

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
на оказание услуг по сопровождению программы для ЭВМ, автоматизирующей
деятельность в сфере земельного надзора (АИС «Госземнадзор»)

1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1 Наименование услуг

Оказание услуг по сопровождению программы для ЭВМ, автоматизирующей деятельность в сфере земельного надзора (АИС «Госземнадзор»).

1.2 Информация о Заказчике

Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии (Росреестр).

1.3 Срок оказания услуг

Срок оказания услуг: с 01.12.2026 по 30.11.2027 (включительно).

1.4 Место оказания услуг

Место оказания услуг: г. Москва, Чистопрудный бульвар, д.6/19 стр.1.

1.5 Термины и определения

Термин/ сокращение	Содержание
ЕСРОО	Единая система регистрации и обработки обращений Росреестра
Услуга	Оказание Исполнителем услуг Заказчику по обеспечению работоспособности АИС «Госземнадзор»
АИС «Госземнадзор»	Программа для ЭВМ, автоматизирующая деятельность в сфере земельного надзора
ЕПГУ	Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»
Исполнитель	Исполнитель, организация оказывающая услуги по сопровождению АИС «Госземнадзор»
ПО	Программное обеспечение
Пользователь	В рамках настоящего Технического задания: сотрудники территориальных органов Росреестра, центрального аппарата Росреестра
Уполномоченные лица	Пользователи уполномоченные направлять обращения посредством ЕСРОО по вопросам функционирования АИС «Госземнадзор»
ЦА	Центральный аппарат Росреестра
УКЭП	Усиленная квалифицированная электронная подпись
Инцидент	Обращение в службу поддержки по средством сервиса ЕСРОО, связанное с любым событием, не являющимся частью стандартных операций по предоставлению услуги, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества ИТ услуг.
Приоритет инцидента	Понятие, показывающее важность, первенство. Влияет на очередность и скорость выполнения
Инициатор	Сотрудник Заказчика, обратившийся с Инцидентом
Обращение инициатора	Передача информации об Инциденте в службу технической поддержки
Время разрешения инцидента	Согласованная задержка разрешения Инцидента для пользователя или бизнес-процесса

Термин/ сокращение	Содержание
ЗСПД	Защищенная сеть передачи данных
СКЗИ	Средство криптографической защиты информации

1.6 Основания оказания услуг

Основанием для оказания Услуги являются:

- Земельный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации»;
- Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях;
- постановление Правительства Российской Федерации 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 Российской Федерации от 30.06.2021 № 1081 «О федеральном государственном земельном контроле (надзоре)»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 21.04.2018 № 482 «О государственной информационной системе «Типовое облачное решение по автоматизации контрольной (надзорной) деятельности»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 28.04.2015 № 415 «О правилах формирования и ведения единого реестра проверок»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 16.04.2021 № 604 «Об утверждении Правил формирования и ведения единого реестра контрольных (надзорных) мероприятий и о внесении изменения в постановление Правительства Российской Федерации от 28 апреля 2015 г. N 415»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 06.03.2021 № 338 «О межведомственном информационном взаимодействии в рамках осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля»;
- приказ ФНС России от 04.09.2024 N ЕД-7-21/705@ «Об утверждении формы, Порядка ее заполнения, формата и порядка представления в электронной форме сведений, предусмотренных пунктом 18 статьи 396 Налогового кодекса Российской Федерации, а также перечня документов, в соответствии с которыми формируются указанные сведения»;
- приказ Росреестра от 18.01.2022 № П/0011 «Об утверждении формы проверочного листа (списка контрольных вопросов, ответы на которые свидетельствуют о соблюдении или несоблюдении контролируемым лицом обязательных требований), применяемого Федеральной службой государственной регистрации, кадастра и картографии и ее территориальными органами при осуществлении федерального государственного земельного контроля (надзора)»;
- приказ Росреестра от 09.07.2021 № П/0303 «Об утверждении Перечня индикаторов риска нарушения обязательных требований при осуществлении Федеральной службой государственной регистрации, кадастра и картографии и ее территориальными органами федерального государственного земельного контроля (надзора)»;
- приказ ФСТЭК России от 11.04.2025 № 117 «Об утверждении Требований о защите информации, содержащейся в государственных информационных системах, иных

информационных системах государственных органов, государственных унитарных предприятий, государственных учреждений»;

- приказ ФСТЭК России от 18.02.2013 № 21 «Об утверждении состава и содержания организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных».

2 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ АИС «ГОСЗЕМНАДЗОР»

2.1 Цель оказания услуг

Целью оказания услуг по сопровождению является обеспечение бесперебойной работы АИС «Госземнадзор».

2.2 Задачи оказания услуг

В рамках оказания услуг по сопровождению должны быть решены следующие задачи:

- обеспечение бесперебойного и корректного функционирования сопровождаемой АИС «Госземнадзор»;
- поддержание баз данных, формируемых на разных уровнях, в согласованном и оптимальном состоянии;
- уменьшение потерь, связанных с ненадлежащим функционированием сопровождаемой АИС «Госземнадзор»;
- предоставление технической поддержки и сопровождения АИС «Госземнадзор»;
- предоставление консультационной поддержки пользователей АИС «Госземнадзор» и технического персонала Заказчика, оказание содействия техническому персоналу Заказчика по вопросам функционирования АИС «Госземнадзор»;
- поддержка существующих интеграций АИС «Госземнадзор» с внешними сервисами и системами.

3 ХАРАКТЕРИСТИКА ОБЪЕКТОВ АВТОМАТИЗАЦИИ И СОПРОВОЖДЕНИЯ

3.1 Описание объекта автоматизации АИС «Госземнадзор»

Объектами автоматизации АИС «Госземнадзор» являются территориальные органы Росреестра, Управление государственного геодезического и земельного надзора Росреестра. Перечень объектов указан в Приложении № 1 к настоящему Техническому заданию.

В территориальных органах Росреестра и Управлении государственного геодезического и земельного надзора Росреестра автоматизация охватывает следующие процессы:

- отнесение земельных участков к определенной категории риска;
- формирование плана контрольных (надзорных) мероприятий;
- обеспечение проведения контрольных (надзорных) мероприятий без участия контролируемых лиц;
- получение данных из ЕГРН о проверяемых земельных участках и зарегистрированных правах на них;
- ввод сведений, полученных в результате контрольных (надзорных) мероприятий и производства по делам об административных правонарушениях;
- статистическую обработку материалов проверок и дел об административных

правонарушениях;

- формирование документов по результатам проведенных контрольных (надзорных) мероприятий и производства по делам об административных правонарушениях;
- формирование и предоставление данных о результатах проведенных контрольных (надзорных) мероприятий;
- контроль уплаты административных штрафов;
- контроль процессуальных сроков;
- электронное межведомственное взаимодействие с иными государственными информационными системами.

АИС «Госземнадзор» состоит из хранилища данных и сегмента, функционирующих в едином информационном пространстве, определенном классификаторами, составом и структурой данных и форматами их представления и обмена:

- в качестве СУБД хранилища данных используется СУБД PostgreSQL 9.6;
- используемое прикладное программное обеспечение разработано с использованием технологий Java;
- Web-приложение АИС «Госземнадзор» функционируют под управлением специального программного обеспечения веб-сервера nginx;
- операционной системой, под управлением которой функционируют сервера приложений, является Astra Linux;
- операционной системой, под управлением которых функционируют сервера баз данных, является Astra Linux;
- клиентская часть АИС «Госземнадзор» представляет собой приложение, работающее под управлением программного обеспечения стандартного веб-браузера (Яндекс Браузер).

4 ТРЕБОВАНИЯ К ОКАЗАНИЮ УСЛУГ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ АИС «ГОСЗЕМНАДЗОР»

4.1. Общие требования к услугам

Исполнитель при оказании услуг должен обеспечить передовой уровень информационных технологий, минимизацию расходов Заказчика на последующую эксплуатацию внедренных программных средств, исходя из имеющихся у Заказчика материальных ресурсов.

Все услуги должны оказываться в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в том числе в сфере обеспечения безопасности персональных данных.

Услуги по сопровождению АИС «Госземнадзор» должны оказываться Исполнителем с использованием единого информационного пространства процессов технической поддержки и эксплуатации ИТ-инфраструктуры Росреестра, в качестве которого выступает ЕСРОО в соответствии с предоставленной Заказчиком документацией на ЕСРОО, в том числе регламентами процесса управления уровнем услуг, процесса управления инцидентами и процесса управления изменениями Росреестра.

Исполнитель должен обеспечить:

- 1) предоставление сведений для настройки доступа к ЕСРОО в соответствии с регламентами процесса управления уровнем услуг и процесса управления инцидентами;
- 2) регистрацию, обработку и отражение хода работ над инцидентами и изменениями в ЕСРОО в зоне охвата сопровождаемой АИС «Госземнадзор» с использованием порталного решения ЕСРОО (модуль «Техпортал»), реализующего интерфейс взаимодействия сотрудников Росреестра, а также сотрудников и организаций, выполняющих техническую поддержку и эксплуатацию компонентов ИТ-инфраструктуры Росреестра;

3) формирование оперативных аналитических и отчетных данных о текущих результатах эксплуатации на основе данных ЕСРОО. Отчетность предоставляется после окончания оказания услуг, а также в электронном виде по запросу заказчика, но не чаще чем 1 раз в месяц.

4.2. Содержание и организация оказания услуг по сопровождению

Услуги по сопровождению АИС «Госземнадзор» включают услуги, организованные по обращениям Уполномоченных лиц территориальных органов Росреестра и Управления государственного геодезического и земельного надзора, и плановые услуги.

В целях получения услуги по сопровождению каждым территориальным органом Росреестра и Управлением государственного геодезического и земельного надзора определяются по 3 должностных лица, которые направляют обращения по вопросам функционирования системы (далее – Уполномоченные лица).

К услугам по обращениям Уполномоченных лиц относятся консультации по вопросам работы сопровождаемой АИС «Госземнадзор», консультации по решению возникших проблем при эксплуатации сопровождаемого ПО, ликвидация последствий некорректных или ошибочных действий пользователей в процессе эксплуатации сопровождаемого ПО, а также оперативная модернизация сопровождаемого ПО, связанная с устранением ошибок функционирования сопровождаемого ПО, выявляемых по обращениям уполномоченных лиц, оказание содействия техническому персоналу Заказчика по вопросам функционирования АИС «Госземнадзор».

К плановым услугам относятся проведение профилактических мероприятий с целью анализа соблюдения технологии работы с системой, изменения режима работы, состояния и выполнения настроек общесистемного и прикладного ПО для повышения эффективности функционирования системы в целом.

В рамках сопровождения АИС «Госземнадзор» Исполнитель оказывает Заказчику следующие услуги:

- предоставление сервисов по обработке обращений Уполномоченных лиц;
- устранение выявленных ошибок АИС «Госземнадзор» и управление требованиями к ней;
- разработка материалов, способствующих повышению эффективности использования сопровождаемой АИС «Госземнадзор»;
- организация технического, информационного сопровождения.

Исполнитель по указанию Заказчика обеспечивает подключение и настройку автоматизированных процедур взаимодействия АИС «Госземнадзор» с внешними компонентами и сервисами.

В процессе сопровождения Исполнитель в случае необходимости проводит соответствующие оперативные исправления ПО, связанные с устранением неполадок в его работе.

Все исправления ПО должны пройти обязательную процедуру внутреннего тестирования и сопровождаться внесением изменений в комплект эксплуатационной документации.

4.2.1. Предоставление сервисов по обработке обращений пользователей

Исполнитель организует обслуживание запросов, направляемых Уполномоченными лицами территориальных органов Росреестра и Управления государственного геодезического и земельного надзора, по обращениям, поступающих посредством ЕСРОО в будние дни с 9-00 до 18-00 по московскому времени (суббота и воскресенье – не рабочие дни), включая:

- консультации уполномоченных лиц по вопросам функционального использования ПО;
- содействие в устранении ошибок, некорректных действий при работе;

- регистрация и хранение информации по обращениям (запросам) и результаты их рассмотрения.

4.2.2. Устранение выявленных ошибок и учет предложений

В процессе сопровождения АИС «Госземнадзор» Исполнитель осуществляет учет предложений об исправлении ПО, формирует план текущих исправлений и проводит соответствующие исправления ПО, связанные с устранением неполадок в его работе. Все вносимые исправления ПО должны проходить обязательную процедуру внутреннего тестирования и сопровождаться внесением изменений в комплект эксплуатационной документации.

4.2.3. Порядок проведения профилактических мероприятий по сопровождению АИС «Госземнадзор»

Профилактические мероприятия проводятся с целью анализа соблюдения технологии работы с системой, изменения режима работы, состояния и выполнения настроек общесистемного и прикладного ПО для повышения эффективности функционирования системы в целом.

Другим основанием для выполнения профилактических мероприятий является обнаружение явных признаков снижения производительности или нарушения работоспособности АИС «Госземнадзор».

Профилактические мероприятия могут осуществляться как непосредственно на территории Заказчика, так и посредством удаленного подключения к ЗСПД Росреестра. Выполнение профилактических мероприятий не должно нарушать работоспособность АИС «Госземнадзор». В случае необходимости проведения профилактических мероприятий, связанных с остановкой работы автоматизированных систем, время и срок выполнения таких мероприятий согласовывается с Заказчиком.

4.2.4. Организация технического, информационного сопровождения

Исполнитель обеспечивает информационную поддержку Уполномоченных лиц посредством ответов на обращения, поступающие через ЕСРОО, а также, в случае необходимости, путем рассылки методических рекомендаций.

В рамках оказания услуги консультации по вопросам работы программных средств Исполнитель осуществляет справочно-информационное обслуживание Уполномоченных лиц Заказчика по вопросам работы программных продуктов, исходя из функциональных обязанностей Пользователя и Администратора.

Для обеспечения бесперебойной работы ПО Исполнитель осуществляет: мониторинг, администрирование и диагностику корректности работы оборудования и ПО;

воспроизведение и устранение дефектов ПО, приведших к появлению инцидентов; предоставление обходного решения по ошибке/дефекту.

4.3. Порядок оказания услуг по запросам

Исполнитель предоставляет Заказчику сведения для регистрации услуг и компонентов ИТ-инфраструктуры Росреестра в зоне охвата сопровождаемой АИС «Госземнадзор» в Каталоге услуг ЕСРОО.

Консультации оказываются через ЕСРОО путем размещения ответа на поступившее обращение уполномоченного лица.

Услуги по устранению сбоев в работе АИС «Госземнадзор» оказываются посредством консультаций и/или удаленного доступа, предоставляемого инициатором запроса.

Исполнитель обязан обеспечить оказание услуг по устранению сбоев в работе АИС «Госземнадзор» посредством консультаций специалистов Заказчика или в режиме

удаленного доступа к ресурсам в установленные сроки в соответствии с приоритетом обращения и статусом инцидента (см. форма № 1 и форма № 2 приложения № 2 к настоящему техническому заданию).

При невозможности разрешения инцидента в указанный срок, Исполнитель направляет Заказчику мотивированное обоснование необходимого срока исправления.

4.4. Порядок взаимодействия Исполнителя и Заказчика при оказании услуг

Программное обеспечение АИС «Госземнадзор» размещено на технических средствах Заказчика. Доступ к АИС «Госземнадзор» предоставляется Заказчиком не позднее 5 (Пяти) рабочих дней с даты заключения государственного контракта на основании официального обращения Исполнителя.

В случае необходимости внесения исправлений в программный код АИС «Госземнадзор» ПО, не изменяя функциональности Системы, исправления должны проводиться в тестовой среде и переноситься в промышленную версию Системы.

4.5. Классификация обращений

Все обращения пользователей классифицируются следующим образом:

- консультация по работе с системой;
- внештатная ситуация;
- ошибка в работе системы;
- предложение по доработке системы;
- конфигурация учетных записей.

Каждому обращению Исполнителем присваивается приоритет и назначается статус инцидента в зависимости от степени влияния проблемы, описанной в обращении, на функционирование системы.

Таблица 1. Критерии присвоения приоритетов обращениям

Приоритет обращения	Статус инцидента	Описание критериев присвоения приоритета
1	Критический	- Система не доступна - Ключевая функция ¹ системы недоступна. - Работа системы нарушена в целом, бизнес-процессы остановлены.
2	Высокий	- Система не функционирует, либо функционирует частично, при этом часть работ может выполняться.
3	Средний	- Функция, не являющаяся ключевой, недоступна или работает с ошибками, при этом пользователи имеют доступ к другим функциям системы.
4	Низкий	- При работе с системой встречаются не критические ошибки или дефекты, или возникают проблемы методического характера.

4.6. Время реакции на обращения (матрица уровней приоритетов)

Время первой реакции и максимальное время выполнения обращения зависят от вида обращения и назначенного статуса инцидента.

Таблица 2. Матрица уровней приоритетов

¹ Ключевая функция – функция системы, без выполнения которой пользователям невозможно выполнение приемов работы системы в соответствии с Инструкцией пользователя.

Вид обращения	Время реакции, не более	Статус инцидента	Максимальное время выполнения
Консультация по работе с системой	4 рабочих часа	Средний	Не более 4 рабочих дней с момента регистрации инцидента
		Низкий	Не более 8 рабочих дней с момента регистрации инцидента
Внештатная ситуация	Рабочее время – 1 час. Внерабочее время - не позднее 1 часа после начала следующего рабочего дня	Критический	Не более 1 рабочего дня с момента регистрации инцидента
		Высокий	Не более 2 рабочих дней с момента регистрации инцидента
		Средний	Не более 4 рабочих дней с момента регистрации инцидента
		Низкий	Не более 8 рабочих дней с момента регистрации инцидента
Ошибка в работе системы	4 рабочих часа	Критический	Не более 1 рабочего дня с момента регистрации инцидента
		Высокий	Не более 2 рабочих дней с момента регистрации инцидента
		Средний	Не более 4 рабочих дней с момента регистрации инцидента
		Низкий	Не более 8 рабочих дней с момента регистрации инцидента
Предложение по доработке системы	4 рабочих часа	Низкий	Не более 8 рабочих дней с момента регистрации инцидента
Конфигурация учетных записей	4 рабочих часа	Высокий	Не более 2 рабочих дней с момента регистрации инцидента
		Средний	Не более 4 рабочих дней с момента регистрации инцидента
		Низкий	Не более 8 рабочих дней с момента регистрации инцидента

Счетчик времени обработки запроса приостанавливается в следующих случаях:

1. Запрос находится в зоне ответственности Заказчика, если данный факт выявлен Исполнителем в результате диагностики.

2. Требуется действие со стороны Заказчика, вплоть до выполнения данного действия Заказчиком. Заказчик должен быть уведомлен о том, что счетчик времени обработки запроса приостановлен до выполнения ими необходимого действия.

3. Заказчику был отправлен запрос на получение дополнительной информации, с момента уведомления Заказчика вплоть до предоставления таковой Заказчиком.

4. Отсутствие ответа на неоднократные обращения Исполнителя от специалистов Заказчика, участие которых необходимо для устранения неисправности.

5. В случае, если Исполнителю необходимо осуществить выезд на место расположения оборудования или ПО, вплоть до момента прибытия на место расположения.

6. По иным причинам, возникшим не по вине Исполнителя.

О факте приостановки счетчика времени обработки запроса по вышеуказанным причинам Исполнитель информирует представителя Заказчика по электронной почте с указанием подтверждающих фактов нахождения неисправности в зоне ответственности Заказчика или разработчиков сторонних информационных систем, а также о предпринятых действиях по получению информации от представителей Заказчика.

5. ИНФОРМАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ

5.1. Общие положения

АИС «Госземнадзор» является объектом информатизации Росреестра и аттестована на соответствие требованиям безопасности информации (Аттестат соответствия требованиям по безопасности информации № Л024-00107-00/00582569.00058.2024 от 15 ноября 2024 г.). Аттестатом удостоверяется следующее:

АИС «Госземнадзор» в соответствии с актом классификации имеет 3 (третий) класс защищенности, в АИС «Госземнадзор» обеспечен 3 (третий) уровень защищенности персональных данных.

Состав программных, программно-технических средств и средств защиты информации приведен в Техническом паспорте на АИС «Госземнадзор».

Организационные и технические условия, имеющиеся у Заказчика, обеспечивают поддержку безопасности АИС «Госземнадзор» в процессе эксплуатации в соответствии с требованиями по защите информации.

При оказании услуг по сопровождению АИС «Госземнадзор» Исполнитель не должен:

- вносить несанкционированные изменения в конфигурацию программных, программно-технических средств, средств защиты информации;

- осуществлять несанкционированную замену программных, программно-технических средств, средств защиты информации на аналогичные средства;

- вносить изменения в архитектуру системы защиты информации, изменять состав, структуру системы защиты информации;

- проводить обработку информации в случае приостановки действия аттестата соответствия в соответствии с решением ФСТЭК России;

- проводить обработку информации в случае обнаружения неисправностей в системе защиты информации государственной информационной системы;

- проводить обработку информации в случае обнаружения инцидента безопасности.

5.2. Обеспечение информационной безопасности в период оказания услуг

При необходимости удаленного подключения к ЗСПД Росреестра должно использоваться сертифицированное ФСБ России СКЗИ, совместимое с СКЗИ ЗСПД Росреестра.

Приобретение, настройка и техническое сопровождение СКЗИ осуществляется Исполнителем самостоятельно и за свой счет.

Для доступа к ЗСПД Заказчика должны использоваться средства вычислительной техники, которые не используются в личных целях и к которым применяются корпоративные меры по информационной безопасности.

Подключение к ЗСПД Заказчика осуществляется только в рабочее время. В случае необходимости подключения в другое время, такие подключения должны быть согласованы с Заказчиком.

Для организации удаленного доступа к ЗСПД Заказчика Исполнитель обязан:

- 1) предоставить контакты ответственных лиц по обеспечению информационной безопасности Исполнителя и каналы для оперативного взаимодействия.

- 2) предоставить список работников, планирующих осуществлять удаленный доступ к информационной инфраструктуре Заказчика.

В случае изменения состава указанных работников – уведомить Заказчика о фактах таких изменений в течении 1 календарного дня по электронной почте.

- 3) предоставить Заказчику политики информационной безопасности Исполнителя, результаты внутренних (внешних) аудитов информационной безопасности, результаты тестирования на проникновение инфраструктуры Исполнителя, план реагирования

на компьютерные инциденты, а также регламент действий работников Исполнителя в случае нештатных ситуаций.

4) уведомлять Заказчика в период предоставленного удаленного доступа о наступлении в инфраструктуре Исполнителя компьютерных инцидентов.

5) обеспечить реализацию следующих базовых мер по информационной безопасности в собственной инфраструктуре:

двухфакторная аутентификация пользователей;

антивирусная защита автоматизированных рабочих мест и серверов;

защищенное удаленное подключение с использованием средств криптографической защиты информации;

защита почтовых сервисов от фишинга;

защищенный обмен файлами и информацией через файловое хранилище;

обеспечение процесса управления уязвимостями;

реализация парольной политики (длина пароля должна быть не менее 15 символов, пароль должен содержать буквы верхнего и нижнего регистра (А-Я, А-Z, а-я, а-z), специальные символы (!, », №, %, *, /), в пароле не должно быть персонифицированной информации (имен, адресов, даты рождения, телефонов).

6) организовать реализацию записи всех действий пользователей при осуществлении удаленного подключения к ЗСПД Заказчика со сроком хранения журналов событий не менее 1 года.

В случае возникновения инцидента предоставлять указанные журналы событий Заказчику.

7) запретить использование ПО для удаленного управления автоматизированным рабочим местом (например, TeamViewer, AnyDesk, AmmyAdmin, AeroAdmin, Radmin, LiteManager, Удаленный рабочий стол Chrome, Microsoft Remote Assistance, Microsoft Remote Desktop).

В период предоставленного удаленного доступа Заказчик имеет право производить периодические проверки Исполнителя на предмет возникновения нештатных ситуаций или инцидентов информационной безопасности путем имитации указанных событий (проведение тренировок).

Параметры подключения СКЗИ и адрес электронной почты Заказчика для взаимодействия сообщаются Исполнителю после заключения государственного контракта на основании официального обращения Исполнителя.

Исполнитель несет ответственность за защиту информации при реализации удаленного доступа работников Исполнителя к ЗСПД Заказчика в соответствии с действующим законодательством.

Кроме того, Исполнитель обязуется:

не проводить противозаконные действия по сбору, использованию и передаче третьей стороне полученной информации;

не осуществлять несанкционированный доступ к обрабатываемой информации;

не проводить несанкционированное копирование и распространение информации, доступ к которой получен в рамках оказания услуг;

не предпринимать манипулирование информацией, доступ к которой получен в рамках оказания услуг (не фальсифицировать, не модифицировать, не подделывать, не блокировать, не уничтожать и не искажать информацию);

не нарушать технологию сбора, накопления, хранения, обработки, преобразования, отображения и передачи информации, в результате чего может быть осуществлено искажение, потеря или незаконное использование информации;

не внедрять на объекты информационных систем Заказчика вредоносное ПО, а также не проводить иные мероприятия, которые могут повлечь нарушение целостности, конфиденциальности и доступности информации Заказчика;

не устанавливать программные и аппаратные закладные устройства в технические средства информационных систем Заказчика;

использовать защищенный канал передачи данных между автоматизированными рабочими местами специалистов Исполнителя (и иными используемыми в рамках государственного контракта техническими средствами Исполнителя) и оборудованием Заказчика.

Нарушение указанных требований влечет за собой гражданско-правовую, административную или уголовную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Вся информация и материалы, получаемые Исполнителем от Заказчика в рамках государственного контракта, а также получаемые Исполнителем самостоятельно в ходе оказания услуг, являются конфиденциальной информацией.

6. ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТИРОВАНИЮ И ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ УСЛУГ

6.1. Требования к оформлению

Отчетная документация должна быть разработана в соответствии с требованиями ГОСТ Р 59853-2021 «Информационные технологии (ИТ). Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Термины и определения», ГОСТ 34.201-2020 «Информационные технологии (ИТ). Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Виды, комплектность и обозначение документов при создании автоматизированных систем» (с изм.), ГОСТ Р 59792-2021 «Информационные технологии. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Виды испытаний автоматизированных систем»; ГОСТ 19.105-78 «Единая система программной документации. Общие требования к программным документам» (с изм.).

Вся разрабатываемая документация должна быть выполнена на русском языке.

Отчетная документация, за исключением актуализированной версии АИС «Госземнадзор» (в случае внесения исправлений в программное обеспечение в рамках оказания услуг по сопровождению, не приводящих к расширению состава автоматизируемых Системой процессов и (или) функций Системы), предоставляется Заказчику в одном экземпляре на бумажном носителе и в одном экземпляре в электронном виде на электронном носителе (CD/DVD/USB/SSD-накопители). Вспомогательная документация (не указанная в качестве непосредственного результата работ) и актуализированная версия АИС «Госземнадзор» (в случае внесения изменений в АИС «Госземнадзор» в рамках оказания услуг по сопровождению, не приводящих к расширению состава автоматизируемых системой процессов и (или) функций системы) предоставляется только в электронном виде.

Отчетная документация предоставляется Заказчику с сопроводительным письмом в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты окончания оказания услуг.

6.2. Ожидаемые результаты оказания услуг по сопровождению АИС «Госземнадзор»

Ожидаемым результатом оказания услуг является обеспечение функционирования сопровождаемого ПО в структурных подразделениях территориальных органов Росреестра и Управления государственного геодезического и земельного надзора Росреестра, услуги должны оказываться в соответствии с Требованиями к оказанию услуг по сопровождению (п. 4 настоящего Технического задания).

Результаты оказания услуг по сопровождению АИС «Госземнадзор» отражаются в отчете об оказанных услугах, который должен включать:

- сводный реестр инцидентов, зарегистрированных в службе поддержки по приоритетам (по форме № 1 Приложения № 2 к настоящему Техническому заданию);

- сводный реестр исполненных инцидентов по видам обращений, приоритетам и срокам реализации (по форме № 2 Приложения № 2 к настоящему Техническому заданию);

- аналитические данные о текущих результатах эксплуатации, в том числе о предоставлении сервисов по обработке обращений пользователей, устранению выявленных ошибок АИС «Госземнадзор», разработке материалов, способствующих повышению эффективности использования сопровождаемой АИС «Госземнадзор», организации технического и информационного сопровождения;

- актуализированная версия АИС «Госземнадзор» (в случае внесения изменений в АИС «Госземнадзор» в рамках оказания услуг по сопровождению, не приводящих к расширению состава автоматизируемых системой процессов и (или) функций системы);

- актуализированная эксплуатационная документация (в случае внесения изменений в АИС «Госземнадзор» в рамках оказания услуг по сопровождению, не приводящих к расширению состава автоматизируемых системой процессов и (или) функций системы).

7. ГАРАНТИЙНЫЙ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА

Гарантийный срок (период) предоставления гарантий качества на оказанные Исполнителем услуги, составляет 6 (Шесть) месяцев с даты подписания Заказчиком документа о приемке оказанных услуг в единой информационной системе в сфере закупок.

Гарантийные обязательства исполняются без дополнительного финансирования со стороны Заказчика.

Если в период гарантийного срока обнаружатся недостатки или дефекты оказанных услуг, то Исполнитель устранил их за свой счет в сроки не более 15 (пятнадцати) календарных дней с даты направления Заказчиком соответствующего письменного (на бумажном носителе или в форме электронного документа) уведомления Исполнителю о необходимости устранить недостатки.

Приложение № 1 к Техническому заданию

Перечень объектов автоматизации АИС «Госземнадзор»

№ п/п	Наименование территориального органа или структурного подразделения Росреестра
1	Управление государственного геодезического и земельного надзора Росреестра
2	Управление Росреестра по Республике Адыгея
3	Управление Росреестра по Республике Алтай
4	Управление Росреестра по Республике Башкортостан
5	Управление Росреестра по Республике Дагестан
6	Управление Росреестра по Республике Бурятия
7	Управление Росреестра по Республике Ингушетия
8	Управление Росреестра по Кабардино-Балкарской Республике
9	Управление Росреестра по Республике Калмыкия
10	Управление Росреестра по Карачаево-Черкесской Республике
11	Управление Росреестра по Республике Карелия
12	Управление Росреестра по Республике Коми
13	Управление Росреестра по Республике Марий Эл
14	Управление Росреестра по Республике Мордовия
15	Управление Росреестра по Республике Саха (Якутия)
16	Управление Росреестра по Республике Северная Осетия - Алания
17	Управление Росреестра по Республике Татарстан
18	Управление Росреестра по Республике Тыва
19	Управление Росреестра по Республике Хакасия
20	Управление Росреестра по Удмуртской Республике
21	Управление Росреестра по Чеченской Республике
22	Управление Росреестра по Чувашской Республике
23	Управление Росреестра по Алтайскому краю
24	Управление Росреестра по Камчатскому краю
25	Управление Росреестра по Краснодарскому краю
26	Управление Росреестра по Красноярскому краю
27	Управление Росреестра по Пермскому краю
28	Управление Росреестра по Приморскому краю
29	Управление Росреестра по Ставропольскому краю
30	Управление Росреестра по Хабаровскому краю
31	Управление Росреестра по Еврейской автономной области
32	Управление Росреестра по Архангельской области и Ненецкому автономному округу
33	Управление Росреестра по Амурской области
34	Управление Росреестра по Астраханской области
35	Управление Росреестра по Белгородской области
36	Управление Росреестра по Брянской области
37	Управление Росреестра по Владимирской области
38	Управление Росреестра по Волгоградской области
39	Управление Росреестра по Вологодской области
40	Управление Росреестра по Воронежской области
41	Управление Росреестра по Ивановской области
42	Управление Росреестра по Иркутской области
43	Управление Росреестра по Калининградской области
44	Управление Росреестра по Калужской области

№ п/п	Наименование территориального органа или структурного подразделения Росреестра
45	Управление Росреестра по Кемеровской области - Кузбассу
46	Управление Росреестра по Костромской области
47	Управление Росреестра по Кировской области
48	Управление Росреестра по Курганской области
49	Управление Росреестра по Курской области
50	Управление Росреестра по Липецкой области
51	Управление Росреестра по Ленинградской области
52	Управление Росреестра по Магаданской области и Чукотскому автономному округу
53	Управление Росреестра по Московской области
54	Управление Росреестра по Мурманской области
55	Управление Росреестра по Нижегородской области
56	Управление Росреестра по Новгородской области
57	Управление Росреестра по Новосибирской области
58	Управление Росреестра по Омской области
59	Управление Росреестра по Оренбургской области
60	Управление Росреестра по Орловской области
61	Управление Росреестра по Пензенской области
62	Управление Росреестра по Псковской области
63	Управление Росреестра по Ростовской области
64	Управление Росреестра по Рязанской области
65	Управление Росреестра по Самарской области
66	Управление Росреестра по Сахалинской области
67	Управление Росреестра по Санкт-Петербургу
68	Управление Росреестра по Свердловской области
69	Управление Росреестра по Смоленской области
70	Управление Росреестра по Саратовской области
71	Управление Росреестра по Тамбовской области
72	Управление Росреестра по Тверской области
73	Управление Росреестра по Томской области
74	Управление Росреестра по Тульской области
75	Управление Росреестра по Тюменской области
76	Управление Росреестра по Ульяновской области
77	Управление Росреестра по Ханты-Мансийскому автономному округу - Югре
78	Управление Росреестра по Ямало-Ненецкому автономному округу
79	Управление Росреестра по Челябинской области
80	Управление Росреестра по Забайкальскому краю
81	Управление Росреестра по Ярославской области
82	Управление Росреестра по Москве
83	Управление Росреестра по Донецкой Народной Республике
84	Управление Росреестра по Луганской Народной Республике
85	Управление Росреестра по Запорожской области
86	Управление Росреестра по Херсонской области
87	Управление Росреестра по Республике Крым
88	Управление Росреестра по городу Севастополю

Приложение № 2 к Техническому заданию

Формы отчетных документов

Форма 1

Сводный реестр исполненных инцидентов по видам обращений, приоритетам и срокам реализации за период с «___» _____ 2026 г. по «___» _____ 2027 г.

№ п/п	Вид обращения	Приоритет ошибки	Количество поступивших обращений	Всего
1	Консультация по работе с системой	Средний		
		Низкий		
2	Внештатная ситуация	Критический		
		Высокий		
		Средний		
		Низкий		
3	Ошибка в работе системы	Критический		
		Высокий		
		Средний		
		Низкий		
4	Предложение по доработке системы	Низкий		
5	Конфигурация учетных записей / настройка системы	Высокий		
		Средний		
		Низкий		
	Итого:			

Форма 2

Сводный реестр исполненных инцидентов по видам обращений, приоритетам и срокам реализации за период с «___» _____ 2026 г. по «___» _____ 2027 г.

№ п/п	Вид обращения	Приоритет обращения	Количество исполненных обращений		
			Всего	В том числе время реакции	
				меньше или равно норме	больше нормы
1	Консультация по работе с системой	Средний			
		Низкий			
2	Внештатная ситуация	Критический			
		Высокий			
		Средний			
		Низкий			
3	Ошибка в работе системы	Критический			
		Высокий			
		Средний			
		Низкий			
4	Предложение по доработке системы	Низкий			
5	Конфигурация учетных записей / настройка системы	Высокий			
		Средний			
		Низкий			