей обработки персональных данных Субъектов ПДн;
- расторжение Контракта по соглашению Сторон;
- отзыва Субъектом ПДн своего согласия на обработку персональных данных.

Исполнитель обеспечивает уничтожение либо обезличивание обрабатываемых персональных данных в порядке и сроки, предусмотренные Законом о персональных данных.

Приложение 1 к Описанию объекта закупки
Таблица 1. Категории Заявок

№ п/п	Категория Заявки	Описание категории
1	Запрос на консультацию (ЗнК)	Обращение, связанное с необходимостью предоставления информации, рекомендаций, ответов по обозначенным в обращении вопросам.
2	Инцидент (ИНЦ)	Обращение, связанное с возникновением одного из следующих событий: - прекращение выполнения функции Системы, некорректное выполнение функции Системы, не позволяющее Заказчику осуществить свои обязанности, предусмотренные федеральным законодательством; - несоответствие функции Системы положениям Документации либо несоответствие функции Системы требованиям федерального законодательства; - необходимость разработки дополнительного инструмента для корректировки данных в базе данных Заказчика, при условии отсутствия штатных методов корректировки данных в функциональности Системы или, если необходимость корректировки данных возникла после обновления Системы Заказчика на переданный Исполнителем патч / версию Системы.
3	Запрос на обслуживание (ЗнО)	Обращение, связанное с запросом на выполнение определенных видов работ, предоставления информации, Документации Системы или других данных.
4	Запрос на доработку (ЗнД)	Обращение, связанное с необходимостью проведения анализа требований Заказчика, направленных на изменение существующей и/или разработки новой функциональности Системы, в том числе связанных с изменениями федерального законодательства, а также предоставление заключения об условиях реализации принятых Исполнителем изменений.
5	Запрос на изменение (ЗнИ)	Изменение категории заявок на ЗнИ осуществляется только Исполнителем при определении необходимости внесения изменений в Систему, инструкции, регламенты или Документацию Системы, а также в отдельных случаях, связанных с необходимостью устранения инцидентов.

Таблица 2. Приоритеты заявок и их применение относительно категорий заявок

Приоритет	Категория заявки						
	Инцидент (ИНЦ)	Запрос на консультацию (ЗнК)	Запрос на обслуживание типовой (ЗнО)	Запрос на обслуживание нетиповой (ЗнО)	Запрос на доработку (ЗнД)	Запрос на изменение (ЗнИ)	
						по решению инцидента/дефекта	по прочим изменениям
1 – блокирующий (наивысший)	да	нет	нет	нет	нет	да	нет
2 – значительный (высокий)	да	нет	нет	нет	нет	да	нет
3 –	да	да	нет	да	нет	да	нет

незначительный (средний)							
4 – низкий	да	да	нет	да	нет	да	нет
Нет (отсутствует)	нет	нет	да	нет	да	нет	да

Таблица 3. Приоритеты инцидентов в зависимости от срочности и степени воздействия

Приоритет	Классифицирующие признаки/ Описание влияния проблемы
1 – блокирующий (наивысший)	Система не функционирует или разрушены данные. При этом не существует альтернативных способов (включая ручную обработку) продолжить работу. Критичные для бизнес-процесса нарушения: - прекращение выполнения Системой своих функций; - прекращение выполнения Системой части функций, являющихся ключевыми и не позволяющими пользователю выполнить свои прямые задачи в сроки, установленные законодательством РФ; - срыв финансирования (т.е. невозможность исполнить в регламентные сроки платежные документы); - срыв сроков формирования нормативной отчетности; - отсутствует возможность доступа всех, большинства или отдельных ключевых пользователей в Системе.
2 – значительный (высокий)	Система функционирует нестабильно или частично недоступна. При этом существуют альтернативные или временные способы решения инцидента в рамках возможностей Системы, но они являются трудоемкими и снижают эффективность работы пользователей. Критичные для бизнес-процесса нарушения: - частичное нарушение функционирования Системы, критичное для выполнения основных задач (работы ключевой функциональности, за исключением аналитических отчетов); - невозможно выполнять операции, требующие срочного исполнения; - отказ в работе Системы, приводящий к невозможности эксплуатации не ключевой функциональности Системы.
3 – незначительный (средний)	Инцидент не критичен для Системы, нет потери данных, Система функционирует. При этом существуют альтернативные или временные способы решения инцидента в рамках возможностей Системы. Существенные, но не критичные для бизнес-процесса частичные нарушения: - незначительная потеря функциональности Системы, нарушение удобства работы с Системой, не влияющее на возможности выполнения операций в Системе; - отсутствует возможность доступа отдельных пользователей к Системе; - отсутствует возможность выполнения отдельных не ключевых операций пользователями; - снижение скорости выполнения операций в Системе.
4 – низкий	Система функционирует стабильно. Несущественные для бизнес-процесса нарушения, не влияющие на возможность выполнения операций, но, в совокупности, снижающие эффективность использования Системы: - влияющие на удобства работы с Системой; - неверная работа пользовательского интерфейса или функциональности при стандартных условиях; - системное предупреждение; - вызванные ошибочными действиями пользователей; - несвоевременного внесения изменений данных в Системе. Функциональность Системы не нарушена, требуется консультация и/или

	предоставление информации пользователю.
--	---

Приложение 2 к Описанию объекта закупки
Таблица 4. Режим оказания услуг

№ п/п	Параметр	Уровень предоставления
1.	Время приема и регистрации обращений через АСУО	24X7 за исключением часов технического обслуживания
2.	Обработка и предоставление решения по зарегистрированным заявкам	8X5 в рабочие дни по рабочему времени Заказчика

Приложение 3 к Описанию объекта закупки
Таблица 5. Причины приостановки времени обработки заявок

Причина приостановки	Описание
Диагностика заявки	Исполнителю необходимо дополнительное время для проведения более детальной диагностики Инцидента; анализа Запроса на консультацию или Запроса на обслуживание в следующих случаях: - требуется дополнительное время на диагностику инцидента; - требуется глубокий анализ бизнес-процессов Заказчика, федеральных нормативных правовых актов, региональных нормативных правовых актов; - требуется разработка не типовых (рекомендованных Исполнителем) методов

Причина приостановки	Описание
	использования Системы (схем работы с Системой); - по вопросу функционирования Системы, если в Документации по работе с Системой, отсутствует необходимое описание по особенностям работы той или иной Функции Системы или, если имеющееся описание не дает четкого ответа на поставленный вопрос. Срок возобновления работ определяется по согласованию Сторон.
Создан запрос по внешней системе	В случае выявления в рамках заявки необходимости взаимодействия Исполнителя с представителем производителя Внешней системы и/или если по заявке требуется анализ, диагностика, предоставление заключения и/или решения со стороны специалистов производителя Внешней системы, работающей в связке с Системой. При наличии у производителя Внешней системы программного продукта, предназначенного для учета обращений, Исполнитель в качестве подтверждения взаимодействия с производителем Внешней системы, указывает в заявке УП следующую информацию: - ссылку на номер заявки, зарегистрированной в системе учета обращений производителя Внешней системы, - копию графического экрана с информацией о заявке, зарегистрированной в системе учета обращений производителя Внешней системы.
По согласованию с Заказчиком	УП или Заказчик попросили отложить исполнение работ. Например, в период подготовки отчетности, Заказчик не может предоставить возможность удаленного подключения к Системе, необходимого для диагностики причин возникновения Инцидента. Срок возобновления работ определяется по согласованию Сторон.
Обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор)	Используется в случаях, когда выполнение работ приостановлено по не зависящим от Исполнителя обстоятельствам непреодолимой силы (форс-мажорам).
Необходимо предоставление дополнительной информации	Используется в случаях необходимости получения от УП дополнительной информации, необходимой для анализа и выработки методов решения по Обращению. А также для подтверждения УП успешности применения выданных рекомендаций, временного и/или постоянного решения.
Ожидание решения ЗНИ	Используется Исполнителем, когда для выполнения мероприятий и работ, направленных на решение «Инцидента» или «Запроса на обслуживание», требуется эскалация обращения на более высокий уровень специалистам экспертной поддержки, включая специалистов третьей линии сопровождения. Используется в следующих случаях: - Если для подготовки постоянного решения требуется устранение системной ошибки в работе Системы; - Если для подготовки постоянного решения требуется внесение изменений в Систему или Документацию Системы; - Если для подготовки временного и/или постоянного решения требуется анализ проблемы, проведение исследований, разработка и тестирование гипотез, анализ корневых причин – необходимых для выработки временного (при наличии) и/или постоянного решения; - Если для подготовки постоянного решения требуется разработка сложного инструмента корректировки данных в БД Заказчика, трудозатраты на разработку которого превышают установленные нормативные сроки решения «Инцидента» или «Запроса на обслуживание». При этом указанные мероприятия и работы осуществляются Исполнителем в рамках заявки категории «Запрос на изменение».

Приложение 4 к Описанию объекта закупки
Список уполномоченных пользователей Заказчика

№ п/п	Организация	Ф.И.О.	Должность	Телефон	Адрес электронной почты

