

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
на оказание услуг по сопровождению и эксплуатации
государственной информационной системы
«Единая платформа сайтов органов власти Пермского края»

Пермь
2026

Содержание

1. Общие сведения	4
1.1 Полное наименование Системы и её условное обозначение	4
1.2 Предмет Контракта	4
1.3 Заказчик	4
1.4 Исполнитель	5
1.5 Сроки и место оказания услуг	5
1.6 Сведения об источниках финансирования услуг	5
1.7 Перечень документов, методических материалов, регламентирующих сопровождение и эксплуатацию Системы	5
1.8 Порядок оформления и предъявления Заказчику результатов оказания услуг	8
1.8.1 Порядок внесения изменений и дополнений	9
1.9 Перечень терминов, сокращений и обозначений	9
2. Цели оказания услуг	15
3. Характеристики объекта оказания услуг	16
3.1. Краткая характеристика Системы	16
3.2. Общие сведения о структуре и функциях Системы	16
3.3. Структура Системы и назначение ее частей	16
3.4. Программно-аппаратное обеспечение Системы	20
3.5. Взаимодействие с внешними информационными системам	22
3.6. Перечень документации на Систему	22
4. Требования к услугам	24
4.1. Требования к услугам в целом	24
4.1.1. Требования к численности и квалификации персонала и режиму его работы	25
4.1.2. Требования к порядку и режиму оказания услуг	25
4.1.3. Требования к конфиденциальности	25
4.1.4. Требования к обеспечению информационной безопасности и защите информации от несанкционированного доступа	26
4.2. Требования к услугам по сопровождению и эксплуатации Системы	29
4.2.1. Требования к мероприятиям по подготовке к оказанию услуг по сопровождению и эксплуатации Системы	30
4.2.2. Требования к услугам этапов 1 - 3	32
4.2.2.1. Требования к услуге по поддержке Пользователей	34
4.2.2.1.1. Консультирование Пользователей/Заказчика/ Функционального заказчика по вопросам использования и эксплуатации Системы	35
4.2.2.1.2. Настройка конфигурации Системы по запросу Пользователей/Заказчика/Функционального заказчика	35
4.2.2.1.3. Настройка прав доступа по запросу Заказчика/Функционального заказчика	36

4.2.2.1.4.	Формирование выборок на основании данных Системы	36
4.2.2.2.	Требования к услуге по решению инцидентов	37
4.2.2.3.	Требования к услуге по мониторингу и обеспечению доступности и работоспособности (производительности) Системы	38
4.2.2.4.	Требования к услуге по регламентному обслуживанию	39
4.2.2.4.1.	Требования к обеспечению резервного копирования Системы	40
4.2.2.4.2.	Требования к контрольному восстановлению виртуальных машин Системы из резервной копии	41
4.2.2.4.3.	Требования к нагрузочному тестированию	41
4.2.2.5.	Требования к услуге по обеспечению обновления Системы и устранению уязвимостей Системы по запросу Заказчика	42
4.2.2.5.1.	Требования к услуге по обеспечению обновления Системы	42
4.2.2.5.2.	Устранение уязвимостей Системы по запросу Заказчика	43
5.	Подготовительные мероприятия и этапы оказания услуг	45
5.1.	Подготовительные мероприятия	45
5.2.	Этапы оказания услуг	46
6.	Порядок контроля и приёмки оказанных услуг	49
6.1.	Требования к приёмке результатов оказания услуг	49
6.2.	Порядок организации дополнительного контроля	50
7.	Методика оценки качества оказанных услуг	51
	Приложение А	54
	Приложение Б	58
	Приложение В	70
	Приложение Г	72

1. Общие сведения

1.1 Полное наименование Системы и её условное обозначение

Полное наименование Системы: Государственная информационная система «Единая платформа сайтов органов власти Пермского края» (далее – ЕПС ПК, Система).

1.2 Предмет Контракта

Полное наименование услуг: Оказание услуг по сопровождению и эксплуатации государственной информационной системы «Единая платформа сайтов органов власти Пермского края».

Краткое наименование услуг: Оказание услуг по сопровождению и эксплуатации ЕПС ПК (далее – оказание услуг).

Предмет Контракта в соответствии с общероссийским классификатором продукции по видам экономической деятельности представлен в таблице ниже (Таблица 1, Таблица 2).

Таблица 1 – Предмет Контракта в соответствии с общероссийским классификатором продукции по видам экономической деятельности

1	ОКПД2	62.03.12.130 Услуги по сопровождению компьютерных систем
2	Единица измерения	Условная единица
3	Количество	1

Таблица 2 – Сведения о характеристиках услуги

№ п/п	Наименование	Значение
1	Режим работы	Круглосуточно (24x7)
2	Вид услуги	Сопровождение и эксплуатация государственной информационной системы «Единая платформа сайтов органов власти Пермского края»

1.3 Заказчик

Заказчик:

Государственное бюджетное учреждение Пермского края «Центр информационного развития Пермского края».

Место нахождения: 614000, г. Пермь, ул. Монастырская, д. 14, каб. 609.1.

Почтовый адрес: 614000, г. Пермь, ул. Монастырская, д. 14, каб. 609.1.

Функциональный заказчик:

Министерство информационного развития и связи Пермского края.

Место нахождения: 614000, г. Пермь, ул. Ленина, д. 66.

Почтовый адрес: 614000, г. Пермь, ул. Ленина, д. 66.

1.4 Исполнитель

Определяется по результатам проведения конкурентной процедуры в соответствии с Федеральным законом от 5 апреля 2013 г. № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».

Исполнитель вправе привлечь к исполнению своих обязательств по Контракту других лиц – соисполнителей. При этом Исполнитель несёт ответственность перед Заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств привлечёнными соисполнителями. Оказание услуг, требующих в соответствии с законодательством РФ наличие прав использования результатов интеллектуальной деятельности третьих лиц, должно осуществляться только при наличии у лица, оказывающего услуги, указанных прав. Привлечение соисполнителей не влечёт изменение цены Контракта и/или объёмов услуг по Контракту.

1.5 Сроки и место оказания услуг

Сроки оказания услуг указаны в разделе 5 настоящего Технического задания (далее – ТЗ).

Место оказания услуг – по месту нахождения Исполнителя.

1.6 Сведения об источниках финансирования услуг

Источником финансирования услуг является субсидия на выполнение государственного (муниципального) задания.

Порядок финансирования определяется условиями Контракта.

1.7 Перечень документов, методических материалов, регламентирующих сопровождение и эксплуатацию Системы

Оказываемые услуги должны отвечать требованиям нормативных правовых актов, а также соответствующих государственных стандартов, в том числе, но не ограничиваясь:

- Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;

- Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Указ Президента Российской Федерации от 9 мая 2017 г. № 203 «О стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017-2030 годы»;
- Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2024 г. № 309 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года»;
- Постановление Правительства РФ от 01 ноября 2012 № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2014 г. № 313 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Информационное общество»;
- Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 02.06.2026 г. № 15 «Об утверждении санитарных правил СП 2.2.4285-26 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда»»;
- Приказ ФСТЭК России от 18 февраля 2013 г. № 21 «Об утверждении состава и содержания организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»;
- Приказ ФСТЭК России от 11.04.2025 N 117 «Об утверждении Требований о защите информации, содержащейся в государственных информационных системах, иных информационных системах государственных органов, государственных унитарных предприятий, государственных учреждений»;
- Закон Пермского края от 25 декабря 2009 г. № 569-ПК «Об управлении и распоряжении интеллектуальной собственностью Пермского края»;
- Указ Губернатора Пермского края от 11 апреля 2017 г. № 53 «О централизации функций в сфере региональной информатизации и использования информационно-коммуникационных технологий в Пермском крае»;

- Постановление Правительства Пермского края от 25.09.2013 г. № 1270-п «Об утверждении государственной программы Пермского края «Развитие информационного общества»;
- Постановление Правительства Пермского края от 03 февраля 2014 г. № 56-п «Об обеспечении предоставления государственных и муниципальных услуг (исполнения функций) в электронной форме на территории Пермского края»;
- ГОСТ Р ИСО/МЭК 14764-2002 «Информационная технология. Сопровождение программных средств» (принят и введен в действие Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 25 июня 2002 г. № 248-ст);
- ГОСТ Р 59853-2021 «Информационные технологии. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Термины и определения» (принят и введен в действие приказом Росстандарта от 19 ноября 2021 г. № 1520-ст);
- ГОСТ 34.201-2020 «Информационные технологии. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Виды, комплектность и обозначения документов при создании автоматизированных систем» (принят и введен в действие приказом Росстандарта от 19 ноября 2021 г. № 1521-ст);
- ГОСТ 34.602-2020 «Информационные технологии. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Техническое задание на создание автоматизированной системы» (принят и введен в действие приказом Росстандарта от 19 ноября 2021 г. № 1522-ст);
- ГОСТ Р 59792-2021 «Информационные технологии. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Виды испытаний автоматизированных систем» (принят и введен в действие Приказом Росстандарта от 25 октября 2021 г. № 1284-ст);
- ГОСТ Р 59795-2021 «Информационные технологии. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Требования к содержанию документов» (принят и введен в действие Приказом Росстандарта от 25 октября 2021 г. № 1297-ст);
- ГОСТ Р 2.105-2019 «Единая система конструкторской документации. Общие требования к текстовым документам» (принят и введен в действие Приказом Росстандарта от 29 апреля 2019 г. № 175-ст);

- ГОСТ Р 57100-2025 «Системная и программная инженерия. Описание архитектуры» (утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 25 марта 2025 г. № 215-ст);
- иные нормативные правовые акты, методические документы, положения которых учитываются при оказании услуг в рамках настоящего ТЗ.

В случае внесения изменений, признания утратившими силу нормативных правовых актов, предусмотренных настоящим разделом, положения указанных актов применяются с даты вступления в силу указанных документов и распространяются на оказание услуг по Контракту. Положения нормативных правовых актов, принятых взамен признанных утратившими силу документов, предусмотренных настоящим разделом, распространяются на оказание услуг по Контракту.

1.8 Порядок оформления и предъявления Заказчику результатов оказания услуг

Сдача-приёмка Заказчику результатов оказания услуг производится в порядке, определённом Контрактом, заключаемым по результатам конкурентной процедуры, и в соответствии с требованиями к срокам начала и окончания оказания услуг, установленными в ТЗ.

Документация по подготовке к оказанию услуг (далее – Подготовительные мероприятия), указанная в пункте 5.1 ТЗ, передаётся на машинном носителе (CD|DVD с однократной записью), в формате, позволяющем осуществить их просмотр средствами OpenOffice, или в ином формате по согласованию с Заказчиком. Протокол проверки результатов Подготовительных мероприятий передаётся Заказчику в бумажном виде в 2-х экземплярах с оформлением сопроводительного документа Исполнителя.

Отчётная документация, перечисленная в пункте 5.2 ТЗ, за исключением документа о приёмке, передаётся на машинном носителе (CD|DVD с однократной записью) в формате, позволяющем осуществить их просмотр средствами OpenOffice. Отчёт об уровне оказания услуг формируется в формате электронных таблиц. Лист утверждения к документу «Описание архитектуры Системы» передаётся Заказчику в бумажном виде в 2-х экземплярах с оформлением сопроводительного документа Исполнителя.

Акт передачи доступов (Приложение Г к настоящему ТЗ) предоставляется Исполнителем Заказчику любым способом по усмотрению Заказчика за 5 рабочих дней до окончания последнего этапа (или в случае расторжения Контракта). С момента передачи атрибутов Заказчику Исполнитель не вправе их менять.

Шаблон документа «Отчёт об уровне оказания услуг» может быть актуализирован путём добавления дополнительной информации, необходимой для более полного отражения результатов Исполнителя, в течение каждого этапа оказания услуг и закреплён в документе «Единый регламент оказания услуг».

В случае актуализации документа «Описание архитектуры» лист утверждения к нему передается Заказчику в бумажном виде в 2-х экземплярах с оформлением сопроводительного документа Исполнителя.

Отчётная документация и материалы за этап передаются Заказчику с сопроводительными документами Исполнителя в соответствии с условиями Контракта.

В установленный Контрактом срок Исполнитель с использованием единой информационной системы в сфере закупок формирует, подписывает усиленной электронной подписью лица, имеющего право действовать от имени Исполнителя, и размещает в единой информационной системе документ о приёмке в соответствии с требованиями части 13 статьи 94 Федерального закона от 5 апреля 2013 г. № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».

Заказчик производит проверку результатов оказания услуг и представленной отчётной документации в порядке, предусмотренном Контрактом и ТЗ.

1.8.1 Порядок внесения изменений и дополнений

При выявлении случаев нецелесообразности или невозможности реализации требований настоящего ТЗ Исполнитель должен предложить, согласовать с Заказчиком и реализовать другое более эффективное решение, а также отразить этот факт в отчётной документации. При этом предлагаемое решение не должно противоречить основным требованиям данного ТЗ и приводить к существенному изменению объёма услуг и иных существенных условий, предусмотренных Контрактом.

1.9 Перечень терминов, сокращений и обозначений

Перечень используемых в настоящем документе терминов, сокращений и обозначений приведён в таблице ниже (Таблица 3).

Таблица 3 – Перечень терминов, сокращений и обозначений

Термин, сокращение, обозначение	Определение
API	Программный интерфейс приложения, обеспечивающий взаимодействие между информационными системами
CD, DVD	Оптический носитель информации
CentOS	Дистрибутив Linux, основанный на коммерческом дистрибутиве Red Hat Enterprise Linux компании Red Hat и совместимый с ним
JavaScript	Мультипарадигменный язык программирования, который используется для создания интерактивных веб-страниц.
IP-адрес	Уникальный числовой идентификатор устройства в компьютерной сети, работающей по протоколу IP.
MySQL	Свободная объектно-реляционная система управления базами данных
OpenOffice	Бесплатный офисный пакет, который позволяет выполнять задачи, связанные с созданием текстовых документов, таблиц, презентаций и баз данных
PHP	Язык программирования, который используется для создания динамических веб-страниц и веб-приложений
URL	Uniform Resource Locator - унифицированный указатель ресурса. Система унифицированных адресов электронных ресурсов, или единообразный определитель местонахождения ресурса. Используется как стандарт записи ссылок на объекты в Интернете
VipNet Client	ViPNet Client это клиентская часть программно-аппаратного комплекса Средств Криптографической Защиты Информации ViPNet Coordinator HW от компании Infotecs. Сертифицирован ФСТЭК и ФСБ России
«1С-Битрикс: Управление сайтом»	Комплексная система управления контентом, разработанная российской компанией «1С-Битрикс»
Администратор	Лицо, наделённое полными правами доступа к административному интерфейсу Системы
БД	База данных
Внешняя ИС	Информационная система, взаимодействующая с Системой из-за пределов границ Системы
Время внеплановой недоступности	Период недоступности в соответствии с суммой временных интервалов, прошедших с момента возникновения недоступности, возникших в зоне ответственности Исполнителя (включая программные сбои, несогласованные обновления, ошибочные действия персонала), до момента, когда сбой/ошибка был(а) фактически устранена, а работоспособность/доступность Системы для пользователей восстановлена. Определяется в соответствии с режимом работы Системы за этап
ГОСТ	Государственный стандарт Российской Федерации
Единый регламент оказания услуг	Единый регламент оказания услуг включает в себя комплект регламентирующих и инструктивных документов и разделов по услугам
ЕПС ПК, Система	Государственная информационная система «Единая платформа сайтов органов власти Пермского края»

Термин, сокращение, обозначение	Определение
ЕСПХ	Подсистема Единого сервиса подписания и хранения документов в электронном виде Централизованной системы хранения электронных документов, обеспечивающей долговременное хранение массивов электронных документов в неизменном состоянии в Пермском крае
Заказчик	Государственное бюджетное учреждение Пермского края «Центр информационного развития Пермского края»
ЗНИ	Запрос на изменение
Интерфейс	Совокупность возможностей, способов и методов взаимодействия двух систем, устройств или программ для обмена информацией между ними, определённая их характеристиками, характеристиками соединения, сигналов обмена
Информационный блок (Инфоблок)	Модуль, позволяющий каталогизировать и управлять различными типами (блоками) однородной информации. С помощью информационных блоков может быть реализована публикация различных типов динамической информации: блоки новостей, справочники и т.д.
Инфраструктурный мониторинг	Мониторинг систем хранения данных, серверных мощностей, сетевых устройств, операционных систем и прочих инфраструктурных компонентов
Инцидент	Событие в работе Системы, зарегистрированное по факту возникновения нештатной ситуации в Системе, которая привела или может привести к неработоспособности Системы в целом или отдельных ее подсистем, модулей, функций
Исполнитель	Лицо, определённое по результатам конкурентной процедуры в соответствии с Федеральным законом от 5 апреля 2013 г. № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».
Ключевой функционал Системы	Ключевые (критические) функции Системы, обеспечивающие выполнение основных задач в соответствии с назначением Системы ¹ .
Контент	Это наполнение веб-страниц сайта, совокупность определённых данных, информация, предназначенная для пользователей. Может быть абсолютно любой тематики и выражаться в разной форме. Под понятие «контент» подпадает все, что несёт в себе информацию. Это может быть текст, видео, аудио, инфографика, фотографии (или какие-то другие изображения). Контент – это совокупность всей информации, которая представлена на каком-то электронном ресурсе
Контракт	Гражданско-правовой договор на оказание услуг по сопровождению и эксплуатации государственной информационной системы «Единая платформа сайтов органов власти Пермского края», заключённый по итогам проведения конкурентной процедуры в соответствии с Федеральным законом от 5 апреля 2013 г. № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения

¹ Перечень ключевого функционала Системы определяется Исполнителем по согласованию с Заказчиком в Едином регламенте оказания услуг.

Термин, сокращение, обозначение	Определение
	государственных и муниципальных нужд»
Линия	Элемент структуры службы технической поддержки Исполнителя или Заказчика
Максимальное время единовременной внеплановой недоступности Системы	Максимальный период недоступности за этап в соответствии с суммой временных интервалов, прошедших с момента возникновения недоступности, возникших в зоне ответственности Исполнителя (включая программные сбои, ошибочные действия персонала), до момента, когда ошибка/сбой была фактически устранена, а доступность Системы для Пользователей восстановлена. Определяется в соответствии с режимом работы Системы
Маршрутизация обращения	Перевод обращения Пользователя с одной линии службы технической поддержки на другую
Матрица эскалации инцидентов	Набор пошаговых алгоритмов оповещения ответственных сотрудников Исполнителя и Заказчика об инцидентах, возникших в процессе оказания услуг
Метрика	Параметр, характеризующий состояние некоторого свойства программного или аппаратного обеспечения
Модуль	Обособленный блок кода Системы, имеющий определённую функциональность, который может использоваться другими модулями и/или подсистемами
Недоступность Системы	Состояние Системы, при котором в Системе полностью нарушена работа ключевого функционала для Пользователей.
Нештатная ситуация	Событие в работе Системы, не предусмотренное проектной документацией для штатного режима функционирования
Обновление Системы	Комплекс мероприятий по установке полученного от Заказчика пакета обновления СПО Системы или согласованной с Заказчиком работы по обновлению компонентов Системы
Обращение	Любое зарегистрированное сообщение Пользователя/Заказчика, направленное на линию службы технической поддержки Исполнителя или Заказчика
ОПО	Общее программное обеспечение
Основной (промышленный) контур	Функционально-логический программно-аппаратный комплекс, предназначенный для предоставления интерфейсов доступа к Системе для Пользователя
Общее (суммарное) время внеплановой недоступности Системы	Сумма временных интервалов, прошедших с момента возникновения недоступности, возникших в зоне ответственности Исполнителя, до момента, когда ошибка/сбой была фактически устранена, а доступность Системы для Пользователей восстановлена (без учета недоступности по вине третьих лиц). Определяется в соответствии с режимом работы Системы за этап
ПО	Программное обеспечение, включающее специальное программное обеспечение (СПО) и общее программное обеспечение (ОПО)
Подготовительные мероприятия	Мероприятия по подготовке к оказанию услуг
Пользователи Системы	Пользователями Системы являются лица, имеющие доступ к административному интерфейсу Системы для добавления, редактирования, удаления информации:

Термин, сокращение, обозначение	Определение
	– руководители и сотрудники/государственные гражданские служащие исполнительных органов государственной власти Пермского края, подведомственных им организаций; – руководители и сотрудники/государственные гражданские служащие Администрации губернатора Пермского края; – сотрудники организаций, привлечённые к оказанию услуг или контролирующие процесс эксплуатации информационных систем Пермского края.
Рабочие дни	Календарные дни в соответствии с Трудовым кодексом, другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, относящиеся к рабочему времени
РСАА ПК	Региональный сервис аутентификации и авторизации сотрудников органов государственной власти и учреждений Пермского края
РСААГ ПК	Региональный сервис аутентификации и авторизации гражданина Пермского края
РФ	Российская Федерация
Сайт	Совокупность веб-ресурсов (веб-страниц), которые имеют уникальный адрес URL. Веб-страницы содержат информацию, текст, изображения, видео и другие мультимедийные элементы, доступные через интернет.
Смежная система	Система, с которой осуществляет взаимодействие Система
СПО	Специальное программное обеспечение
СТП	Служба технической поддержки
Стороны	Заказчик и Исполнитель
СУБД	Система управления базами данных
СУИ ПК	Система управления инцидентами Пермского края
Тестовый контур	Функционально-логический программно-аппаратный комплекс, предназначенный для проверки корректности функционирования предлагаемых к внесению изменений в функционал и информационную структуру Системы
ТЗ, Техническое задание	Техническое задание на оказание услуг по сопровождению и эксплуатации государственной информационной системы «Единая платформа сайтов органов власти Пермского края»
Фактический срок обработки инцидента	Временной интервал, прошедший с момента регистрации инцидента системой мониторинга в СУИ ПК до момента, когда сбой/ошибка был(а) фактически устранена, работоспособность/доступность Системы восстановлена и по инциденту было предоставлено решение
Фактический срок обработки обращения	Временной интервал, прошедший с момента маршрутизации обращения на Исполнителя в СУИ ПК до момента, когда по обращению было предоставлено решение, без учёта времени нахождения обращения на стороне Пользователя или Заказчика
ФЗ	Федеральный закон
ФСТЭК	Федеральная служба по техническому и экспортному контролю Российской Федерации
Функциональный мониторинг	Мониторинг, при помощи которого воспроизводятся действия Пользователя либо действия различного программного обеспечения,

Термин, сокращение, обозначение	Определение
	осуществляются определённые операции и анализируются их результаты в соответствии с заранее выставленными пороговыми значениями
ЦОД ППК	Центр обработки данных Правительства Пермского края
Яндекс.Карты	Картографический сервис Яндекса

2. Цели оказания услуг

Целями оказания услуг по сопровождению и эксплуатации Системы являются:

- обеспечение постоянной оперативной консультационной и технической поддержки Пользователей/Заказчика/Функционального заказчика;
- проведение анализа действий Пользователей/Заказчика/ Функционального заказчика;
- проведение анализа производительности Системы;
- обеспечение оперативной установки обновлений;
- обеспечение бесперебойного функционирования Системы;
- восстановление работоспособности Системы при нештатных ситуациях;
- мониторинг исправности работы Системы;
- диагностика ошибок/сбоев Системы.

3. Характеристики объекта оказания услуг

3.1. Краткая характеристика Системы

Система предназначена для создания единого технологического и информационного пространства, обеспечивающего возможность создания сайтов органов государственной власти Пермского края и подведомственных им организаций, доступных по собственному доменному имени, управления структурой и контентом созданных с её помощью сайтов.

3.2. Общие сведения о структуре и функциях Системы

Система функционирует на базе решения «1С-Битрикс: управление сайтом» и включает следующие подсистемы (Таблица 4):

Таблица 4 – Перечень подсистем ЕПС ПК

№ПС	Наименование подсистемы	Описание подсистемы (функциональность)
ПС1	Подсистема «Сайт «Резерв управленческих кадров»	обеспечивает управление официальным сайтом «Резерв управленческих кадров Пермского края»
ПС2	Подсистема «Сайт ЦО ПК»	обеспечивает управление официальным сайтом «Целевое обучение с обязательством прохождения государственной гражданской службы Пермского края»
ПС3	Подсистема «Обратный прокси-сервер»	Подсистема предназначена для маршрутизации запросов к серверам приложений и сбора логов http-запросов

3.3. Структура Системы и назначение ее частей

Размещение модулей на подсистемах и их характеристики представлены в таблице ниже (Таблица 5).

Таблица 5 – Размещение модулей на подсистемах

№ ПС	Подсистема	Модуль	Описание модуля (функциональность)
ПС1	Подсистема «Сайт «Резерв управленческих кадров»	М33 UI15 Пользовательский интерфейс	Пользовательский интерфейс подсистемы «Сайт "Резерв управленческих кадров»
ПС2	Подсистема «Сайт ЦО ПК»	М34 UI16 Пользовательский интерфейс	Пользовательский интерфейс подсистемы «Сайт ЦО ПК»
ПС3	Подсистема «Обратный прокси-сервер»	—	
С1	Государственная информационная система «Единая	М1 Модуль «Пользователи»	Обеспечивает управление учётными записями Пользователей, разграничение

№ ПС	Подсистема	Модуль	Описание модуля (функциональность)
	платформа сайтов органов власти Пермского края»		прав доступа Пользователей на основе ролевой модели
		М2 Модуль «Управление структурой»	Обеспечивает выполнение функций управления структурой сайтов органов власти, заполнения страниц сайтов текстовым и медиа контентом и журналирования изменений контента сайтов
		М3 Модуль «Инфоблоки»	Обеспечивает выполнение функций создания и управления типовыми информационными блоками сайтов, управления данными внутри модулей сайтов, а также интеграции с картографическим сервисом
		М4 Модуль «Главная страница»	Обеспечивает выполнение функций отображения разделов главных страниц сайтов органов власти: основного промо-блока страницы, блока баннеров, блока «Деятельность»; блока полезных ссылок на внешние ресурсы; отображения информации из инфоблоков «Новости», «Календарь мероприятий», «Медиа», «Социальные сети»
		М5 Модуль «Структура органа власти»	Обеспечивает управление информацией о структуре органа власти, а также о руководстве и должностных лицах органа власти
		М6 Модуль «О ведомстве»	Обеспечивает управление информацией о ведомстве на сайте органа власти
		М7 Модуль «Деятельность»	Обеспечивает управление информацией о деятельности ведомства со ссылками на особо важные документы и проекты на сайте органа власти
		М8 Модуль «Новости»	Обеспечивает выполнение функций управления новостями и календарём мероприятий на сайте органов власти
		М9 Модуль «Документы»	Обеспечивает выполнение функций управления информацией о документах, а

№ ПС	Подсистема	Модуль	Описание модуля (функциональность)
			также поиска и скачивания документов с сайтов органов власти
		M10 Модуль «Поиск»	Обеспечивает выполнение функций поиска по текстовым запросам и вывода результатов поиска
		M11 Модуль «Формы»	Обеспечивает создание опросов на сайтах органов власти
		M12 Модуль «Социальные сети»	Обеспечивает выполнение функций управления информацией о социальных сетях ведомства на сайте органа власти
		M13 Модуль интеграции с внешними информационными системами (API ЕПС)	Интеграция с внешними информационными системами (отображение полученных данных и шаблона от внешнего источника)
		M14 Модуль «Ваш социальный участковый»	Обеспечивает выполнение функций управления информацией о социальных участковых и её отображения на сайте Министерства социального развития Пермского края
		M15 Модуль «Перечень государственных услуг»	Обеспечивает выполнение функций управления информацией о государственных услугах и её отображения на сайте Министерства социального развития Пермского края
		M16 Хранилище данных модуля «Пользователи»	Предназначен для централизованного хранения информации о Пользователях и группах пользователей
		M17 Хранилище данных модуля «Формы»	Предназначен для централизованного хранения информации об опросах, созданных на сайтах органов власти
		M18 Хранилище данных модуля «Инфоблоки»	Предназначен для централизованного хранения информации об инфоблоках, типах инфоблоков, элементах инфоблоков, разделах инфоблоков, свойствах инфоблоков и правах доступа к

№ ПС	Подсистема	Модуль	Описание модуля (функциональность)
			инфоблокам
		M19 UI1 Пользовательский интерфейс	Пользовательский интерфейс модуля «Пользователи»
		M20 UI2 Административный интерфейс	Административный интерфейс модуля «Пользователи»
		M21 UI3 Пользовательский интерфейс	Пользовательский интерфейс модуля «Управление структурой»
		M22 UI4 Административный интерфейс	Административный интерфейс модуля «Инфоблоки»
		M23 UI5 Пользовательский интерфейс	Пользовательский интерфейс модуля «Главная страница»
		M24 UI6 Пользовательский интерфейс	Пользовательский интерфейс модуля «Структура органа власти»
		M25 UI7 Пользовательский интерфейс	Пользовательский интерфейс модуля «Новости»
		M26 UI8 Пользовательский интерфейс	Пользовательский интерфейс модуля «Документы»
		M27 UI9 Пользовательский интерфейс	Пользовательский интерфейс модуля «Поиск»
		M28 UI10 Пользовательский интерфейс	Пользовательский интерфейс модуля «Формы»
		M29 UI11 Административный интерфейс	Административный интерфейс модуля «Формы»
		M30 UI12 Пользовательский интерфейс	Пользовательский интерфейс модуля «Социальные сети»
		M31 UI13 Пользовательский интерфейс	Пользовательский интерфейс модуля «Ваш социальный участковый»
		M32 UI14 Пользовательский интерфейс	Пользовательский интерфейс модуля «Перечень государственных услуг»

3.4. Программно-аппаратное обеспечение Системы

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

Размещение модулей на серверах промышленного контура приведено в таблице ниже (Таблица 6).

Таблица 6 – Размещение модулей на серверах промышленного контура

Подсистема	Модуль	Вид сервера по назначению с названием
ПС1 Подсистема «Сайт «Резерв управленческих кадров»	М33 UI15 Пользовательский интерфейс	Сервер приложений APP-1 Сервер приложений APP-2
ПС2 Подсистема «Сайт ЦО ПК»	М34 UI16 Пользовательский интерфейс	Сервер приложений APP-1 Сервер приложений APP-2
ПС3 «Обратный прокси-сервер»	--	Веб-сервер WEB-1 Веб-сервер WEB-2
С1 ЕПС ПК	М1 Модуль «Пользователи»	Сервер приложений APP-1 Сервер приложений APP-2
	М2 Модуль «Управление структурой»	Сервер приложений APP-1 Сервер приложений APP-2
	М3 Модуль «Инфоблоки»	Сервер приложений APP-1 Сервер приложений APP-2
	М4 Модуль «Главная страница»	Сервер приложений APP-1 Сервер приложений APP-2
	М5 Модуль «Структура органа власти»	Сервер приложений APP-1 Сервер приложений APP-2
	М6 Модуль «О ведомстве»	Сервер приложений APP-1 Сервер приложений APP-2
	М7 Модуль «Деятельность»	Сервер приложений APP-1 Сервер приложений APP-2
	М8 Модуль «Новости»	Сервер приложений APP-1 Сервер приложений APP-2
	М9 Модуль «Документы»	Сервер приложений APP-1 Сервер приложений APP-2
	М10 Модуль «Поиск»	Сервер приложений APP-1 Сервер приложений APP-2
	М11 Модуль «Формы»	Сервер приложений APP-1 Сервер приложений APP-2
	М12 Модуль «Социальные сети»	Сервер приложений APP-1 Сервер приложений APP-2
	М13 Модуль интеграции с внешними информационными системами (API ЕПС)	Сервер приложений APP-1 Сервер приложений APP-2
	М14 Модуль «Ваш социальный участковый»	Сервер приложений APP-1 Сервер приложений APP-2
	М15 Модуль «Перечень государственных услуг»	Сервер приложений APP-1 Сервер приложений APP-2
	М16 Хранилище данных модуля	Сервер баз данных DB-1

Подсистема	Модуль	Вид сервера по назначению с названием
	«Пользователи»	Сервер баз данных DB-2
	M17 Хранилище данных модуля «Формы»	Сервер баз данных DB-1 Сервер баз данных DB-2
	M18 Хранилище данных модуля «Инфоблоки»	Сервер баз данных DB-1 Сервер баз данных DB-2
	M19 UI1 Пользовательский интерфейс	Сервер приложений APP-1 Сервер приложений APP-2
	M20 UI2 Административный интерфейс	Сервер приложений APP-1 Сервер приложений APP-2
	M21 UI3 Пользовательский интерфейс	Сервер приложений APP-1 Сервер приложений APP-2
	M22 UI4 Административный интерфейс	Сервер приложений APP-1 Сервер приложений APP-2
	M23 UI5 Пользовательский интерфейс	Сервер приложений APP-1 Сервер приложений APP-2
	M24 UI6 Пользовательский интерфейс	Сервер приложений APP-1 Сервер приложений APP-2
	M25 UI7 Пользовательский интерфейс	Сервер приложений APP-1 Сервер приложений APP-2
	M26 UI8 Пользовательский интерфейс	Сервер приложений APP-1 Сервер приложений APP-2
	M27 UI9 Пользовательский интерфейс	Сервер приложений APP-1 Сервер приложений APP-2
	M28 UI10 Пользовательский интерфейс	Сервер приложений APP-1 Сервер приложений APP-2
	M29 UI11 Административный интерфейс	Сервер приложений APP-1 Сервер приложений APP-2
	M30 UI12 Пользовательский интерфейс	Сервер приложений APP-1 Сервер приложений APP-2
	M31 UI13 Пользовательский интерфейс	Сервер приложений APP-1 Сервер приложений APP-2
	M32 UI14 Пользовательский интерфейс	Сервер приложений APP-1 Сервер приложений APP-2

Перечень установленного программного обеспечения на серверах промышленного контура приведен в таблице ниже (Таблица 7).

Таблица 7 - Перечень установленного программного обеспечения на серверах промышленного контура

№ п/п	Вид сервера по назначению с названием	Установленное ПО
1.	Сервер приложений APP-1	RED OS, Apache HTTP Server, PHP, Nginx, 1C-Битрикс: управление сайтом.
2.	Сервер приложений APP-2	RED OS, Apache HTTP Server, PHP, Nginx, 1C-Битрикс.
3.	Сервер баз данных DB-1	RED OS, MySQL.
4.	Сервер баз данных DB-2	RED OS, MySQL.
5.	Веб-сервер WEB-1	RED OS, Nginx.
6.	Веб-сервер WEB-2	RED OS, Nginx.

3.5. Взаимодействие с внешними информационными системам

ЕПС ПК взаимодействует со следующими информационными системами:

- Сервис Яндекс.Карты;
- Региональный сервис аутентификации и авторизации гражданина Пермского края (РСААГ ПК);
- Региональный сервис аутентификации и авторизации сотрудников органов государственной власти и учреждений Пермского края (РСАА ПК);
- Подсистема Единого сервиса подписания и хранения документов в электронном виде Централизованной системы хранения электронных документов, обеспечивающей долговременное хранение массивов электронных документов в неизменном состоянии в Пермском крае (Подсистема ЕСПХ).

3.6. Перечень документации на Систему

Порядок использования функций Системы, а также параметры и режимы функционирования комплекса программных средств Системы определяются документацией, разработанной в рамках Государственных контрактов от 13.09.2019 г. № 31/ОК-2019, от 12.04.2021 г. № 5/ОК-2021, № 25/ОК-2022 от 26.09.2022 г.

После заключения Контракта Заказчик предоставляет Исполнителю проектную и эксплуатационную документацию на Систему, необходимую для оказания услуг в соответствии с ТЗ, в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения соответствующего запроса от Исполнителя. Указанные в настоящем пункте документы Заказчик вправе направить Исполнителю любым способом по усмотрению Заказчика.

Таблица 8 – Документация ЕПС ПК

№ п/п	Наименование документа	Обозначение (код) документа
1.	Пояснительная записка к технорабочему проекту	ЕПСПК.25/ОК-2022.5.П2.1
2.	Архитектура Системы	ЕПСПК.9187-ЭА/2025.2.ОА.1
3.	Описание автоматизированных функций	ЕПСПК.25/ОК-2022.5.П3.1
4.	Описание информационного обеспечения	ЕПСПК.25/ОК-2022.5.П5.1
5.	Описание комплекса технических средств	ЕПСПК.25/ОК-2022.5.П9.1
6.	Описание программного обеспечения	ЕПСПК.25/ОК-2022.5.ПА.1
7.	Массив входных данных	ЕПСПК.25/ОК-2022.5.В6.1
8.	Каталог базы данных	ЕПСПК.25/ОК-2022.5.В7.1
9.	Состав выходных данных (сообщений)	ЕПСПК.25/ОК-2022.5.В8.1
10.	Методика (технология) автоматизированного проектирования	ЕПСПК.25/ОК-2022.5.И1.1
11.	Технологическая инструкция	ЕПСПК.25/ОК-2022.5.И2.1
12.	Руководство пользователя	ЕПСПК.25/ОК-2022.5.И3.1
13.	Руководство администратора	ЕПСПК.25/ОК-2022.5.И5.1

№ п/п	Наименование документа	Обозначение (код) документа
14.	Руководство программиста	-
15.	Инструкция по формированию и ведению базы данных (набора данных)	-
16.	Инструкция по эксплуатации комплекса технических средств	ЕПСПК.25/ОК-2022.5.ИЭ.1
17.	Описание технологического процесса обработки данных	ЕПСПК.25/ОК-2022.5.ПГ.1
18.	Общее описание Системы	ЕПСПК.25/ОК-2022.5.ПД.1
19.	Паспорт	ЕПСПК.25/ОК-2022.5.ПС.1
20.	Инструкция по развёртыванию	-
21.	План восстановления в случае аварии	-
22.	Регламенты информационного взаимодействия с внешними системами	-
23.	Шаблон анкеты резервного копирования виртуальных машин	-
24.	Шаблон анкеты постановки на инфраструктурный мониторинг	-
25.	Шаблон анкеты постановки на функциональный мониторинг	-
26.	Шаблон анкеты подключения к системе управления репозиториями кода	-
27.	Шаблон анкеты настройки очереди в СУИ ПК	-
28.	Шаблон анкеты настройки нагрузочного тестирования	-
29.	Шаблон анкеты предоставления доступа к виртуальным машинам	-

4. Требования к услугам

Оказание услуг по сопровождению и эксплуатации государственной информационной системы «Единая платформа сайтов органов власти Пермского края» осуществляется в рамках этапов 1 - 3.

Сроки оказания услуг установлены в разделе 5 настоящего ТЗ.

Все оказываемые Исполнителем услуги должны быть отражены в СУИ ПК.

4.1. Требования к услугам в целом

Исполнитель вправе по своей инициативе, своими силами, за свой счет и под свою ответственность осуществлять дополнительные действия и мероприятия, направленные на более полную реализацию целевого предназначения услуг, не налагая при этом никаких дополнительных (не предусмотренных Контрактом и настоящим ТЗ) обязательств и ответственности на Заказчика. Все действия и мероприятия должны быть заранее согласованы Сторонами в СУИ ПК.

В случае если в соответствии с требованиями законодательства РФ для оказания услуг по настоящему ТЗ Исполнителю понадобятся права на какое-либо ПО, за исключением самой Системы, права на которую принадлежат Пермскому краю – субъекту РФ в лице Министерства информационного развития и связи Пермского края, Исполнитель такие права приобретает самостоятельно, за свой счёт и в рамках цены Контракта. Риск нарушения прав третьих лиц на результаты интеллектуальной деятельности при оказании услуг по ТЗ несёт Исполнитель. В случае предъявления к Заказчику претензий со стороны третьих лиц (правообладателей) Исполнитель обязуется такие претензии урегулировать самостоятельно и возместить Заказчику понесённые в этой связи убытки в соответствии с законодательством РФ.

При оказании услуг Исполнитель должен руководствоваться соответствующими положениями нормативных правовых актов Российской Федерации и Пермского края, включая (без ограничения, но не исключительно) перечисленные в п 1.7 настоящего ТЗ.

Исполнитель должен оказывать услуги согласно режимам оказания услуг, приведённым в приложении к настоящему ТЗ (Приложение А, Таблица А.1).

Оценка качества оказанных услуг производится в соответствии с Методикой оценки качества (раздел 7 настоящего ТЗ).

4.1.1. Требования к численности и квалификации персонала и режиму его работы

Численность персонала и необходимый уровень квалификации определяется Исполнителем таким образом, чтобы обеспечить выполнение требований настоящего ТЗ при оказании каждой из услуг.

Режим работы персонала должен обеспечить оказание услуг Исполнителем в соответствии с настоящими требованиями к качеству, режиму и периодичности оказания услуг.

Режим работы персонала должен соответствовать действующему законодательству РФ и обеспечивать оказание услуг согласно требованиям, предъявленным ТЗ.

Режим работы персонала должен соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам, установленным действующим законодательством РФ.

Дополнительных требований к подготовке персонала не предъявляется.

4.1.2. Требования к порядку и режиму оказания услуг

Услуги должны оказываться в соответствии с требованиями, установленными настоящим ТЗ, и на основании Единого регламента оказания услуг, разработанного Исполнителем и согласованного с Заказчиком на Подготовительных мероприятиях. Сроки начала и окончания оказания услуг установлены в разделе 5 настоящего ТЗ.

4.1.3. Требования к конфиденциальности

Исполнитель должен соблюдать конфиденциальность любой информации, которая может стать известна ему в ходе оказания услуг, не передавать (не разглашать) полностью или частично такую информацию третьим лицам и/или не использовать ее каким-либо иным способом с участием третьих лиц. Исполнитель несет ответственность за соблюдение данного требования в соответствии с действующим законодательством РФ.

Передача информации третьим лицам допускается только с письменного разрешения Заказчика.

Исполнитель вправе использовать предоставленные Заказчиком сведения только в целях оказания услуг, не имеет права копировать, распространять или иным образом использовать любые материалы Заказчика, к которым он получит доступ.

Исполнитель должен обеспечивать соблюдение применимых к Исполнителю требований законодательства РФ в сфере защиты персональных данных в случае, если такие данные станут известны Исполнителю в процессе оказания услуг.

4.1.4. Требования к обеспечению информационной безопасности и защите информации от несанкционированного доступа

Применяемые Исполнителем меры обеспечения информационной безопасности в ходе оказания услуг должны быть достаточными для предотвращения рисков, связанных с возможным нарушением конфиденциальности, целостности и доступности информации, содержащейся в Системе.

По запросу Заказчика Исполнитель в течение 14 календарных дней с момента получения официального письма должен предоставить следующие документы, подтверждающие реализацию требований по защите информации:

- документ, регламентирующий политику информационной безопасности Исполнителя;
- план реагирования на компьютерные инциденты;
- регламент действий работников в случае возникновения нештатных ситуаций информационной безопасности;
- результаты внутренних (внешних) аудитов информационной безопасности информационной инфраструктуры Исполнителя (при наличии);
- результаты тестирования на проникновение инфраструктуры Исполнителя (при наличии).

Если по вине Исполнителя произошло нарушение конфиденциальности и/или целостности, и/или доступности информации, содержащейся в Системе, то Исполнитель несет ответственность за такое нарушение в соответствии с законодательством РФ.

В случае возникновения событий информационной безопасности в инфраструктуре Исполнителя, которые могут повлечь за собой возникновение инцидентов информационной безопасности в Системе и/или ЦОД ППК (далее – Событие ИБ) Исполнитель обязан уведомить Заказчика и Министерство информационного развития и связи Пермского края в течение 1 календарного дня с момента обнаружения События ИБ с подробным описанием причины возникновения, принятых мер по устранению События ИБ, принятые меры по недопущению возникновения аналогичного события ИБ в дальнейшем.

Имена и пароли, используемые Исполнителем, атрибуты доступа и иная предоставленная Заказчиком для оказания услуг в рамках настоящего ТЗ информация:

- должна передаваться с использованием способов, исключающих возможность несанкционированного доступа к информации третьих лиц;
- не должна храниться в каком-либо электронном виде у Исполнителя (кроме случаев,

когда это необходимо для оказания услуг);

- не должна использоваться после оказания услуг, после передачи Заказчику должна быть уничтожена Исполнителем по окончании оказания услуг.

В рамках оказания услуг Исполнитель должен соблюдать следующие правила парольной политики (длина паролей должна быть не менее 10 символов, пароли должны содержать буквы верхнего и нижнего регистра (А-Я, А-Z, а-я, а-z), специальные символы (!, », №, %, *, /), в паролях не должно быть персонифицированной информации (имен, адресов, даты рождения, телефонов)).

Уничтожение информации на машинных или бумажных носителях должно сопровождаться актом уничтожения носителя конфиденциальной информации. Уничтожение бумажных носителей осуществляется специальными средствами (шредер), уничтожение информации на электронных носителях совершается путем записи случайной последовательности на место удаленной информации в освобождаемую область диска. Для большей надежности может быть выполнено несколько циклов затирания. Акт уничтожения носителя конфиденциальной информации, подготовленный Исполнителем в произвольной форме, должен быть предоставлен в составе отчетной документации при необходимости.

Внесение изменений в систему защиты информации Системы в рамках оказания услуг в соответствии с настоящим ТЗ не входит в состав услуг по сопровождению и эксплуатации Системы.

При этом, в связи с наличием в составе ПО Системы, представленного в Таблице 7 ТЗ, сертифицированных ФСТЭК России средств защиты информации, а также необходимости их сопровождения и эксплуатации, Исполнитель или соисполнитель должен обладать действующей лицензией ФСТЭК России на деятельность по технической защите конфиденциальной информации, выданной после вступления в силу постановления Правительства Российской Федерации от 03.02.2012 г. №79 «О лицензировании деятельности по технической защите конфиденциальной информации», включающей следующие виды работ (услуг):

е) услуги по установке, монтажу, наладке, испытаниям, ремонту средств защиты информации (программных (программно-технических) средств защиты информации).

Исполнитель обязан предоставить на этапе Подготовительных мероприятий документы, подтверждающие исполнение вышеуказанного требования (лицензия, выданная Исполнителю / договор с соисполнителем и лицензия, выданная ему, или др.).

Исполнителю в ходе оказания услуг в рамках настоящего ТЗ запрещается:

- удалять сервисные учетные записи и иные учетные записи, созданные Заказчиком на виртуальных серверах Системы для обеспечения корректного функционирования

Системы, без согласования с Заказчиком;

- самостоятельно менять пароли от сервисных учетных записей и иных учетных записей, созданных Заказчиком на виртуальных серверах Системы для обеспечения корректного функционирования Системы, без согласования с Заказчиком;
- ограничивать доступ Заказчика до виртуальных серверов Системы;
- удалять или самостоятельно вносить изменения в установленное ПО на виртуальные сервера Системы, реализующее функции антивирусной защиты информации, защиты от несанкционированного доступа, аудита Системы, резервного копирования, мониторинга событий.

Оказание услуг не должно предусматривать изменения реализованных решений по защите информации в Системе и не должно оказывать негативного влияния на защищенность Системы в целом.

При оказании услуг в рамках настоящего ТЗ доступ Исполнителя к ресурсам Заказчика, в том числе в ЦОД ППК, для подключения к виртуальным серверам Системы должен осуществляться только по защищенному каналу связи с использованием средств криптографической защиты информации и должен быть прекращен после оказания услуг. Средства криптографической защиты информации (VipNet Client – сеть 1321) приобретаются Исполнителем самостоятельно в рамках цены Контракта. В соответствии с п.1 ч.1 статьи 33 Федерального закона от 5 апреля 2013 г. № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» приобретение эквивалента не допустимо в связи с необходимостью обеспечения совместимости и взаимодействия с эксплуатируемой Заказчиком системой криптографической защиты информации и защищенной сетью VipNet.

К автоматизированным рабочим местам Исполнителя, с которых осуществляется подключение к Системе в ходе оказания услуг, должна быть исключена возможность несанкционированного доступа третьих лиц. На автоматизированных рабочих местах и серверах Исполнителя, с которых осуществляется подключение к Системе в ходе оказания услуг, должна быть обеспечена антивирусная защита информации. При этом для доступа к инфраструктуре Заказчика должны использоваться средства вычислительной техники, которые не используются в личных целях и к которым применяются корпоративные меры Исполнителя по информационной безопасности.

Исполнителю в рамках оказания услуг рекомендуется соблюдать следующие базовые меры по информационной безопасности, а именно:

- двухфакторная аутентификация пользователей;
- защита почтовых сервисов от фишинга;

- защищенный обмен файлами и информацией через файловое хранилище;
- обеспечение процесса управления уязвимостями.

Исполнитель должен ограничить круг лиц, привлекаемых к оказанию услуг в рамках настоящего ТЗ, а также предоставлять минимально достаточный уровень доступа уполномоченным специалистам в зависимости от должностных обязанностей в рамках оказания услуг.

В ходе оказания услуг запрещается использование Исполнителем следующего программного обеспечения для удаленного управления (TeamViewer, AnyDesk, AmmyAdmin, AeroAdmin, Radmin, LiteManager, Удаленный рабочий стол Chrome, Microsoft Remote Assistance, Microsoft Remote Desktop) для подключения к инфраструктуре Заказчика.

По требованию Заказчика и с целью повышения защищенности ресурсов Системы порядок предоставления доступа к ресурсам ЦОД ППК Заказчика может быть усилен дополнительными мерами по защите информации с предварительным уведомлением Исполнителя не менее, чем за 5 рабочих дней. Реализация дополнительных мер обеспечивается Заказчиком.

4.2. Требования к услугам по сопровождению и эксплуатации Системы

Оказание услуг происходит в рамках этапов 1 - 3 после завершения выполнения Подготовительных мероприятий.

Состав услуг, оказываемых на каждом этапе, приведен ниже (Таблица 9).

Таблица 9 – Услуги по сопровождению и эксплуатации Системы

Этап	Услуга
1 (первый) этап	Услуга по поддержке Пользователей
	Услуга по решению инцидентов
	Услуга по мониторингу и обеспечению доступности и работоспособности (производительности) Системы
	Услуга по регламентному обслуживанию
	Услуга по обеспечению обновления Системы и устранению уязвимостей Системы по запросу Заказчика
2 (второй) этап	Услуга по поддержке Пользователей
	Услуга по решению инцидентов
	Услуга по мониторингу и обеспечению доступности и работоспособности (производительности) Системы
	Услуга по регламентному обслуживанию
	Услуга по обеспечению обновления Системы и устранению уязвимостей Системы по запросу Заказчика
3 (третий) этап	Услуга по поддержке Пользователей
	Услуга по решению инцидентов
	Услуга по мониторингу и обеспечению доступности и работоспособности

Этап	Услуга
	(производительности) Системы
	Услуга по регламентному обслуживанию
	Услуга по обеспечению обновления Системы и устранению уязвимостей Системы по запросу Заказчика

4.2.1. Требования к мероприятиям по подготовке к оказанию услуг по сопровождению и эксплуатации Системы

После заключения Контракта Исполнитель проводит Подготовительные мероприятия, которые включают: проведение организационно-штатных мероприятий Исполнителем, проверку готовности технических и программных средств, в том числе готовность средств мониторинга, для обеспечения непрерывного функционирования Системы.

Подготовительные мероприятия должны быть завершены Исполнителем после заключения Контракта в срок, указанный в пункте 5.1 ТЗ. Вся предусмотренная пунктом 5.1 ТЗ документация должна быть предоставлена Исполнителем после заключения Контракта в срок, указанный в пункте 5.1 ТЗ.

Результат выполнения Подготовительных мероприятий фиксируется Сторонами в Протоколе проверки результатов Подготовительных мероприятий (Приложение В к настоящему ТЗ), который подписывается Сторонами в срок, указанный в пункте 5.1 ТЗ.

Исполнитель в течение Подготовительных мероприятий должен:

- 1) Определить и направить официальным письмом Заказчику документ «Перечень уполномоченных специалистов Исполнителя», содержащий контактную информацию (ФИО, должность, адрес рабочей электронной почты, номер телефона) лиц, ответственных за оказание услуг со стороны Исполнителя, в т.ч. ответственного за информационную безопасность.
- 2) Запросить у Заказчика проектную и эксплуатационную документацию на Систему. Заказчик в свою очередь должен предоставить запрошенные документы любым способом по своему усмотрению или уведомить Исполнителя об отсутствии запрошенных документов, если они не разработаны.
- 3) Запросить официальным письмом список ответственных лиц со стороны Заказчика для подготовки Исполнителем требуемой в соответствии с пунктом 5.1 ТЗ документации.
Заказчик в свою очередь должен предоставить официальным письмом перечень ответственных лиц со стороны Заказчика.
- 4) Обеспечить актуализацию или разработку (в случае отсутствия у Заказчика анкет)

Анкеты резервного копирования виртуальных машин, Анкеты постановки на инфраструктурный мониторинг, Анкеты постановки на функциональный мониторинг, Анкеты настройки очереди в СУИ ПК, Анкеты подключения к системе управления репозиториями кода, Анкеты настройки нагрузочного тестирования, Анкеты предоставления доступа к виртуальным машинам.

Перечисленные анкеты предоставить Заказчику любым способом по усмотрению Заказчика.

- 5) Запросить у Заказчика доступ к СУИ ПК ответственным специалистам Исполнителя. Исполнитель получает доступ к СУИ ПК путем направления соответствующих запросов посредством РСАА ПК, по ссылке <http://office.permkrai.ru/lk/register>. Атрибуты доступа предоставляются Заказчиком любым способом по усмотрению Заказчика после получения соответствующей заявки от Исполнителя.
- 6) Разработать и направить Заказчику любым способом по усмотрению Заказчика проект Единого регламента оказания услуг, который должен содержать:
 - Подробное описание порядка оказания каждой услуги этапа;
 - График выполнения регламентных мероприятий, включая инструкции по выполнению регламентных мероприятий;
 - План обновления;
 - Матрицу эскалации инцидентов;
 - Порядок обработки обращений и инцидентов в СУИ ПК.
- 7) Направить запрос Заказчику на дополнительную настройку СУИ ПК в соответствии с Графиком выполнения регламентных мероприятий и Матрицей эскалации инцидентов для обеспечения поддержки Пользователей и непрерывного функционирования Системы.

Заказчик в свою очередь обеспечивает дополнительную настройку СУИ ПК в соответствии с заполненной Исполнителем Анкетой настройки очереди в СУИ ПК.
- 8) Запросить у Заказчика доступ к Системе ответственным специалистам Исполнителя путем направления соответствующих запросов посредством РСАА ПК (при необходимости).

Атрибуты доступа предоставляются Заказчиком любым способом по усмотрению Заказчика после получения соответствующей заявки от Исполнителя.
- 9) Запросить у Заказчика доступ к виртуальным машинам Системы ответственным специалистам Исполнителя (при необходимости).

Атрибуты доступа предоставляются Заказчиком любым способом по усмотрению Заказчика после получения соответствующей заявки от Исполнителя, содержащей

заполненную Исполнителем Анкету предоставления доступа к виртуальным машинам.

- 10) Запросить у Заказчика доступ к базам данных (далее – БД) Системы ответственным специалистам Исполнителя (при необходимости).

Атрибуты доступа предоставляются Заказчиком любым способом по усмотрению Заказчика после получения соответствующего запроса от Исполнителя.

- 11) Запросить доступ к системе мониторинга Заказчика для подключения ответственных специалистов Исполнителя.

Атрибуты доступа предоставляются Заказчиком любым способом по усмотрению Заказчика после получения соответствующей заявки от Исполнителя.

- 12) Направить запрос Заказчику на дополнительную настройку системы мониторинга.

Заказчик обеспечивает дополнительную настройку системы мониторинга в соответствии с заполненными Исполнителем Анкетой постановки Системы на инфраструктурный мониторинг и Анкетой постановки Системы на функциональный мониторинг.

По завершению настройки Исполнитель осуществляет проверку средств мониторинга.

- 13) Направить запрос Заказчику на дополнительную настройку регламентных мероприятий.

Заказчик обеспечивает дополнительную настройку регламентных мероприятий в соответствии с заполненными Исполнителем Анкетой резервного копирования виртуальных машин и Анкетой настройки нагрузочного тестирования.

- 14) Направить запрос Заказчику на подключение к системе управления репозиториями кода.

Заказчик обеспечивает подключение к системе управления репозиториями кода в соответствии с заполненной Исполнителем анкетой подключения к системе управления репозиториями кода.

О любых изменениях контактной информации уполномоченных специалистов Стороны должны уведомить друг друга в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента возникновения таких изменений.

Организация сопровождения и эксплуатации Системы в рамках Подготовительных мероприятий не должна нарушать штатное функционирование Системы.

4.2.2. Требования к услугам этапов 1 - 3

Основными задачами оказания услуг этапов 1 - 3 являются:

- обеспечение постоянной оперативной технической, консультационной поддержки Заказчика/ Функционального заказчика;
- обеспечение консультационной поддержки Пользователей по обращениям, маршрутизированным на Исполнителя;
- устранение уязвимостей ПО Системы;
- решение инцидентов;
- оперативная установка обновлений;
- настройка Системы;
- диагностика сбоев;
- осуществление мониторинга доступности и работоспособности (производительности) Системы;
- обеспечение режима работы (доступности) Системы;
- обеспечение работоспособности (производительности) Системы;
- восстановление работоспособности Системы при нештатных ситуациях.

Услуги должны оказываться на основании Единого регламента оказания услуг, разработанного и согласованного с Заказчиком в рамках Подготовительных мероприятий. Единый регламент оказания услуг может быть актуализирован и согласован с Заказчиком в течение текущего этапа оказания услуг, в том числе по требованию Заказчика. Актуализированный Единый регламент оказания услуг сдаётся в составе комплекта отчетной документации текущего этапа и начинает действовать с указанной в нем даты.

По результатам этапа оказания услуг Исполнитель формирует «Отчёт об уровне оказания услуг» по требованиям, указанным в п.6.1 настоящего ТЗ.

В рамках оказания услуг этапа Заказчик вправе запросить у Исполнителя Отчет об уровне оказания услуг за произвольный период времени по форме в соответствии с Приложением Б к настоящему ТЗ. Отчет может быть запрошен как в части его отдельных разделов, так и полностью. Отчет об уровне оказания услуг за произвольный период должен быть предоставлен Исполнителем в адрес Заказчика в сроки, определенные в Приложении А настоящего ТЗ (Таблица А.3).

Заявки, относящиеся к услуге по поддержке Пользователей, к услуге по решению инцидентов, к услуге по регламентному обслуживанию, к услуге по обеспечению обновления Системы и устранению уязвимостей Системы по запросу Заказчика и не участвующие в расчете согласно методике оценки качества по итогам этапа, должны соответствовать следующим критериям:

- заявки, созданные для тестирования, обучения и созданные по ошибке;

- заявки, направленные не по адресу (вопрос Пользователя/Заказчика/Функционального заказчика не относится к зоне ответственности Исполнителя по данному Контракту);
- заявки, имеющие статус «Закрыта (спам)».

Заявки такого рода должны быть перенесены в Отчет об уровне оказания услуг в дополнительный раздел с исключенными объектами. Для каждой заявки в этом разделе должно быть представлено обоснование в виде комментария, на основании которого принято решение об его исключении (Приложение Б, Таблица Б.11).

4.2.2.1. Требования к услуге по поддержке Пользователей

В рамках услуги по поддержке Пользователей Исполнитель должен производить своевременную обработку и решение обращений, зарегистрированных в СУИ ПК и маршрутизированных на Исполнителя.

Исполнитель должен обеспечить решение следующих видов обращений:

- консультирование Пользователей/Заказчика/Функционального заказчика по вопросам использования и эксплуатации Системы;
- настройка конфигурации Системы по запросу Пользователей/Заказчика/Функционального заказчика;
- настройка прав доступа по запросу Заказчика/ Функционального заказчика;
- формирование выборок на основании данных Системы.

Обработка обращений должна осуществляться с использованием СУИ ПК на основании Единого регламента оказания услуг в соответствии со сроками, параметрами и критериями, приведенными в приложении А к настоящему ТЗ (Таблица А.1, Таблица А.5).

В рамках анализа полученной заявки Исполнитель проверяет корректность указанного вида обращения (в случае некорректно указанного вида обращения Исполнитель должен изменить вид обращения на корректный).

В случае разделения службы технической поддержки на линии Исполнителя и/или Заказчика, в Едином регламенте оказания услуг должна быть описана каждая линия поддержки, распределены зоны ответственности и функционал. Показатель «Фактический срок обработки обращения» в таком случае для всех линий Исполнителя суммируется.

Если для решения вопроса Пользователя необходимо взаимодействие со смежной системой, то формируется заявка в СТП смежной системы или на Заказчика. Обращение Пользователя в таком случае переводится в ожидание (после согласования Заказчика любым способом по усмотрению Заказчика) до получения ответа, данный период времени не учитывается в показателе «Фактический срок обработки обращения».

Результаты оказания услуги за этап должны отражаться в Журнале обращений Пользователей по форме согласно Приложению Б к ТЗ (Таблица Б.3) в составе Отчета об уровне оказания услуг.

В Отчет об уровне оказания услуг должны включаться:

- все обращения, поступившие (зарегистрированные) за текущий этап;
- решенные обращения в текущем этапе (перешедшие с предыдущего этапа);
- нерешенные в текущем этапе обращения (перешедшие с предыдущего этапа, при их наличии).

Решенным считается обращение, по которому статус соответствующей заявки в СУИ ПК (на момент окончания этапа) «Закрыта успешно» или «Закрыта (запрошенная информация не предоставлена)».

Оценка качества оказания услуг производится по всем обращениям, которые должны быть включены в Отчет об уровне оказания услуг. Для нерешённых обращений, по которым нарушен регламентный срок обработки обращений, по окончании каждого этапа производится оценка качества оказания услуг, значение параметра «Отклонение фактического срока от контрольного» считается на дату и время окончания каждого этапа.

В случае наличия разногласий сторон приоритетной является информация из СУИ ПК.

4.2.2.1.1. Консультирование Пользователей/Заказчика/Функционального заказчика по вопросам использования и эксплуатации Системы

При получении обращения, маршрутизированного на Исполнителя, Исполнитель должен провести анализ полученной заявки, классифицировать её и в случае присутствия в заявке вопроса по работе Системы или запроса дополнительного инструктажа Пользователя/Заказчика/Функционального заказчика выполнить заявку, зафиксировав результаты в СУИ ПК. При необходимости Исполнитель может запрашивать дополнительную информацию, если содержащейся в запросе информации недостаточно для оказания услуги.

4.2.2.1.2. Настройка конфигурации Системы по запросу Пользователей/Заказчика/Функционального заказчика

Оказание услуг по настройке конфигурации Системы должно осуществляться строго на основании запроса в СУИ ПК, полученного от Пользователей/Заказчика/Функционального заказчика.

При получении обращения Исполнитель должен произвести настройку конфигурации Системы, если это не требует доработки Системы или внесения иных изменений в функциональность Системы.

4.2.2.1.3. Настройка прав доступа по запросу Заказчика/Функционального заказчика

При получении запроса на доступ к Системе от Заказчика/Функционального заказчика Исполнитель должен проверить наличие всех необходимых данных в заявке для оказания услуги и провести соответствующие работы.

4.2.2.1.4. Формирование выборок на основании данных Системы

Формирование выборок производится Исполнителем с целью предоставления данных из БД Системы в ручном режиме с помощью разработки специальных скриптов или использования дополнительного ПО.

В случае использования специальных скриптов и/или дополнительного ПО для формирования выборок на основании данных Системы Исполнитель подтверждает и гарантирует, что используемые им специальные скрипты и/или дополнительное ПО не содержат вредоносные компоненты, компоненты, способные нарушить целостность Системы, а также компоненты, способные предоставить третьим лицам доступ либо возможность доступа к Системе и/или управлению сетью связи Заказчика, а также возможность доступа к конфиденциальной и иной информации. Исполнитель несёт ответственность за несоблюдение данного требования в соответствии с действующим законодательством РФ. В случае нарушения такой гарантии Исполнитель обязуется возместить Заказчику понесённый в этой связи ущерб.

Запросы на получение выборки на основании данных Системы могут быть получены только через СУИ ПК от Пользователя/Заказчика/Функционального заказчика. При получении такого вида обращения Исполнитель должен выполнить проверку полноты сведений заполнения поступившего обращения, в случае недостаточности информации производится запрос дополнительной информации.

4.2.2.2. Требования к услуге по решению инцидентов

В рамках оказания услуги по решению инцидентов Исполнитель должен обеспечить своевременное решение инцидентов, поступающих через СУИ ПК от Пользователей/Заказчика/ Функционального заказчика, систем мониторинга Заказчика, а также всех инцидентов, самостоятельно выявленных Исполнителем в ходе оказания услуг. Обработка инцидентов должна осуществляться с использованием СУИ ПК на основании Единого

регламента оказания услуг в соответствии со сроками, параметрами и критериями, приведёнными в Приложение А к настоящему ТЗ (Таблица А.1).

Приоритеты инцидентов определяются в соответствии с Приложением А к настоящему ТЗ (Таблица А.6). По итогам анализа полученной заявки Исполнитель проверяет корректность указанного приоритета (в случае некорректно указанного приоритета инцидента Исполнитель должен изменить приоритет на корректный). Если приоритет инцидента необходимо понизить, Исполнитель обязан согласовать данное действие с Заказчиком. Если приоритет инцидента необходимо повысить, согласование с Заказчиком не требуется.

Если для решения инцидента необходимо взаимодействие со смежной системой, то формируется заявка в СТП смежной системы или на Заказчика. Инцидент в таком случае переводится в ожидание (после согласования Заказчика любым способом по усмотрению Заказчика) до получения ответа, данный период времени не учитывается в показателе «Фактический срок обработки инцидента».

Исполнитель при решении инцидентов указывает меры, принятые для решения инцидента, в СУИ ПК. Для инцидентов приоритета «Критический» в сроки, определённые Приложением А (Таблица А.1, Таблица А.7) к настоящему ТЗ, в СУИ ПК после его закрытия по запросу Заказчика предоставляется подробная информация, которая прикрепляется к инциденту в СУИ ПК:

- причины возникновения сбоя;
- влияние инцидента на Пользователей и смежные системы;
- принятые меры по решению инцидента;
- сценарии воспроизведения инцидента (при возможности воспроизведения);
- лог-файл(ы) Системы, позволяющие понять поведение Системы при возникновении инцидента (предоставляются при необходимости или по запросу Заказчика);
- рекомендации по предотвращению инцидента в будущем.

В случае возникновения нарушения работоспособности Системы, вследствие которого необходимо восстановление данных из резервных копий, Исполнитель должен обеспечить восстановление информации из резервной копии. Восстановление данных из резервной копии должно производиться в сроки, соответствующие приоритету инцидента (Приложение А, Таблица А.7).

Результаты оказания услуги за этап должны отражаться в Журнале по решению инцидентов по форме согласно Приложению Б к ТЗ (Таблица Б.4) в составе Отчета об уровне оказания услуг. В Отчет об уровне оказания услуг должны включаться:

- все инциденты, поступившие (зарегистрированные) за текущий этап;

- решенные инциденты в текущем этапе (перешедшие с предыдущего этапа);
- нерешенные в текущем этапе инциденты (перешедшие с предыдущего этапа, при их наличии).

Решённым считается инцидент, по которому статус соответствующей заявки в СУИ ПК (на момент окончания этапа) «Закрыта успешно» или «Закрыта (запрошенная информация не предоставлена)».

В случае если инцидент возник в результате сбоя или проведения технических работ на стороне смежной системы или ЦОД ППК, то по таким инцидентам не осуществляется расчёт времени внеплановой недоступности.

Оценка качества оказания услуг производится по всем инцидентам, которые должны быть включены в Отчёт об уровне оказания услуг. Для нерешённых инцидентов, по которым нарушен регламентный срок обработки инцидентов, по окончании каждого этапа производится оценка качества оказания услуг, значение параметра «Отклонение фактического срока от контрольного» считается на дату и время окончания каждого этапа.

В случае наличия разногласий сторон приоритетной является информация из СУИ ПК.

4.2.2.3. Требования к услуге по мониторингу и обеспечению доступности и работоспособности (производительности) Системы

Услуга по мониторингу и обеспечению доступности и работоспособности (производительности) Системы должна осуществляться непрерывно в соответствии с требованиями, указанными в Приложение А к настоящему ТЗ (Таблица А.1).

В рамках оказания услуги по мониторингу и обеспечению доступности и работоспособности (производительности) Системы Исполнитель должен:

- осуществлять мониторинг доступности и работоспособности (производительности) Системы в соответствии с актуализированными Анкетой постановки на функциональный мониторинг и Анкетой постановки на инфраструктурный мониторинг;
- обеспечить режим работы (доступность) Системы в соответствии с требованиями, указанными в Приложение А к настоящему ТЗ (Таблица А.2);
- обеспечить работоспособность (производительность) Системы в соответствии с требованиями, указанными в Приложение А к настоящему ТЗ (Таблица А.8).

Для обеспечения доступности и работоспособности (производительности) Системы Исполнителем должен осуществляться мониторинг основного (промышленного) контура Системы с использованием систем мониторинга Заказчика. При невозможности

использования систем мониторинга Заказчика Исполнитель по согласованию с Заказчиком должен использовать иные инструменты, позволяющие осуществлять мониторинг. Также допускается использование системы мониторинга Исполнителя для дополнительного мониторинга Системы. Контролируемые параметры (состояние памяти и загруженность процессора (для серверов Системы), объем занятого и свободного места на диске и другие показатели утилизации аппаратных ресурсов серверов, а также параметры быстродействия функций Системы) и их пороговые значения определяются на Подготовительных мероприятиях в Анкете постановки на инфраструктурный мониторинг, Анкете постановки на функциональный мониторинг и могут быть расширены Заказчиком или Исполнителем при оказании услуг 1 - 3 этапов.

Показатели доступности Системы по результатам этапа должны отражаться в Отчете о недоступности Системы по форме согласно Приложению Б к ТЗ (Таблица Б.5) в составе Отчета об уровне оказания услуг.

В случае если недоступность возникла в результате сбоя или проведения подтвержденных технических работ на стороне смежной системы или ЦОД ППК, то такая недоступность не учитывается во времени внеплановой недоступности.

В случае наличия разногласий сторон приоритетной является информация из системы мониторинга.

4.2.2.4. Требования к услуге по регламентному обслуживанию

Услуга по регламентному обслуживанию оказывается для обеспечения и повышения отказоустойчивости Системы, снижения рисков потери данных.

В рамках оказания услуги Исполнитель должен обеспечить проведение следующих регламентных мероприятий:

- обеспечение резервного копирования Системы;
- контрольное восстановление виртуальных машин Системы из резервной копии;
- нагрузочное тестирование.

4.2.2.4.1. Требования к обеспечению резервного копирования Системы

Исполнитель в рамках мероприятия по обеспечению резервного копирования Системы должен:

- обеспечить резервное копирование БД Системы;
- обеспечить контроль создания резервных копий виртуальных машин² Системы;

² Список виртуальных машин для создания резервных копий указывается в документе «Единый регламент

- уведомить Заказчика о проблемах резервного копирования БД Системы или виртуальных машин Системы.

Услуга по обеспечению резервного копирования должна осуществляться Исполнителем в соответствии с Единым регламентом оказания услуг и с периодичностью, указанной в Приложение А к ТЗ (Таблица А.4).

Исполнитель проводит работы по резервному копированию БД Системы средствами СУБД.

Хранение созданных резервных копий осуществляется на технических средствах, предоставляемых Заказчиком.

Исполнитель не несёт 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.

Результаты обеспечения резервного копирования Системы должны быть занесены Исполнителем в СУИ ПК и отражены в Журнале резервного копирования баз данных Системы Приложения Б к ТЗ (Таблица Б.6) и в Журнале проверок резервных копий Приложения Б к ТЗ (Таблица Б.7) в составе Отчёта об уровне оказания услуг.

В случае наличия разногласий сторон приоритетной является информация из СУИ ПК.

4.2.2.4.2. Требования к контрольному восстановлению виртуальных машин Системы из резервной копии

Для проверки резервной копии виртуальных машин Системы на предмет целостности Исполнитель формирует запрос в адрес ответственного лица со стороны Заказчика, согласует с Заказчиком сроки начала проведения работ, определяет ответственных специалистов, контролирует ход и результаты контрольного восстановления

виртуальных машин Системы из резервной копии³, уведомляет Заказчика о начале работ и их завершении. В рамках контрольного восстановления Исполнителем должно обеспечиваться развёртывание актуальной версии резервной копии в соответствии с Единым регламентом оказания услуг и с периодичностью, указанной в Приложении А к ТЗ (Таблица А.4).

Результаты контрольного восстановления виртуальных машин Системы из резервной копии должны быть занесены Исполнителем в СУИ ПК и отражены в Журнале контрольного восстановления виртуальных машин Системы из резервной копии Приложения Б к ТЗ (Таблица Б.8) в составе Отчёта об уровне оказания услуг.

В случае наличия разногласий сторон приоритетной является информация из СУИ ПК.

4.2.2.4.3. Требования к нагрузочному тестированию

Исполнитель в рамках мероприятия по нагрузочному тестированию должен провести процедуры нагрузочного тестирования с целью мониторинга соответствия текущего состояния Системы целевым показателям.

Процедура нагрузочного тестирования должна проводиться Исполнителем в соответствии с Единым регламентом оказания услуг в соответствии с параметрами, приведёнными в Приложение А к настоящему ТЗ (Таблица А.1, Таблица А.4).

Нагрузочное тестирование может проводиться на основном (промышленном) контуре Системы только в нерабочее время Пользователей по согласованию с Заказчиком либо в любое время на аналогичном контуре, полностью повторяющем архитектуру и мощности основного (промышленного) контура, в том числе версии компонентов Системы и ОПО.

Нагрузочное тестирование не должно влиять на работу смежных систем.

Для выполнения процедуры нагрузочного тестирования должны использоваться инструменты, предоставляемые Заказчиком, при невозможности использования данных инструментов Исполнитель по согласованию с Заказчиком использует иные инструменты, позволяющие провести требуемые процедуры нагрузочного тестирования.

Результаты нагрузочного тестирования должны быть занесены Исполнителем в СУИ ПК и отражены в Журнале нагрузочного тестирования (Приложение Б, Таблица Б.9) в составе Отчета об уровне оказания услуг.

В случае наличия разногласий сторон приоритетной является информация из СУИ ПК.

4.2.2.5. Требования к услуге по обеспечению обновления Системы и устранению уязвимостей Системы по запросу Заказчика

4.2.2.5.1. Требования к услуге по обеспечению обновления Системы

В случае появления необходимости обновления СПО Системы Заказчик сообщает об этом Исполнителю и передает все необходимые материалы и дистрибутивы для проведения обновления, а также согласует порядок и сроки обновления. По согласованию с Заказчиком Исполнитель организует мероприятия по обеспечению обновлений.

Если Исполнителем в ходе оказания услуг выявлена необходимость обновления Системы, Исполнитель должен проинформировать об этом Заказчика и приступить к подготовке данного мероприятия после получения согласования от Заказчика в рабочем порядке.

Мероприятие по обеспечению обновления включает в себя контроль изменений архитектуры Системы, контроль проведения изменений СПО, работы по оптимизации, устранению дефектов, актуализацию документации Системы (при необходимости) и т.д.

Внесение любых изменений в Систему осуществляется в соответствии с Единым регламентом оказания услуг.

Исполнитель при обновлении СПО должен:

- разработать план обновления;
- провести обновление тестового контура;
- протестировать успешность установки обновления на тестовый контур;
- сформировать ЗНИ в СУИ ПК;
- согласовать план обновления, содержащий информацию по вносимым изменениям (время начала и завершения работ, перечень работ, выполняемых в рамках обновления с указанием сроков, выводимый функционал, влияние на Пользователей, контакты ответственных за данные работы специалистов), и ЗНИ с Заказчиком;
- оповестить заинтересованных лиц о начале проведения работ;
- провести соответствующее обновление СПО на основном (промышленном) контуре в сроки, установленные в плане обновления;
- протестировать успешность установки обновления;
- оповестить заинтересованных лиц о завершении проведения работ;
- актуализировать документацию (описание архитектуры, методика проведения нагрузочного тестирования, анкеты постановки на мониторинг и иные документы) (при необходимости).

Любые изменения или обновления версий СПО на основном (промышленном) контуре Системы Заказчика должны применяться только в случае успешного проведения аналогичных работ на тестовом контуре.

Результаты внесения изменений отображаются в соответствующей записи в СУИ ПК и вносятся в Журнал обновления Системы Приложения Б к ТЗ (Таблица Б.10) в составе Отчёта об уровне оказания услуг.

В случае наличия разногласий сторон приоритетной является информация из СУИ ПК.

4.2.2.5.2. Устранение уязвимостей Системы по запросу Заказчика

Заказчик может направить запрос в СУИ ПК для устранения уязвимостей ПО Системы. Исполнитель должен устранить выявленные Заказчиком при мониторинге информационной безопасности ЦОД ППК уязвимости в ПО Системы:

- в отношении уязвимостей программных средств, которым присвоен критический уровень критичности, рекомендуется принять меры по их устранению в течение 24 часов;
- в отношении уязвимостей программных средств, которым присвоен высокий уровень критичности, рекомендуется принять меры по их устранению в течение 7 дней;
- в отношении уязвимостей программных средств, которым присвоен средний уровень критичности, рекомендуется принять меры по их устранению в течение 4 недель;
- в отношении уязвимостей программных средств, которым присвоен низкий уровень критичности, рекомендуется принять меры по их устранению в течение 4 месяцев.

Уязвимости программных средств могут быть устранены путем обновления ПО Системы по процедуре, предусмотренной пунктом 4.2.2.5.1 ТЗ, или принятия компенсирующих организационных и технических мер.

Исполнитель вправе изменить уровень критичности уязвимости по согласованию с Заказчиком через СУИ ПК с обоснованием причин такого изменения. Для согласования изменений заявка переводится в режим ожидания, данный период времени не учитывается при оценке срока устранения уязвимостей Системы.

В случае устранения уязвимостей программных средств путем обновления Системы заявка на устранение уязвимостей переводится в статус ожидания (после уведомления Заказчика любым способом по усмотрению Заказчика с обоснованием причин ожидания).

Период времени, необходимый для подготовки обновления Системы, не включается в расчет срока устранения уязвимостей.

Если по результатам анализа уязвимостей Исполнителем выявлена необходимость доработки программного кода или функционала Системы, то заявка на устранение уязвимостей закрывается Исполнителем с решением об устранении уязвимостей в рамках контракта на развитие Системы. Выявленная уязвимость должна быть включена в план развития Системы.

Результаты устранения уязвимостей ПО Системы отображаются в соответствующей записи в СУИ ПК и вносятся в Журнал устранения уязвимостей Систем Приложения Б к ТЗ (Таблица Б.12) в составе Отчета об уровне оказания услуг.

В случае наличия разногласий сторон приоритетной является информация из СУИ ПК.

5. Подготовительные мероприятия и этапы оказания услуг

5.1. Подготовительные мероприятия

Подготовительные мероприятия к оказанию услуг по сопровождению и эксплуатации Системы приведены в таблице ниже (Таблица 10).

Таблица 10 – Подготовительные мероприятия⁴

Наименование	Раздел ТЗ	Отчётная документация ⁵	Сроки Подготовительных мероприятий	Сроки предоставления отчетной документации Исполнителем	Сроки согласования/ подписания ⁶ отчетной документации Заказчиком
Мероприятия по подготовке к оказанию услуг по сопровождению и эксплуатации Системы	4.2.1	– Перечень уполномоченных специалистов Исполнителя; – Анкета резервного копирования виртуальных машин; – Анкета постановки на инфраструктурный мониторинг; – Анкета постановки на функциональный мониторинг; – Анкета подключения к системе управления репозиториями кода; – Анкета настройки очереди в СУИ ПК;	22.01.2027 - 28.01.2027 (7 календарных дней)	Не позднее 04.02.2027	Не позднее 11.02.2027 (при условии соответствия документации требованиям ТЗ)

оказания услуг»

³ Список виртуальных машин для контрольного восстановления указывается в документе «Единый регламент оказания услуг»

⁴ Подготовительные мероприятия оплате не подлежат

⁵⁶ Порядок оформления и предъявления отчетной документации обозначен в п.1.8 настоящего ТЗ

⁶

Наименование	Раздел ТЗ	Отчётная документация	Сроки Подготовительных мероприятий	Сроки предоставления отчетной документации Исполнителем	Сроки согласования/ подписания отчетной документации Заказчиком
		– Анкета настройки нагрузочного тестирования; – Анкета предоставления доступа к виртуальным машинам; – Единый регламент оказания услуг; – Протокол проверки результатов Подготовительных мероприятий			

5.2. Этапы оказания услуг

Этапы оказания услуг по сопровождению и эксплуатации Системы приведены в таблице ниже (Таблица 11):

Таблица 11 – Этапы оказания услуг

Наименование услуги	Раздел ТЗ	Отчетная документация и материалы ⁷	Сроки оказания услуг
1 (первый) этап			
– Услуга по поддержке Пользователей; – Услуга по решению инцидентов; – Услуга по мониторингу и обеспечению доступности и	4.2.2	– Отчет об уровне оказания услуг; – Актуализированные версии документации, разработанной на Подготовительных мероприятиях (при необходимости); – Актуализированные версии документов на систему (при необходимости); – Актуализированный документ «Описание архитектуры	29.01.2027 - 28.05.2027 (120 календарных дней)

Наименование услуги	Раздел ТЗ	Отчетная документация и материалы	Сроки оказания услуг
работоспособности (производительности); – Услуга по регламентному обслуживанию; – Услуга по обеспечению обновления Системы и устранению уязвимостей Системы по запросу Заказчик		системы» (при необходимости); – Документ о приемке*	
2 (второй) этап			
– Услуга по поддержке Пользователей; – Услуга по решению инцидентов; – Услуга по мониторингу и обеспечению доступности и работоспособности (производительности) Системы; – Услуга по регламентному обслуживанию; – Услуга по обеспечению обновления Системы и устранению уязвимостей Системы по запросу Заказчик	4.2.2	– Отчет об уровне оказания услуг; – Актуализированные версии документации, разработанной на Подготовительных мероприятиях и 1 этапе (при необходимости); – Актуализированные версии документов на Систему (при необходимости); – Актуализированный документ «Описание архитектуры системы» (при необходимости); – Документ о приёмке*	29.05.2027 - 25.09.2027 (120 календарных дней)
3 (третий) этап			
– Услуга по поддержке Пользователей; – Услуга по решению инцидентов; – Услуга по мониторингу и	4.2.2	– Отчет об уровне оказания услуг; – Актуализированные версии документации, разработанной на Подготовительных мероприятиях, на 1-2 этапах (при необходимости); – Актуализированные версии документов на систему (при	26.09.2027 - 23.01.2028 (120 календарных дней)

Наименование услуги	Раздел ТЗ	Отчетная документация и материалы	Сроки оказания услуг
обеспечению доступности и работоспособности (производительности) Системы; – Услуга по регламентному обслуживанию; – Услуга по обеспечению обновления Системы и устранению уязвимостей Системы по запросу Заказчик		необходимости); – Актуализированный документ «Описание архитектуры системы» (при необходимости); – Документ о приемке*; – Акт уничтожения носителя конфиденциальной информации (при необходимости) **; – Акт передачи доступов ***, включающий реквизиты доступа: - к Системе; - к серверам (в разрезе серверов); - к БД (в разрезе серверов); - к системе мониторинга Заказчика; – - иные учетные записи.	
* Оформляется в соответствии с пунктом 1.8 настоящего ТЗ. ** Акт уничтожения носителя конфиденциальной информации, подготовленный Исполнителем в произвольной форме, предоставляется Заказчику в составе отчетной документации последнего этапа или в случае расторжения Контракта (при необходимости). *** Акт передачи доступов (Приложение Г к настоящему ТЗ) предоставляется Исполнителем Заказчику любым способом по усмотрению Заказчика за 5 рабочих дней до окончания последнего этапа (или в случае расторжения Контракта). С момента передачи атрибутов Заказчику Исполнитель не вправе их менять. Атрибуты доступа в последний день оказания услуг подлежат уничтожению Исполнителем.			

6. Порядок контроля и приёмки оказанных услуг

6.1. Требования к приёмке результатов оказания услуг

Порядок сдачи и приёмки оказанных услуг Исполнителем определяется Контрактом и настоящим ТЗ.

По завершении выполнения Подготовительных мероприятий Исполнитель должен предоставить Заказчику перечень документов в соответствии с пунктом 5.1 настоящего ТЗ.

Исполнитель по результатам оказания услуг по каждому этапу должен предоставить Заказчику Отчет об уровне оказания услуг, сформированный в соответствии с методикой оценки качества оказания услуг (раздел 7 настоящего ТЗ) по форме согласно Приложению Б к ТЗ.

В состав Отчета об уровне оказания услуг входят документы:

- Журнал обращений Пользователей (Приложение Б, Таблица Б.3);
- Журнал по решению инцидентов (Приложение Б, Таблица Б.4);
- Отчет о недоступности Системы (Приложение Б, Таблица Б.5);
- Журнал резервного копирования баз данных Системы (Приложение Б, Таблица Б.6);
- Журнал проверок резервных копий (Приложение Б, Таблица Б.7);
- Журнал контрольного восстановления виртуальных машин Системы из резервной копии (Приложение Б, Таблица Б.8);
- Журнал нагрузочного тестирования (Приложение Б, Таблица Б.9);
- Журнал обновления Системы (Приложение Б, Таблица Б.10);
- Журнал исключенных заявок (Приложение Б, Таблица Б.11);
- Журнал устранения уязвимостей Системы (Приложение Б, Таблица Б.12).

Если при проверке установлены неактуальность, противоречивость, недостоверность, несоответствие требованиям Контракта, ТЗ, либо неполнота сведений, представленных в отчётной документации, Заказчик в порядке, определённом Контрактом, возвращает Исполнителю отчётную документацию на доработку с указанием причин отказа в приемке отчётной документации. В этом случае приёмка отчётной документации откладывается в порядке, определённом Контрактом, до момента полного устранения замечаний Заказчика по представленной отчётной документации.

Приёмка результатов оказания услуг по каждому этапу оформляется документом о приёмке по требованиям в соответствии с пунктом 1.8 ТЗ.

6.2. Порядок организации дополнительного контроля

В ходе оказания услуг Исполнителем Заказчик вправе:

- направлять контрольные обращения Пользователя и осуществлять оценку качества их обработки;
- проводить контроль качества оказания услуг по отдельным обращениям Пользователей.

7. Методика оценки качества оказанных услуг

Для оценки качества сопровождения и эксплуатации Системы применяются следующие метрики, приведённые в таблице ниже (Таблица 12).

Таблица 12 – Метрики качества сопровождения и эксплуатации

№ п/п	Метрика	Параметр, от которого зависит метрика	Объем (количество) нарушений	Значение метрики Q_i	Вес метрики, P_i
1	Количество нарушений сроков по решению обращений Пользователей	Количество зафиксированных случаев нарушения регламентных сроков обработки обращений по услуге поддержки Пользователей	от 0 до 1,99 %	1	0,2
			от 2 до 4 %	0,5	
			Более 4 %	0	
2	Нарушение сроков решения обращений Пользователей	Максимальное время нарушения регламентных сроков обработки обращений по услуге поддержки Пользователей	от 0 до 8 ч.	1	0,1
			Более 8 ч.	0	
3	Количество нарушений сроков решения инцидентов	Количество зафиксированных случаев нарушения регламентных сроков решения инцидентов в рамках услуги по решению инцидентов	от 0 до 8 ед.	1	0,2
			от 9 до 16 ед.	0,5	
			Более 16 ед.	0	
4	Нарушение сроков решения инцидентов для приоритета «Критический»	Максимальное время нарушения регламентных сроков решения инцидентов в рамках услуги по решению инцидентов, для приоритета «Критический»	от 0 до 4 ч.	1	0,2
			Более 4 ч.	0	
5	Нарушение сроков решения инцидентов для приоритета «Высокий»	Максимальное время нарушения регламентных сроков решения инцидентов в рамках услуги по решению инцидентов, для приоритета «Высокий»	от 0 до 8 ч.	1	0,1
			Более 8 ч.	0	
6	Нарушение сроков решения инцидентов для приоритета	Максимальное время нарушения регламентных сроков решения инцидентов в рамках услуги по	от 0 до 8 ч.	1	0,1
			Более 8 ч.	0	

№ п/п	Метрика	Параметр, от которого зависит метрика	Объем (количество) нарушений	Значение метрики Q_i	Вес метрики, P_i
	«Низкий»	решению инцидентов, для приоритета «Низкий»			
7	Нарушение требований Единого регламента оказания услуг в части нарушения Порядка обработки обращений и инцидентов в СУИ ПК	Количество зафиксированных случаев нарушения Порядка обработки от общего количества обращений и инцидентов	менее 10% (включительно).	1	0,1
			более 10%	0	

Показатель качества технической поддержки (QoS) рассчитывается по формуле:

где i – номер метрики;

P_i – вес i -й метрики в соответствии с таблицей выше (Таблица 12);

Q_i – значение i -й метрики в соответствии с таблицей выше (Таблица 12).

Итоговый вывод о качестве сопровождения и эксплуатации Системы формулируется в таблице ниже (Таблица 13).

Таблица 13 – Оценка качества оказания услуг

№ п/п	Критерий оценки*	Услуги оказаны надлежащим образом	Услуги оказаны ненадлежащим образом
1	Показатель качества технической поддержки, QoS	от 0,75 до 1	от 0 до 0,74
2	Общее (суммарное) время внеплановой недоступности Системы за этап	менее 57 часов (включительно)	более 57 часов
3	Максимальное время единовременной внеплановой недоступности Системы за этап	менее 4 часов (включительно)	более 4 часов
4	Нарушение требований Единого регламента оказания услуг в части периодичности резервного копирования БД Системы	Нет	Да
5	Нарушение требований Единого регламента оказания услуг в части периодичности проверок резервных копий виртуальных машин Системы	Нет	Да

№ п/п	Критерий оценки*	Услуги оказаны надлежащим образом	Услуги оказаны ненадлежащим образом
6	Нарушение требований Единого регламента оказания услуг в части периодичности выполнения контрольного восстановления виртуальных машин Системы из резервной копии	Нет	Да
7	Нарушение плана обновления Системы в части нарушения сроков плановой недоступности Системы	2 нарушения	3 и более нарушений
8	Нарушение сроков устранения уязвимостей Системы	Нет	Да
9	Нарушение требований Единого регламента оказания услуг в части периодичности выполнения нагрузочного тестирования	Нет	Да
*Нарушение каждого критерия оценки является отдельным нарушением условий Контракта.			

Приложение А

Параметры оказания услуг

А.1 Базовые параметры оказания Услуг

Базовые параметры предоставления услуг приведены ниже:

- режимы оказания услуг (Таблица А.1);
- уровень доступности (Таблица А.2);
- сроки предоставления отчётности (Таблица А.3);
- периодичность проведения регламентных мероприятий (Таблица А.4).

Таблица А.1 – Режимы оказания услуг

№	Параметр	Значение
1.	Режим работы Системы	Круглосуточно (24x7)
2.	Режим доступности услуги по поддержке Пользователей Системы	С 9:00 до 18:00 часов в Рабочие дни (время пермское) (9x5)
3.	Режим доступности услуги по решению инцидентов:	
3.1	- приоритет «Критический»	Круглосуточно(24x7)
3.2	- приоритет «Высокий»	С 9:00 до 18:00 часов в Рабочие дни (время пермское) (9x5)
3.3	- приоритет «Низкий»	С 9:00 до 18:00 часов в Рабочие дни (время пермское) (9x5)
4.	Режим доступности услуги по мониторингу и обеспечению доступности и работоспособности (производительности) Системы	Круглосуточно(24x7)
5.	Режим доступности услуги по регламентному обслуживанию	В соответствии с Единым регламентом оказания услуг
6.	Разрешенное время (окно) проведения планового регламентного обслуживания:	
6.1	- обеспечение резервного копирования Системы	В соответствии с Единым регламентом оказания услуг
6.2	- контрольное восстановление Системы из резервной копии	В соответствии с Единым регламентом оказания услуг
6.3	- нагрузочное тестирование	В соответствии с Единым регламентом оказания услуг
7.	Разрешённое время (окно) обеспечения обновления Системы и устранения уязвимостей Системы по запросу Заказчика	В соответствии с Единым регламентом оказания услуг
*Рабочий день, признаваемый таковым в соответствии с законодательством Российской Федерации.		

Таблица А.2 – Уровень доступности

№	Параметр	Значение
1.	Общее (суммарное) время внеплановой	Не более 57 часов

№	Параметр	Значение
	недоступности Системы за этап	
2.	Максимальное время единовременной внеплановой полной недоступности Системы за этап	4 часа

Таблица А.3 – Сроки предоставления отчётности

№	Параметр	Значение
1.	Предоставление отчёта об уровне оказания услуг за произвольный период	3 рабочих дня с момента получения запроса от Заказчика
2.	Предоставление подробной информации по инциденту с приоритетом «Критический»	6 рабочих часов с момента получения запроса от Заказчика
3.	Предоставление актуализированной документации	5 рабочих дней с момента получения запроса от Заказчика

Таблица А.4 – Периодичность проведения регламентных мероприятий

№	Параметр	Значение
1.	Контроль создания резервных копий виртуальных машин Системы	Еженедельно
2.	Резервное копирование БД Системы	В соответствии с Единым регламентом оказания услуг
3.	Уведомление Заказчика о проблемах резервного копирования БД Системы или виртуальных машин Системы	При выявлении проблемы
4.	Контрольное восстановление виртуальных машин Системы из резервной копии в рамках одного этапа	1 раз
5.	Нагрузочное тестирование (регламентное) в рамках одного этапа	1 раз
6.	Нагрузочное тестирование (по запросу Заказчика) в рамках одного этапа	1 раз

А.2 Регламентные сроки обработки обращений

Контрольные сроки по каждому виду обращений приведены ниже (Таблица А.5).

Таблица А.5 – Контрольные сроки обработки обращений

№	Вид обращения	Срок решения, рабочих часов
1.	Консультирование Пользователей/Заказчика/Функционального заказчика по вопросам использования и эксплуатации Системы	10 часов
2.	Настройка конфигурации Системы по запросу Пользователей/Заказчика/Функционального заказчика	20 часов
3.	Настройка прав доступа по запросу Заказчика/Функционального заказчика	8 часов
4.	Формирование выборок на основании данных Системы	30 часов

А.3 Регламентные сроки решения инцидентов

В зависимости от уровня сбоя в работе Системы инциденту присваивается один из следующих приоритетов в соответствии с таблицей ниже (Таблица А.6).

Таблица А.6 – Приоритеты инцидентов

№	Приоритет	Описание
1.	Критический	- полная недоступность СПО; - недоступность ключевого функционала⁸; - ошибки/сбои, которые приводят к полной неработоспособности всех функций СПО; - невозможность информационного обмена с СПО для ИС более 15 минут
2.	Высокий	- ошибки/сбои, которые приводят к частичному нарушению работоспособности или недоступности функций СПО; - снижение быстродействия СПО (время отклика СПО на операции превышает 5 минут); - невозможность управления правами и ролями Пользователей; - недоступность формирования отчетов
3.	Низкий	- отклонение в работе СПО, не влияющее на корректную работу функционала; - другие сбои и ошибки, затрагивающие основной функционал СПО

В зависимости от приоритета инцидентов устанавливаются следующие контрольные сроки решения инцидентов (Таблица А.7).

Таблица А.7 – Контрольные сроки решения Инцидентов

№	Приоритет	Время решения
1.	Критический	не более 4 часов
2.	Высокий	не более 10 рабочих часов
3.	Низкий	не более 24 рабочих часов

А.4 Параметры быстродействия Системы

Исполнитель должен обеспечить функционирование Системы в соответствии требованиям и параметрами, указанными в настоящем ТЗ и Едином регламенте оказания услуг.

Основные параметры быстродействия типовых операций в Системе указаны в таблице ниже (Таблица А.8).

⁸ Перечень ключевого функционала Системы приводится в Едином регламенте оказания услуг.

Таблица А.8 – Параметры быстродействия Системы

№	Наименование параметра	Значение (секунд)
1.	Среднее время открытия главных страниц сайтов	≤5
2.	Среднее время для операций поиска (выполнение поискового запроса)	≤5
3.	Среднее время для операций выгрузки отчётных форм – в зависимости от объема выгружаемых данных	≤30

А.5 Регламентные сроки устранения уязвимости Системы по запросу Заказчика

Заявке на устранение уязвимостей программных средств присваивается один из следующих уровней критичности в соответствии с таблицей ниже (Таблица А.9).

Таблица А.9 – Устранение уязвимостей Системы по запросу Заказчика

№ п/п	Наименование параметра	Время решения
1	Критический уровень критичности	Не более 24 часов
2	Высокий уровень критичности	Не более 7 дней
3	Средний уровень критичности	Не более 4 недель
4	Низкий уровень критичности	Не более 4 месяцев

Приложение Б

ШАБЛОН

Отчет об уровне оказания услуг⁹

Отчет об уровне оказания услуг за ____ этап в период с «__» _____ по «__» _____.

Метрики качества сопровождения и эксплуатации Системы и Оценка качества оказания услуг представлены в таблицах ниже.

Таблица Б.1–Метрики качества сопровождения и эксплуатации Системы

№	Метрика	Вес метрики, P _i	Значение метрики, Q _i	Показатель качества сервиса, QoS _i
1	Количество нарушений сроков по решению обращений Пользователей	0,2		
2	Нарушение сроков решения обращений Пользователей	0,1		
3	Количество нарушений сроков решения инцидентов	0,2		
4	Нарушение сроков решения инцидентов, для приоритета «Критический»	0,2		
5	Нарушение сроков решения инцидентов, для приоритета «Высокий»	0,1		
6	Нарушение сроков решения инцидентов, для приоритета «Низкий»	0,1		
7	Нарушение требований Единого регламента оказания услуг в части нарушения Порядка обработки обращений и инцидентов в СУИ ПК	0,1		
Итоговый показатель качества, QoS:				

Таблица Б.2 – Оценка качества оказания услуг

№	Параметр	Значение
1	Показатель качества технической поддержки, QoS	[__]
2	Общее (суммарное) время внеплановой недоступности Системы за этап	[____]
3	Максимальное время единовременной внеплановой недоступности Системы за этап	[____]

⁹ Отчет об уровне оказания услуг и приложения к нему формируются по результатам оказания услуг 1 – 3 этапов. Порядок оформления и предъявления отчетной документации обозначен в п.1.8 настоящего ТЗ

4	Нарушение требований Единого регламента оказания услуг в части периодичности резервного копирования БД Системы	[Нет/Да]
5	Нарушение требований Единого регламента оказания услуг в части периодичности проверок резервных копий виртуальных машин Системы	[Нет/Да]
6	Нарушение требований Единого регламента оказания услуг в части периодичности выполнения контрольного восстановления виртуальных машин Системы из резервной копии	[Нет/Да]
7	Нарушение плана обновления Системы в части нарушения сроков плановой недоступности Системы	[_____]
8	Нарушение сроков устранения уязвимостей Системы	[Нет/Да]
9	Нарушение требований Единого регламента оказания услуг в части периодичности выполнения нагрузочного тестирования	[Нет/Да]
Итоговая оценка:		[Услуги оказаны надлежащим образом/Услуги оказаны ненадлежащим образом]

Приложение 1
к Отчету об уровне оказания услуг

Журнал обращений Пользователей

Наименование Исполнителя за ____ этап в период с _____ по _____ оказал(о) Услугу по поддержке Пользователей в объеме, указанном в таблице ниже (Таблица Б.3).

Таблица Б.3 – Журнал обращений Пользователей

№ п/п	Номер записи СУИ ПК	Статус	Инициатор обращения	Вид обращения	Краткое описание обращения	ФИО Исполнителя	Дата и время регистрации обращения	Дата и время решения обращения	Дата и время закрытия обращения	Контрольный срок обработки обращения (часов: минут)	Фактический срок обработки обращения (часов: минут)	Отклонение фактического срока от контрольного (часов: минут)	Нарушение Порядка обработки обращений в СУИ ПК (да/нет)
1.													
2.													

ИТОГО зарегистрировано	[]
ИТОГО решено	[]
Количество нарушений сроков по решению обращений пользователей, ед.	[] [] %
Значение метрики Q₁	[]
Нарушение сроков решения обращений пользователей, час.	[]
Значение метрики Q₂	[]
Количество зафиксированных случаев нарушения требований Единого регламента оказания услуг в части Порядка обработки обращений в СУИ ПК	[]

ШАБЛОН
Приложение 2
к Отчету об уровне оказания услуг

Журнал по решению инцидентов

Наименование Исполнителя за ____ этап в период с _____ по _____ оказал(о) Услугу по решению инцидентов в объеме, указанном в таблице ниже (Таблица Б.4).

Таблица Б.4 – Журнал по решению инцидентов

№ п/п	Номер записи СУИ ПК	Статус	Приоритет инцидента	Инициатор инцидента	Краткое описание инцидента	ФИО Исполнителя	Дата и время регистрации инцидентов	Дата и время решения инцидента	Дата и время закрытия инцидента	Контрольный срок обработки инцидента (часов: минут)	Фактический срок обработки инцидента (часов: минут)	Отклонение фактического срока от контрольного (часов: минут)	Нарушение Порядка обработки инцидентов в СУИ ПК (да/нет)
1.													
2.													

ИТОГО зарегистрировано	
ИТОГО решено	
Количество нарушений сроков решения инцидентов, ед.	
Значение метрики Q ₃	
Нарушение сроков решения инцидентов, для приоритета «Критический», час.	
Значение метрики Q ₄	
Нарушение сроков решения инцидентов, для приоритета «Высокий», час.	
Значение метрики Q ₅	
Нарушение сроков решения инцидентов, для приоритета «Низкий», час.	
Значение метрики Q ₆	
Количество зафиксированных случаев нарушения требований Единого регламента оказания услуг в части Порядка обработки инцидентов в СУИ ПК	

Приложение 3
к Отчету об оказанных услугах

Отчет о недоступности Системы

Отчет о недоступности Системы сформирован за ____ этап в период с «__» _____ по «__» _____ на основе данных СУИ ПК и системы мониторинга и представлен в таблице ниже (Таблица Б.5).

Таблица Б.5 – Отчет о недоступности Системы

№ п/п	Номер записи в СУИ ПК	Дата и время зафиксированного в системе мониторинга случая недоступности		Время недоступности Системы согласно данным системы мониторинга (часы:минуты)	Учитываемое время недоступности Системы (часы:минуты)	Внеплановая недоступность (да/нет)	Причина
		начало недоступности	окончание недоступности				
1.							
2.							

Общее время недоступности Системы (часы: минуты)	[]
Общее (суммарное) время внеплановой недоступности Системы (часы: минуты)	[]
Максимальное время единовременной внеплановой недоступности Системы (часы: минуты)	[]

Приложение 4
к Отчету об уровне оказания услуг

Журнал резервного копирования баз данных Системы

Журнал резервного копирования баз данных Системы сформирован за ____ этап в период с «__» _____ по «__» _____ и представлен в таблице ниже (Таблица Б.6).

Таблица Б.6 – Журнал резервного копирования баз данных Системы

№ п/п	Номер записи СУИ ПК	Дата и время резервного копирования	Краткая информация о резервной копии	ФИО осуществившего резервное копирование	Результат резервного копирования	Комментарий
1.						
2.						

Количество выполненных операций за этап	[]
Нарушений требований Единого регламента оказания услуг в части периодичности резервного копирования БД Системы	[]

Приложение 5
к Отчету об уровне оказания услуг

Журнал проверок резервных копий

Журнал проверок резервных копий сформирован за ____ этап в период с «__» _____ по «__» _____ и представлен в таблице ниже (Таблица Б.7).

Таблица Б.7 – Сведения о результатах проверки резервной копии виртуальных машин Системы

№ п/п	Номер записи СУИ ПК	Дата и время регистрации заявки	Статус	ФИО осуществившего проверку резервной копии	Наименование виртуальной машины	Дата и время проверки резервной копии	Результат проверки	Комментарий
1.								
2.								

Количество выполненных операций за этап	[]
Нарушений требований Единого регламента оказания услуг в части периодичности проверок резервных копий виртуальных машин Системы	[]

Журнал контрольного восстановления виртуальных машин Системы из резервной копии

Журнал контрольного восстановления виртуальных машин Системы из резервных копий сформирован за ____этап в период с «__» _____ по «__» _____ и представлен в таблице ниже (Таблица Б.8).

Таблица Б.8 – Сведения о результатах контрольного восстановления виртуальных машин Системы из резервной копии

№ п/п	Номер записи СУИ ПК	Дата и время регистрации заявки	Статус	Дата и время контрольного восстановления виртуальных машин Системы из резервных копий	ФИО осуществившего контрольное восстановление виртуальных машин Системы из резервной копии	Плановое восстановление виртуальных машин Системы из резервных копий (да/нет)	Краткая информация о резервной копии	Результат контрольного восстановления из резервной копии	Комментарий
1.									
2.									

Количество выполненных операций за этап	
Нарушений требований Единого регламента оказания услуг в части периодичности выполнения контрольного восстановления виртуальных машин Системы из резервной копии	

Приложение 7
к Отчету об уровне оказания услуг

Журнал нагрузочного тестирования Системы

Журнал нагрузочного тестирования Системы сформирован за ____этап в период с «__» _____ по «__» _____ и представлен в таблице ниже (Таблица Б.9).

Таблица Б.9 – Сведения о нагрузочном тестировании Системы

№ п/п	Номер записи СУИ ПК	Дата и время регистрации заявки	Статус	Дата и время нагрузочного тестирования	ФИО осуществившего нагрузочное тестирование	Плановое нагрузочное тестирование (да/нет)	Результат нагрузочного тестирования	Комментарий
1.								
2.								

Количество выполненных операций за этап	[]
Нарушений требований Единого регламента оказания услуг в части периодичности выполнения нагрузочного тестирования	[]

Приложение 8
к Отчету об уровне оказания услуг

Журнал обновления Системы

Журнал обновлении Системы сформирован за ____этап в период с «__» _____ по «__» _____ и представлен в таблице ниже (Таблица Б.10).

Таблица Б.10 – Сведения об обновлениях Системы

№ п/п	Номер записи СУИ ПК	Дата и время регистрации заявки	Статус	Дата и время обновления	Краткое описание обновления	Результат обновления	Нарушение плана обновления (да/нет)	Нарушение сроков обновления (да/нет)	Комментарий
1.									
2.									

Количество выполненных операций за этап	[]
Нарушений сроков обновления	[]
Нарушений плана обновления Системы, в части нарушения сроков плановой недоступности Системы	[]

Приложение 9
к Отчету об уровне оказания услуг

Журнал исключенных заявок

Журнал исключенных заявок сформирован за ____ этап в период с «__» _____ по «__» _____ и представлен в таблице ниже (Таблица Б.11).

Таблица Б. 11 – Сведения об исключенных заявках

№ п/п	Номер записи СУИ ПК	Статус	Краткое описание заявки	Решение заявки	Дата и время регистрации заявки	Дата и время решения заявки	Комментарий
1.							
2.							

Количество исключенных заявок за этап	[]
--	-----

Приложение 9
к Отчету об уровне оказания услуг

Журнал устранения уязвимостей Системы

Журнал устранения уязвимостей Систем сформирован за ____этап в период с «__» _____ по «__» _____ и представлен в таблице ниже (Таблица Б.12).

Таблица Б.12– Сведения об устранении уязвимостей Системы

№ п/п	Номер записи СУИ ПК	Наименование Системы	Дата и время регистрации заявки	Статус	Дата и время устранения уязвимостей Системы	Краткое описание выявленной уязвимости	Результат устранения уязвимостей Системы	Нарушение сроков устранения уязвимостей Системы (да/нет)	Комментарий
1.									
2.									

Количество выполненных операций за этап	[]
Нарушений сроков устранения уязвимостей Системы	[]

Приложение В

Шаблон

Протокол проверки результатов Подготовительных мероприятий

г. Пермь «___» _____ 20__ г.

Гражданско-правовой договор от _____ № _____
_____ (далее – Контракт).

Заказчик – _____.

Исполнитель – _____.

Согласно Контракту объектом оказания услуг по сопровождению и эксплуатации является информационная система (далее – Система):

_____.

Настоящий Протокол содержит результаты проверки Подготовительных мероприятий (Таблица В.1).

Таблица В.1 – Протокол проверки результатов

№	Подготовительные мероприятия	Результат проверки
1.	Определить и направить официальным письмом Заказчику документ «Перечень уполномоченных специалистов Исполнителя», содержащий контактную информацию (ФИО, должность, адрес рабочей электронной почты, номер телефона) лиц, ответственных за оказание услуг со стороны Исполнителя	Выполнено/ Не выполнено
2.	Запросить у Заказчика проектную и эксплуатационную документацию на Систему	Выполнено/ Не выполнено
3.	Запросить официальным письмом список ответственных лиц со стороны Заказчика для подготовки Исполнителем требуемой в соответствии с пунктом 5.1 ТЗ документации	Выполнено/ Не выполнено
4.	Обеспечить актуализацию или разработку (в случае отсутствия у Заказчика анкет) Анкеты резервного копирования виртуальных машин, Анкеты постановки на инфраструктурный мониторинг, Анкеты постановки на функциональный мониторинг, Анкеты настройки очереди в СУИ ПК, Анкеты подключения к системе управления репозиториями кода, Анкеты настройки нагрузочного тестирования, Анкеты предоставления доступа к виртуальным машинам.	Выполнено/ Не выполнено
5.	Запросить у Заказчика доступ к СУИ ПК ответственным специалистам Исполнителя	Выполнено/ Не выполнено
6.	Разработать и согласовать с Заказчиком любым способом по усмотрению Заказчика Единый регламент оказания услуг	Выполнено/ Не выполнено

№	Подготовительные мероприятия	Результат проверки
7.	Направить запрос Заказчику на дополнительную настройку СУИ ПК в соответствии с Графиком выполнений регламентных мероприятий и Матрицей эскалации инцидентов для обеспечения поддержки Пользователей и непрерывного функционирования Системы	Выполнено/ Не выполнено
8.	Запросить у Заказчика доступ к Системе ответственным специалистам Исполнителя путем направления соответствующих запросов посредством РСАА ПК (при необходимости)	Выполнено/ Не выполнено
9.	Запросить у Заказчика доступ к виртуальным машинам Системы ответственным специалистам Исполнителя (при необходимости)	Выполнено/ Не выполнено
10.	Запросить у Заказчика доступ к БД Системы ответственным специалистам Исполнителя (при необходимости)	Выполнено/Не выполнено/Нет необходимости
11.	Запросить доступ к системе мониторинга Заказчика для подключения ответственных специалистов Исполнителя	Выполнено/Не выполнено
12.	Направить запрос Заказчику на дополнительную настройку системы мониторинга. По завершению настройки Исполнитель осуществляет проверку средств мониторинга	Выполнено/Не выполнено
13.	Направить запрос Заказчику на дополнительную настройку регламентных мероприятий	Выполнено/Не выполнено
14.	Направить запрос Заказчику на подключение к системе управления репозиториями кода	Выполнено/Не выполнено

Заказчик

/Должность/

_____ /Ф.И.О/

М.П.

« ____ » _____ 202_г.

Исполнитель

/Должность/

_____ /Ф.И.О/

М.П.

« ____ » _____ 202_г.

Приложение Г

Шаблон

Акт передачи доступов

г. Пермь «___» _____ 20__ г.

Гражданско-правовой договор от _____ № _____
_____ (далее – Контракт).

Заказчик – _____.

Исполнитель – _____.

Согласно Контракту объектом оказания услуг по сопровождению и эксплуатации является информационная система (далее – Система):

_____.

Настоящий Акт содержит реквизиты доступов, переданных Исполнителем Заказчику в рамках заключительного этапа оказания услуг/при расторжении Контракта (выбрать) (Таблица Г.1).

Таблица Г.1 – Реквизиты доступов

№	Доступы	Реквизиты
1	Адрес Системы: - основной (промышленный) контур - тестовый контур	
2	Учетные данные для доступа к Системе	
3	Учетные данные для доступа к серверам (в разрезе серверов): - название ВМ, IP-адрес - пароль доступа	
4	Учетные данные для доступа к БД (в разрезе серверов)	
5	Учетные данные для доступа к системе мониторинга Заказчика	
6	Иные учетные записи	

Заказчик

/Должность/

_____/Ф.И.О/

М.П.

«___» _____ 202__ г.

Исполнитель

/Должность/

_____/Ф.И.О/

М.П.

«___» _____ 202__ г.