

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на оказание услуг по обеспечению технического сопровождения и расширенной технической поддержке модулей функциональных систем региональной информационной системы «Сетевой край. Образование»

Барнаул, 2026 г.

ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

Термин / сокращение	Определение
Адаптивное сопровождение	(adaptive maintenance): Изменение (модификация) программного продукта после поставки, обеспечивающее его работоспособность в измененных или изменяющихся условиях (среде), в соответствии с ГОСТ Р ИСО/МЭК 14764-2002
АИС	Автоматизированная информационная система
РИС СКО, Система	Региональная информационная система Алтайского края «Сетевой край. Образование»
АИС ЕУ	Действующая в регионе автоматизированная информационная система «Е-Услуги. Образование», входящая в состав Системы
АИС СРО	Действующая в регионе автоматизированная информационная система «Сетевой регион. Образование», входящая в состав Системы
АИС УК	Действующая в регионе автоматизированная информационная система «Учет контингента», входящая в состав Системы
АИС Аттестация	Действующая в регионе автоматизированная информационная система «Аттестация педагогических работников», входящая в состав Системы
ДОО АИС СРО	Модуль «ДОО» АИС «Сетевой Регион. Образование»
ДОО АИС ЕУ	Модуль «Зачисление в ДОО» АИС «Е-услуги. Образование»
ЕПГУ	Единый портал государственных услуг и функций
ЕСИА	Федеральная государственная информационная система «Единая система идентификации и аутентификации»
ФГИС ДДО	Федеральная государственная информационная система доступности дошкольного образования
ГИС ДДО	Государственная информационная система субъектов Российской Федерации доступности дошкольного образования
ФГИС ФРИ	Федеральная государственная информационная система «Федеральный реестр инвалидов»
ЕГР ЗАГС	Федеральная государственная информационная система «Единый государственный реестр записей актов гражданского состояния»
СТП	Служба технической поддержки
ТЗ	Техническое задание
ЦОД	Центр обработки данных
СПО	Специальное программное обеспечение
ОПО	Общесистемное программное обеспечение (операционные системы, СУБД, системы защиты данных)

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1. Наименование услуг

Оказание услуг по обеспечению технического сопровождения и расширенной технической поддержке, действующей в Алтайском крае региональной информационной системы «Сетевой край. Образование» (далее – «Услуги»).

1.2. Наименование Заказчика

Краевое автономное учреждение дополнительного профессионального образования «Алтайский институт цифровых технологий и оценки качества образования имени Олега Ростиславовича Львова»

1.3. Юридический адрес Заказчика

656008, Алтайский край, г. Барнаул, ул. Партизанская, д. 195

1.4. Плановые сроки начала и окончания оказания услуг

Услуги по обеспечению технического сопровождения и расширенной технической поддержке, действующей в Алтайском крае региональной информационной системы «Сетевой край. Образование»:

Начало: с даты подписания Договора.

Окончание: до 10.12.2026 (включительно).

1.5. Место оказания услуг

Услуги должны быть оказаны по адресу Заказчика: 656008, Алтайский край, г. Барнаул, ул. Партизанская, д. 195, либо удаленно, при помощи программно-технических средств видеоконференцсвязи.

1.6. Цель оказания услуг

Целью по обеспечению технического сопровождения и расширенной технической поддержки является обеспечение корректного функционирования Системы (модуля «Общеобразовательная организация» АИС «Сетевой регион. Образование», модуля «Зачисление в общеобразовательную организацию» АИС «Е-услуги. Образование», модуля «Зачисление в Профессиональную образовательную организацию» АИС «Е-услуги. Образование», модуля «Профессиональная образовательная организация» АИС «Сетевой Регион. Образование», АИС «Аттестация педагогических работников», АИС «Учет контингента»), необходимого уровня информационной поддержки пользователей и технической поддержки Системы в части:

- обеспечения доступности модулей;
- консультирования и методического обеспечения;
- адаптации Системы;
- мониторинга работоспособности Системы и технического обслуживания.

1.7. Описание объекта оказания услуг

Объектами сопровождения и технического поддержки Системы являются ее подсистемы, компоненты и модули, а также объединяющая их информационно-коммуникационная инфраструктура.

Система включает в себя следующие компоненты:

- АИС Учета контингента;
- АИС СГО;
- АИС ЕУ;
- АИС ПОО;
- АИС Аттестация.

С помощью Системы создана единая информационная образовательная среда региона, позволяющая повысить качество образования, получить новые образовательные результаты, автоматизировать управление сферой образования, оказывать государственные и муниципальные услуги в электронном виде в сфере образования, организовать электронное взаимодействие всех участников образовательных отношений.

1.8. Пользователи

Категории пользователей Системы и количество пользователей данных категорий представлены в таблице 1 настоящего ТЗ.

Таблица 1 - Категории пользователей Модулей и количество пользователей

№ п/п	Наименование категории пользователей	Количество пользователей
1	Сотрудники регионального органа исполнительной власти в сфере образования	43
2	Сотрудники муниципальных органов управления образования	69
3	Сотрудники дошкольных образовательных организаций	~58000

1.9. Сведения о программном и техническом обеспечении, используемом в рамках Системы

Сведения о техническом и программном обеспечении, используемом в рамках Системы, представлены в таблице 2 настоящего ТЗ.

Таблица 2 – Сведения о техническом и программном обеспечении, используемом в рамках Системы

№ п/п	Наименование	Характеристики	Ед. изм.	Кол-во
Сервера БД				
1	Платформа	DEPO 3500Z2R	шт.	2
	ОЗУ	1 Тб		
	Процессоры	INTEL(R) XEON(R) GOLD 6542Y , 2900 ГГц (2 шт.)		
	Объем системы хранения (дисковое пространство)	14 Тб		

	Сетевое подключение (количество и скорость портов LAN)	2 порта, скорость 25 Гбит/сек		
	Программное обеспечение	ОС Альт СП Сервер релиз 10 PostgreSQL 16		
	Физическая реализация	Физический		
Веб-сервера				
2	Платформа	DEPO Storm 3500Z1R	шт.	4
	ОЗУ	1 Тб		
	Процессоры	INTEL(R) XEON(R) GOLD 6530, 2100 ГГц (2 шт.)		
	Объём системы хранения (дисковое пространство)	5.3 Тб		
	Сетевое подключение (количество и скорость портов LAN)	2 порта, скорость 25 Гбит/сек		
	Программное обеспечение	ОС Альт СП Сервер релиз 10		
	Физическая реализация	Физический с установленной виртуализацией PVE		

2. ТРЕБОВАНИЯ К СЛУЖБЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ И СОПРОВОЖДЕНИЯ СИСТЕМЫ

Для оказания услуг у Исполнителя должна быть организована служба технической поддержки (далее – СТП), осуществляющая прием обращений пользователей.

Приём обращений в СТП должен осуществляться:

- по электронной почте;
- через электронную форму подачи заявки в СТП;

СТП Исполнителя должна производить регистрацию и обработку обращений от пользователей Системы в соответствии с режимами работы, указанными в таблице 3.

Таблица 3– Режимы работы СТП

№ п/п	Параметр	Режимы работы
1.	Рабочие время (дни)	- с 9:00 до 18:00 (время московское) - понедельник-пятница
2.	Нерабочее время (дни)	- будни с 18:00 до 9:00 (время московское) - выходные дни (суббота, воскресенье) - праздничные дни

Поддержка работоспособности Системы осуществляется Исполнителем в части программных средств. Обеспечение работоспособности, аппаратной составляющей Системы осуществляется Заказчиком. Техническое сопровождение Системы должно оказываться на протяжении выполнения Договора в соответствии со сроками, приведенными в разделе 1.4. настоящего ТЗ.

Срок реакции на обращение определяется в соответствии со временем оказания ТП по стандартному SLA

Классификация заявок:

Категория	Описание
Инцидент	Обращение пользователя по поводу сбоя или иного нарушения работы Системы, которое привело к отказу в предоставлении ИТ-услуги или недопустимому снижению уровня предоставления ИТ-услуги.
ЗНО	Запрос пользователя на информацию, консультацию, изменение, доступ к ИТ-услуге.
ЗНИ	Модификации, требующиеся для решения инцидентов и ЗНО

Приоритет инцидента определяется Заказчиком на основании степени воздействия и срочности его решения.

Приоритеты инцидентов:

Приоритет	Описание
Средний	Данный статус необходимо проставлять всем заявкам, не попадающим под описание высокого приоритета (статус по умолчанию).
Высокий	Заявка, связанная с критичными для пользователя

	функциями и не возможностью достижения конечного результата исполнения бизнес-процесса средствами Системы (предусмотренными текущим функционалом).
Наивысший	Недоступность API, в том числе проблемы критически влияющие на работу связанных логически или интеграционных систем

По результатам оказания услуг Исполнитель должен обеспечить своевременную и качественную техническую поддержку, а именно обеспечить соблюдения временных рамок в решении инцидентов, ЗНО и ЗНИ, указанных ниже.

Сроки решения:

Категория заявки	Приоритет	Максимальное время решения, в рабочих часах
Инцидент	Средний	20
	Высокий	8
	Наивысший	4
ЗНО	-	24
ЗНИ	-	по согласованию Сторон

3. ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

В целях оказания услуг, предусмотренных требованиями настоящего ТЗ:

1. Исполнитель и Заказчик, для обеспечения эффективного и оперативного взаимодействия, должны обмениваться информацией о назначенных ответственных сотрудниках, с указанием данных о контактных адресах электронной почты.
2. Для технических специалистов Исполнителя Заказчик должен обеспечить удаленный (дистанционный) доступ к компонентам (серверам) промышленной (и тестовой, при ее наличии) платформы Системы, с соответствующими правами доступа необходимыми для осуществления функций управления (администрирования) и тестирования (при необходимости).
3. Доступ специалистов Исполнителя к продуктивной платформе Системы предоставляется Заказчиком в случае невозможности дистанционной диагностики проблемы при инцидентах с доступностью Модулей.
4. Заказчик должен обеспечить доступ для специалистов Исполнителя к электронным сервисам продуктивной платформы Системы.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ОКАЗАНИЮ УСЛУГ

Исполнитель в рамках выполнения Договора должен обеспечить реализацию видов услуг, предусмотренных ТЗ. Описание и требования к срокам оказания услуг приведены в таблице 4.

Таблица 4 – Описание видов услуг

№	Наименование вида услуг	Содержание услуг по видам	Срок исполнения
1	Техническое сопровождение, расширенная техническая поддержка Системы	Поддержка работоспособности Системы и её адаптивное сопровождение	С даты подписания Договора до 10.12.2026 (включительно)

В рамках оказания услуг Исполнитель должен обеспечить:

- консультирование пользователей по вопросам функционирования Системы;
- поддержание работоспособности Системы и решение инцидентов, связанных с доступностью Системы;
- проведение адаптации Системы;
- системное администрирование Системы.

В процессе оказания услуг Исполнителем могут проводиться работы по плановому и внеплановому обслуживанию Системы на стороне Заказчика, в том числе работы по системному администрированию Системы.

Выполнение плановых и внеплановых работ должно осуществляться в соответствии с режимом работы (доступности) Системы при условии предоставления доступа к серверам Системы со стороны Заказчика.

К плановым работам относятся:

- системное администрирование Модулей;
- мониторинг работоспособности Системы.

К внеплановым работам относятся любые другие работы требующие обслуживания Системы и не связанные с ее текущей работоспособностью. Выполнение работ по устранению инцидентов не является внеплановыми работами.

4.1. Требования к консультированию пользователей по вопросам функционирования Системы

В рамках оказания услуг по консультационной и методической поддержке, Исполнитель должен обеспечить:

- дистанционные консультации и проведение инструктажа по эффективному использованию Системы посредством электронной почты, для ответственных по работе с Системой сотрудников Заказчика.

4.2. Требования к поддержанию работоспособности и решению инцидентов, связанных с доступностью Системы

В рамках оказания услуг по поддержанию работоспособности Системы, Исполнитель должен обеспечить:

- устранение инцидентов (ошибок, сбоев), мешающих полноценному использованию Системы.

Зоны ответственности за устранение инцидентов, связанных с недоступностью Модулей указаны в таблице 5.

Таблица 5 – Зоны ответственности

Причины возникновения аварии или инцидента	Ответственный за устранение
Аппаратно-программный сбой, выражающийся в недоступности серверов, на которых установлено специальное программное обеспечение Модулей (или недостаточности их отдельных системных ресурсов), локальной вычислительной сети, каналов передачи данных или средств защиты информации	Заказчик
Сбой на уровне операционной Системы, сбой на уровне СУБД, сервера приложений, специального программного обеспечения Системы	Исполнитель

4.3. Требования к проведению адаптации Системы

В соответствии с требованиями пункта 4.1 ГОСТ Р ИСО/МЭК 14764-2002 Исполнитель должен осуществлять адаптивное сопровождение Системы, а именно - изменение (модификацию) программного продукта после поставки, обеспечивающее его работоспособность в измененных или изменяющихся условиях (среде).

В соответствии с требованиями пункта 6.2 ГОСТ Р ИСО/МЭК 14764-2002 изменения, вносимые при адаптивном и полном сопровождении, модернизируют программный продукт. Данные требования вносят сверх технических требований (спецификаций), установленных при проектировании или выпуске программного средства. Изменения, вносимые при адаптивном сопровождении (адаптивные изменения), связаны с необходимостью адаптации программного продукта к изменившейся среде (условиям).

В соответствии с указанными выше требованиями ГОСТ, Исполнитель должен обеспечить адаптивные изменения Системы в случае изменения окружающей среды, а именно:

- разработку и установку плановых пакетов обновлений Системы (не менее одного обновления в год), по инициативе Исполнителя;
- адаптацию существующих сервисов СМЭВ, адаптеров к сервисам и видам сведений СМЭВ в соответствии с изменениями в федеральных требованиях, не расширяющими существующий функционал Системы;
- актуализацию справочников Системы, необходимых для приема заявлений с ЕПГУ.

4.4. Требования к мониторингу доступности и производительности Системы

В рамках оказания услуг по мониторингу Системы Исполнитель должен согласовать с Заказчиком возможность использования СПО мониторинга Zabbix и, в случае согласования, разработать и согласовать с Заказчиком Регламент мониторинга.

После утверждения Регламента мониторинга Заказчиком Исполнитель должен установить и настроить СПО для мониторинга, после чего начать осуществлять мониторинг Системы в соответствии с утверждённым Регламентом мониторинга.

СПО для мониторинга доступно по адресу:
<http://www.zabbix.com/download.php>.

В случае, если Заказчик не согласовывает использование СПО для мониторинга, мониторинг осуществляется встроенными средствами операционной системы сервера, на котором расположена Система.

4.5. Требования к системному администрированию

В рамках оказания услуг по системному администрированию Системы Исполнитель должен осуществлять:

- анализ целостности БД - ежедневно;
- оптимизацию БД - при необходимости;
- оптимизацию индексов базы данных - при необходимости.

4.6. Требования к резервному копированию

Резервное копирование и проверка целостности базы данных должны осуществляться встроенными средствами резервного копирования Системы по настроенному расписанию, согласованному с Заказчиком.

Хранение созданных резервных копий сведений Системы должно осуществляться на технических средствах Заказчика отдельно от самой Системы. Технические средства для размещения резервных копий предоставляются Заказчиком.

5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТАЦИИ

Исполнитель по окончании оказания услуги должен предоставить Заказчику отчет об оказании услуг и Технический акт сдачи-приемки оказанных услуг, в срок до 10.12.2026 г. (включительно). Форма Технического акта сдачи-приемки оказанных услуг представлена в Приложении № 2 к настоящему ТЗ.

Вся документация должна быть представлена Заказчику на машинном носителе в 1 (одном) экземпляре. Текстовые документы, передаваемые на машинных носителях должны быть в формате .pdf.

Документация должна быть выполнена на русском языке, за исключением официальных наименований используемого программного и технического обеспечения, а также кодов программ.

6. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ СДАЧИ-ПРИЕМКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

Сдача-приёмка результатов Услуг, оказанных по требованиям ТЗ, проводится в следующем порядке:

1. Исполнитель в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента завершения услуг должен сформировать и направить Заказчику:

- подписанный с его Стороны «Отчет об уровне технической поддержки Системы» (далее – Отчет) по форме, приведенной в Приложении № 1 к ТЗ;

- подписанный Заказчиком Технический акт сдачи-приемки оказанных услуг по форме, приведенной в Приложении № 2 к Техническому заданию;

- 2 (два) экземпляра подписанных с его стороны Акта сдачи – приёмки оказанных услуг;

- счет, счет-фактуру.

2. Заказчик не позднее 4 (четырех) рабочих дней с даты поступления от Исполнителя документов, указанных в пункте 1 настоящего раздела, должен рассмотреть их, и при отсутствии каких-либо замечаний, подписать Акт сдачи–приёмки оказанных услуг.

3. В случае выявления Заказчиком в ходе рассмотрения документов, указанных в пункте 1 настоящего раздела, неактуальных, противоречивых либо неполных сведений Заказчик возвращает Исполнителю документы на доработку с указанием причин отказа в приемке документов. В этом случае Акт сдачи – приёмки оказанных услуг подписывается между Исполнителем и Заказчиком после полного устранения Исполнителем выявленных Заказчиком замечаний.

4. Подписанный между Исполнителем и Заказчиком Акт сдачи – приёмки оказанных услуг является основанием для оплаты Услуг, оказанных по требованиям ТЗ.

Отчет об уровне технической поддержки Системы

Журнал обращений

1. Наименование Исполнителя в период с _____ по _____ выполнил(о) работу/услугу «Техническая поддержка» в объеме, указанном в Таблице 1.

Таблица 1 – Обращения в Службу технической поддержки Исполнителя

№ п/п	Дата и время регистрации и обращения	Дата и время решения обращения	Тип обращения	Статус	Приоритет обращения	Краткое описание обращения	Сведения о ходе решения обращения	Способ получения обращения	ФИО и должность, обратившегося	Контакты для обратной связи

ИТОГО зарегистрировано:
Всего обращений: _____
Из них инцидентов: _____

ИТОГО решено (Статус обращения «Закрито»):
Всего обращений: _____
Из них инцидентов: _____

Журнал обслуживания ПО (ОПО)

с «__» _____ по «__» _____

Уникальный идентификатор (номер) операции.	Дата и время выполнения операции	Вид операции	Описание операции	Фамилия, имя, отчество сотрудника, выполнившего операцию	Уникальный идентификатор обращения, с которым связана операция (при наличии)

Количество выполненных операций обслуживания за период:

Вид операции	Количество выполненных операций
установка обновлений ПО (ОПО)	
внесение изменений в настройки ПО (ОПО)	
адаптация Системы в связи с изменениями окружающей среды	

**Ответственное лицо
Исполнителя**

ФИО

Должность

Подпись

**Ответственное лицо
Заказчика**

ФИО

Должность

Подпись

Отчет о недоступности Системы

с «__»_____ по «__»_____

Отчет о недоступности Системы сформирован на основе данных системы мониторинга СПО Zabbix.

№ п/п	Дата и время зафиксированног о случая недоступности Системы	Время недоступности Системы, час*	В том числе время недоступности по причинам в зоне ответственности Исполнителя, час*	Описание причины недоступности Системы
1.				
2.				
3.				

Суммарное время недоступности (часы): _____

**Ответственное лицо
Исполнителя**

ФИО

Должность

Подпись

**Ответственное лицо
Заказчика**

ФИО

Должность

Подпись

* – При определении времени недоступности Системы учитывается только время недоступности Системы в рабочее время.

Технический акт сдачи-приемки оказанных услуг

Мы, нижеподписавшиеся, от лица Исполнителя

действующ____ на основании_____

и от лица Заказчика _____

действующ____ на основании _____

составили настоящий технический акт сдачи-приемки оказанных услуг (далее – Акт) о нижеследующем:

1. В соответствии с Договором № _____ от «___» _____ 202_г. Исполнителем оказаны, а Заказчиком приняты следующие услуги:

1. _____

2. _____

3. _____

2. Услуги оказаны в полном объеме и в соответствии с требованиями, установленными Техническим заданием (Приложение № 2 к Договору).

3. Объём оказанных услуг подтверждается следующими отчётными документами (при наличии):

- _____
_____;
- _____
_____.

4. Стороны подтверждают, что Услуги оказаны надлежащим образом, в согласованные сроки и надлежащего качества. Претензий друг другу Стороны не имеют.

5. Особые условия

6. Настоящий акт составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

Заказчик

Исполнитель

_____/

_____/

_____/

_____/

М.П.

М.П.

«___» _____ 2026 г.

«___» _____ 2026 г.

