

«УТВЕРЖДАЮ»

Начальник Управления цифровой
трансформации и обеспечения

_____ П.В. Никитчук

«___» _____ 2026 г.

ОПИСАНИЕ ОБЪЕКТА ЗАКУПКИ

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

**на оказание услуг по эксплуатации системы электронного документооборота
Федерального агентства воздушного транспорта (СЭД Росавиации)**

1. Наименование объекта закупки: оказание услуг по эксплуатации системы электронного документооборота Федерального агентства воздушного транспорта (СЭД Росавиации).

Место оказания услуг: оказание услуг осуществляется Исполнителем в удаленном режиме средствами информационных технологий и телекоммуникаций с соблюдением требований доступа к системе, установленных Техническим заданием.

Объем оказываемых услуг: 2.

Код по ОКПД2: 62.02.30.000.

Характеристики, установленные в каталоге товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 08.02.2017 № 145 «Об утверждении Правил формирования и ведения в единой информационной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд и Правилами использования каталога товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» к закупке с кодом ОКПД 2 62.02.30.000 не применяются.

Единица измерения: условная единица.

2. Период исполнения обязательства исполнителя: поэтапно с даты заключения государственного контракта по 20.12.2026:

1 этап – с даты заключения по 30.11.2026 (код МПИ 107.00100107.26.Э.176332.01);

2 этап – с 01.12.2026 по 20.12.2026 (код МПИ 107.00100107.17.Э.2170.26).

Результатом оказания услуг по каждому этапу является оказание услуг по эксплуатации системы электронного документооборота Федерального агентства воздушного транспорта (СЭД Росавиации).

Источник финансирования: федеральный бюджет.

3. Состав и содержание закупки.

3.1. Термины и определения

Заказчик	Федеральное агентство воздушного транспорта (Росавиация)
Исполнитель	Подрядчик, осуществляющий услуги по эксплуатации системы электронного документооборота Федерального агентства воздушного транспорта (СЭД Росавиации)
Стороны	Исполнитель и Заказчик
Время реакции	Период времени от момента получения службой технической поддержки Исполнителя обращения Заказчика, до момента ответа службы технической поддержки Исполнителя на обращение. Моментом ответа на обращение считается уведомление Заказчика по электронной почте, телефону о регистрации обращения Заказчика в системе управления Задачами, о присвоении обращению пользователя уникального регистрационного номера Задачи
Время решения	Период времени от момента уведомления Заказчика о регистрации Задачи до окончательного решения Задачи с подтверждением Заказчика о решении поставленной Задачи.
Задача (Заявка) на обслуживание	Требование со стороны Заказчика на плановое мероприятие, связанное с необходимостью изменения настроек СЭД.
Инцидент	Событие, не являющееся частью нормального функционирования программных продуктов, которое привело к нарушению их использования
ОС	Операционная система
Ошибка Системы	Несоответствие фактического поведения программного продукта поведению, предусмотренному в документации, устойчиво воспроизводимое в определенных условиях и не обусловленное неправильными настройками, действиями пользователя или другими внешними факторами
Плановая работа	Мероприятие по изменению настроек Системы
Программный продукт, Система, СЭД Практика	Система электронного документооборота «Практика»
Производитель	Производитель СЭД Практика
Система управления Задачами	Прикладная программа, разработанная с целью учета и контроля выполнения Заявок (Задач) на сервисное обслуживание, исправления ошибок, найденных в программах, а также управления процессом устранения ошибок и выполнения /

	отклонения Заявок пользователей
Системное ПО	Системное программное обеспечение: операционные системы, системы управления базами данных, сервера приложений, web-сервера, связующее программное обеспечение.
СУБД	Система управления базами данных
СЭД	Система электронного документооборота
ТЗ	Настоящее техническое задание

3.2. Общие сведения

3.2.1. Мероприятие по информатизации:

№	Код мероприятия /наименование мероприятия	ОКПД2
1.	107.00100107.17.Э.2170.26 «Эксплуатация объекта учета СЭД Федерального агентства воздушного транспорта ЦА ФАВТ»	62.02.30.000
2.	107.00100107.26.Э.176332.01 «Эксплуатация СЭД Федерального агентства воздушного транспорта»	62.02.30.000

3.2.2. Предметом закупки является оказание услуг по эксплуатации системы электронного документооборота Федерального агентства воздушного транспорта (СЭД Росавиации). СЭД Росавиации построена на базе программного обеспечения «Система электронного документооборота «Практика» и используется на основании неисключительных (пользовательских) прав на программное обеспечение «Система электронного документооборота «Практика», предоставленных Росавиации бессрочно.

3.2.3. Предметом настоящего ТЗ является описание требований к предоставлению услуг и их результатам по сервисному обслуживанию (техническому сопровождению) централизованной системы электронного документооборота СЭД Росавиации.

3.2.4. Система электронного документооборота «Практика» внесена под № 1069 в единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных <https://reestr.digital.gov.ru/> 1 июня 2016 года. Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2011613820, Заказчику предоставлено неисключительное право использования программы для ЭВМ - бессрочно.

3.2.5. СЭД предназначена для обеспечения эффективного документооборота и автоматизированного ведения делопроизводства, организации контроля исполнения документов (для входящих, исходящих, внешних, внутренних, организационно-распорядительных документов, контрактов).

3.3. Порядок оказания услуг

3.3.1. Оказание услуг осуществляется Исполнителем с использованием средств дистанционного взаимодействия (электронная почта, видеоконференцсвязь, удалённый доступ к системе СЭД).

3.3.2. Исполнитель обеспечивает прием задач Заказчика по сервисному обслуживанию (техническому сопровождению) системы СЭД по электронной почте.

3.3.3. Стороны назначают ответственных лиц для обеспечения полноценной коммуникации в процессе оказания услуг, с указанием адресов электронной почты,

номеров телефонов, в течении 3 (Трёх) рабочих дней после заключения контракта.

3.3.4. Исполнитель обязан иметь возможность вносить изменения в программный код системы СЭД Практика, предоставлять и устанавливать новые версии системы СЭД Практика при наличии соответствующего соглашения либо иного документа, полученного от правообладателя системы СЭД Практика ООО «Системы документооборота».

3.4. Состав услуг

3.4.1. Состав услуг Исполнителя по эксплуатации СЭД Практика:

- Устранение ошибок системы СЭД Практика;
- Поддержка технических специалистов Заказчика;
- Мониторинг состояния системы СЭД Практика;
- Настройка функциональных возможностей СЭД Практика;
- Предоставление и установка новых версий СЭД Практика;

3.5. Описание услуг

3.5.1. Устранение ошибок системы СЭД Практика.

3.5.1.1. В ходе оказания услуг Исполнитель должен обеспечить бесперебойную работу и устойчивое функционирование СЭД в соответствии с эксплуатационной документацией.

3.5.1.2. Ошибкой Системы является несоответствие фактического поведения программного продукта поведению, предусмотренному в документации (Инструкции по работе администратора, Инструкции по работе пользователей), устойчиво воспроизводимое в определенных условиях.

3.5.1.3. Исполнитель обеспечивает устранение ошибок Системы, не обусловленных неправильными настройками, действиями пользователей.

3.5.1.4. Исполнитель обеспечивает устранение ошибок Системы, вызванных действиями пользователей.

3.5.1.5. Исполнитель обеспечивает восстановление работоспособности Системы в случае сбоя, в случае возникновения ситуации неработоспособности Системы. Исполнитель выполняет восстановление Системы и совместно с Заказчиком принимает меры по недопущению подобной ситуации в будущем.

Заказчик обеспечивает требуемые технические характеристики вычислительного оборудования для корректного и быстрого восстановления данных. Рекомендуемая скорость восстановления должна быть не менее 50 мб/сек. Время восстановления базы данных и файлов в промышленном контуре прямо пропорционально объему базы данных, объему файлов и скорости работы систем хранения. Исполнитель не несет ответственности за сохранность, наличие и применимость для восстановления резервных копий в случае:

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

3.5.1.6. Ошибка считается устраненной, если предоставлена рекомендация или выполнены действия, позволяющие устранить сбой и восстановить нормальное использование СЭД.

3.5.2. Поддержка технических специалистов Заказчика

3.5.2.1. Консультации технических специалистов Заказчика по вопросам настройки,

администрирования системы СЭД Практика.

3.5.2.2. Предоставление документации (руководство администратора, руководство пользователя) иных информационных материалов по настройке и эксплуатации СЭД Практика.

3.5.3. Мониторинг состояния системы СЭД Практика

3.5.3.1. Исполнитель обеспечивает мониторинг состояния Системы в целях предотвращения сбоев и аварийных ситуаций:

- Исполнитель выполняет периодический контроль состояния Системы;
- Исполнитель по согласованию с Заказчиком подключает СЭД Практика к собственной системе мониторинга;

3.5.3.2. В случае если представителями Исполнителя выявлены ошибки в Системе, потенциально приводящие к сбоям и аварийным ситуациям, Исполнитель обязан: уведомить Заказчика о возникших рисках, и, по согласованию с Заказчиком, принять меры по устранению ошибок.

3.5.4. Настройка функциональных возможностей СЭД Практика

3.5.4.1. Исполнитель выполняет плановые услуги по настройке функциональных возможностей СЭД Практика, в том числе:

- Настройка подсистемы межведомственного обмена (МЭДО) с использованием актуальных форматов МЭДО;
- Настройка функционала приложения «Мобильный Офис» и СЭД «Практика».

3.5.5. Предоставление и установка новых версий СЭД Практика.

3.5.5.1. Исполнитель выполняет плановые услуги по обеспечению и оптимизации функционирования системы СЭД Практика:

- Обновление системы;
- Изменение системного программного обеспечения;
- Оптимизация использования аппаратных ресурсов.

3.5.5.2. В случае необходимости проведения плановых работ Исполнитель обязан согласовать их проведение с Заказчиком не менее, чем за 3 рабочих дня до начала проведения работ. По завершении плановой услуги Исполнитель информирует Заказчика посредством электронной почты о времени окончания и результатах плановой услуги.

3.5.5.3. В случае необходимости обновления системного ПО, не являющегося частью системы СЭД Практика, Заказчик за свой счет по отдельно заключаемым контрактам приобретает новые версии системного ПО, пакеты исправлений программного обеспечения, выпускаемых разработчиками системного ПО (при необходимости).

3.6. Временные параметры оказания услуг

3.6.1 Время оказания услуг Исполнителя: с 09.00 до 18.00 (время Московское) по рабочим дням.

3.6.2 Прием задач Заказчика по обслуживанию (эксплуатации) системы СЭД: по электронной почте круглосуточно.

3.6.3. Каждой зарегистрированной Задаче службой поддержки Исполнителя присваивается приоритет, в соответствии с которым определяется очередность обработки и стандартные нормы Времени реакции и Времени выполнения. Описание приоритета и временных параметров обслуживания указаны в Таблице № 1.

Таблица № 1

Приоритет заявки:	Время реакции, не более:	Время выполнения, не более:
Критический Проблема затрагивает большую группу пользователей (10 и более). • Полная недоступность Системы. • Ошибки/сбои, которые приводят к полной неработоспособности всех функций Системы. • Невозможность входа в Систему более 30 минут	4 часа	8 часов
Срочный Проблема затрагивает более одного пользователя. Проблема функционирования Системы, влекущая за собой невозможность выполнения одной или нескольких функций Системы. Заявка на администрирование Системы или консультирование пользователей, связанная с необходимостью срочных действий по реализации производственных задач Заказчика. • Полная недоступность Системы. • Ошибки/сбои, которые приводят к полной неработоспособности всех функций Системы. • Невозможность входа в Систему более 30 минут.	4 часа	24 часов
Нормальный Проблема затрагивает одного или более пользователей. Проблема функционирования Системы, влекущая за собой невозможность выполнения какой-либо операции либо ухудшение качества работы пользователей, например, замедление, необходимость дополнительных ручных действий и т.д. Существует альтернативный способ выполнить затронутую функцию. Заявка на администрирование Системы.	8 часов	В рамках плановых обновлений
Низкий Заявка на восстановление работоспособности, связанная с необходимостью устранения мелких недочетов работы информационной системы, влекущих за собой неудобства в работе для одного или более пользователей, не влекущих за собой ухудшения качества работы пользователей, не влияющие на имидж Фонда. Заявка на консультирование.	8 часов	В рамках плановых обновлений

3.6.4. Если проблема связана с оборудованием и (или) ПО хост-системы виртуальных машин, на котором размещены компоненты Системы и для устранения

инцидента потребуется обращение к специалистам Заказчика, отвечающим за сопровождение данного оборудования и ПО, то оговоренное допустимое время устранения инцидента включает в себя лишь время до момента передачи такого обращения.

3.6.5. В случае необходимости выделения дополнительных аппаратных ресурсов Исполнитель и Заказчик согласуют плановый срок выполнения Задачи.

3.7. Разделение зон ответственности

3.7.1 Заказчик обеспечивает сетевую инфраструктуру, доступ пользователей к системе.

3.7.2 Заказчик осуществляет взаимодействие с пользователями системы.

Для оказания услуги Исполнителем Заказчик обеспечивает доступ к функционирующей системе СЭД Росавиации, размещенной на собственных вычислительных мощностях. Параметры предоставления доступа (в том числе предоставление Заказчиком учетных записей для доступа к серверам СЭД, информации об IP-адресах, через которые осуществляется подключение и т.д.) предоставляются Заказчиком Исполнителю в рабочем порядке. Передача информации, обрабатываемой на серверах СЭД по открытым каналам телефонной и факсимильной связи, а также с использованием сети Интернет без принятия соответствующих мер защиты, удовлетворяющих обе Стороны, запрещена.

3.7.3 Исполнитель несет административную, гражданско-правовую и уголовную ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации за ущерб, который может быть причинен Заказчику в результате разглашения информации, доступ к которой получен во время оказания услуг по настоящему Техническому заданию.

3.8. Порядок сдачи-приемки услуг

3.8.1. Оказанные услуги по сопровождению системы СЭД Практика принимаются Заказчиком поэтапно согласно п. 2 настоящего ТЗ.

3.8.2. По завершении каждого этапа согласно п. 2 настоящего ТЗ Исполнитель направляет Заказчику в ЕИС документ о приёмке, содержащий информацию об оказанных услугах, указанную в п. 1 настоящего ТЗ.