

**Описание объекта закупки
№ ФКУ2026/ЗИ/ОКЭФ-034**

**Техническое задание
на оказание услуг по обеспечению эксплуатации информационной
системы «Удостоверяющий центр Федерального казначейства»**

РАЗДЕЛ.1. ЗАКАЗ НА УСЛУГИ

1. Термины и определения

Здесь и далее по тексту используются термины и сокращения, приведенные в [Таблица 1. «Перечень терминов и сокращений»](#).

Таблица 1. «Перечень терминов и сокращений»

Термины (сокращения)	Описание
АО	Аппаратное обеспечение
БД	База данных
Базисное ПО(БПО)	Существующее коммерчески доступное программное обеспечение (набор коммерчески доступного программного обеспечения), используемое для создания и развития информационной системы и необходимое для ее функционирования
Бизнес-процесс	Процесс финансово-хозяйственной деятельности организаций сектора государственного управления, регламентируемый законодательными и иными нормативно – правовыми актами государственных органов исполнительной власти Российской Федерации
Версия	Совокупность программных модулей и пакетов документации, содержащая изменения, связанные с развитием программного обеспечения Федерального казначейства и принимаемая в Фонд алгоритмов и программ Федерального казначейства согласно положению о Фонде алгоритмов и программ Федерального казначейства
Время реакции	Разность между временем назначения в команду специалистов Исполнителя Заявки и временем выставления специалистом Исполнителя статуса «В работе» в форме Заявки системы управления эксплуатации Федерального казначейства. Статус «В работе» выставляется в системы управления эксплуатации Федерального казначейства только при фактическом начале работ
Время решения Заявки	Разность между временем назначения в команду специалистов Исполнителя и временем выставления специалистом Исполнителя статуса «Решен» в форме Заявки системы управления эксплуатации Федерального казначейства, исключая согласованное с Заявителем время, которое Заявка находилась в статусе «В ожидании»
ДЛ (Доверенное лицо)	Организация, наделенная полномочиями по идентификации

Термины (сокращения)	Описание
	заявителей и вручению сертификатов от имени УЦ ФК, на основании заключенного с Федеральным казначейством (или ТОФК) соглашения
Заказчик	Федеральное казенное учреждение «Центр по обеспечению деятельности Казначейства России»
Запрос на обслуживание	Запрос, обращение на выполнение простых операций или запрос на информацию, имеющий следующие признаки: - не связано с устранением сбоев, ошибок ИС; - не требует изменения функционала ИС; - исполняется в рамках стандартных возможностей системы, зафиксированных в рабочей документации
Заявитель	Лицо, имеющее право в соответствии с частью 3 статьи 17.2 федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи», обращаться за получением сертификатов в Федеральное казначейство
ИБ	Информационная безопасность
Исполнитель	Организация, с которой Заказчик заключил Контракт на оказание услуг по обеспечению эксплуатации информационной системы
ИС УЦ	Информационная система «Удостоверяющий центр Федерального казначейства»
ИТ-инфраструктура	Комплекс взаимосвязанных примененных технологий, технических, аппаратных и системных программных средств, систем связи и телекоммуникаций, систем жизнеобеспечения, образующих основу функционирования информационной системы
ИТИ ЦОД ФК	Аттестованная информационно-телекоммуникационная инфраструктура Центра обработки данных Федерального казначейства, предназначенная для размещения и функционирования информационных систем Федерального казначейства
ИТ-сервис	Логически объединенная и понятная Пользователям совокупность технических и организационных решений в части ИТ, обеспечивающих выполнение Пользователями бизнес-функций
ИТ-система, информационная система, ИС	Совокупность программного обеспечения и ИТ-инфраструктуры, реализующая заданные функции по хранению и предоставлению информации, ее обработке, передаче и приему. Может включать в себя несколько подсистем
Комплект рабочей документации ИС	Перечень документов рабочей документации на ИС, разработанных в соответствии с документами «Требования к

Термины (сокращения)	Описание
	перечню и составу документации, исходным кодам и дистрибутивам информационных систем, сдаваемых в Фонд алгоритмов и программ Федерального казначейства» и «Правила кодирования документации, входящей в состав прикладного программного обеспечения и автоматизированных систем, разрабатываемых для Федерального казначейства», размещенные на официальном сайте Федерального казначейства в сети Интернет (www.roskazna.ru) в подразделе ГИС/Документы (https://roskazna.gov.ru/documenty/)
Контракт	Государственный контракт, заключенный между Заказчиком и Исполнителем на оказание услуг по обеспечению эксплуатации информационной системы
КПЭ	Ключевые показатели эффективности
Менеджер инцидентов	Роль сотрудника Заказчика, который осуществляет общее руководство процессом выполнения Заявок (исключая Заявки с категориями «Запрос на изменение», «Рабочее задание»)
Места оказания услуг	Объекты Получателя Услуг, для которых Исполнитель должен обеспечить оказание услуг
МОУ	Межрегиональное операционное управление Федерального казначейства
Неквалифицированные действия пользователей	Действия Пользователей, выполненные не в соответствии с инструкцией пользователя, которые повлекли за собой возникновение Инцидента
Общее время решения Заявки	Разность между временем назначения в команду специалистов Исполнителя (статус «Открыт») и временем выставления специалистом Исполнителя статуса «Решен» в форме Заявки системы управления эксплуатацией Федерального казначейства, рассчитанная в астрономических часах
ОС	Операционная система
Ошибка ППО	Признак Инцидента, связанный с несоответствием функционирования информационной системы или ее частей функциональным возможностям, описание которых приведено в рабочей документации на информационную систему или ее части
ПАК	Программно-аппаратный комплекс
Патч	Совокупность программных модулей и пакетов документации, содержащих изменения и/или исправления ошибок ППО
ПО	Программное обеспечение
СЗИ	Подсистема защиты информации

Термины (сокращения)	Описание
Подсистема ВРС	Подсистема ведения реестра сертификатов
Подсистема ПЗ	Подсистема портала заявителя
Подсистема ЦС	Подсистема центра сертификации
ПОИБ	Подсистема системы обеспечения безопасности информации Федерального казначейства, предназначенная для обеспечения разграничения доступа в ИС ФК и ГИС, оператором которых является ФК
ПОЮЗД	Подсистема системы обеспечения юридической значимости электронных документов Федерального казначейства, предназначенная для формирования и проверки ЭП в ИС ФК и ГИС, оператором которых является ФК
Получатель Услуг	Федеральное казначейство
Пользователь	Сотрудники Федерального казначейства, владельцы сертификатов УЦ
ППО	Прикладное программное обеспечение, разработанное в рамках создания и развития ИС
Предвестник инцидента	Событие, которое может привести к Инциденту
ПУПЭ	Подсистема управления процессами эксплуатацией Федерального казначейства
ПЭиТО	Порядок эксплуатации и технического обслуживания
Регламент АС	«Регламент взаимодействия ИТ-подразделений ЦАФК, ТОФК и организаций, осуществляющих сопровождение и обеспечение эксплуатации ИТ-сервисов Федерального казначейства при возникновении аварийных ситуаций» от 2 декабря 2013 года, размещенный на официальном сайте Федерального казначейства в сети Интернет (www.roskazna.ru) в подразделе ГИС/Документы (http://www.roskazna.ru/gis/dokumenty/)
РЦОД	Технологическая площадка «Резервный центр обработки данных»
Сервисно-ресурсная модель	Иерархическая структура, которая описывает взаимосвязь аппаратных и программных ресурсов (элементов конфигурации), обеспечивающих функционирование каждой ИТ-системы
СПО	Системное программное обеспечение, необходимое для функционирования информационной системы

Термины (сокращения)	Описание
СрЗИ	Средства защиты информации
ТОФК	Территориальный орган Федерального казначейства
УФК	Управление Федерального казначейства по субъекту Российской Федерации
УЦ	Удостоверяющий центр Федерального казначейства
ФК	Федеральное казначейство
ФЦОД	Технологическая площадка «Федеральный центр обработки данных»
ЦАФК	Центральный аппарат Федерального казначейства
ЦОД	Центр обработки данных
Элемент конфигурации, КЭ	Элемент информационной системы или связанная с ним сущность, учёт и управление информацией о котором выполняется в рамках процесса управления конфигурациями. В качестве элементов конфигурации рассматриваются: аппаратные средства, программное обеспечение, регламентирующая и рабочая документация, лицензии, метрики, инструменты.
ЭП	Электронная подпись

Исполнитель по государственному контракту, заключенному на «Оказание услуг по обеспечению эксплуатации информационной системы «Удостоверяющий центр Федерального казначейства» (далее – Исполнитель, Контракт, ИС УЦ и Получатель Услуг), должен оказать услуги по обеспечению эксплуатации ИС УЦ (далее – Услуги), перечень которых приведен в пункте 2 «Перечень Услуг и график их оказания» настоящего Раздела.

2. Перечень Услуги и сроки их оказания

Перечень Услуг и сроки их оказания представлены в Таблица 2. «Перечень Услуг и график их оказания» настоящего Раздела.

Таблица 2. «Перечень Услуг и график их оказания»

№ п/п	Наименование товара, работы, услуги по КТРУ	Наименование характеристики	Значение характеристики	Результаты оказания Услуг	График оказания Услуг	
					Начало	Окончание
1	Услуги по технической поддержке информационных технологий	Услуги по обеспечению эксплуатации ИС УЦ (Период 1)	Услуги, по обеспечению эксплуатации ИС УЦ в соответствии с пунктом 2. «Требования к оказанию Услуг» Раздела 2 «Требования к Услугам».	- Оказанные Услуги по обеспечению эксплуатации ИС УЦ. - Актуализированная рабочая документация. - Плановый отчет об оказанных Услугах за соответствующий период	Период 1*: С даты заключения ГК, но не ранее 01.11.2026	По 31.01.2027 включительно
2		Услуги по обеспечению эксплуатации ИС УЦ (Период 2)	Услуги, по обеспечению эксплуатации ИС УЦ в соответствии с пунктом 2. «Требования к оказанию Услуг» Раздела 2 «Требования к Услугам».	- Оказанные Услуги по обеспечению эксплуатации ИС УЦ. - Актуализированная рабочая документация. - Плановый отчет об оказанных Услугах за соответствующий период	Период 2: С 01.02.2027	По 30.04.2027 включительно
3		Услуги по обеспечению эксплуатации ИС УЦ (Период 3)	Услуги, по обеспечению эксплуатации ИС УЦ в соответствии с пунктом 2. «Требования к оказанию Услуг» Раздела 2 «Требования к Услугам».	- Оказанные Услуги по обеспечению эксплуатации ИС УЦ. - Актуализированная рабочая документация. - Плановый отчет об оказанных Услугах за соответствующий период	Период 3: С 01.05.2027	По 31.07.2027 включительно

№ п/п	Наименование товара, работы,	Наименование характеристики	Значение характеристики	Результаты оказания Услуг	График оказания Услуг	
					Начало	Окончание
4		Услуги по обеспечению эксплуатации ИС УЦ (Период 4)	Услуги, по обеспечению эксплуатации ИС УЦ в соответствии с пунктом 2. «Требования к оказанию Услуг» Раздела 2 «Требования к Услугам».	- Оказанные Услуги по обеспечению эксплуатации ИС УЦ. - Актуализированная рабочая документация. - Плановый отчет об оказанных Услугах за соответствующий период	Период 4: С 01.08.2027	По 31.10.2027 включительно
5		Услуги по обеспечению эксплуатации ИС УЦ (Период 5)	Услуги, по обеспечению эксплуатации ИС УЦ в соответствии с пунктом 2. «Требования к оказанию Услуг» Раздела 2 «Требования к Услугам».	- Оказанные Услуги по обеспечению эксплуатации ИС УЦ. - Актуализированная рабочая документация. - Плановый отчет об оказанных Услугах за соответствующий период	Период 5: С 01.11.2027	По 31.01.2028 включительно
6		Услуги по обеспечению эксплуатации ИС УЦ (Период 6)	Услуги, по обеспечению эксплуатации ИС УЦ в соответствии с пунктом 2. «Требования к оказанию Услуг» Раздела 2 «Требования к Услугам».	- Оказанные Услуги по обеспечению эксплуатации ИС УЦ. - Актуализированная рабочая документация. - Плановый отчет об оказанных Услугах за соответствующий период	Период 6: С 01.02.2028	По 30.04.2028 включительно
7		Услуги по обеспечению эксплуатации ИС УЦ (Период 7)	Услуги, по обеспечению эксплуатации ИС УЦ в соответствии с пунктом 2. «Требования к оказанию Услуг» Раздела 2 «Требования к Услугам».	- Оказанные Услуги по обеспечению эксплуатации ИС УЦ. - Актуализированная рабочая документация. - Плановый отчет об оказанных Услугах за соответствующий период	Период 7: С 01.05.2028	По 31.07.2028 включительно

№ п/п	Наименование товара, работы,	Наименование характеристики	Значение характеристики	Результаты оказания Услуг	График оказания Услуг	
					Начало	Окончание
8		Услуги по обеспечению эксплуатации ИС УЦ (Период 8)	Услуги, по обеспечению эксплуатации ИС УЦ в соответствии с пунктом 2. «Требования к оказанию Услуг» Раздела 2 «Требования к Услугам».	- Оказанные Услуги по обеспечению эксплуатации ИС УЦ. - Актуализированная рабочая документация. - Плановый отчет об оказанных Услугах за соответствующий период	Период 8: С 01.08.2028	По 31.10.2028 включительно

* В случае уменьшения срока оказания Услуг по Контракту, сумма к оплате за оказание Услуг определяется пропорционально отношению его фактической величины в календарных днях к сроку оказания Услуг в соответствии с Графиком оказания Услуг Таблицы 2. «Перечень Услуг и график их оказания».

3. Требования к Услугам

Требования к Услугам, которые Исполнитель должен оказать в рамках исполнения Контракта, и к результатам оказания Услуг приведены в Разделе 2 «Требования к Услугам».

4. Места оказания Услуг

Услуги должны быть оказаны в Местах оказания Услуг, указанных в Таблица 3. «Места оказания Услуг» настоящего Раздела.

Таблица 3. «Места оказания Услуг»

№ п/п	Наименование Места оказания Услуг	Адрес Места оказания Услуг
1.	ФЦОД	141981, Московская обл., г. Дубна, ул. Технологическая, д. 2
2.	РЦОД	606501, Нижегородская область, г. Городец, ул. Речников, д. 14
3.	УФК по Алтайскому краю	656043, г. Барнаул, пр. Красноармейский, д. 9
4.	УФК по Амурской области	675000, г. Благовещенск, ул. Ленина, д. 108, подъезд 1
5.	УФК по Архангельской области и Ненецкому автономному округу	163000, г. Архангельск, ул. К. Либкнехта, д. 2
6.	УФК по Астраханской области	414056, г. Астрахань, ул. Латышева, д. 6, корп. г
7.	УФК по Белгородской области	308010, г. Белгород, пр. Б. Хмельницкого, д. 139
8.	УФК по Брянской области	241050, г. Брянск, ул. Крахмалева, д. 61
9.	УФК по Владимирской области	600000, г. Владимир, пр-т Октябрьский, д. 3
10.	УФК по Волгоградской области	400131, г. Волгоград, ул. Коммунистическая, д. 28, корп. а
11.	УФК по Вологодской области	160000, г. Вологда, ул. Предтеченская, д. 10
12.	УФК по Воронежской области	394006, г. Воронеж, ул. Куцыгина, д. 15, корп. а
13.	УФК по Еврейской автономной области	679016, г. Биробиджан, ул. Миллера, д. 1
14.	УФК по Забайкальскому краю	672002, г. Чита, ул. Профсоюзная, д. 17
15.	УФК по Ивановской области	153038, г. Иваново, пр. Строителей, д. 21
16.	УФК по Иркутской области	664003, г. Иркутск, ул. Фурье, д. 1
17.	УФК по Кабардино-Балкарской Республике	360000, г. Нальчик, ул. Ногмова, д. 37
18.	УФК по Калининградской области	236022, г. Калининград, ул. Зоологическая, д. 27, корп. а
19.	УФК по Калужской области	248009, г. Калуга, Грабцевское ш., д. 39
20.	УФК по Камчатскому краю	683003, г. Петропавловск-Камчатский, ул. Ленинградская, д. 89

21.	УФК по Карачаево-Черкесской Республике	369000, г. Черкесск, ул. Красноармейская, д. 70, корп. а
22.	УФК по Кемеровской области	650993, г. Кемерово, ул. Мичурина, д. 54
23.	УФК по Кировской области	610000, г. Киров, ул. Московская, д. 55
24.	УФК по Костромской области	156961, г. Кострома, ул. Красноармейская, д. 8
25.	УФК по Краснодарскому краю	350000, г. Краснодар, ул. Карасунская, д. 155
26.	УФК по Красноярскому краю	660022, г. Красноярск, ул. Партизана Железняка, д. 44 «д»
27.	УФК по Курганской области	640018, г. Курган, ул. Савельева, д. 23
28.	УФК по Курской области	305000, г. Курск, ул. Володарского, д. 22
29.	УФК по Ленинградской области	196066, г. Санкт-Петербург, ул. Варшавская, д. 63, корп. 1
30.	УФК по Липецкой области	398050, г. Липецк, ул. Интернациональная, д. 5,
31.	УФК по Магаданской области	685000, г. Магадан, ул. Пролетарская, д. 25, корп. 1
32.	УФК по Московской области	115114, г. Москва, ул. Дербеневская, д. 5
33.	УФК по Мурманской области	183010, г. Мурманск, пр. Кирова, д. 14, корп. 2
34.	УФК по Нижегородской области	603082, г. Нижний Новгород, Кремль, корп. 1 а
35.	УФК по Новгородской области	173015, г. Великий Новгород, ул. Нехинская, д. 10
36.	УФК по Новосибирской области	630011, г. Новосибирск, ул. Кирова, д. 3, корп. 1
37.	УФК по Омской области	644099, г. Омск, ул. Красногвардейская, д. 9
38.	УФК по Оренбургской области	460014, г. Оренбург, ул. Левашова, д. 20
39.	УФК по Орловской области	302027, г. Орел, ул. Матвеева, д. 7
40.	УФК по Пензенской области	440008, г. Пенза, ул. Ставского, д. 11
41.	УФК по Пермскому краю	614000, г. Пермь, ул. Петропавловская, д. 55, корп. а
42.	УФК по Приморскому краю	690091, г. Владивосток, ул. Светланская, д. 69
43.	УФК по Псковской области	180000, г. Псков, ул. Гоголя, д. 55/78
44.	УФК по Республике Адыгея	385000, г. Майкоп, ул. Гоголя, д. 18
45.	УФК по Республике Алтай	649000, г. Горно-Алтайск, ул. Чаптынова, д. 4
46.	УФК по Республике Башкортостан	450076, г. Уфа, ул. Гоголя, д. 62
47.	УФК по Республике Бурятия	670000, г. Улан-Удэ, ул. Ермаковского, д. 12

48.	УФК по Республике Дагестан	367015, г. Махачкала, ул. М. Ярагского, д. 93
49.	УФК по Республике Ингушетия	386001, г. Магас, ул. А. Горчханова, д. 7
50.	УФК по Республике Калмыкия	358000, г. Элиста, ул. Ленина, д. 242
51.	УФК по Республике Карелия	185035, г. Петрозаводск, ул. Куйбышева, д. 21
52.	УФК по Республике Коми	167031, г. Сыктывкар, ул. Громова, д. 45
53.	УФК по Республике Крым	295015, , г. Симферополь, ул. Севастопольская, д. 19
54.	УФК по Республике Марий Эл	424000, г. Йошкар-Ола, ул. Вознесенская, д. 85
55.	УФК по Республике Мордовия	430005, г. Саранск, ул. Коммунистическая, д. 33, корп. 1
56.	УФК по Республике Саха (Якутия)	677000, г. Якутск, ул. Орджоникидзе, д. 19
57.	УФК по Республике Северная Осетия-Алания	362008, г. Владикавказ, ул. Коцоева, д. 24
58.	УФК по Республике Татарстан	420043, г. Казань, ул. Вишневского, д. 31
59.	УФК по Республике Тыва	667000, г. Кызыл, ул. Красноармейская, д. 76, корп. а
60.	УФК по Республике Хакасия	655017, г. Абакан, ул. Советская, д. 41
61.	УФК по Ростовской области	344019, г. Ростов-на-Дону, пл. Свободы, д. 7/2
62.	УФК по Рязанской области	390000, г. Рязань, ул. Петрова, д. 3
63.	УФК по Самарской области	443110, г. Самара, ул. Ново-Садовая, д. 24, корп. а
64.	УФК по Саратовской области	410056, г. Саратов, пл. Ильинская, д. 1, корп. 6
65.	УФК по Сахалинской области	693000, г. Южно-Сахалинск, ул. Антона Буюклы, д. 34
66.	УФК по Свердловской области	620142, г. Екатеринбург, ул. Фурманова, д. 34
67.	УФК по Смоленской области	214000, г. Смоленск, ул. Докучаева, д. 7
68.	УФК по Ставропольскому краю	355031, г. Ставрополь, ул. Партизанская д. 1в
69.	УФК по Тамбовской области	392000, г. Тамбов, ул. К. Маркса, д. 132
70.	УФК по Тверской области	170036, г. Тверь, Петербургское ш., д. 53 а, корп. а
71.	УФК по Томской области	634034, г. Томск, пл. Ленина, д. 27
72.	УФК по Тульской области	300041, г. Тула, ул. Сойфера, д. 18
73.	УФК по Тюменской области	625000, г. Тюмень, ул. Урицкого, д. 36
74.	УФК по Удмуртской республике	426003, г. Ижевск, ул. К. Либкнехта, д. 8

75.	УФК по Ульяновской области	432017, г. Ульяновск, ул. Гончарова, д. 50, корп. 1
76.	УФК по Хабаровскому краю	680000, г. Хабаровск, ул. Дзержинского, д. 41
77.	УФК по Ханты-Мансийскому автономному округу - Югре	628012, г. Ханты-Мансийск, ул. Карла Маркса, д. 12
78.	УФК по Челябинской области	454080, г. Челябинск, ул. Тернопольская, д. 4
79.	УФК по Чеченской Республике	364024, г. Грозный, просп. Махмуда Эсамбаева 7/84
80.	УФК по Чувашской Республике	428018, г. Чебоксары, ул. Нижегородская, д. 2, к. 1
81.	УФК по Чукотскому автономному округу	689000, г. Анадырь, ул. Мира, д. 10
82.	УФК по Ямало-Ненецкому автономному округу	629007, г. Салехард, ул. Республики, д. 43
83.	УФК по Ярославской области	150044, г. Ярославль, ул. Полушкина Роща, д. 16, корп. 7
84.	УФК по г. Москве	115191, г. Москва, ул. 3-я Рощинская, д. 3
85.	УФК по г. Санкт-Петербургу	197101, г. Санкт-Петербург, ул. Котовского, д. 1/10, лит. В
86.	УФК по г. Севастополю	299011, г. Севастополь, ул. Балаклавская, д. 9
87.	Межрегиональное операционное управление Федерального казначейства	109240, г. Москва, ул. Верхняя Радищевская, д. 11, стр. 1
88.	Межрегиональное бухгалтерское управление Федерального казначейства	123112, г. Москва, Пресненская набережная, д. 10, стр. 2
89.	Межрегиональное контрольно-ревизионное управление Федерального казначейства	109074, г. Москва, Славянская площадь, д. 4, стр. 1
90.	ЦАФК	101000, г. Москва, Златоустинский Большой пер., д. 6, стр.1

Оказание услуг возможно в удаленном режиме по местонахождению исполнителя в соответствии с регламентом предоставления удаленного доступа к информационным ресурсам Федерального казначейства, так же с учетом выполнения требований по обеспечению защиты информации при взаимодействии с подрядными организациями в соответствии с пунктом 3.16 методического документа «Состав и содержание мероприятий и мер по защите информации, содержащейся в информационных системах», утвержденного ФСТЭК России 12.04.2026

РАЗДЕЛ.2. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ

1. Общие положения

Целями оказания Услуг по обеспечению эксплуатации ИС УЦ являются:

- обеспечение непрерывности и доступности функций и сервисов ИС УЦ;
- минимизация числа неисправностей и ошибок при функционировании ИС УЦ;
- минимизация временных затрат на восстановление работоспособности ИС УЦ в случае сбоев и обеспечение значений показателей функционирования Системы в пределах штатных значений;
- оказание технической поддержки пользователям ИС УЦ.

1.2. Общее описание ИС УЦ

Федеральное казначейство в соответствии с пунктом 5.18(2) Положения о Федеральном казначействе, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 01.12.2004 № 703, осуществляет функции удостоверяющего центра для обеспечения участников электронного взаимодействия в установленной сфере деятельности сертификатами ключей проверки электронных подписей.

ИС УЦ представляет собой совокупность подсистем, обеспечивающих выполнение Федеральным казначейством функций аккредитованного удостоверяющего центра, предусмотренных Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи», в том числе для автоматизации процессов выдачи квалифицированных сертификатов ЭП.

ИС УЦ состоит из следующих подсистем:

- Подсистема ЦС, которая предназначена для автоматизации процесса создания квалифицированных сертификатов УЦ ФК и управления их статусом. Компоненты подсистемы ЦС функционируют на аппаратных серверах в защищенном изолированном контуре ЛВС ФК на площадке ФЦОД;
- Подсистема ВРС, которая предназначена для ввода, проверки, централизованного хранения сведений, представленных получателями сертификатов, информирования владельцев сертификатов и публикации актуальных CRL. Компоненты подсистемы ВРС размещаются на ВМ в составе аттестованной ИТИ ЦОД ФК на площадке ФЦОД.
- Подсистема ПЗ, которая предназначена для автоматизации подготовки получателями сертификатов запроса на сертификат и заявления на сертификат в электронном виде. Компоненты подсистемы ПЗ размещаются на ВМ в составе аттестованной ИТИ ЦОД ФК на площадке ФЦОД и на аппаратных серверах в защищенном изолированном контуре ЛВС ФК на площадке ФЦОД.

Состав АО, БПО и СПО подсистем ИС УЦ приведен в Приложение №1 настоящего Раздела.

Для защиты информации в ИС УЦ используется СЗИ ИС УЦ, которая реализована с учетом применения следующих технических средств защиты информации:

- технические средства защиты информации общей ИТ-инфраструктуры ФЦОД, на виртуальных ресурсах которой должны размещаться ВМ подсистемы ВРС и подсистемы ПЗ;
- СОБИ ФК;
- Собственные технические средства защиты информации ИС УЦ.

Исполнитель должен обеспечить:

- эксплуатацию ИС УЦ в составе перечисленных выше подсистем.

- функционирование ИС УЦ, обеспечивающей выполнение прикладных функций и процессов, осуществляется на основе БПО, СПО и АО ИС УЦ, состав которых приведен в Приложении №1 настоящего Раздела.

1.2.1.1. Функциональное описание подсистемы ЦС

Подсистема ЦС предназначена для автоматизации процесса создания квалифицированных сертификатов и управления их статусом.

Подсистема ЦС обеспечивает выполнение требований к форме квалифицированного сертификата в соответствии с приказом ФСБ России от 27 декабря 2011 г. № 795 «Об утверждении Требований к форме квалифицированного сертификата ключа проверки электронной подписи».

Подсистема ЦС реализована на базе ПАК «Юнисерт-ГОСТ», который сертифицирован по требованиям к средствам УЦ в соответствии с приказом ФСБ России от 27.12.2011 № 796 «Об утверждении Требований к средствам электронной подписи и Требований к средствам удостоверяющего центра» по классу КСЗ.

Подсистема ЦС имеет централизованную клиент-серверную архитектуру, при этом серверная часть подсистемы ЦС размещается в выделенном контуре ЛВС ФК в ФЦОД.

Пользователями подсистемы ЦС являются сотрудники ТОФК и ЦАФК (сотрудники УЦ ФК).

Подсистема ЦС взаимодействует с подсистемой ВРС в части загрузки запросов на сертификат (PKCS#10), а также выгрузки созданных сертификатов и актуального списка аннулированных сертификатов.

Подсистема ЦС не взаимодействует с внешними по отношению к ИС УЦ информационными системами.

1.2.1.2. Функциональное описание подсистемы ВРС

Подсистема ВРС предназначена для ввода, проверки, централизованного хранения сведений, представленных полчатателями сертификатов, информирования владельцев сертификатов и публикации актуального списка аннулированных сертификатов.

Подсистема ВРС имеет централизованную клиент-серверную архитектуру, при этом серверная часть подсистемы ВРС размещается на виртуальных машинах в общей аттестованной виртуальной инфраструктуре Федерального казначейства в ФЦОД. В состав подсистемы ВРС входит веб-портал, предназначенный для работы операторов ИС УЦ.

Подсистема ВРС взаимодействует с внешними по отношению к ИС УЦ информационными системами в следующем объеме:

- с сервисами СФР, МВД и ФНС России, опубликованными в СМЭВ, в части проверки сведений, полученных от клиентов УЦ ФК;
- СОБИ ФК в части идентификации, аутентификации пользователей, выгрузки сведений об изготовленных сертификатах, формирования, проверки и усиления ЭП;
- системой АОКЗ ФК в части выгрузки данных о запросах и изготовленных сертификатах;
- почтовыми серверами ФК в части отправки уведомлений клиентам УЦ ФК.

В части идентификации, аутентификации пользователей и авторизации действий пользователей Подсистема ВРС использует СОБИ ФК.

1.2.1.3. Функциональное описание подсистемы ПЗ

Подсистема ПЗ предназначена для автоматизации подготовки получателями сертификата запроса на сертификат и заявления на сертификат в электронном виде, публикации статистики работы УЦ ФК и проверке готовности АРМ клиента УЦ ФК для удаленной подачи заявления на получение сертификата.

При первичной подаче запроса на сертификат получатель сертификата имеет возможность формировать в веб-интерфейсе подсистемы ПЗ пакет с запросом на сертификат, который включает в

себя файл запроса в формате PKCS#10 и документы, требуемые для подачи запроса в ТОФК. Пакет с запросом на сертификат предназначен для передачи оператору ИС УЦ.

При повторной подаче запроса (для плановой смены сертификата) получатель сертификата имеет возможность формировать пакет с запросом на сертификат для отправки его на обработку оператору ИС УЦ, используя веб-интерфейс подсистемы ПЗ.

Подсистема ПЗ взаимодействует с внешними по отношению к ИС УЦ информационными системами в следующем объеме:

- с сервисами СФР, МВД и ФНС России, опубликованными в СМЭВ, в части проверки сведений, полученных от клиентов УЦ;
- СОБИФК в части формирования, проверки и усиления ЭП;
- системой «Госключ» в части изготовления сертификатов;
- с ЕБС в части обеспечения возможности удаленной идентификации клиентов УЦ ФК посредством прохождения процедуры версификации через ЕБС;
- ЕСИА в части авторизации пользователей;
- почтовыми серверами ФК в части отправки созданных сертификатов клиентам УЦ.

1.3. Показатели назначения ИС УЦ

ИС УЦ должна обеспечивать соответствие УЦ ФК требованиям Приказа ФСБ России от 20 апреля 2021 г. №154 «Об утверждении Правил подтверждения владения ключом электронной подписи» в части следующих способов идентификации заявителей:

- посредством использования квалифицированной ЭП при наличии действующего квалифицированного сертификата ЭП;
- путём предоставления сведений из ЕСИА и ЕБС.

Работы по развитию ИС УЦ не должны снижать перечисленные функциональные показатели назначения ИС УЦ:

- для веб-портала подсистемы ВРС:
 - о количество пользователей веб-портала подсистемы ВРС в день, среднее: 2000;
 - о количество пользователей веб-портала подсистемы ВРС в день, пиковое: 6000;
 - о количество одновременных обращений на веб-портал подсистемы ВРС, среднее: 10 в секунду;
 - о количество одновременных обращений на веб-портал подсистемы ВРС, пиковое: 20 в секунду;
 - о время отклика веб-портала подсистемы ВРС, среднее: 3 секунд;
 - о время отклика веб-портала подсистемы ВРС, пиковое: 10 секунд;
 - о общее количество операторов ИС УЦ, имеющих доступ к веб-порталу подсистемы ВРС: до 2000.
- для веб-портала подсистемы ПЗ:
 - о количество пользователей веб-портала подсистемы ПЗ в день, среднее: 2000;
 - о количество пользователей веб-портала подсистемы ПЗ в день, пиковое: 10000;
 - о количество одновременных обращений на веб-портал подсистемы ПЗ, среднее: 10 в секунду;
 - о количество одновременных обращений на веб-портал подсистемы ПЗ, пиковое: 20 в секунду;

- время отклика веб-портала подсистемы ПЗ, среднее: 3 секунд;
- время отклика веб-портала подсистемы ПЗ, пиковое: 10 секунд;
- среднее число пользователей, одновременно работающих в веб-портале подсистемы ПЗ: до 300 в минуту;
- максимальное число пользователей, одновременно работающих в веб-портале подсистемы ПЗ: до 600 в минуту.
- для веб-портала КДЛ:
 - количество одновременных обращений на веб-портал КДЛ, среднее: 5 в секунду;
 - количество одновременных обращений на веб-портал КДЛ, пиковое: 10 в секунду;
 - время отклика веб-портала КДЛ, среднее: 5 секунд;
 - время отклика веб-портала КДЛ, пиковое: 10 секунд;
 - среднее число пользователей, одновременно работающих в веб-портале КДЛ: до 100 в минуту;
 - максимальное число пользователей, одновременно работающих в веб-портале КДЛ: до 300 в минуту.
- для веб-портала КСЦ:
 - количество пользователей веб-портала КСЦ в день, среднее: 1000;
 - количество пользователей веб-портала КСЦ в день, пиковое: 4000;
 - количество одновременных обращений на веб-портал КСЦ, среднее: 10 в секунду;
 - количество одновременных обращений на веб-портал КСЦ, пиковое: 20 в секунду;
 - время отклика веб-портала КСЦ, среднее: 3 секунд;
 - время отклика веб-портала КСЦ, пиковое: 10 секунд;
 - общее количество операторов ИС УЦ, имеющих доступ к веб-порталу подсистемы ВРС: до 1000.

2. Требования к оказанию Услуг

2.1. Общие требования к оказанию Услуг

Исполнитель обязан обеспечить бесперебойное функционирование и доступность ИС УЦ.

Исполнитель должен обеспечивать функционирование ИС УЦ в соответствии с показателями назначения, указанными в п. 1.3 настоящего Раздела.

При функционировании в штатном или пиковом режимах ИС УЦ должна принимать поступающие заявки от пользователей, обрабатывать их и отправлять пользователям ответ.

Исполнитель обязан при оказании Услуг в Месте оказания услуг соблюдать требования законодательства Российской Федерации о государственной тайне, пункта 1 статьи 11 Федерального закона от 25.07.2002 № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» и пункта 10 Перечня территорий, организаций и объектов, для въезда на которые иностранным гражданам требуется специальное разрешение, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 11.10.2002 № 754 (далее – Перечень), а также привлекать к исполнению настоящего Контракта, в случае если для такого исполнения

требуется посещение объектов, определенных в Перечне, только граждан Российской Федерации не имеющих гражданства другого государства.

Исполнитель обязан при оказании Услуг соблюдать требования Регламента предоставления удаленного доступа к информационным ресурсам Федерального казначейства, утвержденный заместителем руководителя Федерального казначейства А.С. Албычевым 22.10.2018 г. и размещенный на официальном сайте Федерального казначейства в сети Интернет (<https://roskazna.gov.ru/documenty/>).

Услуги должны оказываться в соответствии с ПЭиТО.

Исполнитель в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты заключения Контракта формирует ПЭиТО (включая Каталог сервисов) на основании требований Контракта и типового ПЭиТО, который входит в состав документа «Требования к перечню и составу документации, исходным кодам и дистрибутивам информационных систем, сдаваемых в Фонд алгоритмов и программ Федерального казначейства», размещенного на официальном сайте Федерального казначейства в сети Интернет в подразделе ГИС/Документы (<https://roskazna.gov.ru/documenty/>) и направляет его Заказчику в электронном виде на электронном носителе.

Заказчик в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения ПЭиТО рассматривает его и по результатам рассмотрения согласовывает ПЭиТО либо направляет Исполнителю мотивированные замечания.

В случае получения замечаний Заказчика Исполнитель в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты их получения устраняет замечания и направляет Заказчику доработанную версию ПЭиТО на повторное согласование.

После согласования ПЭиТО Заказчик обеспечивает его направление на утверждение Федеральным казначейством и уведомление об утверждении Исполнителя или, в случае обнаружения замечаний, направляет мотивированный отказ в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения ПЭиТО. Исполнитель в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения замечаний от Заказчика должен устранить замечания и направить Заказчику новую версию ПЭиТО на повторное рассмотрение.

Дальнейшее изменение ПЭиТО происходит в порядке, изложенном в данном пункте.

До утверждения ПЭиТО Федеральным казначейством услуги должны оказываться на основании типового ПЭиТО, входящего в состав документа «Требования к перечню и составу документации, исходным кодам и дистрибутивам информационных систем, сдаваемых в Фонд алгоритмов и программ Федерального казначейства», размещенного на официальном сайте Федерального казначейства в сети Интернет в подразделе ГИС/Документы (<https://roskazna.gov.ru/documenty/>)

Заказчик в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты предоставления заполненного Каталога сервисов (в составе ПЭиТО) обеспечивает предоставление Исполнителю доступа в ПУПЭ, необходимого для оказания Услуг.

В процессе оказания Услуг по обеспечению эксплуатации ИС УЦ Исполнитель должен руководствоваться следующими документами:

- «Регламент взаимодействия при возникновении аварийных ситуаций в информационных системах Федерального казначейства», размещенный на официальном сайте Федерального казначейства в сети Интернет (www.roskazna.ru) в подразделе ГИС/Документы (<https://roskazna.gov.ru/documenty/>);
- «Регламент согласования технологических пауз», размещенный на официальном сайте Федерального казначейства в сети Интернет (www.roskazna.ru) в подразделе ГИС/Документы (<https://roskazna.gov.ru/documenty/>);

- «Требования к перечню и составу документации, исходным кодам и дистрибутивам информационных систем, сдаваемых в Фонд алгоритмов и программ Федерального казначейства» размещенные на официальном сайте Федерального казначейства в сети Интернет (www.roskazna.ru) в подразделе ГИС/Документы (<https://roskazna.gov.ru/documenty/>).

Исполнитель должен оказывать Услуги по обеспечению эксплуатации ИС УЦ на основании Заявок, направленных посредством использования ПУПЭ от Заявителей, а также в соответствии с рабочей документацией ИС УЦ, перечень которой приведен в Приложении № 2 к настоящему Разделу.

Исполнитель должен обеспечить эксплуатацию ИС УЦ в части АО, СПО, БПО и ППО.

Доступность эксплуатируемой Исполнителем ИС УЦ - это среднее арифметическое доступности подсистем ИС УЦ.

Доступность ИС УЦ = (Доступность подсистемы ЦС + Доступность подсистемы ВРС + Доступность подсистемы ПЗ)/3

Доступность подсистемы ИС УЦ - это фактическое время работоспособности за исключением незапланированных сбоев/аварий.

***100%**

Где:

– время, в течение которого должна быть обеспечена работоспособность обслуживаемой подсистемы ИС УЦ (в часах), за исключением времени, затраченного на запланированные технологические паузы в работе ИС УЦ (в часах);

■ время недоступности обслуживаемой подсистемы ИС УЦ в следствие аварий в работе ИС УЦ (в часах).

Факт аварии фиксирует Федеральное казначейство в соответствии с Регламентом АС и положениями ПЭИТО.

Время недоступности считается с момента назначения инциденту факта возникновения аварии до применения решения Исполнителем по восстановлению работоспособности ИС УЦ и перевода заявки в статус Решен, после которого Заказчик подтверждает устранение аварии.

Исполнитель обязан обеспечить доступность ИС или любой из ее подсистем на уровне не менее 97%¹.

Предоставление услуг по эксплуатации ИС УЦ Исполнителем должно осуществляться с 8.00 до 20.00 по московскому времени в рабочие дни, в соответствии с производственным календарем на 2026, 2027 и 2028 годы, а также круглосуточно, семь дней в неделю по заявкам «Высокого» и «Наивысшего» приоритета в соответствии с пунктом 2.1.2.

Перечень типовых мероприятий, выполняемых Исполнителем в рамках Услуг по обеспечению эксплуатации ИС УЦ, определен в Таблица 4. «Перечень мероприятий» настоящего Раздела.

¹ Исполнитель отвечает только за недоступность ИС УЦ в следствии аварий в работе компонента ИС, за которую отвечает. Расчет доступности ППО без БПО не применимо.

Таблица 4. «Перечень мероприятий»

№	Услуга	Восстановительное обслуживание			Проактивное управление	Регламентное обслуживание		Администрирование				Информационно-справочное обслуживание			
		Подготовка восстановительного решения	Применение восстановительного решения	Участие в проверке работоспособности		Проверка работоспособности	Резервное копирование и проверочное восстановление	Изменение конфигурации	Учет конфигураций и паспорта ИТ-сервиса	Установка	Прочее администрирование	Консультирование Пользователей	Консультирование специалистов	Ведение и обновление базы знаний	Актуализация рабочих
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	Услуги по обеспечению эксплуатации ИС УЦ	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

+ – мероприятия, выполняемые Исполнителем в рамках оказания Услуг, определенных положениями технических требований.

2.1.1. Требования к предоставлению отчетности по оказанным Услугам

Исполнитель по результатам оказания Услуг по обеспечению эксплуатации ИС УЦ обязан сформировать и предоставить Заказчику оперативную и плановую отчетность.

Отчетные материалы должны содержать данные в структурированном виде, характеризующие в количественном и качественном выражении оказанные услуги. Отчетность должна формироваться с использованием средств ПУПЭ.

2.1.1.1. Требования к видам и срокам предоставления оперативной отчетности

Оперативные отчеты должны предоставляться Исполнителем Заказчику в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней, либо в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента регистрации соответствующих Заявок в ПУПЭ с категорией «Запрос на обслуживание». Оперативные отчеты передаются Заказчику в электронном виде.

По запросу Заказчика, направленного по электронной почте, Исполнитель в течение 3 (трех) полных рабочих дней после получения запроса предоставляет Заказчику дополнительную информацию по каждому конкретному вопросу по любому из пунктов отчета.

Оперативные отчеты об оказанных услугах должны предоставляться Исполнителем в соответствии с перечнем отчетности, указанным в Таблица 5. «Перечень предоставляемой оперативной отчетности» настоящего Раздела. Описание и формы отчетов определяются в ПЭИТО.

Таблица 5. «Перечень предоставляемой оперативной отчетности»

№	Название	Кому предоставляется	Периодичность и сроки предоставления	Способ предоставления
1.	Отчет о состоянии и количестве Заявок	Заказчику	по запросу	В электронном виде
2.	Отчет по заявкам, зарегистрированным в ПУПЭ	Заказчику	по запросу	В электронном виде
3.	Аналитический отчет по кодам закрытия	Заказчику	по запросу	В электронном виде
4.	Аналитический отчет по категориям Заявок	Заказчику	по запросу	В электронном виде
5.	Аналитический отчет по статусу Заявок	Заказчику	по запросу	В электронном виде
6.	Аналитический отчет по приоритетам Заявок	Заказчику	по запросу	В электронном виде
7.	Аналитический отчет по однотипным Заявкам.	Заказчику	по запросу	В электронном виде
8.	Аналитические отчеты по исполнительской дисциплине	Заказчику	по запросу	В электронном виде

2.1.1.2. Требования к видам и срокам предоставления плановой отчетности

По результатам оказания Услуг, в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней оказания Услуг, указанного в Таблица 2. «Перечень Услуг и график их оказания» Раздела 1 «Заказ на Услуги», Исполнитель подготавливает и предоставляет Заказчику в электронном виде Плановый отчет об оказанных Услугах (далее – Плановый отчет).

Плановый отчет должен содержать следующую информацию:

- Состав оказанных Услуг;
- Общее количество обращений, поступивших в рамках оказания Услуг в разрезе приоритетов и категорий Заявок;
- Количество обращений, поступивших от пользователей Системы и обработанных Исполнителем с нарушением требований, определенных в настоящем Разделе;
- Количество Заявок, поступивших в рамках оказания Услуг и обработанных Исполнителем с нарушением требований, определенных в настоящем Разделе, в % от общего количества Заявок, поступивших в рамках оказания Услуг в разрезе приоритетов.
- Доступность эксплуатируемых Исполнителем подсистем ИС УЦ.
- Описание и форма Планового отчета определяются в ПЭиТО.

Одновременно с предоставлением Планового отчета Исполнитель предоставляет Заказчику оперативные отчеты в соответствии с п. 2.1.1.1 настоящего Раздела. Оперативные отчеты предоставляются в электронном виде на электронном носителе.

Отчет о проведении проверочного восстановления ИС УЦ предоставляется в соответствии с требованиями п. 2.4.2 настоящего Раздела.

Заказчик в срок не более 10 (десяти) рабочих дней с даты получения от Исполнителя Планового отчета обязан согласовать его и обеспечить утверждение Федеральным казначейством и направить Исполнителю уведомление об утверждении либо направить Исполнителю отказ с изложением причин отказа и выявленных недостатков. Исполнитель, в случае направления Заказчиком Исполнителю отказа в утверждении Планового отчета, в срок не более 5 (пяти) рабочих дней с даты получения отказа в утверждении Планового отчета должен доработать его в соответствии с полученными замечаниями и повторно передать Заказчику на рассмотрение.

Повторное рассмотрение Планового отчета происходит в порядке, определенном в данном пункте.

Не позднее 1 (одного) рабочего дня после получения от Заказчика уведомления о подписании/утверждении последнего документа, подтверждающего исполнение соответствующего периода, Исполнитель формирует в единой информационной системе в сфере закупок (далее - ЕИС) Документ о приемке и в тот же день направляет в адрес Заказчика уведомление о формировании Документа о приемке в ЕИС.

Оказание Услуг считается ненадлежащим, если количество Заявок, поступивших за отчетный период и обработанных Исполнителем с нарушением требований, определенных в настоящем Разделе, составило более 10% от общего количества Заявок, поступивших или доступность ИС УЦ либо любой ее подсистемы менее 97%.

2.1.2. Требования к определению категорий Заявок, приоритетов и сроков обработки

Все Заявки, поступающие Исполнителю в рамках оказания Услуг, относятся к одной из категорий, перечисленных в Таблица 6. «Описание категорий Заявок, поступающих от Получателя Услуг» настоящего Раздела.

Таблица 6. «Описание категорий Заявок, поступающих от Получателя Услуг»

Категория Заявки	Описание категории
Запрос консультации	Категория Заявки, связанная с запросом предоставления необходимой информации, разъяснений по порядку работы ИС УЦ и пользователей, рабочей документации, не являющаяся сбоем ИТ-инфраструктуры и инцидентом.
Инцидент	Категория Заявки, связанная: • с любым незапланированным событием, которое не удовлетворяет требованиям к качеству предоставления сервиса ИС УЦ или его части, описание которого приведено в документации на ИС УЦ или его часть, влияет (способное оказать влияние) на снижение качества указанного сервиса или полное прекращение его предоставления; • с наличием критических сообщений от агентов мониторинга ПУПЭ; • ошибки и сбои функционирования ИС.
Запрос на обслуживание	Запланированный запрос, обращение на выполнение простых операций или запрос на информацию, имеющий следующие признаки: • не связан с устранением сбоев, ошибок компонентов ИС УЦ; • не требует изменения ИС УЦ; • не является консультацией; • исполняется в рамках стандартных возможностей системы, зафиксированных в рабочей документации.
Рабочее задание	Заявка категории «Рабочее задание» создается Получателем Услуг на основании Заявки категории «Запрос на изменение» и назначается на Исполнителя для выполнения одной из задач в рамках обработки Заявки. Заявка категории «Рабочее задание» всегда связана с родительской Заявкой категории «Запрос на изменение».
Запрос на изменение	Заявка, связанная с необходимостью внесения изменений в настройки ИС УЦ.
Стандартный запрос	Определенное, полностью задокументированное с помощью Паспорта стандартного запроса и согласованное изменение настроек с низким риском или без такового, имеющее известный путь решения ¹ .

Каждой Заявке Заказчиком присваивается приоритет, который соответствует одному из следующих значений:

- 1 (Наивысший);
- 2 (Высокий);
- 3 (Средний);
- 4 (Низкий);
- 5 (Минимальный).

Приоритет характеризует очередность обработки Заявки и определяет требуемые временные параметры ее обработки. Приоритет оказания Услуг зависит от следующих параметров Заявки:

- базовый приоритет конкретной функциональной области ИС УЦ;
- категория Заявки;

¹ Является частным случаем Заявки категории «Запрос на изменение»

- Заявитель, базовый приоритет которого зависит от места оказания Услуг.

Правила присвоения Приоритета Заявкам в зависимости от типа Услуги, объекта оказания Услуги, категории Заявок приведены в Таблица 7. «Правила присвоения базового приоритета Заявкам в зависимости от их категории».

Таблица 7. «Правила присвоения базового приоритета Заявкам в зависимости от их категории»

№ п.п.	Услуга	Базовый приоритет по категориям Заявок					
		Инцидент	Запрос консультации	Запрос на обслуживание	Запрос на изменение	Рабочее задание	Стандартный запрос
1	Услуги по обеспечению эксплуатации ИС УЦ	3	4	4	5	5	5

Время реакции на Заявки, а также сроки выполнения и допустимая продолжительность обработки данных Заявок в зависимости от приоритета рассчитываются в рабочих часах (за исключением заявок с приоритетом "Наивысший" и "Высокий", которые рассчитываются без привязки к рабочим часам) по часовому поясу Места оказания Услуги и приведены в Таблица 8. «Сроки выполнения Заявок в зависимости от приоритета» настоящих Требований.

Таблица 8. «Сроки выполнения Заявок в зависимости от приоритета»

Приоритет/ Категория Заявки	Максимальное время устранения инцидента/ выполнения Запроса консультации, Запроса на обслуживание (час)	Максимальное время реакции - начала обработки Заявки (час)	Максимальная периодичность обновления статуса Заявки в ПУПЭ (час)	Максимальное время предоставления постоянного решения по ошибкам ППО
1 (Наивысший)	2	1	1	10 раб. дней
2 (Высокий)	4	2	2	15 раб. дней
3 (Стандартный)	8	4	4	20 раб. дней
4 (Низкий)	16	8	8	По согласованию с Получателем Услуг
5 (Минимальный)	40	8	8	По согласованию с Получателем Услуг

Заявки с типом «Запрос консультации» и «Запрос на обслуживание» не могут быть отнесены к приоритетам «Наивысший» и «Высокий».

Приоритет Заявки, установленный на основании параметров, указанных в Таблица 7. «Правила присвоения базового приоритета Заявкам в зависимости от их категории», может быть откорректирован Заказчиком на 1 пункт, в следующих случаях:

1) В сторону повышения на 1 пункт:

- в случае, если сбой приводит к невозможности исполнения критичной операции в рамках технологических регламентов ФК и/или Заказчика, с жесткими ограничениями по срокам реализации;
- инциденты, которые приводят к срыву сроков выполнения процедур, мероприятий, установленных законодательством, невыполнение которых ведет к наложению соответствующих санкций, при этом существуют альтернативные способы (включая ручную обработку) продолжить работу.
- в случае, если сбой приводит к невозможности исполнения прямого распоряжения Руководителя ФК с четко обозначенными сроками, при этом альтернативные способы выполнения распоряжения отсутствуют;
- в случае, если сбой приводит к невозможности исполнения операции, относящихся к функциям ИС УЦ, имеющих критическое значение для функционирования ИТ-системы;
- Сбои, которые приводят к невозможности выполнения функций ИС УЦ а также сбои, приводящие к возникновению административной ответственности за нарушение действующего законодательства;
- В сторону повышения на 2 пункта, в случае аварии в соответствии с Регламентом АС:
- Инциденты, которые приводят к срыву финансирования, блокирующие выполнение технологических операций или не позволяющие завершить их в регламентированное время, при этом не существует альтернативных способов (включая ручную обработку) продолжить работу;
- Инциденты, которые приводят к срыву сроков выполнения процедур, мероприятий, установленных законодательством, невыполнение которых ведет к наложению соответствующих санкций, при этом не существует альтернативных способов (включая ручную обработку) продолжить работу;
- Инциденты, которые приводят к полной неработоспособности всех функций ППО ИС УЦ. Альтернативных способов продолжить работу не существует.

Менеджер инцидентов Заказчика производит повышение приоритета Заявки и оповещает Исполнителя по электронной почте.

2) В сторону понижения:

- в ситуации, если Пользователь специально сообщает о необходимости исполнения поданного им обращения с оговоренной задержкой;
- в ситуации, если категория «Инцидент» присвоена ошибочно, и Заявка является «Запросом на обслуживание», либо «Запросом на консультацию» в соответствии с [Таблица 6. «Описание категорий Заявок, поступающих от Получателя Услуг».](#)

Приоритет также может быть откорректирован Получателем Услуг, в том числе по запросу Исполнителя, в сторону понижения или повышения в случае, если он не соответствует требованиям, указанным в Таблица 7. «Правила присвоения базового приоритета Заявкам в зависимости от их категории» настоящих Требований.

Одному обращению Заявителя будет соответствовать одна зарегистрированная Заявка. В случае если в процессе обработки Заявки, возникают новые вопросы или события у Заявителя, не связанные непосредственно с обрабатываемой Заявкой, по ним будут заведены отдельные Заявки.

Время обработки Заявки автоматически рассчитывается от момента назначения Заявки в команду Исполнителя в ПУПЭ до момента ее решения.

Временем решения Заявки считается:

Для Заявок с категорией «Запрос консультации»

- дата и время предоставления консультации, после которой Заявитель подтверждает факт решения Заявки;

Для Заявок с категорией «Инцидент»

- дата и время предоставления временного или постоянного решения, после применения которого Заявитель подтверждает факт решения вопроса, заявленного в Заявке;

Для Заявок с категорией «Запрос на изменение»

- дата и время принятия Заказчиком результатов услуг по Заявке;

Для Заявок с категорией «Запрос на обслуживание»

- дата и время выполнения запроса, в соответствии с требованиями рабочей документации, после которого Заявитель подтверждает его результат.

Для Заявок с категорией «Рабочее задание»

- дата и время выполнения соответствующего Рабочего задания, связанного с Запросом на изменение, после которого Заказчик подтверждает факт решения вопроса, заявленного в Заявке.

Для Заявок с категорией «Стандартный запрос»

- дата внесения стандартных изменений в настройки ИС УЦ.

Способами устранения подтвержденных ошибок ИС УЦ, в соответствии с выставленным приоритетом, является:

- выпуск экстренных патчей ППО, для наивысшего и высокого приоритетов;
- выпуск периодических патчей ППО в соответствии с согласованным графиком их выпуска на момент регистрации ошибки, для стандартного и низкого приоритетов.

2.1.3. Требования к порядку обработки заявок в ПУПЭ

Исполнитель при оказании Услуг получает Заявки от Заявителя в ПУПЭ.

Для уточнения правильной маршрутизации и назначения заявок Заказчик может запросить, а Исполнитель должен сформировать и предоставить перечень признаков и ключевых слов, по которым можно отнести Заявку к ИС УЦ и ее функциональной области.

Обработка заявок в ПУПЭ должна включать следующее:

- Принятие Заявки в работу Исполнителем;
- Первичная диагностика поступившей Заявки;
- Запрос дополнительной информации (при необходимости), для проведения анализа, и выработки рекомендаций;
- В зависимости от категории Заявки, в случае:
 - о «Запрос консультации» - выдача необходимых разъяснений, консультаций и рекомендаций;
 - о «Инцидент» - анализ и диагностика причин возникновения, выработка временного решения, моделирование ситуации, поиск постоянного решения;

- о Выдача рекомендаций по решению инцидента, либо регистрация Заявки с типом «Запрос на изменение»;
- о «Запрос на обслуживание» - выполнения запроса в соответствии с требованиями рабочей документации, после которого Получатель Услуг подтверждает его результат.

Исполнитель взаимодействует с Заявителем, уточняет информацию по Заявке любыми доступными средствами (по телефону / по электронной почте/ средствами ПУПЭ), оказывает поддержку Заявителям в рамках настоящих Требований.

В случае если Заявка некорректно назначена на Исполнителя, Заявка возвращается Заказчику в течение времени реакции, в противном случае возможности возврата Заявки Заказчику не будет, Заявка должна быть взята в работу и решаться Исполнителем через эскалацию на необходимые команды поддержки, согласно Каталогу ИТ-сервиса.

В случае если Заявитель описывает проблему в обслуживаемой Исполнителем ИС УЦ, возникновение которой связано со сбоем механизмов интеграции между разными ИС ФК, Исполнитель является ответственным за решение первоначальной Заявки и взаимодействие с другими командами поддержки в рамках решения Заявки. Возврат Заявки Заказчику в этом случае не допускается.

Исполнитель должен выполнять процедуры принятия Заявок в работу, описывать ход работы, а также результаты их выполнения. Для этого Исполнитель должен своевременно менять Статус Заявки (В работе, В ожидании, Решен) в соответствии с жизненным циклом Заявки, и заполнять максимально информативные комментарии по ходу работ. Все обработки Заявок Исполнитель должен отражать в ПУПЭ согласно положениям ПЭИТО.

Исполнитель имеет право запросить у Заявителя или у специалиста, передавшего Заявку дополнительную информацию, требуемую для анализа и выработки методов решения Заявки. Работы по анализу Заявки приостанавливаются до момента получения запрошенной информации (Заявка переводится в статус «В ожидании»):

- для Заявок категории «Запрос консультации», «Запрос на обслуживание», когда специалисту Исполнителя недостаточно информации от Заявителя для обработки Заявки;
- для Заявок категории «Инцидент», когда специалисту Исполнителя недостаточно информации для проведения анализа и причин возникновения Заявки, а также в процессе выработке мер по его исправлению;
- для подтверждения успешности применения временного решения \ выданных рекомендаций на проверку.

Данный перевод осуществляется с помощью функционала ПУПЭ «Запрос информации».

Одновременно с переводом в статус «В ожидании» в Заявке отражаются данные о составе запрашиваемой информации, с автоматической отправкой уведомления на электронный адрес Заявителя, указанного в Заявке.

В случае, отсутствия в Заявке электронного адреса запрос должен осуществляться по любому иному каналу связи¹. Если в Заявке отсутствует или некорректно указана вся контактная информация Заявителя, то осуществляется возврат Заявки на специалистов Заказчика для ее уточнения.

Заявки, по которым в течение 10 (десяти) рабочих дней не предоставляется запрошенная информация, закрываются автоматически с момента перевода их в статус "В ожидании".

¹ При наличии контактной информации в Заявке.

Исполнитель может переводить Заявку в статус «В ожидании» с причиной «Диагностика инцидента» в случае, когда Исполнителю необходимо дополнительное время для определения причин возникновения инцидента и его устранения (применяется при диагностике неисправности, анализе данных, проведении датафиксов, корректировке данных и т.п.).

Время нахождения Заявки в статусе "В ожидании" не включается в общее время решения Заявки.

При завершении обработки Заявки Исполнитель должен заполнить в Заявке поля «Решение», «Код Закрытия» / «Вариант решения», «Затронутые ЭК» и изменить статус Заявки на «Решен».

Примечание:

1. Время, в течение которого Заявитель подтверждает факт решения Заявки, не включается во время решения (выполнения) Заявки.

2. Закрытие Заявки может осуществляться по решению Заявителя до момента ее выполнения Исполнителем, если необходимость в ее решении исчезла.

В случае обнаружения более трех раз некорректного закрытия Заявки (решение не предоставлено), Заказчик имеет право заблокировать сотрудника Исполнителя.

Детальное описание порядка обработки Заявок описано в ПЭИТО.

2.2. Требования к восстановительному обслуживанию

Любое событие, которое не укладывается в рамки нормального предоставления сервиса и, при этом, влияет на доступность предоставляемого сервиса, снижение качества сервиса или полное прекращение его предоставления, относится к восстановительному обслуживанию. Для оказания услуг по восстановительному обслуживанию в ПУПЭ должны быть зарегистрированы и назначены на Исполнителя Заявки с категорией «Инцидент».

Исполнитель при оказании услуг по восстановительному обслуживанию должен обеспечить:

- информирование о ходе и результатах обработки принятых Заявок, в том числе информирование в случаях возникновения аварий;
- подготовку восстановительного решения;
- проведение восстановительных мероприятий;
- взаимодействие с поставщиком и/или представителем Заказчика;
- участие в проверке работоспособности ИС УЦ.

Если зарегистрированный в рамках восстановительного обслуживания инцидент может быть решен без внесения изменений в поддерживаемую ИС УЦ, то такой инцидент относится к сбою в работе ИС УЦ. Если зарегистрированный в рамках восстановительного обслуживания инцидент может быть решен только с помощью внесения изменений в поддерживаемую ИС УЦ, то такой инцидент является Дефектом, Ошибкой.

У Заявки категории «Инцидент», может быть изменена категория Исполнителем самостоятельно на «Запрос консультации» или «Запрос на обслуживание» при отсутствии сбоя, Дефекта, Ошибки, при этом Исполнитель должен уведомить Заказчика о факте смены категории и получить согласие Заявителя. Исполнитель не должен изменять категорию «Инцидент» в случаях, когда в такой Заявке установлен признак «Критичный» (аварийный инцидент), либо категория Заявки ранее уже была изменена Менеджером инцидентов Заказчика, согласно п. 2.1.2. «Требования к определению категорий Заявок, приоритетов и сроков обработки» настоящего раздела.

При восстановлении работоспособности АО и ПО, входящего в состав ИС УЦ, Исполнителем должны обеспечиваться сроки устранения инцидентов, указанные в пункте 2.1.2 «Требования к определению категорий Заявок, приоритетов и сроков обработки» настоящего Раздела.

Восстановление работоспособности АО и ПО, входящего в состав ИС УЦ, должно проводиться Исполнителем в следующих случаях:

- после возникновения инцидента, устранение которого является обязанностью Исполнителя;
- после проведения модернизации (замены) АО и/или ПО, выполненных Получателем Услуг без участия Исполнителя, при условии, что такое АО и/или ПО, подлежит обслуживанию Исполнителем.

Исполнитель при проведении восстановительного обслуживания должен осуществлять:

- информирование о ходе и результатах принятых Заявок, в том числе информирование согласно Регламенту АС в случаях возникновения аварий;
- восстановление работоспособности ИС УЦ после нештатных событий и/или неквалифицированных действий пользователей;
- диагностику проблемы, выявление причин возникновения и выработке рекомендаций для решения Заявок. Диагностика может включать взаимодействие с различными линиями поддержки, специалистами необходимых квалификаций (в том числе со специалистами уполномоченных представителей Заказчика), а также с Заявителем.
- запрос дополнительной информации по Заявке для проведения дополнительного анализа при необходимости;
- фиксирование хода решения в Заявке;
- решение Заявок в соответствии с установленными в зависимости от приоритета сроками;
- при необходимости, подготовку и предоставление временного решения Заявок для снижения степени его влияния на выполнение технологических процессов;
- подготовку и предоставление постоянного решения Заявок;
- закрытие Заявок.

2.2.1. Требования к информированию.

При оказании услуг по информированию в рамках восстановительного обслуживания Исполнитель должен руководствоваться:

- Таблица 8. «Сроки выполнения Заявок в зависимости от приоритета» настоящего Раздела.
- Правилами информирования Заказчика и других участников аварийных работ, определенными в Регламенте АС.

2.2.2. Требования к подготовке восстановительного решения.

Поступающие Исполнителю Заявки должны быть рассмотрены и решены Исполнителем в сроки, соответствующие их типу и приоритету.

Исполнитель при подготовке восстановительного решения проводит диагностику неисправности.

Диагностика неисправности включает в себя:

- анализ Заявок;
- согласование изменения приоритета Заявки с Заявителем (Заказчиком), доведение согласованных и измененных сроков обработки Заявки до Заявителя;
- запрос дополнительной информации у Заявителя (при необходимости), для проведения анализа, выявления причин возникновения инцидента, и выработки рекомендаций для его решения;

- диагностику и анализ инцидентов для выявления причин их возникновения и выработки рекомендаций для их решения;
- определение неисправных компонентов АО и/или ПО;
- подготовку рекомендаций по устранению причин инцидентов или по уменьшению вероятности их появлений;
- анализ и передачу Заказчику Заявок, признанных по результатам проведенного анализа запросами на изменение ИС УЦ.

По результатам диагностики неисправности Исполнитель:

- при отсутствии сбоя, Дефекта, Ошибки, изменяет категорию Заявки на «Запрос на консультацию» при возможности решить Заявку консультацией;
- если зарегистрированный Инцидент может быть решен без внесения изменений, то такой Инцидент относится к сбою в работе ИС УЦ, дальнейшая работа по расследованию и диагностики Заявки, выявлению причин возникновения и выработке рекомендаций для решения Заявок проводится в соответствии с ПЭиТО.
- при обнаружении аварии ИС УЦ действует в соответствии с Регламентом АС;
- при диагностировании и подтверждении Дефекта, Ошибки Исполнитель предлагает временное решение и устраняет Дефект, Ошибку. Порядок устранения инцидентов с диагностированной Дефектом, Ошибкой приводится в ПЭиТО;
- исправляет последствия событий, вызванных неквалифицированными действиями пользователей ИС УЦ.

После проведения диагностики неисправности Исполнитель осуществляет подготовку и предоставление восстановительного решения по Заявке, которое должно включать:

- подготовку и предоставление временного решения (при наличии) для снижения степени влияния Инцидента на выполнение бизнес-процессов;
- подготовку и предоставление постоянного решения инцидента, которое должно включать:
 - о исправление/ корректировку данных;
 - о актуализацию рабочей документации на ИС УЦ в рамках исправления замечаний или Заявок, полученных от Заказчика;
 - о консультирование Заявителей, направившего Заявку, в случае выявления ошибочных действий, которые привели к возникновению инцидента;
 - о исправление подтвержденных ошибок ИС УЦ, передача патча;
- мероприятия по подготовке решений для устранения ошибок в настройках системных параметров ИС УЦ;
- мероприятия по подготовке решений для устранения ошибок в настройках системных параметров ИС УЦ.

2.2.3. Требования к восстановлению работоспособности.

2.2.3.1. Требования к восстановлению работоспособности АО

В случае, когда устранение инцидента может быть выполнено в соответствии с эксплуатационной документацией, Исполнитель должен самостоятельно обеспечить полное восстановление работоспособности АО, входящего в состав ИС УЦ, подлежащих обслуживанию Исполнителем.

В случае, когда устранение инцидента не может быть выполнено в соответствии с эксплуатационной документацией, Исполнитель должен:

- предоставить Заказчику техническое заключение (акт технической экспертизы) на вышедшее из строя АО. Соответствующее техническое заключение (акт технической экспертизы) должно быть выдано Исполнителем или сервисным центром поставщика или производителя оборудования. Названное техническое заключение (акт технической экспертизы) должно быть бесплатно для Заказчика;
- обеспечить оказание Услуг в соответствии с требованиями, указанными в пункте 2.2.4 настоящего Раздела.

Если на время проведения восстановления работоспособности соответствующего АО Заказчик или Получатель Услуг обеспечивает замену АО, нуждающегося в восстановлении работоспособности, Исполнитель должен обеспечить восстановление работоспособности соответствующего АО по получении АО взамен нуждающегося в восстановлении работоспособности.

После восстановления работоспособности АО (модернизации, замены АО), проведенного Заказчиком, Исполнитель должен обеспечить полное восстановление работоспособности соответствующего АО с учетом требований пункта 2.1.2 настоящего Раздела, а также актуализировать информацию о конфигурации восстановленной системы в ПУПЭ.

2.2.3.2. Требования к восстановлению работоспособности ПО

В рамках выполнения восстановительного ПО Исполнитель должен:

- применять решения для устранения Дефектов, Ошибок в настройках ПО;
- применять решения для восстановления работоспособности ПО после восстановления инфраструктуры, на базе которой работает ПО.

Способами исправления Исполнителем подтвержденных ошибок ПО, требующих внесения корректирующих изменений в ПО, в соответствии с выставленным приоритетом, является:

- установка экстренного патча, полученного от производителя ПО;
- установка плановых патчей, полученных от производителя ПО в соответствии с согласованным графиком их выпуска на момент регистрации ошибки.

Процедура получения патча ПО в части исправлений по подтвержденным Дефектам, Ошибкам включает следующие шаги:

- запрос у производителя ПО исправляющего патч ПО – включение исправлений по подтвержденным Дефектам, Ошибкам в патч ПО;

- получение у производителя ПО патча ПО;
- передача Заказчику для установки патча ПО на тестовые среды Заказчика, предназначенные для проведения тестирования патча ПО;
- передача недостатков, выявленных в ходе тестирования патча ПО производителю ПО;
- устранение недостатков производителем ПО, выявленных в ходе тестирования патча ПО;
- получение у производителя ПО исправленного патча ПО;
- передача Заказчику исправленного патча ПО и актуализированной рабочей документации для эксплуатации в соответствии с актуальным документом «Требования к документации, составу программных продуктов и автоматизированных систем, сдаваемых в Фонд алгоритмов и программ Федерального казначейства» и размещенным на официальном сайте ФК www.roskazna.ru.

Установка патча и/или версии должна проводиться в соответствии с требованиями, указанными в пункте 2.5.3 «Требования к установке обновлений» настоящего Раздела.

2.2.4. Требования к взаимодействию Исполнителя с поставщиком и/или представителем Заказчика.

В рамках выполнения восстановительных работ Исполнитель обязан взаимодействовать с поставщиками АО и/или ПО при возникновении необходимости. Порядок взаимодействия должен быть определен в ПЭиТО (см. пункт 2.1 настоящего Раздела).

По АО и ПО, входящим в состав ИС УЦ и указанным в Таблицах 1 и 2 Приложения № 1 к настоящему Разделу, Заказчик обеспечивает Исполнителю возможность обращения в сервисные центры поставщиков или производителей.

В случае инцидента, связанного с потерей работоспособности АО и/или СПО, входящих в состав ИС УЦ, Исполнитель должен:

- информировать Заказчика о возникновении инцидента с АО и/или ПО;
- подготовить запрос на обслуживание в сервисный центр поставщика АО и/или ПО, вызвавшего инцидент;
- обеспечить контроль действий сервисного центра поставщика АО и/или ПО, связанных с устранением инцидента.

Запрос в сервисный центр поставщика АО и/или ПО, вызвавшего инцидент, должен быть подготовлен не позднее 1 (одного) часа с момента окончания комплекса услуг по сбору и анализу диагностических данных, определению возможных причин инцидента. Запрос должен быть оформлен в соответствии с требованиями, предъявляемыми соответствующими сервисными центрами поставщиков АО и/или ПО.

Если на время проведения обслуживания соответствующий поставщик обеспечивает эквивалентную замену АО взамен требующего восстановления работоспособности, Исполнитель должен обеспечить восстановление работоспособности соответствующего АО обеспечения в сроки, указанные в пункте 2.1.2 настоящего Раздела.

После проведения обслуживания соответствующим поставщиком, Исполнитель должен:

- принимать участие в проверке Получателем Услуг работоспособности АО и/или ПО после выполнения действий сервисного центра поставщика оборудования и/или системного программного обеспечения и ввод АО и/или ПО, подлежащих обслуживанию Исполнителем, в эксплуатацию в соответствии с требованиями, указанными в пункте 2.2.5 настоящего Раздела;

- обеспечить полное восстановление работоспособности соответствующего АО и СПО, подлежащего обслуживанию Исполнителем, в сроки, указанные в пункте 2.1.2 настоящего Раздела;
- актуализировать информацию о конфигурации восстановленной системы в ПУПЭ.

2.2.5. Требования к участию в проверке работоспособности.

Исполнитель должен принимать участие в проверке работоспособности АО и/или ПО, включающем в себя:

- проверку работоспособности АО и/или ПО в рамках приемки и установки обновлений Firmware и/или системного программного обеспечения в промышленную эксплуатацию;
- проверку работоспособности АО и/или ПО после устранения инцидента в работе АО и/или ПО, в том числе после проведения восстановительных мероприятий на АО и/или ПО.

2.3. Требования к проактивному управлению.

Исполнитель должен осуществлять проактивное управление, направленное на предотвращение возникновения инцидентов и ошибок в ИС УЦ.

В перечень превентивных действий входит:

- анализ поступающих обращений с целью выделения системных проблем и ошибок функционирования ИС УЦ;
- кодификация инцидентов кодами системных проблем;
- формирование в Базу знаний статьи по каждой системной проблеме, имеющей временное или постоянное решение в соответствии с п.2.6.2. «Требования к ведению и обновлению базы знаний».
- еженедельное предоставление отчета по системным проблемам в формате, предоставляемым Заказчиком и содержащим, как минимум, перечень системных проблем, количество инцидентов, порожденных каждой системной проблемой и сроков устранения системных проблем;
- выдача рекомендаций по предотвращению инцидентов или по устранению обнаруженных ошибок функционирования ИС УЦ;
- приоритетное исправление системных проблем и ошибок функционирования ИС УЦ;
- анализ и выдача рекомендаций по мониторингу в ПУПЭ ключевых параметров работы ИС УЦ;
- анализ и выдача рекомендаций по функциональному мониторингу в ПУПЭ работоспособности ИС УЦ;
- поиск и анализ способов оптимизации хранения данных и производительности ИС УЦ, выдача рекомендаций Заказчику при выявлении необходимости.

В случае выявления предвестника инцидента Исполнитель обязан выполнить действия по его устранению, либо инициировать Заявку, эскалировав на команду поддержки в соответствии с Каталогом ИТ-сервиса.

2.4. Требования к регламентному обслуживанию.

Регламентное обслуживание включает в себя:

- Проверка работоспособности;

- Резервное копирование и проверочное восстановление резервной копии.

2.4.1. Требования к проверке работоспособности

Исполнитель обязан осуществлять проверку работоспособности и производительности ИС УЦ, анализ логов и журналов работы ИС УЦ.

Исполнитель обязан проводить проверку работоспособности критичных функций ИС УЦ ежедневно перед началом рабочего дня Заказчика.

В число способов проверки работоспособности критичных функций ИС УЦ входит:

- визуальный контроль;
- контроль журнальных файлов;
- проверка работоспособности функциональных ИС (в том числе с использованием функциональных тестов, входящий в рабочую документацию на ИС УЦ).

Проверка должна быть завершена в 8 часов 30 минут по московскому времени.

По результатам проверки работоспособности ИС УЦ может быть выявлено одно из следующих состояний (в соответствии с рабочей документацией на систему):

- функционирует в штатном режиме, согласно рабочей документации ИС УЦ;
- функционирует со снижением производительности или с ограничением функциональности, вследствие чего возможны ограничения качества исполнения производственных процессов, согласно рабочей документации ИС УЦ;
- функционирует со сбоями или ограничениями, препятствующими исполнению производственных процессов, согласно рабочей документации ИС УЦ, что является аварией.

По результатам проверки работоспособности ИС УЦ перед началом рабочего дня Исполнитель формирует и предоставляет отчет Заказчику.

Отчётность направляется в виде письма на выделенный адрес электронной почты Заказчика в формате HTML, содержащего таблицу следующего вида:

Таблица 9. «Состояние ИС Удостоверяющий центр Федерального казначейства»

Компоненты ИС УЦ ФК	Критичная функция ИС УЦ ФК	Состояние
<Наименование ИС УЦ>	<Наименование критичной функции ИС УЦ>	<Код состояния> - Зеленый
<Наименование ИС УЦ>	<Наименование критичной функции ИС УЦ>	<Код состояния> - Желтый
<Наименование ИС УЦ>	<Наименование критичной функции ИС УЦ>	<Код состояния> - Красный

В столбце «Состояние» указывается одно из следующих значений, кроме того, изменяется цвет фона данной ячейки в столбце «Состояние» (см. Таблица 10. «Код состояния ИС УЦ» настоящего Раздела):

Таблица 10. «Код состояния ИС УЦ»

Состояние	Код состояния	Цвет ячейки
-----------	---------------	-------------

Функционирует в штатном режиме	Штатно	Зеленый
Функционирует с ограничением функциональности, вследствие чего возможны ограничения качества исполнения производственных процессов.	Ограниченно	Желтый
Функционирует со сбоями или ограничениями, препятствующими исполнению производственных процессов.	Аварийно	Красный

В случае если по результатам проверки работоспособности выявлено состояние «Аварийно», либо выявлено предаварийное состояние (обнаружен предвестник инцидента), Исполнитель должен направить уведомление об этом на адрес электронной почты ЦАФК, выделенный для уведомлений и отчетов по работоспособности ИС УЦ). Уведомление должно быть направлено в течение 30 минут с момента обнаружения факта неработоспособности, но не позднее, чем за 30 минут до начала рабочего дня в соответствии с графиком работы ЦАФК.

При возникновении аварийных ситуаций Исполнитель должен руководствоваться Регламентом АС.

2.4.2. Требования к резервному копированию и проверочному восстановлению резервной копии.

Исполнитель обязан осуществлять резервное копирование в соответствии с рабочей документацией ИС УЦ, предоставляемой Заказчиком, и не меньше одного раза за время оказания Услуг или по Заявке Заказчика производить цикл процедур восстановления и проверки работоспособности ИС УЦ из резервной копии на информационно-технические мощности, предоставляемые Заказчиком.

Отчет о проведении проверочного восстановления ИС УЦ предоставляется Заказчику в электронном виде не позднее, чем за 5 (пять) рабочих дней до окончания. Формат отчета определяется в ПЭИТО.

Исполнитель должен обеспечить возможность восстановления как копии целиком ИС УЦ, так и только отдельных функциональных подсистем ИС УЦ перечень которых может быть указан в заявке на восстановление. По результатам работ Исполнитель должен провести ревизию предоставленной рабочей документации на предмет ее пригодности к выполнению поставленных перед ним задач, актуализировать ее в соответствии с п.2.6.3

2.5. Требования к администрированию

Администрирование включает в себя:

- Изменение конфигурации;
- Учет конфигураций и паспорта ИС УЦ;
- Установка обновлений;
- Прочее администрирование.

2.5.1. Требования к изменению конфигурации

Исполнитель в рамках изменения конфигурации ИС УЦ осуществляет:

- изменение настроек и конфигураций ИС УЦ в соответствии с рабочей документацией на ИС УЦ;
- анализ настроек и конфигураций ИС УЦ для оптимизации производительности ИС УЦ;
- изменение настроек и конфигураций ИС УЦ по результатам проведенного анализа с целью оптимизации производительности.

2.5.2. Требования к учету конфигураций и паспорта ИТ-сервиса

Исполнитель обязан обеспечивать учет и актуальность (полноту и достоверность) данных о конфигурации ИС УЦ (в разрезе подсистем ИС УЦ) в базе конфигурационных элементов ПУПЭ и в «Паспорте ИТ-сервиса».

Исполнитель выполняет:

- заполнение «Паспорта ИТ-сервиса» по конфигурационному элементу ИС (если данная работа не была проделана ранее);
- актуализацию «Паспорта ИТ-сервиса» при любых изменениях атрибутов КЭ, входящих в упомянутые документы, при любых изменениях маршрутизации по КЭ в сервисно-ресурсной модели.

2.5.3. Требования к установке обновлений

Установка обновлений ИС УЦ заключается в установке новой версии (патча) ППО ИС УЦ.

Процедура установки обновления ИС УЦ должна включать в себя следующие шаги:

- обеспечение Заказчиком доступности комплекта установочных файлов новой версии (патча) ППО ИС УЦ на Месте оказания услуг;
- установка версии (патча) ППО ИС УЦ в соответствии с требованиями, изложенными в инструкции по ее установке;
- Анализ журналов установки обновлений версии (патча) ППО и исправление ошибок установки обновлений;
- проверка работоспособности ИС УЦ после установки версии (патча) ППО ИС УЦ.

Для оказания Услуг «Установка обновлений ИС УЦ» через выпуск версии в ПУПЭ должны быть зарегистрированы и назначены на исполнение Заявки, которые должны содержать ссылку на размещение соответствующего обновления.

После установки обновления ИС УЦ Исполнитель обязан заполнить/актуализировать в ПУПЭ номер версии (патча) ИС ППО «Удостоверяющий центр Федерального казначейства».

2.5.4. Требования к прочему администрированию

Исполнитель выполняет следующие работы (где применимо):

- сброс пароля учетной записи в ПО;
- создание новой учетной записи;
- смена ролей пользователей ПО;
- предоставление доступа пользователям к ПО;
- выполнение настройки ПО ИС УЦ к новым условиям эксплуатации в соответствии с технологическими регламентами ИС УЦ.

2.6. Требования к информационно-справочному обслуживанию

2.6.1. Требования к консультированию Заявителей

Консультирование Заявителей заключается в формировании и передаче ответа на вопросы по функционированию ИС УЦ в соответствии с рекомендациями, определенными в рабочей документации к ИС УЦ.

Консультирование Заявителей проводится по вопросам:

- функционирования ИС УЦ;
- техническим аспектам работы ИС УЦ;
- рабочей документации, указанной в Приложении №2 к настоящему Разделу.
- при проведении консультативных работ Исполнитель:
 - О получает Заявки от Заявителей на консультацию;
 - О формирует ответы на вопросы;
 - О передает Заявки от Заявителей и фиксирует в них ответы на вопросы по функционированию и настройке ИС УЦ в соответствии с рекомендациями, определенными в документации к ИС УЦ Пользователю или Заявителю.

Консультирование Заявителей должно проводиться, в том числе, при наличии в рабочей документации ИС УЦ и Базе знаний способов устранения сбоев, ошибок.

Для выполнения работ по консультированию Заявителей в ПУПЭ должны быть зарегистрированы и назначены на исполнение Заявки с категорией «Запрос консультации».

2.6.2. Требования к ведению и обновлению базы знаний

База знаний – это перечень часто задаваемых вопросов и развернутые ответы на них с возможностью поиска готовых решений.

Ведение Базы знаний должно выполняться Исполнителем в ПУПЭ в ходе работ при выполнении Заявок.

В Базу знаний заносится:

- перечень известных ошибок и способы их устранения (перечень подтвержденных Разработчиком ППО ошибок, для которых утвержден вариант обходного решения);
- часто задаваемые типовые вопросы-ответы.

Исполнитель должен осуществлять постоянный мониторинг Заявок, назначенных на свою команду, с целью выявления повторяющихся инцидентов и способов их решения. В результате мониторинга Специалисты формируют перечень кандидатов в Базу знаний. Кандидат в статью Базы знаний представляет собой вопрос – ответ в развернутой форме. Формирование кандидатов может быть осуществлено как на основе формы решенных Заявок, так и вручную в ПУПЭ.

2.6.3. Требования актуализации рабочей документации

Анализ необходимости актуализации рабочей документации ИС УЦ, указанной в Приложении № 2 к настоящему Разделу и рабочей документации СЗИ ИС УЦ, указанной в Таблице №1 Приложения №4 к настоящему Разделу, должен проводиться Исполнителем в ходе оказания Услуг по эксплуатации ИС УЦ.

Исполнитель обязан актуализировать рабочую документацию ИС УЦ и рабочую документацию СЗИ ИС УЦ в случаях:

- возникновения инцидентов, по результатам проведения анализа которых был сформирован перечень проактивных мероприятий для недопущения возникновения инцидентов в будущем, для чего требуется внесение / уточнение описания порядка работы в эксплуатационную документацию;
- изменения перечня автоматизируемых сервисов и функциональных областей ИС УЦ, имеющих критическое значение для функционирования ИС УЦ (должно быть отражено в эксплуатационной документации «Общее описание системы»);

- изменения показателей назначения ИС УЦ по критическим функциям (должно быть отражено в эксплуатационной документации «Общее описание системы»);
- изменения описания критериев правильного (штатного) и неправильного (нештатного) функционирования (должно быть отражено в эксплуатационной документации «Руководство по администрированию системы»);
- изменения состава операций, необходимый для поддержания штатного функционирования (должно быть отражено в эксплуатационной документации «Руководство по администрированию системы»);
- изменения требований по ролевому составу, количеству, квалификации обслуживающего персонала и режимам его работы (должно быть отражено в эксплуатационной документации «Технологический регламент»);
- изменения регламента резервного копирования и инструкции восстановления из аварийного состояния (должно быть отражено в эксплуатационной документации «Руководство по администрированию системы»);
- изменения политик мониторинга, позволяющие оценить функционирование каждого КЭ (в режимах: штатного, нештатного и в режиме восстановления) (должно быть отражено в эксплуатационной документации «Руководство по администрированию системы»);
- изменения ключевых показателей эффективности (КПЭ) каждого КЭ (должно быть отражено в эксплуатационной документации «Руководство по администрированию системы»);
- изменения пороговых значений, определяющих градацию критичности состояния каждого КЭ и его КПЭ (должно быть отражено в эксплуатационной документации «Руководство по администрированию системы»);
- изменения правил обработки информации об ошибках и неправильном функционировании ИС УЦ (должно быть отражено в эксплуатационной документации «Руководство по администрированию системы»);
- изменения критериев и метрик мониторинга ИС УЦ на 3-х уровнях (должно быть отражено в эксплуатационной документации «Руководство по администрированию системы»):
 - о ИТ-инфраструктуры;
 - о приложений и СУБД;
 - о пользовательских операций;
- изменения описания принципов и порядка проведения самодиагностики ИС УЦ (логирование ключевых параметров функционирования и запись в журналы событий, сохранение достаточного набора информации, необходимой для идентификации проблемы) (должно быть отражено в эксплуатационной документации «Руководство по администрированию системы»).

Заказчик по запросу Исполнителя передает Исполнителю имеющийся комплект рабочей документации ИС УЦ в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения запроса. Перечень, передаваемой Исполнителю рабочей документации приведен в Приложении 2.

Актуализированная рабочая документация ИС УЦ готовится Исполнителем в соответствии с актуальным документом «Требования к перечню и составу документации, исходным кодам и

дистрибутивам информационных систем, сдаваемых в Фонд алгоритмов и программ Федерального казначейства» и размещенным на официальном сайте ФК www.roskazna.ru.

Не позднее 10 (десяти) рабочих дней до завершения соответствующего периода Исполнитель должен представить Заказчику на рассмотрение актуализированную рабочую документацию и/или Аналитическую записку в электронном виде.

Исполнитель должен обозначить внесенные в документацию изменения и дать необходимые пояснения.

Исполнитель направляет Заказчику Аналитическую записку с указанием результатов анализа необходимости внесения изменений в рабочую документацию, а также перечня документов, не требующих актуализации, в случае отсутствия необходимости актуализации полного комплекта рабочей документации.

Заказчик в срок не более 10 (десяти) рабочих дней со дня получения от Исполнителя актуализированной рабочей документации и/или Аналитической записки обязан организовать утверждение документации / согласование Аналитической записки Федеральным казначейством, и направить Исполнителю уведомление о согласовании представленных материалов Федеральным казначейством, либо, в случае выявления недостатков обязан направить Исполнителю письменный мотивированный отказ с изложением причин отказа, выявленных недостатков и сроков доработки документов. Исполнитель обязан своими силами устранить выявленные недостатки в срок, согласованный с Заказчиком, либо направить Заказчику обоснованный отказ от устранения недостатков. Повторное рассмотрение документации происходит в порядке, определенном в данном пункте.

Услуга по актуализации документации признается ненадлежаще выполненной в случае, если обоснованный отказ от утверждения рабочей документации направлялся Заказчиком Исполнителю более 2 (двух) раз.

2.7. Требования к защите информации при эксплуатации ИС УЦ

Обеспечение защиты информации в ходе эксплуатации ИС УЦ осуществляется Исполнителем согласно документам СЗИ и организационно-распорядительным документам по защите информации ИС УЦ, список которых приведен в Таблице 1 и Таблице 2 Приложения № 4 настоящего Раздела, в соответствии со следующими функциональными ролями эксплуатирующего персонала:

- системный администратор;
- администратор СрЗИ.

Взаимодействие между всеми участниками эксплуатации ИС УЦ и СЗИ ИС УЦ со стороны Заказчика и Исполнителя осуществляется посредством ПУПЭ.

2.8. Требования к Исполнителю

Исполнитель должен обладать необходимыми лицензиями:

Лицензия ФСТЭК России на деятельность по технической защите конфиденциальной информации, содержащая разрешение на работы и услуги, указанные в подпунктах пункта 4 Положения о лицензировании деятельности по технической защите конфиденциальной информации, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 03.02.2012 № 79:

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

Лицензия ФСБ России на деятельность по разработке, производству, распространению шифровальных (криптографических) средств, информационных систем и телекоммуникационных

систем, защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств, выполнению работ, оказанию услуг в области шифрования информации, техническому обслуживанию шифровальных (криптографических) средств, информационных систем и телекоммуникационных систем, защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств (за исключением случая, если техническое обслуживание шифровальных (криптографических) средств, информационных систем и телекоммуникационных систем, защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств, осуществляется для обеспечения собственных нужд юридического лица или индивидуального предпринимателя), содержащая работы и услуги, указанные в пункте 12 Перечня выполняемых работ и оказываемых услуг, составляющих лицензируемую деятельность, в отношении шифровальных (криптографических) средств, определённого постановлением Правительства Российской Федерации от 16.04.2012 № 313.

Состав АО и ПО ИС УЦ

Обслуживанию Исполнителем подлежит:

- Перечень ПО в составе ИС УЦ, указанный в Таблице 1 «Состав ПО, подлежащего обслуживанию Исполнителем в ФЦОД и РЦОД».
- Перечень АО в составе ИС УЦ, указанный в Таблице 2 «Состав АО, подлежащего обслуживанию Исполнителем в ФЦОД и РЦОД».

Таблица 1 «Состав ПО, подлежащего обслуживанию Исполнителем в ФЦОД и РЦОД»

№	Наименование ПО	Кол-во экземпляров
Подсистема ЦС (ПАК Юнисерт-ГОСТ)		
1.	ОС Astra Linux Special Edition (серт. ФСБ)	22
2.	ПО Kaspersky Security Center (серт. ФСБ)	2
3.	ПО Kaspersky Endpoint Security для Linux (серт. ФСБ)	22
4.	ПО VipNet CSP для Linux (серт. ФСБ)	16
5.	СУБД PostgreSQL (из состава дистрибутива ОС Astra Linux Special Edition)	5
6.	БПО .Net Core (из состава дистрибутива ПАК Юнисерт-ГОСТ)	16
7.	БПО Apache HTTP Server (из состава дистрибутива ОС Astra Linux Special Edition)	16
8.	БПО Zabbix (из состава дистрибутива ОС Astra Linux Special Edition)	2
9.	ПО программных модулей ПАК Юнисерт-ГОСТ	16
ПО подсистемы ВРС и подсистемы ПЗ, установленное на ВМ		
10.	Кол-во виртуальных машин подсистемы ВРС и подсистемы ПЗ	139
11.	РЕД ОС (серт. ФСТЭК)	139
12.	СУБД Postgres Pro (серт. ФСТЭК)	25
13.	Kaspersky Endpoint Security для Linux (серт. ФСТЭК)	139
14.	БПО Apache HTTP Server	57
15.	БПО Ansible	2
16.	БПО .NET Core	86

№	Наименование ПО	Кол-во экземпляров
17.	БПО ActiveMQ	4
18.	БПО Redis	4
19.	БПО Etcid	4
20.	ППО ИС УЦ	99
ПО подсистемы ПЗ (ПАК подключения к ЕБС)		
21.	СПО TrustGate	2
22.	ОС Astra Linux Special Edition (серт. ФСТЭК)	2
23.	СрЗИ Kaspersky Endpoint Security для Linux (серт. ФСБ)	2
24.	СКЗИ ViPNet CSP для Linux (серт. ФСБ)	2

Таблица 2 «Состав АО, подлежащего обслуживанию Исполнителем в ФЦОД и РЦОД»

Описание	Модель	Кол-во
ПАК подключения к ЕБС	Rack – сервер с архитектурой процессора x86	2
	ПАК Соболев PCI-E	2
	ПАК ViPNet PKI Service	2
	Ethernet коммутатор 24 порта	2
ПАК «Юнисерт-ГОСТ»	Rack – сервер с архитектурой процессора x86	22
	ПАК Соболев PCI-E	22
	ПАК ViPNet PKI Service	4
	ПАК ViPNet TLS Gateway	4
	Ethernet коммутатор 48 портов	4

Приложение № 2
к Разделу.2
«Требования к Услугам»

Перечень рабочей документации ИС УЦ

Таблица 1 «Перечень рабочей документации ИС УЦ»

№ п/п	Наименование документа
1	Ведомость эксплуатационных документов
2	Паспорт
3	Паспорт ИТ-сервиса
4	Руководство по администрированию системы
5	Инструкция по эксплуатации
6	Руководство пользователя
7	База знаний
8	Общее описание системы
9	Технологический регламент

Каталог ИТ-сервиса

Заполнение Каталога ИТ-сервиса следует предоставлять в формате, приведенном в файле «Каталог ИТ-Сервиса (.xlsx)», который является неотъемлемой частью настоящего технического задания.

Приложение № 4

к Разделу.2

«Требования к Услугам»

Перечень рабочей документации СЗИ ИС УЦ и организационно-распорядительных документов по защите информации ИС УЦ

Таблица 1 «Перечень рабочей документации СЗИ ИС УЦ»

№ п/п	Наименование документа
1	Общее описание СЗИ
2	Паспорт СЗИ
3	Структурная схема комплекса технических средств СЗИ
4	Таблица соединений и подключений СЗИ
5	План расположения оборудования и проводок СЗИ
6	Чертёж установки технических средств СЗИ
7	Таблица энергопотребления и тепловыделения компонентов СЗИ
8	Требования к параметрам настроек компонентов инфраструктуры
9	Описание комплекса технических средств СЗИ
10	Том настроек компонентов СЗИ
11	Инструкция администратора СрЗИ ИС УЦ
12	Инструкция администратора ИБ ИС УЦ
13	Матрица доступа
14	Описание технологического процесса обработки информации

Таблица 2 «Перечень организационно-распорядительных документов по защите информации ИС УЦ»

№ п/п	Наименование документа
1	Правила и процедуры управления (администрирования) СЗИ
2	Правила и процедуры выявления инцидентов
3	Правила и процедуры управления конфигурацией ИС УЦ и СЗИ
4	Правила и процедуры контроля (мониторинга)
5	Правила и процедуры защиты информации при выводе из эксплуатации ИС УЦ
6	Правила и процедуры по исполнению мер защиты информации в ИС УЦ
7	Инструкция пользователя ИС УЦ по обеспечению ИБ