

ОПИСАНИЕ ОБЪЕКТА ЗАКУПКИ

(Техническое задание

на оказание услуг по сопровождению программного обеспечения государственной информационной системы Рязанской области «Наш дом»)

1. Общие сведения

1.1. Список сокращений:

Сокращение	Расшифровка
БД	База данных
ГИС	Государственная информационная система Рязанской области «Наш дом»
ЕСИА	Единая система идентификации и аутентификации
ОС	Операционная система
ПО	Программное обеспечение портал «Наш дом Рязань»
Пользователь	Работники исполнительных органов Рязанской области, органов местного самоуправления Рязанской области и граждане, использующие ГИС
ПОС	Федеральная платформа обратной связи для направления обращений граждан
СУБД	Система управления базами данных
ООЗ	Описание объекта закупки
ТП	Техническая поддержка
Заказчик	Государственное казенное учреждение Рязанской области «Центр информационных технологий Рязанской области»
Исполнитель	Лицо, оказывающее услугу в соответствии с настоящим ООЗ

1.2. Основной целью оказания услуг является: обеспечение работоспособности ПО ГИС, в том числе обеспечение доступности для Пользователей ГИС следующего функционала:

- 1) регистрация и авторизация пользователей в ГИС через ЕСИА;
- 2) заполнение в электронной форме сообщений в адрес исполнительных органов Рязанской области и органов местного самоуправления Рязанской области;
- 3) передача из ГИС в ПОС сообщений, поступивших от граждан в ГИС, в том числе приложенных к ним файлов;

4) получение Пользователями ГИС сведений о ходе рассмотрения сообщений и результатов рассмотрения сообщений, направленных в адрес органов исполнительной власти Рязанской области при помощи ГИС;

5) размещение и публикация в электронной форме опросов Пользователей;

6) «Сервис по взаимодействию уполномоченного по правам человека с гражданами». Данный сервис является функционалом ПО ГИС и позволяет пользователям ГИС с использованием функциональных возможностей ПО ГИС записаться на личный прием к уполномоченному по правам человека Рязанской области, написать уполномоченному по правам человека Рязанской области;

7) «Сервис по взаимодействию управляющих организаций с гражданами». Данный сервис является функционалом ПО ГИС и позволяет пользователям ГИС с использованием функциональных возможностей ПО ГИС получать информацию об управляющих компаниях (далее - УК) и рейтинге УК;

8) передача из ГИС в платежный модуль информации, необходимой для совершения Пользователем платежей за коммунальные услуги.

1.3. Информация о ГИС

ГИС создана на базе программного обеспечения портал «Наш дом Рязань». Язык программирования - PHP, СУБД - MySQL. Правообладатель (понятие «правообладатель» приведено в трактовке ст. 1229 части IV Гражданского кодекса Российской Федерации): ООО «ДиджиталВэбТехнолоджи».

ГИС находится в рабочем состоянии, а именно:

ГИС имеет сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», который работает и располагается по адресу <https://op62.pф/>.

Информация о магазинах приложений в которых мобильное приложение доступно для скачивания размещена на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://op62.pф/>.

2. Перечень услуг

2.1. В рамках сопровождения ПО ГИС в соответствии с настоящим ООЗ Заказчик направляет в адрес Исполнителя, а Исполнитель принимает и обрабатывает заявки, обращения, запросы, предусмотренные настоящим ООЗ.

2.2. В рамках сопровождения ПО ГИС в соответствии с настоящим ООЗ (в том числе при обработке сообщений Пользователей ГИС) выделяют 2 уровня технической поддержки:

- первый уровень – Заказчик (далее – Первый уровень ТП);
- второй уровень – Исполнитель (далее – Второй уровень ТП).

2.2.1. Первый уровень ТП:

1) самостоятельно решает инциденты, которые связаны с недостаточной квалификацией пользователей или настройками ПО ГИС;

2) в рамках своей компетенции взаимодействует с Пользователями ГИС при решении проблем;

3) передает инциденты, касающиеся работоспособности ПО ГИС, на второй уровень поддержки в случае невозможности решения на своем уровне.

2.2.2. Второй уровень ТП должен:

1) принимать заявки от Первого уровня ТП;

2) осуществлять техническую и консультационную поддержку Первому уровню ТП по исправлению ошибок и устранению сбоев в работе ПО ГИС;

3) принимать заявки от пользователей ГИС (граждан), созданные через формы обратной связи ГИС, расположенные во внешней части ГИС (десктопная версия и мобильное приложение) и обрабатывать их: отвечать пользователям, если вопрос находится в компетенции Исполнителя, либо перенаправлять заявку Заказчику, в случае если вопрос выходит за рамки компетенции Исполнителя.

4) передавать на первый уровень поддержки сообщения Пользователей ГИС, которые относятся к компетенции Заказчика, получать от первого уровня ответ на переданное сообщение и перенаправлять полученный ответ Пользователю ГИС.

5) обеспечивать взаимодействие ПО ГИС с сервисом «Яндекс.Карты» в период действия государственного контракта (должно обеспечиваться не более 10000 запросов ГИС к сервису «Яндекс.Карты» в сутки);

6) сопровождать ПО ГИС, в том числе осуществлять информационное и техническое сопровождение ПО ГИС для обеспечения функционирования ПО ГИС в соответствии с настоящим ООЗ.

2.3. Сопровождение ПО ГИС в соответствии с настоящим ООЗ включает в себя информационное и техническое сопровождение ПО ГИС для обеспечения функционирования ПО ГИС, которое оказывает второй уровень ТП в течение всего срока оказания услуг.

2.3.1. Информационное сопровождение ГИС включает в себя в том числе следующие услуги:

1) консультации по устранению сбоев в работе ПО ГИС, не позволяющих пользователям выполнить свои прямые задачи;

2) консультации по настройке и оптимизации ПО ГИС, в том числе в случае перехода на новое (другое) серверное оборудование;

3) консультирование специалистов Первого уровня ТП Заказчика по телефону, электронной почте или посредством сервиса обмена мгновенными сообщениями (при наличии сервиса обмена мгновенными сообщениями у Исполнителя) по вопросам настройки прав доступа к административной панели, личным кабинетам, создания и редактирования опросов, новых категорий и тем рубрикатора и другим сопутствующим вопросам в рамках функционала ПО ГИС.

2.3.2. Техническое сопровождение ГИС включает в себя следующие услуги:

- 1) по настройке, администрированию, и сопровождению ОС, системного и прикладного ПО функционирующего на серверах Заказчика, на которых развернуто ПО ГИС;
- 2) исправление ошибок в работе ПО ГИС;
- 3) адаптация исходного кода ПО ГИС в целях устранения выявленных ошибок или дефектов, а также в целях обеспечения взаимодействия компонентов программного обеспечения (API) при обновлениях/изменениях внешних информационных систем, с которыми взаимодействует ГИС;
- 4) техническое сопровождение БД ГИС;
- 5) техническое сопровождение работ по восстановлению БД ГИС из резервной копии после сбоя;
- 6) техническое сопровождение процедуры привязки БД ГИС в случае технологической необходимости;
- 7) сопровождение изменений, напрямую затрагивающих функционирование ПО ГИС;
- 8) проведение функциональных настроек ПО ГИС в соответствии с заявками Заказчика (в случае возникновения у Заказчика потребности в функциональных настройках ПО ГИС, он уведомляет об этом Исполнителя);
- 9) установка обновлений программного обеспечения, используемого в работе ГИС в том числе (язык программирования - PHP, СУБД - MySQL, swift, kotlin, по мере выпуска обновлений);
- 10) адаптация кода мобильных приложений при обновлении мобильных ОС iOS и Android;
- 11) поддержка и обновление библиотек, используемых в мобильных приложениях (работа с сетевым трафиком, построение графиков, работа с графическими изображениями);
- 12) исправление проблем с интерфейсом мобильных приложений при массовой эксплуатации.

2.4. В случае необходимости улучшения характеристик серверного программного обеспечения и оборудования для корректной работы ГИС, Исполнитель обязан заблаговременно проинформировать Заказчика о такой необходимости.

2.5. Второй уровень ТП не осуществляет информационное и техническое сопровождение:

- 1) по вопросам, относящимся к программным продуктам, не используемым в работе ГИС;
- 2) по установке ОС, функционирующих на серверах Заказчика, на которых развернута ГИС;
- 3) по вопросам корректного функционирования вычислительной техники и локальной вычислительной сети Пользователей ГИС.

2.6. При удаленном оказании услуг подключение Исполнителя к локальной сети Заказчика и ПО ГИС производится посредством сертифицированных программных или программно-аппаратных средств криптографической защиты информации, использующих технологию VipNET, обеспечивающих защиту информации, хранящейся

в ГИС и передаваемой через защищенную информационно-телекоммуникационную сеть органов государственной власти Рязанской области. Программные или программно-аппаратные средства использующие технологию VipNET для подключения к сети Заказчика Исполнитель приобретает самостоятельно за свой счет.

При обнаружении Заказчиком в процессе эксплуатации, уязвимостей в используемом в ГИС программном обеспечении, включая компоненты операционной системы, серверного и прикладного программного обеспечения, при использовании которых возможно нарушение конфиденциальности, доступности или целостности обрабатываемой в ГИС информации, Исполнитель обязан в кратчайшие сроки устранить вышеуказанные уязвимости в соответствии с рекомендациями Заказчика, либо регуляторов в сфере информационной безопасности.

Для доступа к информационной системе и/или информационной инфраструктуре Заказчика должны использоваться средства вычислительной техники с установленными сертифицированными средствами защиты информации и актуальной версией программного обеспечения, которые не используются в личных целях и к которым применяются корпоративные меры по соблюдению требований обеспечения информационной безопасности.

Исполнитель обязуется, не позднее 3 рабочих дней после заключения контракта, предоставить Заказчику список сотрудников планирующих осуществлять удаленный доступ к информационной инфраструктуре Заказчика, список и контактные данные сотрудников ответственных за обеспечение информационной безопасности Заказчика, а также перечень установленных сертифицированных средств защиты информации на автоматизированных рабочих местах используемых для удаленного подключения к информационной инфраструктуре Заказчика.

В случае изменения состава указанных сотрудников необходимо уведомлять Заказчика о фактах таких изменений в течение 1 календарного дня.

Исполнитель обязуется, в случае наступления в его информационной инфраструктуре компьютерного инцидента, в течение 1 календарного дня уведомлять Заказчика о данном инциденте.

Исполнитель обязуется, не позднее 3 рабочих дней после заключения контракта, предоставить Заказчику информацию о наличии и дате утверждения следующих документов:

- политика информационной безопасности Исполнителя;
- план реагирования на компьютерные инциденты в информационной инфраструктуре Исполнителя;
- регламент действий работников Исполнителя в случае нештатных ситуаций;
- информацию о периодическом проведении внутренних (внешних) аудитов информационной безопасности и проведении тестирования на проникновение в информационную инфраструктуру Исполнителя.

Исполнителю необходимо обеспечить хранение журнала событий всех действий сотрудников Исполнителя при осуществлении удаленного подключения к информационной инфраструктуре Заказчика сроком не менее 1 года. В случае возникновения компьютерного инцидента Исполнитель обязуется по требованию Заказчика, в течение 1 календарного дня с даты получения такого требования, предоставлять указанные журналы событий.

3. Взаимодействие сторон

3.1. Информационное и техническое сопровождение ГИС осуществляется Исполнителем с понедельника по пятницу с 9:00 до 18:00 часов по московскому времени в соответствии с перечнем услуг, указанных в разделе 2 настоящего ООЗ, в течение всего срока оказания услуг.

3.2. Направление заявок, обращений, запросов, предусмотренных настоящим ТЗ, осуществляется посредством системы регистрации обращений Заказчика, расположенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Заказчик в течение пяти рабочих дней с даты заключения контракта обязан сообщить Исполнителю адрес системы регистрации обращений и учётные данные для входа. Заказчик может обращаться к Исполнителю посредством телефонной связи. Исполнитель в течении пяти рабочих дней с даты заключения контракта обязан сообщить Заказчику номер телефона.

3.3. Информационное сопровождение по эксплуатации ПО ГИС заключается в подготовке Исполнителем ответа по существу заданного вопроса и передаче его в устной или письменной форме – по телефону, электронным письмом на электронный адрес Заказчика или через сервис обмена мгновенными сообщениями (при наличии сервиса обмена мгновенными сообщениями у Исполнителя).

3.4. Техническое сопровождение ПО ГИС включает выполнение требований, установленных разделом 2 настоящего ООЗ, в том числе на основании заявок, обращений, запросов Заказчика. При этом заявки, обращения, запросы должны быть приняты Исполнителем в день их поступления Исполнителю.

3.5. Устранение неисправности в работе ПО ГИС Исполнителем может быть не выполнено, если устранение таких неисправностей находится в зоне ответственности Заказчика или третьих лиц. О факте приостановки действий по устранению неисправностей в работе ПО ГИС по причинам, указанным в настоящем ООЗ, Исполнитель должен информировать Заказчика в письменной форме с указанием подтверждающих фактов нахождения неисправности в зоне ответственности Заказчика или третьих лиц.

3.6. Решение заявок, в том числе устранение неисправностей в работе ПО ГИС осуществляется Исполнителем в сроки, соответствующие их приоритету:

Приоритет	Описание
Низкий	Заявка, связанная с некритичными для Пользователей ПО ГИС вспомогательными функциями. Присваивается обращениям, оказание услуг по которым прямо не предусмотрено положениями Контракта.
Средний	Заявка, связанная с критичными для Пользователей ПО ГИС функциями, но есть альтернативные способы достижения результата с использованием ГИС. Данный статус необходимо проставлять всем заявкам, не попадающим под описание высокого приоритета (статус по умолчанию).
Высокий	Заявка, связанная с критичными для Пользователей ГИС функциями, не позволяет достижению конечного результата с использованием ГИС. К

	высокому приоритету относится, в том числе полный отказ работы ПО ГИС
--	---

Приоритет	Время решения заявки в рабочих часах
Низкий	24
Средний	12
Высокий	8

Сроки решение заявок, в том числе устранение неисправностей в работе ПО ГИС Исполнителем могут быть увеличены с согласия Заказчика.

4. Зоны ответственности Сторон

4.1. В зоне ответственности Исполнителя:

- прием и обработка заявок от Первого уровня ТП (Заказчика);
- оказание услуг в соответствии с текущим ООЗ;
- своевременное предоставление корректных и актуальных требований к техническому (программно-аппаратному) окружению ГИС, к технологии эксплуатации и обновлению ГИС;
- своевременная установка обновлений программного обеспечения, используемого в работе ГИС, в том числе (язык программирования - PHP, СУБД - MySQL, swift, kotlin, по мере выпуска обновлений);

4.2. В зоне ответственности Заказчика:

- предоставление максимально подробного и четкого описания проблем при направлении Исполнителю заявок, обращений, запросов;
- информирование Исполнителя о найденных ошибках и проблемах при эксплуатации ГИС;
- обеспечение доступа Исполнителя к серверному оборудованию и БД ГИС посредством собственной ViPNet сети;
- выполнение рекомендаций Исполнителя по устранению сбоев, дефектов.
- Исполнитель предоставляет Заказчику отчетную документацию в электронной форме (по форме Приложение 1) о количестве обработанных обращений (за исключением обращений в СРО) за отчетный период. Отчетным считается период с 26 числа предыдущего месяца, но не ранее даты начала оказания услуг, установленной контрактом, по 25 число текущего месяца включительно. Информация предоставляется ежемесячно, в первый рабочий день, следующий за отчетным периодом.

Исполнитель предоставляет Заказчику отчетную документацию в электронной форме (по форме Приложение 1) о количестве обработанных обращений (за исключением обращений в СРО) также в случае поступления от Заказчика запроса на предоставление отчетной документации в электронной форме за иной период, не указанный в предыдущем абзаце настоящего пункта. При этом Исполнитель предоставляет Заказчику отчетную документацию в электронной форме (по форме Приложение 1) о количестве обработанных обращений (за исключением

обращений в СРО) в соответствии с настоящим абзацем в течение 2 рабочих дней с даты получения Исполнителем соответствующего запроса.

Отчетная документация предоставляется Заказчику путем направления на электронную почту cit@ryazan.gov.ru.

Приложение № 1
к Описанию объекта закупки на
оказание услуг по государственному
контракту от _____ 202 г. №____

Журнал учёта и обработки обращений

№ п.п.	Дата поступления	Дата закрытия	Наименование организации	Краткое содержание обращения	Категория обращения (консультация/ инцидент)	Приоритет