

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**Выполнение комплексных работ по сопровождению Единой производственной системы учреждения****1. Общая информация об объекте закупки**

1.1. Объект закупки: Выполнение комплексных работ по сопровождению Единой производственной системы учреждения.

1.2. Код и наименование позиции Классификатора предметов государственного заказа: 02.27.06 - РАБОТЫ/РАБОТЫ В СФЕРЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ДЛЯ ПРИКЛАДНЫХ ЗАДАЧ/РАЗВИТИЕ И МОДЕРНИЗАЦИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ И РЕСУРСОВ.

1.3. Наименования позиций Справочника предметов государственного заказа: согласно Приложению 1.

1.4. Место выполнения работ: согласно Приложению 1.

1.5. Срок выполнения работ: согласно Приложению 1.

1.6. Приложения к Техническому заданию:

- Приложение 1. – «Перечень объектов закупки».
- Приложение 2. - «Временные параметры (SLA)».
- Приложение 3. - «Порядок выполнения работ».
- Приложение 4. - «Форма заявки»
- Приложение 5. - «Форма листа учёта рабочего времени (ЛУРВ)».

Термины и определения

Термин / сокращение	Значение
Service Desk	в рамках настоящего Технического задания понимается программное обеспечение класса service desk, используемое Заказчиком предназначенное для автоматизации постановки, приема и обработки заявок Подрядчиком
Время получения заявки (при направлении заявок в Service Desk)	дата и время, когда заявка переведена на Подрядчик (дата и время перевода заявки определяется по данным Service Desk соответствующим полем) в Service Desk, вне зависимости от подтверждения факта получения заявки Подрядчиком.
Время получения заявки	дата и время получения заявки Подрядчиком. Моментом получения заявки Подрядчиком считается момент их отправки уполномоченным работником Заказчика при условии такого отправления в рабочий день до 18.00 по московскому времени. Документы, направленные в рабочий день после 18.00 либо в нерабочий день, считаются полученными в 09-00 первого рабочего дня, следующего за днем направления, вне зависимости от подтверждения факта получения заявки Подрядчиком.
Время выполнения заявки по технической поддержке (при направлении заявок в Service Desk)	временной интервал, прошедший с момента получения заявки до момента фактического выполнения работ. Момент выполнения работ определяется по данным системы Service Desk соответствующим полем, подтвержденного переводом заявки в статус «Выполнено» в Service Desk.

Время выполнения заявки по технической поддержке (при направлении заявок по электронной почте)	временной интервал, прошедший с момента получения заявки до момента фактического выполнения работ, подтвержденного направлением уведомления Подрядчиком на электронную почту уполномоченного работника Заказчика.
Платформа (ядро)	Программная платформа ReInform 2.0 и/или Геоинформационная платформа ReGIS как объекты интеллектуальной собственности Правообладателя, включая их исходный код, компоненты ядра, подсистемы и штатные инструменты разработки/конфигурирования.
Прикладной слой Системы	Совокупность прикладных решений, реализованных на Платформе штатными средствами и составляющих составное произведение «ЕПС ГлавАПУ»: бизнес-процессы, экранные формы, справочники и классификаторы, витрины и источники данных, интеграционные адаптеры, отчёты, настройки портала, роли и права доступа, конфигурация подсистем.
Права на Платформу	Исключительное право на Платформу либо права использования Платформы, позволяющие осуществлять её модификацию и доработку, включая доступ к исходному коду.
Подрядчик	Участник закупки, с которым по итогам конкурентной процедуры заключён Договор на выполнение работ по настоящему Техническому заданию.
Инцидент	Незапланированное событие, приводящее или способное привести к нарушению или снижению качества работы Системы.
Системная ошибка	Воспроизводимый дефект программного обеспечения Системы, возникший вследствие некорректного функционирования Платформы либо прикладного слоя Системы и приводящий к полному или частичному нарушению предусмотренной и ранее работоспособной функциональности Системы. Не относятся к системным ошибкам новые или измененные требования Заказчика, запросы на изменение или расширение функциональности, ошибки и сбои программного обеспечения, оборудования, каналов связи и информационных систем третьих лиц, а также нарушения, возникшие вследствие действий Заказчика или третьих лиц, не привлеченных Подрядчиком.

Перечень сокращений

Термин / сокращение	Значение
SLA	Соглашение об уровне обслуживания (Service Level Agreement)
ЧТЗ	Частное техническое задание на отдельную работу по адаптационному сопровождению
СТП	Служба технической поддержки Подрядчика
СПО	Системное программное обеспечение

--	--

2. Стандарт работ

2.1. Уровни Системы. Для целей настоящего Технического задания в Системе выделяются следующие уровни:

- прикладной слой (прикладное программное обеспечение, ППО) — прикладные решения, реализованные на Платформе штатными средствами и составляющие составное произведение «ЕПС ГлавАПУ»: бизнес-процессы, экранные формы, справочники и классификаторы, витрины и источники данных, сервисы и интеграционные адаптеры, отчёты, настройки портала, роли и права доступа;
- Платформа (ядро) — программная платформа ReInform 2.0 (RIF 2.0) и геоинформационная платформа ReGIS, включая их исходный код, компоненты ядра, подсистемы и штатные средства разработки и конфигурирования;
- системное программное обеспечение (СПО) и программно-аппаратная инфраструктура промышленного и тестового контуров Системы.

2.2. Права на Платформу. Подрядчик должен обладать исключительным правом на Платформу либо правами использования Платформы, позволяющими осуществлять ее модификацию и доработку, включая доступ к исходному коду. Указанные права должны быть обеспечены Подрядчиком в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты заключения Договора и поддерживаться в действии в течение всего срока выполнения работ по Договору.

Наличие прав на Платформу является обязательным требованием к Подрядчику и подтверждается письменным официальным уведомлением в адрес Заказчика в сроки, указанные в пункте 2.2 настоящего Технического задания. Данное требование обусловлено технической невозможностью выполнения работ по настройке, адаптации, модификации и сопровождению Системы без правомерного доступа к Платформе, ее исходному коду и штатным средствам разработки и конфигурирования.

2.3. Зона ответственности Подрядчика. Подрядчик обеспечивает выполнение работ на всех уровнях Системы в следующем объеме:

2.3.1. Прикладной слой (ППО):

- техническая поддержка Системы: поддержка пользователей, управление инцидентами, изменениями, плановыми работами, резервным копированием, формирование загрузок и выборок данных;
- адаптационное сопровождение: разработка новых функций, настройка и адаптация под требования Заказчика, включая развитие, настройку и адаптацию хранилищ, источников, сервисов, витрин данных, справочников и классификаторов;
- устранение выявленных дефектов в сроки, установленные Приложением 2 «Временные параметры (SLA)».

2.3.2. Платформа (ядро):

- настройка и параметризация Платформы, развёртывание и сопровождение её компонентов в промышленном и тестовом контурах Системы;
- устранение дефектов Платформы, влияющих на функционирование Системы, в том числе путём внесения изменений в её исходный код, с последующим применением исправлений на промышленном контуре;
- подготовка, тестирование и ввод в эксплуатацию обновлений и новых версий Платформы в объёме, необходимом для функционирования Системы;
- мониторинг и устранение уязвимостей в Системе;
- обеспечение возможности возврата Системы в предыдущее стабильное состояние в случае неуспешной попытки внесения изменений (обновлений, настроек, установки программных дополнений).

2.3.3. Системное программное обеспечение (СПО) и программно-аппаратная инфраструктура промышленного и тестового контуров Системы:

- администрирование, техническое сопровождение и обеспечение функционирования предоставленной Заказчиком программно-аппаратной инфраструктуры промышленного и тестового контуров Системы в пределах предоставленных Подрядчику прав доступа и зоны ответственности;
- администрирование и сопровождение системного программного обеспечения (операционных систем, систем управления базами данных, серверов приложений, среды виртуализации и иных общесистемных компонентов), обеспечивающего функционирование Системы;
- мониторинг работоспособности и производительности программно-аппаратной инфраструктуры промышленного и тестового контуров, выявление, диагностика и устранение сбоев и отказов, находящихся в зоне ответственности Подрядчика;
- установка, настройка и обновление СПО, включая применение патчей и обновлений безопасности, при условии предоставления Заказчиком необходимых лицензий, дистрибутивов, доступов и иных ресурсов, если их предоставление требуется для выполнения соответствующих работ;
- мониторинг уязвимостей СПО и программно-аппаратной инфраструктуры и выполнение работ по их устранению в пределах зоны ответственности Подрядчика и при наличии необходимых технических возможностей, прав доступа, лицензий и обновлений;
- выполнение и контроль резервного копирования и восстановления на уровне СПО и инфраструктуры в соответствии с установленными Заказчиком политиками и предоставленными техническими средствами, а также обеспечение возможности возврата инфраструктуры промышленного и тестового контуров в предыдущее стабильное состояние при внесении Подрядчиком изменений;
- поддержание конфигурации СПО и программно-аппаратной инфраструктуры промышленного и тестового контуров в состоянии, необходимом для корректного функционирования Платформы и прикладного слоя Системы, в пределах, предоставленных Заказчиком технических ресурсов.

Приобретение, поставка и оплата серверного и сетевого оборудования, систем хранения данных, и иных программно-аппаратных средств не входят в состав работ Подрядчика по настоящему Техническому заданию, если иное прямо не предусмотрено отдельной согласованной Сторонами Заявкой.

2.3.4. Взаимодействие и информирование:

- организация взаимодействия со службами технической поддержки смежных систем и информирование Заказчика о подготовке, ходе и результатах работ в соответствии с Регламентом выполнения работ.

2.4. В предмет настоящего Технического задания не входят:

- развитие Платформы как самостоятельного программного продукта в части, не обусловленной потребностями функционирования Системы и не предусмотренной согласованными Сторонами ЧТЗ;
- работы в отношении иных информационных систем и ресурсов Заказчика, не входящих в состав Системы;
- восстановление данных, утраченных вследствие действий Заказчика или третьих лиц, не привлечённых Подрядчиком;
- работы, выполнение которых невозможно вследствие непредоставления Заказчиком доступов, информации, согласований или иных условий, предусмотренных разделом 6 настоящего Технического задания;
- работы, связанные с изменением ранее согласованных требований после утверждения Частного технического задания, без оформления изменений к ЧТЗ.

2.5. Приостановление сроков. Сроки, установленные Приложением 2 «Временные параметры (SLA)», приостанавливаются на период, в течение которого выполнение работ объективно невозможно вследствие непредоставления Заказчиком доступов, информации, согласований или иных условий, предусмотренных разделом 6 настоящего Технического задания, а также на период

действия обстоятельств непреодолимой силы. Меры ответственности за нарушение сроков, вызванное указанными обстоятельствами, к Подрядчику не применяются.

2.6. Отнесение конкретной работы к предмету работ и уровню Системы определяется Сторонами при согласовании ЧТЗ с учётом пунктов 2.3 и 2.4 настоящего Технического задания.

2.7. Требования к порядку и режиму выполнения работ:

2.7.1. Подрядчик и Заказчик в течение 3 (трёх) рабочих дней с даты заключения Договора назначают ответственных лиц. Взаимодействие осуществляется посредством телефонной связи и электронной почты, а также средствами Системы регистрации обращений.

2.7.2. Регламент выполнения работ, включая График ППР, разрабатывается (актуализируется) Подрядчиком в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты заключения Договора и согласовывается Заказчиком в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты предоставления. Регламент выполнения работ определяет порядок регистрации заявок, согласования ЧТЗ, определения приоритетов выполнения работ, согласования трудозатрат, порядок передачи результатов работ, взаимодействия Сторон и иные организационные вопросы исполнения Договора.

2.7.3. Работы выполняются в текущей версии Системы, на русском языке, в режиме, установленном Приложением 2 «Временные параметры (SLA)».

2.7.4. Численность и квалификация персонала определяются Подрядчиком таким образом, чтобы обеспечить выполнение требований настоящего Технического задания и SLA.

2.7.5. Оборудование, программное обеспечение и инструменты, необходимые для организации рабочих мест специалистов Подрядчика и непосредственного выполнения ими работ, обеспечиваются Подрядчиком самостоятельно. Данное положение не распространяется на программно-аппаратную инфраструктуру Системы, оборудование, СПО, лицензии, сертификаты и иные ресурсы, необходимые для функционирования промышленного и тестового контуров Системы, если иное прямо не предусмотрено настоящим Техническим заданием или отдельной согласованной Сторонами Заявкой.

2.8. Порядок сдачи-приемки выполненных работ:

2.8.1. Работы выполняются по Заявкам Заказчика по форме Приложения 4 «Форма заявки». Ежемесячно по факту выполнения работ (либо по согласованию Сторон в ином порядке по фактически выполненным работам) Подрядчик направляет в соответствии с условиями Договора Документ о приёмке и комплект отчётной документации, включая Детализированный отчёт выполненных работах и Лист учёта рабочего времени (ЛУРВ), подтверждающий фактический объём часов, оформленный по форме Приложения 5 «Форма листа учёта рабочего времени (ЛУРВ)».

2.8.2. Приемка результатов адаптационного сопровождения осуществляется путем проверки соответствия выполненных работ требованиям согласованного Частного технического задания и успешного прохождения, предусмотренного ЧТЗ тестирования в соответствии с Приложением 3 «Порядок выполнения работ».

2.9. Требования к результатам интеллектуальной деятельности (далее – РИД).

Все РИД, созданные Подрядчиком в процессе выполнения работ по Договору, включая, но не ограничиваясь, программы для ЭВМ, базы данных, алгоритмы, методики, изображения и иные материалы, подлежат передаче Заказчику.

Исключительное право на РИД, созданные Подрядчиком в рамках выполнения работ по Договору, принадлежит Заказчику с момента их создания.

Подрядчик обязуется передать Заказчику исключительные права на РИД в полном объеме для использования их любым способом и в любой форме на территории всего мира в течение всего срока действия исключительного права. Стороны согласовали, что стоимость исключительных прав в случае их создания, считается включенной в стоимость выполнения работ по сопровождению.

Подрядчик гарантирует, что передаваемые Заказчику результаты выполнения работ не нарушают права третьих лиц и свободны от любых обременений.

В случае предъявления к Заказчику претензий или исков по поводу нарушения прав третьих лиц в связи с использованием РИД, полученных по Договору, Подрядчик обязуется урегулировать такие

претензии или предпринять иные необходимые действия, исключающие возникновение расходов и убытков у Заказчика.

Заказчик вправе по своему усмотрению использовать РИД и распоряжаться исключительным правом на РИД без согласия Подрядчика и без выплаты дополнительного вознаграждения.

Подрядчик не вправе использовать РИД, созданные в рамках выполнения работ по Договору, для собственных нужд.

В случае создания в процессе выполнения работ по Договору РИД, способных к правовой охране в качестве изобретения, полезной модели или промышленного образца, Подрядчик обязан незамедлительно уведомить об этом Заказчика. Право на получение патента в этом случае принадлежит Заказчику.

3. Состав работ

3.1. Работы выполняются в целях обеспечения бесперебойного функционирования Системы, информационно-консультационной поддержки пользователей, поддержания целостности и восстанавливаемости данных, а также адаптации прикладных функций Системы под изменяющиеся требования Заказчика в пределах возможностей Платформы.

3.2. Состав работ:

3.2.1. Техническая поддержка:

- поддержка пользователей: регистрация, обработка и решение обращений, связанных с работой Системы и реализованных в ней функций;
- управление инцидентами: регистрация, классификация, диагностика и устранение инцидентов либо предоставление обходного решения в пределах SLA;
- управление изменениями: внесение изменений в конфигурацию Системы с обязательным предварительным тестированием на тестовом контуре;
- управление плановыми (планово-предупредительными) работами по Графику ППР;
- управление резервным копированием: формирование заданий, контроль создания и целостности резервных копий, контроль восстановления объектов Системы;
- формирование по запросу загрузок и выборки данных из базы данных Системы.

3.2.2. Адаптационное сопровождение:

- работы по адаптационному сопровождению начинаются после согласования Сторонами соответствующей Заявки, оценки трудозатрат и ЧТЗ. До момента такого согласования срок выполнения работ не исчисляется.
- работы по адаптационному сопровождению выполняются по Заявкам Заказчика после согласования Сторонами соответствующего ЧТЗ. ЧТЗ должно содержать описание требований, состав и объем работ, ожидаемый результат, критерии приемки, оценку трудозатрат, сроки выполнения, порядок тестирования и состав отчетной документации. Выполнение работ начинается после согласования Заявки, ЧТЗ, трудозатрат и сроков обеими Сторонами.
- основанием для выполнения работ по адаптации являются, в том числе: изменения нормативных правовых актов Российской Федерации и города Москвы, затрагивающих работу Системы; новые целевые задачи Заказчика в рамках Системы; требования Заказчика по добавлению новых компонентов, реализуемых штатными средствами Платформы.
- изменение требований, состава работ либо объема работ после согласования Частного технического задания осуществляется путем внесения изменений в ЧТЗ, либо оформления нового ЧТЗ с повторным согласованием трудозатрат, сроков выполнения и результатов работ.
- одно ЧТЗ должно содержать логически заверченный объем работ, позволяющий осуществить самостоятельную приемку результата.

4. Объем и сроки гарантий качества

4.1. Подрядчик гарантирует качественное выполнение работ в объёме, определённом настоящим

Техническим заданием, в течение срока выполнения работ.

4.2. Гарантийный срок на результаты адаптационного сопровождения составляет 12 (двенадцать) месяцев с даты подписания Сторонами соответствующего Документа о приёмке. Гарантийные обязательства Подрядчика не распространяются на дефекты, возникшие вследствие изменений, внесённых в Систему без участия Подрядчика, нарушения Заказчиком условий эксплуатации Системы, а также действий третьих лиц, не привлечённых Подрядчиком.

5. Требования к безопасности выполнения работ

5.1. Подрядчик обязан получить у Заказчика необходимые атрибуты доступа и в течение 1 (одного) рабочего дня с момента их получения произвести их изменение. Применяемые меры обеспечения информационной безопасности должны минимизировать риски нарушения конфиденциальности, целостности и доступности информации Системы.

5.2. Информация, предоставляемая Подрядчику для выполнения работ, является конфиденциальной и не подлежит передаче третьим лицам без письменного согласия Заказчика.

5.3. Подрядчик обязуется неукоснительно соблюдать внутренние политики Заказчика и требования законодательства в области информационной безопасности.

5.4. Подрядчик обязан обеспечивать защиту персональных данных и иной конфиденциальной информации, полученной в ходе исполнения Договора, при их обработке в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных", Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации".

Стороны признают конфиденциальной и обязуются не разглашать следующую информацию:

- Материалы, предоставленные Заказчиком;
- Пароли от аккаунтов Систем;
- Переписку по Договору, если она помечена грифом «конфиденциально»;
- Исходные коды, алгоритмы и архитектуру программного обеспечения Заказчика;
- Данные о бизнес-процессах и методах работы Заказчика;
- Финансовую, юридическую и иную информацию, содержащуюся в базе данных ПО;
- Любую иную информацию, обозначенную Заказчиком.

Подрядчик вправе передавать конфиденциальную информацию только специалистам Подрядчика, которые непосредственно участвуют в выполнении работ по Договору, и только в том объеме, который необходим для выполнения работ.

Подрядчик обязуется принимать необходимые меры для защиты конфиденциальной информации Заказчика, включая:

- Использование защищенных каналов связи при передаче информации;
- Использование средств шифрования при хранении конфиденциальной информации;
- Обеспечение физической безопасности носителей информации;
- Уничтожение всех копий конфиденциальной информации после выполнения работ по Договору.

Заказчик вправе в любое время ограничить/отключить доступ конкретного специалиста Подрядчика, допущенного к выполнению работ по Договору, если у Заказчика имеются основания полагать, что предоставленный доступ используется не в целях исполнения настоящего Договора, используется с нарушением условий Договора, в частности требований к конфиденциальности. Бремя обоснованности надлежащего использования доступа и отсутствия нарушений лежит на Подрядчике.

В случае разглашения конфиденциальной информации виновная Сторона обязана возместить другой Стороне причиненный ущерб в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Обязательства по соблюдению конфиденциальности сохраняют свою силу в течение 5 (пяти) лет после прекращения действия Договора.

6. Требования к используемым материалам и оборудованию

Условия, необходимые для выполнения работ:

6.1. Надлежащее выполнение работ обеспечивается при выполнении следующих условий, которые Заказчик обязуется соблюдать:

6.1.1. Заказчик предоставляет Подрядчику доступ к промышленному и тестовому контурам Системы, необходимый для выполнения работ, включая доступ к развёрнутым в контурах Заказчика штатным средствам разработки и конфигурирования Платформы.

6.1.2. Заказчик предоставляет Подрядчику актуальную конфигурацию Системы и эксплуатационную документацию (руководства пользователя и администратора, документацию разработчика в объёме, имеющемся у Заказчика).

6.1.3. Подрядчик осуществляет работы с Системой на основании собственных прав использования Платформы (пункт 2.2), а также в среде и под учётными записями Заказчика. Предоставление Заказчиком доступа к Системе не является передачей принадлежащих Заказчику лицензионных прав третьим лицам.

6.1.4. Заказчик обеспечивает своевременное предоставление необходимых исходных данных, информации, доступов, учетных записей, согласований и иных сведений, необходимых для выполнения соответствующей Заявки.

6.1.5. Заказчик обеспечивает доступность уполномоченных представителей для согласования требований, результатов работ, проведения тестирования и принятия решений, необходимых для выполнения работ.

6.1.6. В случае необходимости взаимодействия со смежными информационными системами Заказчик обеспечивает организацию такого взаимодействия и получение необходимых согласований со стороны владельцев соответствующих систем.

7. Перечень нормативных правовых и нормативных технических актов

7.1. Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации".

7.2. Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных".

7.3. Постановление Правительства РФ от 01.11.2012 N 1119 "Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных".

7.4. Постановление Правительства РФ от 06.07.2015 N 676 "О требованиях к порядку создания, развития, ввода в эксплуатацию, эксплуатации и вывода из эксплуатации государственных информационных систем и дальнейшего хранения содержащейся в их базах данных информации".

7.5. Закон г. Москвы от 24.10.2001 N 52 "Об информационных ресурсах и информатизации города Москвы".

7.6. Распоряжение Правительства Москвы от 03.07.2012 N 342-РП "О требованиях к вводу в эксплуатацию информационных систем, создаваемых в городе Москве".

7.7. "ГОСТ 19.102-77. Государственный стандарт Союза ССР. Единая система программной документации. Стадии разработки" (введен в действие Постановлением Госстандарта СССР от 20.05.1977 N 1268).

7.8. "ГОСТ 19.401-78* (СТ СЭВ 3746-82). Государственный стандарт Союза ССР. Единая система программной документации. Текст программы. Требования к содержанию и оформлению" (введен в действие Постановлением Госстандарта СССР от 18.12.1978 N 3350).

7.9. "ГОСТ 19.402-78 (СТ СЭВ 2092-80). Государственный стандарт Союза ССР. Единая система программной документации. Описание программы" (введен в действие Постановлением Госстандарта СССР от 18.12.1978 N 3350).

7.10. "ГОСТ 19.502-78. Межгосударственный стандарт. Единая система программной документации. Описание применения. Требования к содержанию и оформлению" (введен в действие Постановлением Госстандарта СССР от 18.12.1978 N 3350).

7.11. "ГОСТ 19.503-79 (СТ СЭВ 2094-80). Государственный стандарт Союза ССР. Единая система программной документации. Руководство системного программиста. Требования к содержанию и оформлению" (введен в действие Постановлением Госстандарта СССР от 12.01.1979 N 74).

- 7.12. "ГОСТ 19.504-79 (СТ СЭВ 2095-80). Государственный стандарт Союза ССР. Единая система программной документации. Руководство программиста. Требования к содержанию и оформлению" (введен в действие Постановлением Госстандарта СССР от 12.01.1979 N 74).
- 7.13. "ГОСТ 19.505-79 (СТ СЭВ 2096-80). Государственный стандарт Союза ССР. Единая система программной документации. Руководство оператора. Требования к содержанию и оформлению" (введен в действие Постановлением Госстандарта СССР от 12.01.1979 N 74).
- 7.14. "ГОСТ 19.506-79 (СТ СЭВ 2097-80). Государственный стандарт Союза ССР. Единая система программной документации. Описание языка. Требования к содержанию и оформлению" (введен в действие Постановлением Госстандарта СССР от 12.01.1979 N 74).
- 7.15. "ГОСТ 28195-89. Оценка качества программных средств. Общие положения" (утв. Постановлением Госстандарта СССР от 28.07.1989 N 2507).
- 7.16. "ГОСТ Р 50739-95. Средства вычислительной техники. Защита от несанкционированного доступа к информации. Общие технические требования" (принят и введен в действие Постановлением Госстандарта РФ от 09.02.1995 N 49).
- 7.17. Приказ ФСТЭК России от 18.02.2013 N 21 "Об утверждении Состав и содержания организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных" (Зарегистрировано в Минюсте России 14.05.2013 N 28375).
- 7.18. Приказ ФСБ России от 10.07.2014 N 378 "Об утверждении Состав и содержания организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных с использованием средств криптографической защиты информации, необходимых для выполнения установленных Правительством Российской Федерации требований к защите персональных данных для каждого из уровней защищенности".
- 7.19. "ГОСТ Р 2.105-2019. Национальный стандарт Российской Федерации. Единая система конструкторской документации. Общие требования к текстовым документам" (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 29.04.2019 N 175-ст).
- 7.20. "ГОСТ 34.602-2020. Межгосударственный стандарт. Информационные технологии. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Техническое задание на создание автоматизированной системы" (введен в действие Приказом Росстандарта от 19.11.2021 N 1522-ст).
- 7.21. "ГОСТ 34.201-2020. Межгосударственный стандарт. Информационные технологии. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Виды, комплектность и обозначение документов при создании автоматизированных систем" (введен в действие Приказом Росстандарта от 19.11.2021 N 1521-ст).
- 7.22. "Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)" от 30.11.1994 N 51-ФЗ.
- 7.23. "Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая)" от 18.12.2006 N 230-ФЗ (ред. от 23.07.2025).
- 7.24. Постановление Правительства Москвы от 07.02.2012 N 26-ПП "Об утверждении Положения об эксплуатации автоматизированных информационных систем и ресурсов города Москвы".
- 7.25. "ГОСТ Р ИСО/МЭК 14764-2002. Информационная технология. Сопровождение программных средств" (принят и введен в действие Постановлением Госстандарта РФ от 25.06.2002 N 248-ст).
- 7.26. ГОСТ Р 59793-2021. Национальный стандарт Российской Федерации. Информационные технологии. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Стадии создания" (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 25.10.2021 N 1285-ст).
- 7.27. ГОСТ Р 59853-2021. Национальный стандарт Российской Федерации. Информационные технологии. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Термины и определения" (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 19.11.2021 N 1520-ст).

Перечень объектов закупки

1. Работы по развитию информационных систем и ресурсов			
Характеристики	Единица измерения	Адрес	Срок
Вид работ: Развитие. Объект работ: Информационная система.	Человеко-час	Город Москва, площадь Триумфальная, дом 1	с даты заключения контракта по 31.12.2026
2. Сопровождение информационных систем и ресурсов			
Характеристики	Единица измерения	Адрес	Срок
Вид работ: Сопровождение. Объект работ: Информационная система.	Человеко-час	Город Москва, площадь Триумфальная, дом 1	с даты заключения контракта по 31.12.2026
3. Работы по развитию информационных систем и ресурсов			
Характеристики	Единица измерения	Адрес	Срок
Вид работ: Развитие. Объект работ: Информационная система.	Человеко-час	Город Москва, площадь Триумфальная, дом 1	с 01.01.2027 по 30.11.2027
4. Сопровождение информационных систем и ресурсов			
Характеристики	Единица измерения	Адрес	Срок
Вид работ: Сопровождение. Объект работ: Информационная система.	Человеко-час	Город Москва, площадь Триумфальная, дом 1	с 01.01.2027 по 30.11.2027

ВРЕМЕННЫЕ ПАРАМЕТРЫ (SLA)

График поддержки: 5*8 (5 дней в неделю по 8 часов) за исключением выходных и праздничных дней, с 9:00 до 18:00 (GMT+3).

Параметр	Управление инцидентами	Поддержка пользователей
Время регистрации	не более 2 часов	не более 2 часов
Время реагирования - Приоритет 1	не более 2 часов	не более 4 часов
Время реагирования - Приоритет 2	не более 4 часов	не более 4 часов
Время реагирования - Приоритет 3	не более 6 часов	не более 4 часов
Время реагирования - Приоритет 4	не более 8 часов	не более 4 часов
Время выполнения - Приоритет 1	не более 6 часов	не более 2 дней
Время выполнения - Приоритет 2	не более 3 рабочих дней	не более 2 дней
Время выполнения -	не более 5 рабочих дней	не более 2 дней

Приоритет 3		
Время выполнения - Приоритет 4	не более 10 рабочих дней	не более 2 дней
Время устранения системных ошибок	не более 15 календарных дней	не применимо

Примечание: сроки приостанавливаются в случаях, предусмотренных пунктом 2.5 Технического задания.

Таблица 2. Приоритеты инцидентов

Приоритет	Классифицирующие признаки	Примеры
1 - Критический	Отказ Системы, приводящий к недоступности подсистемы/модуля для пользователей либо к невозможности эксплуатации ключевого функционала.	Система недоступна; недоступен ключевой функционал.
2 - Высокий	Частичное нарушение функционирования, некритичное для основных задач; приемлемого обходного решения нет.	Не работают функциональные элементы неключевых разделов; не загружаются/скачиваются файлы.
3 - Средний	Незначительная потеря функциональности; проблему можно временно «обойти».	Ошибка вёрстки интерфейса, неработающая внешняя ссылка, системное предупреждение.
4 - Низкий	Отдельные сбои, не влияющие на работу ключевых функций; стандартные запросы.	Орфографическая ошибка в тексте, превышение контрольного времени шага.

Таблица 3. Целевые показатели Системы

№	Показатель	Значение
1	Максимально допустимое время внеплановой недоступности за 180 дней	не более 47 часов
2	Максимально допустимое время плановой недоступности за 180 дней	не более 89 часов

Дополнительная информация:

1. Обращения пользователей, содержащие требования по изменению или расширению функциональности Системы, не относятся к работам по поддержке пользователей в части срока их выполнения и подлежат оформлению как работы по адаптационному сопровождению в установленном Техническим заданием порядке.
2. Первоначальный приоритет указывается Заказчиком при регистрации обращения. Подрядчик вправе изменить приоритет на основании классифицирующих признаков, установленных Таблицей 2, с уведомлением Заказчика.
3. При наличии разногласий приоритет определяется ответственными представителями Сторон исходя из классифицирующих признаков Таблицы 2.
4. При расчете показателей доступности не учитываются периоды недоступности, вызванные плановыми работами, действиями или бездействием Заказчика и третьих лиц, отказами внешних и смежных информационных систем, каналов связи и инфраструктуры, не находящихся под управлением Подрядчика, а также обстоятельствами непреодолимой силы.

Порядок выполнения работ

№	Вид работ	Этапы	Краткое описание процесса	Отчётные документы / результат
1	Работы по развитию информационных систем и ресурсов (техническая поддержка системы)	по Заявкам Заказчика	Заявка > регистрация ¹ > классификация/приоритет > оценка (когда применимо) > выполнение > фиксация результата > передача результата ² > приемка Заявки	Актуализированный комплект документации; Регламент выполнения работ (с Графиком ППР); Документ о приёмке; Детализированный отчёт; ЛУРВ.
2	Сопровождение информационных систем и ресурсов (адаптационное сопровождение системы)	по Заявкам Заказчика на основании ЧТЗ	Заявка > подготовка/согласование ЧТЗ > оценка трудозатрат > согласование срока > выполнение > тестирование > передача результата > приемка Заявки	Частные технические задания; Документ о приёмке; Детализированный отчёт; ЛУРВ

1. Описание процесса «регистрация»:

Заявки на техническую поддержку поступают к Подрядчику в Service Desk после подтверждения заявки уполномоченным работником Заказчика.

Заявки на техническую поддержку формируются в свободной форме, в случае внесения уполномоченным лицом Заказчика уточняющей информации к заявке, к исполнению принимается заявка с учетом внесенной информации.

В случае если Подрядчику известно, что предоставленная Заказчиком заявка является неполной или содержит ошибки, препятствующие исполнению заявки, Подрядчик переводит заявку на Заказчика с обоснованным указанием недостающих данных или ошибок в заявке. В этом случае учет временных параметров (SLA) приостанавливаются до момента получения от Заказчика всех необходимых уточнений (дата и время перевода заявки на Заказчика/Подрядчика определяется по данным Service Desk соответствующим полем).

В случае если Подрядчику известно, что предоставленная Заказчиком заявка является невозможной к исполнению, то Подрядчик предоставляет Заказчику мотивированное обоснование с указанием причин невозможности исполнения и переводит заявку в Service Desk на Заказчика. В этом случае учет временных параметров (SLA) приостанавливаются до момента получения от Заказчика решения. Заказчик в праве принять решение:

? аннулировать заявку – заявка закрывается без последствий для Сторон и не учитывается при расчете показателя эффективности KPI.

? отклонить обоснование – заявка возвращается Подрядчику с обязательством выполнить ее.

При недоступности Service Desk Заказчика, взаимодействие Сторон, предусмотренное п.2.10.1, п.2.11 Технического задания осуществляется по электронной почте уполномоченных работников Заказчика/Подрядчика. Дата и время при этом определяется датой и временем отправления соответствующего электронного письма Заказчиком/Подрядчиком, при условии такого отправления в рабочий день до 18.00 по московскому времени. Документы, направленные в рабочий день после 18.00 либо в нерабочий день, считаются полученными в 09-00 первого рабочего дня, следующего за днем направления. После восстановления работоспособности Service Desk Заказчик обязан внести все заявки по технической поддержке, поданные по электронной почте, в систему Service Desk с указанием времени их получения и времени их выполнения заявки (указывается если на дату внесения, заявка исполнена).

При невозможности восстановления работоспособности Service Desk, Заказчик вправе определить иной порядок направления заявок, определения времени их получения и времени их выполнения путем направления уведомления с описанием нового порядка Подрядчику не позднее чем за 1 (один) рабочий день до его введения.

2. Описание процесса «передача результат»:

Время выполнения заявки на выполнения работ по технической поддержке Подрядчик обязан фиксировать в Service Desk переводом заявки в статус «Выполнено».

Заказчик в течение 3 (трех) рабочих дня с момента выполнения Подрядчиком заявки, рассматривает результат (решения) ее исполнения. В случае если результат (решение) не устранил выявленный инцидент, Заказчик возвращает заявку на доработку. При возникновении замечаний по существу заявки, работа над нею должна быть возобновлена до устранения замечаний. Устранение замечаний входит в срок выполнения заявки. В случае отсутствия замечаний в срок рассмотрения решения, заявка считается исполненной с момента перевода заявки в статус «Выполнено» или с момента уведомления Подрядчика на электронную почту уполномоченного работника Заказчика (при направлении заявки по электронной почте, в случае ее отсутствия в Service Desk на дату исполнения).

Форма заявка

Заявка № _____ от «___» _____ 20__ г.

На основании Договора № _____ от «___» _____ 20__ г. просим выполнить следующие работы:

№	Поле	Содержание
1	Вид работ	Техническая поддержка / Адаптационное сопровождение
2	Наименование работы	Краткое наименование
3	Описание работ / требования Заказчика	Что необходимо выполнить
4	Основание	№ инцидента / обращения / ЧТЗ / иное основание
5	№ ЧТЗ	Для адаптационного сопровождения
6	Ожидаемый результат	Конкретный результат выполнения Заявки
7	Критерии приемки	Условия, при выполнении которых результат считается соответствующим Заявке / ЧТЗ
8	Приоритет	P1 / P2 / P3 / P4 согласно SLA; для адаптационного сопровождения — при необходимости
9	Оценка трудозатрат Подрядчика	_____ чел./час.
10	Согласованный объем трудозатрат	_____ чел./час.
11	Срок выполнения	Дата либо количество рабочих дней

12	Дата начала выполнения	_____
13	Ответственное лицо Заказчика	ФИО, должность, контакты
14	Ответственное лицо Подрядчика	ФИО, должность, контакты
15	Дополнительные условия	При наличии

** Объем определяется Подрядчиком и согласовывается Заказчиком.*

**Работы по Заявке начинаются после согласования оценки трудозатрат Заказчиком, за исключением работ по устранению инцидентов в рамках SLA.*

Дополнительная информация:

1. Оценка трудозатрат определяется Подрядчиком и согласовывается Заказчиком до начала выполнения работ, за исключением работ по устранению инцидентов, выполняемых в соответствии с SLA.
2. Работы по адаптационному сопровождению начинаются после согласования Сторонами Заявки и соответствующего ЧТЗ, включая состав работ, ожидаемый результат, критерии приемки, трудозатраты и сроки выполнения.
3. Изменение согласованных требований, состава, объема или ожидаемого результата работ осуществляется путем внесения изменений в Заявку и/или ЧТЗ с соответствующим пересмотром трудозатрат и сроков выполнения.
4. Заявка считается выполненной после выполнения предусмотренного ею объема работ и передачи Заказчику, предусмотренных Заявкой и Техническим заданием результатов и отчетных документов. Сдача и приемка работ осуществляются отдельно по каждой Заявке.
5. Одна Заявка должна содержать логически заверченный объем работ, позволяющий осуществить самостоятельную сдачу и приемку результата. Включение в одну Заявку нескольких самостоятельных результатов допускается при условии возможности их отдельной сдачи и приемки.

Форма листа учёта рабочего времени (ЛУРВ)

№	Дата	Описание выполненных работ	Специалист	№ заявки	№ ЧТЗ (при наличии)	Часы
1						
...						
		Итого часов:				

Согласовано:

От Заказчика

ГАУ «Институт Генплана Москвы»

_____ / _____ /

М.П.

От Подрядчика

_____ / _____ /

М.П.