

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГКУ КК "Цифровая Кубань"

_____ А.С. Меркурьев
"_____" _____ 2026 г.
М.П.

ОПИСАНИЕ ОБЪЕКТА ЗАКУПКИ

Объект закупки: Оказание услуг по сопровождению государственной информационной системы поддержки оказания государственных и муниципальных услуг для нужд Краснодарского края.

№ п/п	Наименование закупаемых услуг, работ, входящих в объект закупки	Код по ОКПД 2 / Код позиции КТРУ	Требования, установленные к функциональным, техническим характеристикам закупаемых услуг, работ, входящих в объект закупки	Требования, установленные к качественным характеристикам закупаемых услуг, работ, входящих в объект закупки	Ед. изм.	Необходимый объем, количество
1	2	3	4	5	6	7
1	Сопровождение государственной информационной системы поддержки оказания государственных и муниципальных услуг для нужд Краснодарского края	62.02.30.000 /-	Согласно требованиям, установленным к функциональным, техническим характеристикам закупаемых услуг, работ, входящих в объект закупки, изложенным ниже	Согласно требованиям, установленным к качественным характеристикам закупаемых услуг, работ, входящих в объект закупки, изложенным ниже	мес.	12

Требования, установленные к функциональным, техническим, качественным характеристикам закупаемых услуг, входящих в объект закупки

№ п/п	Наименование показателя	Требования, установленные к функциональным, техническим и качественным характеристикам закупаемых услуг, входящих в описание объекта закупки
1.	Наименование закупаемых услуг, входящих в Описание объекта закупки	Сопровождение государственной информационной системы поддержки оказания государственных и муниципальных услуг для нужд Краснодарского края.
2.	Цель использования оказываемых услуг	Обеспечение устойчивого (бесперебойного) функционирования информационной системы. Формирование эффективной системы государственного управления на основе использования информационных и телекоммуникационных

		технологий. Обеспечение взаимодействия граждан и организаций с исполнительными органами власти Краснодарского края на основе информационных и телекоммуникационных технологий.
3.	Срок оказания услуг	С 1 декабря 2026 г. по 30 ноября 2027 г.
4.	Место оказания услуг	Удаленно по месту нахождения Исполнителя.
5.	Требования к месту оказания услуг	Исполнитель осуществляет оказание услуг удаленно, с аттестованных по требованиям информационной безопасности автоматизированных рабочих мест, соответствующих классу защищенности государственной информационной системы и уровню защищенности персональных данных при их обработке в государственной информационной системе подключенных к информационным ресурсам РМС ОГВ только при наличии зашифрованного канала связи между рабочим местом Исполнителя и серверным оборудованием Заказчика. Все виртуальные машины и программное обеспечение функционируют в пределах контура РМС ОГВ.
6.	Термины, определения и сокращения, используемые для описания услуг, входящих в объект закупки	АСУЗ - (автоматизированная система учета заявок) – онлайн-система для организации процесса взаимодействия с пользователями Системы, позволяющая регистрировать обращения/заявки и отслеживать статус их обработки. БД – база данных. ГИС ГМП – Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах. Заказчик – Государственное казенное учреждение Краснодарского края "Цифровая Кубань". Инцидент – любое событие, не являющееся частью стандартных операций по предоставлению услуг, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества этих услуг. ИС – информационная система. ГИС УНП КК – государственная информационная система поддержки оказания государственных и муниципальных услуг для нужд Краснодарского края, предназначенная для учёта начислений, реквизитов услуг и фактов оплаты физическими и юридическими лицами государственных услуг, пошлин, денежных платежей (штрафов), сборов и иных платных услуг, а также для информационно-технологического взаимодействия с ГИС ГМП. ПО – программное обеспечение. РМС ОГВ – Региональная мультисервисная сеть органов государственной власти Краснодарского края. РФ – Российская Федерация. ОИВ КК – органы исполнительной власти Краснодарского края. ОМСУ - органы местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края Исполнитель - юридическое/физическое лицо,

		индивидуальный предприниматель, у которого с Заказчиком заключен государственный контракт на оказание услуг. Пользователи – сотрудники органов исполнительной власти Краснодарского края, сотрудники органов местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края. Администраторы – сотрудники органов исполнительной власти Краснодарского края, сотрудники Заказчика, имеющие административные права в Системе, в том числе на создание, изменение и удаление учетных записей. Система – Информационная система поддержки оказания государственных и муниципальных услуг для нужд Краснодарского края. Системное (общее) программное обеспечение – операционные системы, системы управления базами данных, веб-серверы. СУБД – система управления базами данными. ЦОД – центр обработки данных. ЦП – центральный процессор. ЭП – электронная подпись.
7.	Нормативно-правовые основания создания и функционирования Системы	1. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации"; 2. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"; 3. Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ "Об электронной подписи"; 4. Постановление Правительства РФ от 08.06.2011 № 451 "Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме"; 5. Постановление Правительства РФ от 08.09.2010 № 697 "О единой системе межведомственного электронного взаимодействия".
8.	Описание Системы	ГИС УНП КК разработана с использованием языка программирования Java с применением фреймворка Spring, технологии контейнеризации не применяются. В ГИС УНП КК используется трехуровневая технология (клиент - сервер приложений - база данных, клиент - тонкий). Система создана на основе программного продукта "Учет начислений и платежей". Структура программного продукта "Учет начислений и платежей" включает в себя следующие компоненты: • администрирования – для обеспечения настройки функциональных возможностей программного продукта "Учет начислений и платежей", настройки системных параметров и разграничения прав доступа Пользователей;

- нормативно – справочной информации – для обеспечения ведения справочников и классификаторов;
- доступа к данным – для обеспечения доступа к функциям и данным программного продукта "Учет начислений и платежей";
- обработки и хранения данных – для обеспечения ведения каталога услуг, реестра извещений о начислениях, реестра извещений об оплате и результатов квитирования;
- интеграции с ВИС – для обеспечения взаимодействия с ГИС ГМП, ВИС поставщиков услуг;
- мониторинга данных – для обеспечения формирования отчетов;
- протоколирования – для обеспечения протоколирования действий Пользователей и работы программного продукта "Учет начислений и платежей".

В состав ГИС УНП КК включены:

№ п/п	Наименование	Количество
1.	Сервер управления базами данных	2
2.	Сервер приложений	2
3	Сервер узла СМЭВ	2
4.	Сервер администрирования и криптографии	1

ГИС УНП КК развернута на серверах с операционной системой Альт, эксплуатируемая СУБД PostgresPro Standard, используемое ПО для сервера приложений Libercat Certified. среда исполнения Axiom JDK Certified server. Обмен информационными сообщениями с внешними ИС осуществляется в формате XML с использованием протоколов HTTP, SOAP через веб сервис ГИС УНП.

ГИС УНП КК осуществляет взаимодействие со следующими внешними информационными системами:

- государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах;
- государственная информационная система Краснодарского края "Портал государственных услуг (функций) Краснодарского края";
- программный комплекс для мобильных устройств "Моя Кубань"

Взаимодействие со СМЭВ осуществляется на основании методических документов, опубликованных в Единой системе контекстных справок, расположенной по адресу info.gosuslugi.ru

Комплексная информация о ГИС УНП КК размещена в государственном реестре информационных систем Краснодарского края по адресу <https://ris.krasnodar.ru/>.

В случае необходимости Исполнитель запрашивает у Заказчика детализацию состава Системы и/или информацию о внешних интеграциях Системы. Заказчик в срок не более 10 (десяти) рабочих дней с даты поступления официального запроса предоставляет Исполнителю детализацию Системы и/или информацию о внешних интеграциях Системы.

		Система соответствует требованиям безопасности информации, предъявляемым к третьему классу защищенности государственной информационной системы и четвертому уровню защищенности персональных данных, при их обработке в информационной системе (аттестат соответствия от 21.10.2024 № 1645.000035.2024). Система зарегистрирована в открытом реестре программ для электронно-вычислительных машин Федеральной службы по интеллектуальной собственности Роспатент. Свидетельство о государственной регистрации от 10.04.2013 №2013613537. Правообладатель: Общество с ограниченной ответственностью «Альтернативные процессинговые системы» (ООО «Альтпрос»). Исключительные права на Систему принадлежат Обществу с ограниченной ответственностью «Альтернативные процессинговые системы» (ООО «Альтпрос»). Неисключительные права на Систему принадлежат государственному казенному учреждению Краснодарского края "Цифровая Кубань" на основании сублицензионного договора от 25.11.2022 № 4 с правом на оказания требуемых видов услуг, указанных в настоящем описании объекта закупки.
9.	Объем оказываемых Исполнителем услуг	1. Техническое сопровождение Системы при выявлении ошибок/сбоев Системы, а также при изменении нормативных и регламентирующих документов. 2. Контроль и администрирование Системы. 3. Резервное копирование приложений Системы и БД Системы, восстановление работоспособности Системы в случае сбоев, настройка БД Системы. 4. Консультационные мероприятия с пользователями Системы и администраторами Системы. Обеспечение информационной безопасности в рамках оказания услуг (указанных в п. 9 настоящего описания объекта закупки) - не предусмотрено. Предоставление исключительных/неисключительных прав, в том числе расширение прав на программное обеспечение в рамках оказания услуг (указанных в п. 9 настоящего описания объекта закупки) не предусмотрено.
9.1	Техническое сопровождение Системы при выявлении ошибок/сбоев Системы, а также при изменении нормативных и регламентирующих их документов	Исполнитель осуществляет: - обновление общего ПО на новые версии (необходимое ПО, обновления и лицензии к нему (при необходимости) предоставляются Заказчиком); - обновление лицензий ПО, в случае окончания срока их действия (необходимые ключи продления (активации) предоставляются Заказчиком); - настройку специальных скриптов, обслуживающих общее ПО и СУБД (при наличии) на серверах Системы; - извещение Заказчика о критических событиях, влияющих на работоспособность серверов и ПО, а также о возможных нарушениях функционирования Системы в результате

		обновлений, исполняемых по решению Заказчика; - уведомление Заказчика об истекающих сроках действия лицензий на ПО и сертификатов ЭП не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты окончания срока действия лицензий ПО и сертификатов ЭП; - чтение и анализ системных журналов в случае возникновения критических событий с целью уведомления Заказчика и принятия совместного решения о мерах по их устранению. Исполнитель, в течение 3 (трех) рабочих дней с даты обновления общего ПО на новые версии, предоставляет Заказчику следующую информацию: дата обновления, версия ПО до обновления, версия ПО после обновления, IP сервера, обоснование для проведения обновления ПО, комментарии по процессу обновления ПО. В случае изменения требований региональных или федеральных нормативных правовых актов, регламентирующих работу Системы, Исполнитель осуществляет внесение соответствующих изменений в функционал Системы, её настройку и адаптацию под новые форматы взаимодействия. Изменения Системы подготавливаются в виде обновления, либо новой версии Системы. Исполнитель осуществляет внесение соответствующих изменений в эксплуатационную и техническую документацию Системы в части руководства пользователя.
9.2	Контроль и администрирование Системы	Исполнитель осуществляет следующие мероприятия: - контроль работоспособности аппаратных (виртуальных) средств; - отслеживание используемого дискового пространства и информирование Заказчика о необходимости его увеличения, в случае недостаточности текущего объема; - контроль работоспособности ПО; - контроль работоспособности БД; - контроль и проверка работоспособности, а также настройка (при необходимости) криптосервиса; - создание учетных записей пользователей Системы (по запросу Заказчика) и доведение их до пользователей; - настройку учетных записей пользователей Системы (по запросу Заказчика); - удаление (при наличии технической возможности) или блокировку учетных записей пользователей Системы (по запросу Заказчика); - исправление ошибок в работе Системы (кроме ошибок на стороне оборудования и ПО пользователя, не относящихся к работоспособности Системы), - устранение сбоев в работе Системы; - корректировку данных (по запросу Заказчика); - автоматизированную загрузку и выгрузку данных (в случае наличия технической возможности функционала Системы); - обновление справочников и классификаторов Системы (в

		том числе при изменении нормативно-правовых актов); - установку и настройку ПО по запросу Заказчика или по факту наступления события, связанного со сбоем Системы; - проверку наличия критических обновлений общего программного обеспечения (при необходимости); - изменение административных настроек ПО (при необходимости). Исполнитель осуществляет контроль работоспособности всех компонентов Системы, в том числе всех существующих функциональных модулей Системы, корректность взаимодействия интеграционных модулей с внешними информационными системами, за исключением компонентов, связанных с информационной безопасностью. Исполнитель по требованию Заказчика формирует отчетные формы, в случае если действующая система отчетности не позволяет их сформировать. В случае невозможности формирования отчетной формы средствами Системы, Исполнитель, при наличии в Системе данных для запрашиваемой отчетности, обеспечивает выгрузку информации из базы данных или иным способом (вручную). Ежедневный контроль работоспособности ГИС УНП КК фиксируется в отчете¹. Исполнитель осуществляет документационное и информационное обеспечение Системы (в случае, если в процессе оказания услуг текущие документы становятся не актуальными) в части обновления документации, регламентов и инструкций. В течение срока оказания услуг Заказчик может запросить у Исполнителя провести 2 (две) демонстрации текущего функционала Системы с целью подтверждения работоспособности всех имеющихся модулей и интеграций.
9.3	Резервное копирование приложений Системы и БД Системы, восстановление работоспособности Системы в случае сбоев, настройка БД Системы.	Исполнитель в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты начала оказания услуг предоставляет Заказчику разработанный план резервного копирования Системы. При наличии технической возможности хранилище для размещения резервных копий баз данных Системы предоставляется Заказчиком. В случае отсутствия у Заказчика технической возможности хранения резервных копий баз данных Системы осуществляется Исполнителем на оборудовании Исполнителя, размещаемом в ЦОД на время оказания услуг. а) Резервное копирование приложений Системы. Исполнитель осуществляет резервное копирование приложений Системы: - в день начала оказания услуг (первое полное резервное копирование); - в день окончания оказания услуг (последнее полное резервное копирование); - перед обновлением Системы (полное резервное копирование);

¹ Таблица 1 Приложения 2 к настоящему Описанию объекта закупки

		- по заявке Заказчика. Результат выполнения процедуры резервного копирования содержит данные для восстановления Системы; б) Резервное копирование БД Системы. - в день начала оказания услуг (первое полное резервное копирование); - в день окончания оказания услуг (последнее полное резервное копирование); - перед обновлением Системы (полное резервное копирование); - ежедневное резервное копирование. Осуществляется по технологии – без остановки баз данных. Срок хранения ежедневных резервных копий не менее 7 (семи) календарных дней. - способ резервного копирования – в автоматическом режиме с помощью встроенных или сторонних программных средств. Результат выполнения процедуры резервного копирования содержит данные для восстановления. Периодически, но не реже чем 1 раз в месяц выполняется проверка наличия файлов последних (на момент проверки) резервных копий. Осуществлению резервного копирования приложений Системы и БД Системы фиксируются в отчёте². Создание экземпляра базы данных. Исполнитель осуществляет создание экземпляра базы данных Системы по запросу Заказчика. Максимальный срок исполнения устанавливается в запросе Заказчика. В случае, если запрос Заказчика не содержит максимального срока—создания экземпляра базы данных Систем, максимальный срок составляет не более 5 (пяти) рабочих дней с даты регистрации запроса от Заказчика в АСУЗ. Создание экземпляра БД выполняется с помощью средств СУБД. Восстановление работоспособности Системы в случае сбоя. Исполнитель выполняет восстановление работоспособности БД Системы и приложений Системы в целом по факту наступления события, связанного со сбоем работы Системы. Исполнитель проводит мероприятия, направленные на устранение инцидента, включая определение причин нарушений в работе Системы, восстановление работоспособности Системы средствами СУБД, восстановление работы Системы в целом. Восстановление Системы выполняется из последней резервной копии БД Системы и/или приложений Системы, созданной до нарушения работоспособности Системы. В случае восстановления Системы восстановление выполняется из последней резервной копии. Срок восстановления Системы не более 24 часов.
--	--	--

² Таблица 2 Приложения 2 к настоящему Описанию объекта закупки

		Настройка БД Системы Исполнитель осуществляет настройку БД Системы по запросу Заказчика. Максимальный срок устанавливается в запросе Заказчика. В случае, если запрос Заказчика не содержит максимального срока оказания услуг по настройке БД Системы, максимальный срок устанавливается по умолчанию и длится не более 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запроса от Заказчика. Исполнитель осуществляет следующие мероприятия (при необходимости): - настройку параметров БД Системы; - реорганизацию хранения физических и логических объектов БД Системы, не требующих изменений в структуре разработанных БД (перестроение индексов, настройка хранения объектов БД); - профилактический перезапуск или остановку БД Системы на время выполнения настроек по согласованию с Заказчиком; - другие мероприятия необходимые для настройки БД Системы.
9.4	Консультационные мероприятия с пользователями Системы и администраторам и Системы	Консультационные мероприятия проводятся дистанционно в форме вебинаров в режиме реального времени. Исполнитель проводит 2 (два) консультационных мероприятия с пользователями Системы и 2 (два) консультационных мероприятия с администраторами в течение всего срока оказания услуг. Даты проведения консультационных мероприятий (вебинаров) согласовываются с Заказчиком. Площадку для проведения вебинаров предоставляет Исполнитель и уведомляет Заказчика о проведении вебинара не менее чем за 5 (пять) рабочих дней до даты проведения вебинара. Уведомление пользователей и администраторов о вебинаре организует Заказчик. Исполнитель в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты проведения консультационного мероприятия предоставляет Заказчику видеозапись проведенного мероприятия. Видеозаписи проведенных мероприятий предоставляются Исполнителем Заказчику в электронном виде или в виде, доступном для скачивания из сети Интернет (ссылка на размещение файла в сети интернет). Результаты проведения консультационных мероприятий для Пользователей Системы подлежат отражению в отчёте³. Результаты проведения консультационных мероприятий для Администраторов Системы подлежат отражению в отчёте⁴.
10.	Общие требования к сопровождению Систем	В течение 3 (трех) рабочих дней с даты начала оказания услуг Исполнитель предоставляет Заказчику: - персональный телефонный номер и адрес электронной почты ответственного сотрудника Исполнителя; - почтовый адрес;

³ Таблица 4 Приложения 2 к настоящему Описанию объекта закупки

⁴ Таблица 5 Приложения 2 к настоящему Описанию объекта закупки

		электронный почтовый адрес; единый телефонный номер технической поддержки и адрес электронной почты службы технической поддержки пользователей Систем; АСУЗ для регистрации и отслеживания статуса выполнения обращений. Время работы линии технической поддержки Исполнителя (по московскому времени): - в рабочие дни с 9:00 до 18:00 – с понедельника по четверг, в пятницу – с 9:00 до 17:00, за исключением дней, дополнительно объявленных законами или иными нормативно-правовыми актами органов государственной власти Российской Федерации (в том числе органов государственной власти субъектов Российской Федерации), нерабочими (праздничными) или выходными днями. Продолжительность работы в предпраздничные дни - согласно Трудовому кодексу РФ. Исполнитель обеспечивает следующие способы коммуникации с Заказчиком: персональный телефонный номер и адрес электронной почты менеджера проекта – для обращения исключительно в экстренном случае при неработоспособности системы; почтовый адрес для направления официальных писем; электронный почтовый адрес для направления официальных писем; единый телефонный номер технической поддержки и адрес электронной почты службы технической поддержки пользователей Систем; АСУЗ для регистрации и отслеживания статуса выполнения заявок. Заказчик вправе выбирать любой из вышеперечисленных способов для направления обращения Исполнителю. Исполнителем для каждого обращения создается инцидент/обращение в АСУЗ. Все ответы Исполнителя на обращения Заказчика публикуются в АСУЗ. Регистрация и обработка заявок, поступающих на линию технической поддержки, осуществляется в АСУЗ Исполнителя. Каждой заявке в АСУЗ присваивается идентификационный номер для возможности отслеживания проведенных в ходе ее обработки мероприятий. В ходе обработки заявки Исполнитель посредством функционала АСУЗ взаимодействует с ее инициатором для решения задачи. При необходимости Исполнитель вправе связаться с инициатором заявки по телефону или электронной почте, запрашивать уточняющую информацию, необходимую для решения задачи. Все обращения отрабатываются Исполнителем согласно установленным срокам⁵. Работа по исполнению заявок пользователей фиксируется в
--	--	---

⁵ Приложение 1 к настоящему Описанию объекта закупки

		отчёте⁶. Обработка обращений производится по мере их поступления. Очередность обработки определяется Исполнителем. В случае поступления обращений, требующей оперативного решения, Заказчик вправе обратиться к Исполнителю для обработки его в первую очередь. Закрытие обращений осуществляется Исполнителем в следующих случаях: - по выполнении работ, необходимых для решения задачи; - по факту получения от инициатора обращения информации о решении задачи; - если от инициатора не поступила уточняющая информация в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента направления Исполнителем запроса.
11.	Плановые и неотложные работы	Система функционирует 24 часа в сутки 7 дней в неделю, за исключением случаев проведения плановых и неотложных работ, а его публичные интерфейсы доступны в сети Интернет на протяжении всего срока оказания услуг. Неотложные работы осуществляются в случае неработоспособности Системы в следствии возникновения сбоев или угрозы возникновения критических инцидентов. В случае возникновения сбоев в работоспособности Системы Исполнитель принимает меры к возвращению Системы к штатному режиму функционирования в установленные сроки.⁷ Исполнитель оповещает Заказчика о возникшем сбое (с приоритетом "Критический" и "Высокий") в работоспособности Системы любым доступным способом в течение 60 минут с момента обнаружения и подтверждения сбоя. По окончании устранения сбоев в Системе Исполнитель письменно (официальным письмом) в течение 3 (трех) рабочих дней с момента устранения сбоев уведомляет Заказчика о причинах возникновения сбоев в Системе, дате и времени восстановления работоспособности Системы. Исполнитель осуществляет плановое обслуживание в нерабочее время по усмотрению Исполнителя. Для проведения плановых работ, имеющих риск возникновения обращений, выделяется технологическое окно с 19:30 до 07:00 следующего дня (московское время). Исполнитель уведомляет (заявкой в АСУЗ и/или официальным письмом) Заказчика о дате и времени проведения плановых работ, ориентировочном времени окончания проведения плановых работ не менее чем за 3 (три) рабочих дня до даты начала проведения плановых работ. Заказчик согласовывает или отказывает в согласовании проведения плановых работ сообщением в АСУЗ и/или официальным письмом в срок не позднее чем за 1 (один) рабочий день до даты проведения плановых работ. Исполнитель не несет ответственность за сроки отработки заявок, связанных с работоспособностью сторонних систем,

⁶ Таблица 3 Приложения 2 к настоящему Описанию объекта закупки

⁷ Приложение 1 к настоящему Описанию объекта закупки

		оборудования и ПО, если проблема не вызвана нарушением работы Системы (при условии того, что Исполнитель подтвердит, что данная проблема находится на третьей стороне).
12	Требования к результатам услуг и отчётной документации	Результаты оказания услуг отражаются в отчетной документации. По окончании каждого этапа оказания услуг Исполнитель предоставляет Заказчику: - отчет по сопровождению государственной информационной системы поддержки оказания государственных и муниципальных услуг для нужд Краснодарского края по утвержденной форме (отчет предоставляется на бумажном носителе информации)⁸; По окончании оказания услуг Исполнитель предоставляет Заказчику: - последнюю полную резервную копию БД Системы и приложений Системы на электронном носителе информации; - видеозаписи консультационных мероприятий (в форме вебинара) на электронном носителе информации. - информацию о наличии или отсутствии рекомендаций по развитию Системы, улучшению технического функционала, вспомогательного программного обеспечения, информативности отчетных форм, а также перечень типовых неисправностей, которые могут возникнуть в процессе эксплуатации Системы, полученные на основании ежедневного контроля работоспособности, в течение всего срока оказания услуг. Рекомендации, либо информация об отсутствии рекомендаций предоставляется на бумажном носителе информации.

⁸ Приложение 2 к настоящему Описанию объекта закупки

ТИПЫ ОБРАЩЕНИЙ И СРОКИ ИХ ИСПОЛНЕНИЯ

Тип обращения	Приоритет	Описание обращения (критерия установки приоритета)	Максимальный срок исполнения с момента создания обращения
Консультация	Обычный	Консультирование по вопросам настройки и использования Системы	не более 2 рабочих дней
Инцидент	Критический	Ошибки/сбои, которые приводят к полной неработоспособности всех функций	не более 24 часов
	Высокий	Ошибки/сбои, следствием которых является неправильное функционирование функций ПО	не более 3 рабочих дней
	Обычный	1. Ошибка ПО, не влекущая потерю функциональности ПО. 2. Неточное соответствие функционала, описанного в технической документации, функционалу, реализованному в ПО, при этом не происходит потери функциональности ПО.	не более 5 рабочих дней
Администрирование	Обычный	Обращение на выполнение работ по обеспечению функционирования, диагностике неисправностей, установке обновлений. Работы, не попадающие под классификацию "Консультация" и "Инцидент",	не более 2 рабочих дней
Запрос информации/отчетности	Обычный	Обращение на выполнение работ по предоставлению отчетности	не более 3 рабочих дней

ОТЧЕТ

по сопровождению государственной информационной системы поддержки оказания государственных и муниципальных услуг для нужд Краснодарского края за отчетный период (этап оказания услуг) с _____20__г. по _____ 20__г.

ЕЖЕДНЕВНЫЙ КОНТРОЛЬ РАБОТОСПОСОБНОСТИ СИСТЕМЫ

Аппаратные (виртуальные средства) IP адрес и имя сервера № _____																
Программное обеспечение (серверное, общее, системное)	IP адрес (имя сервера) № __:															
	Дата *															
Объем используемого дискового пространства в разделах диска, Гб																
Объем свободного места дискового пространства, Гб																
Объем использованной оперативной памяти, Гб																
Средняя нагрузка ЦП, %																
Размер БД, Гб																
Программное обеспечение (серверное, общее, системное)																
Без сбоев/зафиксированные сбои (описание проблемы, предпринятые меры)																

* таблица заполняется за каждый календарный день этапа оказания услуг

Таблица 2

**РЕЗЕРВНОЕ КОПИРОВАНИЕ БАЗ ДАННЫХ СИСТЕМЫ И ПРИЛОЖЕНИЙ СИСТЕМЫ
за отчетный период (этап оказания услуг)**

№ п/п	Дата	Время	Имя файла	Тип копии	Место размещения (IP-адрес, директория)
1				БД	
				Приложение	

Таблица 3

Заявки за отчетный период (этап оказания услуг)

№ п/п	Номер заявки в АСУЗ	Тип обращения/приоритет	Дата и время регистрации и заявки	Дата и время выполнения заявки	Дата и время закрытия заявки	Краткое описание заявки	ФИО исполнителя	ФИО заявителя	Контактный телефон заявителя	Результат
1										

Таблица 4

**Отчет о проведении консультационного мероприятия для пользователей Системы (в форме вебинара)
за отчетный период (этап оказания услуг)**

№ п/п	Дата проведения консультационного мероприятия	Наименование консультационного мероприятия	Наименование ОИВ КК	Ф.И.О. участника
1				

Таблица 5

**Отчет о проведении консультационного мероприятия для администраторов Системы (в форме вебинара)
за отчетный период (этап оказания услуг)**

№ п/п	Дата проведения консультационного мероприятия	Наименование консультационного мероприятия	Наименование ОИВ КК	Ф.И.О. участника
1				