

**Техническое задание
на оказание услуг по сопровождению, технической поддержке и сервисному
обслуживанию подсистем государственной информационной системы Удмуртской
Республики «Государственная информационная система социальной защиты и занятости
населения Удмуртской Республики»**

Оглавление

1. Термины и определения.....	2
2. Общие положения.....	4
2.1. Наименование оказываемых Услуг.....	
2.2. Наименование Заказчика и Функционального Заказчика, место оказания услуг.....	5
3. Требования к услугам по Сопровождению.....	5
3.1. Адаптирующее и совершенствующее сопровождение.....	5
3.2. Корректирующее Сопровождение.....	6
3.3. Профилактическое Сопровождение.....	6
4. Требования к услугам по ТП.....	6
4.1. ТП ПП «Катарсис».....	6
4.2. Способы оказания услуг по ТП.....	6
5. Сервисное обслуживание и другие услуги.....	7
5.1. ПК «Катарсис: Соцзащита»:.....	7
5.2. Портал:.....	8
6. Обращение за Услугой.....	8
6.1. Способы обращения за Услугами.....	8
6.2. Порядок оказания Услуг.....	9
6.3. Отказ в оказании Услуги.....	10
7. Требования к качеству Услуг.....	11
7.1. Требования к Исполнителю:.....	11
7.2. Перечень контактных лиц.....	11
8. Порядок контроля и приемки.....	11
9. Требования к соблюдению авторских прав.....	12
10. Требования к предоставлению лицензионных прав на использование ПК8.....	12
10.1. Основание предоставления неисключительных (пользовательских) прав на ПК8.....	12
10.2. Условия использования ПК 8.....	12
10.3. Объем лицензии на использование ПК8.....	13
11. Требования к гарантийному Сопровождению.....	13
Приложение №1.....	4
Приложение № 2.....	18
Приложение № 3.....	19

1. Термины и определения

Сокращение / термин	Описание
ТЗ	Настоящее Техническое задание.
Программный продукт «Катарсис» (далее – ПП «Катарсис»)	Одна из подсистем Системы «Государственная информационная система социальной защиты и занятости населения Удмуртской Республики»: ПК «Катарсис: Соцзащита», программа управления Порталом, Программный комплекс для автоматизации деятельности служб занятости населения «Катарсис», версия 8 (ПК8).
Предметная область социальной защиты населения	Множество информационных объектов со своими свойствами, функциями и отношениями, используемых при предоставлении государственных услуг в сфере социальной защиты населения РФ, определяется действующим Законом РФ № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи» и иными НПА в сфере социальной защиты населения.
Предметная область службы занятости населения	Множество информационных объектов со своими свойствами, функциями и отношениями, используемых при предоставлении государственных услуг в сфере занятости населения РФ, определяется действующим Законом РФ от 12.12.2023 N 565-ФЗ «О занятости населения в Российской Федерации» и иными НПА в сфере занятости населения.
Версия Программного продукта «Катарсис» (далее – Версия)	Фиксированное по реализуемым функциональным возможностям состояние ПП «Катарсис», идентифицируемое группой цифр.
База данных	Упорядоченное хранилище информационных объектов Предметной области службы занятости населения, используемое ПП «Катарсис» в процессе своего функционирования.
ЕСКС	Единая система контекстных справок – часть инфраструктуры электронного правительства РФ.
Общесистемное программное обеспечение	Совокупность программных средств других разработчиков, необходимых для функционирования ПП «Катарсис».
Сопровождение	Процесс достижения ПП «Катарсис» соответствия текущему состоянию Предметной области, оптимизации и устранения дефектов после передачи в эксплуатацию. Сопровождение является основным процессом жизненного цикла ПП «Катарсис», осуществляется в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 14764-2002.
Техническая поддержка (далее – ТП)	Процесс взаимодействия Исполнителя с Заказчиком или Функциональным Заказчиком, имеющий целью оказать Заказчику или Функциональному Заказчику содействие в решении Проблем, связанных с использованием ПП «Катарсис». ТП осуществляется путем передачи Заказчику или Функциональному Заказчику ответов на его Обращения, а также его информирования о выпуске новых Версий, возможных Проблемах и путях их разрешения.
Сервисное обслуживание	Выполнение работ по обеспечению функционирования у Заказчика или Функционального Заказчика экземпляров ПП «Катарсис», например, развертывание новых Версий, настройка, реорганизация Баз данных ПП «Катарсис», мониторинг работы серверных компонент. Сервисное обслуживание может выполняться как по запросу, так и во исполнение установленного регламента.
Обращение	Запрос Заказчика или Функционального Заказчика к Исполнителю в форме телефонного звонка, электронного письма, факса, обычного письма, заполнения формы на корпоративном сайте Исполнителя. Обращение может иметь следующий тип: Запрос на консультацию/Запрос на консультацию с анализом данных, Отчет о проблеме, Предложение о модификации/Предложение о модификации

		НПА, Запрос на сервисное обслуживание.
Форма Обращения		Экранная форма на корпоративном сайте Исполнителя, содержащая сведения, указанные в Приложении №2.
Ошибка		Невыполнение или некорректная работа модулей, описанных в рабочей документации к ПП «Катарсис».
Проблема		Вопрос или задача, требующие разрешения, возникшие при эксплуатации ПП «Катарсис».
Отчет о Проблеме		Описание Заказчиком или Функциональным Заказчиком ошибок или дефектов, обнаруженных при эксплуатации ПП «Катарсис», требующих немедленного вмешательства для восстановления их функционирования.
Предложение модификации НПА	о	Описание Заказчиком или Функциональным Заказчиком изменений в ПП «Катарсис», вызванных появлением новых/изменением законодательных актов, постановлений и распоряжений органов исполнительной власти, других нормативно-правовых документов, влияющих на предметную область социальной защиты или занятости населения.
Предложение модификации	о	Описание Заказчиком или Функциональным Заказчиком необходимых с его точки зрения изменений в ПП «Катарсис», не связанных с изменениями в нормативно-правовых актах (развитие функциональных возможностей, улучшение интерфейсных решений и другие).
Запрос консультацию	на	Описание Заказчиком или Функциональным Заказчиком вопросов по работе в ПП «Катарсис», их эксплуатации, настройке, использованию, пояснению документации.
Запрос консультацию анализом данных	на с	Описание Заказчиком или Функциональным Заказчиком вопросов по работе в ПП «Катарсис», требующих моделирования и/или анализа реальных данных Заказчика или Функционального Заказчика.
Служба занятости УР		Министерство социальной политики и труда Удмуртской Республики и подведомственное ему Казенное учреждение Удмуртской Республики «Республиканский центр занятости населения»
Пользователь		Сотрудники Службы занятости УР и Министерства социальной политики и труда УР и подведомственных ему организаций, Управления социальной защиты населения УР при Министерстве социальной политики и труда УР, казенного учреждения УР «Республиканский центр социальных выплат», Администраций городов и районов УР, автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг УР», Министерства имущественных отношений УР, Министерства строительства, жилищно-коммунального хозяйства и энергетики УР, бюджетного учреждения УР «Центр жилищных инициатив», использующие ПП «Катарсис» для выполнения своих должностных обязанностей.
Запрос на Сервисное обслуживание		Обращение, содержащее запрос на оказание услуг по Сервисному обслуживанию из состава услуг в пункте 5 настоящего ТЗ.
Услуга		Выполнение Исполнителем в интересах Заказчика работ по сопровождению, технической поддержке и сервисному обслуживанию Программных продуктов «Катарсис».
Разрешение Обращения		Действия Исполнителя, направленные на устранение у Заказчика или Функционального Заказчика причины Проблемы или оказание Консультаций, либо мотивированное обоснование отказа в предоставлении Услуг.
Рабочий день		любой день, с понедельника по пятницу, а именно с 8:00 по 17:00 часов по местному времени Заказчика, за исключением выходных и нерабочих праздничных дней, определенных Трудовым Кодексом РФ, Постановлениям Правительства РФ и/или Президента РФ и/или иного органа исполнительной власти.

Рабочий час	1 (один) час Рабочего дня Исполнителя, установленный в соответствии с законодательством РФ и графиком работы Исполнителя.
Рабочая минута	1 (одна) минута Рабочего часа Исполнителя, установленная в соответствии с законодательством РФ и графиком работы Исполнителя.
Технический отчет	Документ в электронном виде, содержащий информацию о фактически оказанных Исполнителем Услугах за отчетный период, подготовленный Исполнителем
Консалтинг	Консультирование в сфере информационных технологий по управленческим и организационным вопросам.

2. Общие положения

2.1. Наименование оказываемых Услуг

Полное наименование оказываемых Услуг – оказание услуг по сопровождению, технической поддержке и сервисному обслуживанию подсистем государственной информационной системы Удмуртской Республики «Государственная информационная система социальной защиты и занятости населения Удмуртской Республики» (далее – Система) в составе следующих Программных продуктов «Катарсис»:

А) Программный комплекс «Катарсис: Соцзащита» (далее – ПК «Катарсис: Соцзащита»).

ПК «Катарсис: Соцзащита» включен в реестр российского программного обеспечения 23.12.2016 года, регистрационный номер 2474:

https://reestr.digital.gov.ru/reestr/303824/?sphrase_id=528433

Неисключительные пользовательские права на ПК «Катарсис: Соцзащита» принадлежат Министерству социальной политики и труда Удмуртской Республики (далее – Функциональный Заказчик). ПК «Катарсис: Соцзащита» внедрен в рамках Государственного контракта от 09 июня 2020 года № 51 с Министерством цифрового развития Удмуртской Республики.

Б) Программа управления Интерактивным порталом социальной защиты и занятости населения Удмуртской Республики (далее – программа управления Порталом).

Программа управления Порталом включена в реестр российского программного обеспечения 18.06.2014 года, регистрационный номер 2094: https://reestr.digital.gov.ru/reestr/303444/?sphrase_id=568499

Неисключительные пользовательские права на программу управления Порталом принадлежат Министерству социальной политики и труда Удмуртской Республики. ПП «Катарсис» используется с августа 2016 года. Версия единого портала «Интерактивный портал социальной защиты и занятости населения Удмуртской Республики» используется с сентября 2024 года.

Сокращенное наименование оказываемых Услуг: Сопровождение подсистем Системы.

В состав услуг по сопровождению подсистем Системы входит предоставление неисключительных (пользовательских) лицензионных прав на использование Программного комплекса для автоматизации деятельности служб занятости населения «Катарсис», версия 8 (далее – неисключительные права на ПК8) – подсистему государственной информационной системы Удмуртской Республики «Государственная информационная система социальной защиты и занятости населения Удмуртской Республики».

ПК8 зарегистрирован в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и Баз данных 05.09.2016 года, регистрационный номер 1545:

https://reestr.digital.gov.ru/reestr/302895/?sphrase_id=574357

Предоставлению подлежат неисключительные права на ПК8 на срок с 01.01.2027 года по 30.06.2027 года в следующем составе:

- Клиентские лицензии в количестве 373 шт. на право работы Пользователями, на рабочих местах которых развернуто клиентское приложение.

- Клиентские лицензии «на устройство» в количестве 17 шт., для использования экземпляра клиентской части ПО, устанавливаемого на 1 (одном) устройстве.

Правообладателем программный комплекс «Катарсис», программы управления Порталом и программного комплекса для автоматизации деятельности служб занятости населения «Катарсис», версия 8 является Общество с ограниченной ответственностью Научно-производственная компания «КАТАРСИС», страна происхождения: РФ.

Закупка Услуг осуществляется Заказчиком в рамках выполнения полномочий, возложенных приказом Министерства социальной политики и труда Удмуртской Республики и Министерства информатизации и связи Удмуртской Республики № 316/195 от 30 октября 2020 года, с целью обеспечения работы Участников и Пользователей в государственной информационной системе Удмуртской Республики «Государственная информационная система социальной защиты и занятости населения Удмуртской Республики».

Пользователями прав на ПК8 являются только Участники и Пользователи в государственной информационной системе Удмуртской Республики «Государственная информационная система социальной защиты и занятости населения Удмуртской Республики».

2.2. Наименование Заказчика и Функционального Заказчика, место оказания услуг

Заказчик: Автономное учреждение «Центр цифровых технологий Удмуртской Республики» (далее – Заказчик).

Функциональный заказчик: Министерство социальной политики и труда Удмуртской Республики.

Права передаются по местонахождению Заказчика: _____.

Место оказания услуг:

- по месту нахождения Заказчика: _____;
- по месту нахождения Исполнителя (удаленно).

3. Требования к услугам по Сопровождению

Услуги по Сопровождению оказываются в соответствии с ГОСТ Р ИСО/МЭК 14764-2002.

3.1. Адаптирующее и совершенствующее сопровождение

Адаптирующее Сопровождение – модификация ПП «Катарсис» для обеспечения продолжения их использования с заданной эффективностью в условиях изменяющейся среды эксплуатации: изменения в Предметной области, появление новых программно-аппаратных средств и Общесистемного программного обеспечения. Модификация ПП «Катарсис» для повышения характеристик производительности и удобства Сопровождения.

Изменения в Предметной области социальной защиты и службы занятости могут быть обусловлены появлением новых законодательных актов, постановлений и распоряжений органов исполнительной власти, иных НПА в сфере социальной защиты и занятости населения, новых форм и методов работы, Обращениями Заказчиков с Предложениями о модификации, направленных на улучшение и развитие функциональных возможностей и существующих интерфейсных решений.

Заказчик или Функциональный Заказчик доводит до Исполнителя в федеральном и региональном законодательстве, влияющие на Предметные области социальной защиты и службы занятости населения. Исполнитель модифицирует ПП «Катарсис», обеспечивая их соответствие данным изменениям. Исполнитель обеспечивает доступность новых Версий Заказчику или Функциональному Заказчику ко времени вступления в силу соответствующих законов или подзаконных актов, а если это условие соблюдения невозможно, в минимально возможные сроки, но не более 60 (шестидесяти) Рабочих дней со дня публикации изменений в федеральном законодательстве или получения от Заказчика или Функционального Заказчика текстов региональных НПА.

Исполнитель осуществляет сопровождение интерактивных форм, следующих пяти государственных услуг, выведенных на ЕПГУ посредством Визуального конструктора услуг в 2023-2026 гг.:

1. Признание многодетной семьи малообеспеченной;
2. Предоставление единовременной выплаты супружеским парам, отмечающим 50-, 55-, 60-, 65-, 70- и 75-летие совместной жизни;
3. Предоставление ежемесячной денежной выплаты ветеранам труда, ветеранам труда Удмуртской Республики, труженикам тыла, реабилитированным лицам и лицам, признанным пострадавшими от политических репрессий.
4. Назначение и выплата компенсации части родительской платы за присмотр и уход за детьми в образовательных организациях, находящихся на территории Удмуртской Республики и реализующих образовательную программу дошкольного образования.
5. Включение детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в список детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без

попечения родителей, подлежащих обеспечению жилыми помещениями в Удмуртской Республике.

Порядок выполнения работ, связанных с созданием безопасного (защищенного) программного обеспечения и формированием (поддержанием) среды обеспечения оперативного устранения выявленных пользователями ошибок программного обеспечения и уязвимостей программы, учитывает требования:

«ГОСТ Р 56939-2024. Национальный стандарт Российской Федерации. Защита информации. Разработка безопасного программного обеспечения. Общие требования»

«ГОСТ Р 58412-2019. Национальный стандарт Российской Федерации. Защита информации. Разработка безопасного программного обеспечения. Угрозы безопасности информации при разработке программного обеспечения»

3.2. Корректирующее Сопровождение

Оперативная модификация ПП «Катарсис» для устранения обнаруженных несоответствий и ошибок.

3.3. Профилактическое Сопровождение

Модификация ПП «Катарсис» для идентификации и предотвращения скрытых Ошибок.

4. Требования к услугам по ТП

4.1. ТП ПП «Катарсис»

ТП ПП «Катарсис» оказывается по следующим направлениям:

- Сопровождение и эксплуатация ПП «Катарсис», разъяснение рабочей документации;
- Выбор конфигурации программно-аппаратных средств и Общесистемного программного обеспечения для эксплуатации ПП «Катарсис»;
- Установка ПП «Катарсис»;
- Администрирование и настройка ПП «Катарсис» в соответствии с рабочей документацией на ПП «Катарсис»;
- Организация резервного копирования Баз данных ПП «Катарсис»;
- Изменение Баз данных ПП «Катарсис» для перехода на обновленные внутренние справочники;
- Восстановление работоспособности отдельных компонентов ПП «Катарсис» (в случае их потери);
- Восстановление информации в Базах данных ПП «Катарсис» (в случае нарушения целостности данных).

4.2. Способы оказания услуг по ТП

Основным инструментом оказания услуг по ТП является корпоративный сайт Исполнителя. Для получения доступа к сервисам корпоративного сайта Исполнителя специалистам Функционального Заказчика и его подведомственных учреждений необходимо заполнить регистрационную форму на сайте с указанием e-mail. Сервисы корпоративного сайта Исполнителя должны предоставлять специалистам Функционального Заказчика и его подведомственных учреждений, работающим с Системой следующие возможности:

- Заполнение Формы Обращения согласно Приложению №2.
- Отслеживание хода разрешения Обращения Исполнителем. При этом специалисты регионального уровня службы занятости (сотрудники Управления информационных ресурсов Функционального Заказчика) имеют доступ к Обращениям специалистов всей службы занятости региона.
- Доступ к Базе данных Версий, отдельных измененных компонент, описаний изменений.
- Доступ Пользователей к базе знаний по ТП и Сопровождению, часто задаваемым вопросам.

5. Сервисное обслуживание и другие услуги

5.1. ПК «Катарсис: Соцзащита»:

Перечень услуг Сервисного обслуживания ПК «Катарсис: Соцзащита»:

- Развертывание очередных и внеочередных Версий на серверных мощностях Заказчика или Функционального Заказчика, что включает:

- Завершение репликационного обмена;
- Развертывание серверных компонент ПК «Катарсис: Соцзащита»;
- Обновление структуры Баз данных ПК «Катарсис: Соцзащита»;
- Проведение, при необходимости, преобразования данных ПК «Катарсис: Соцзащита» к структуре новой Версии;
- Генерация необходимого количества дистрибутивов клиентских приложений ПК «Катарсис: Соцзащита», ориентированных на взаимодействие с определенными установками, и их размещение на серверах;
- Изменение настройки системы репликации данных применительно к требованиям новой Версии.
- Восстановление работоспособности серверных компонент ПК «Катарсис: Соцзащита» в случае ее потери.
- Восстановление поврежденных данных из резервных копий, предоставленных Заказчиком, при наличии у Исполнителя такой возможности.
- Адаптация структуры Базы данных при изменении организационной структуры службы занятости населения (например, разделение одного структурного подразделения на несколько удаленных, или, наоборот, слияние нескольких структурных подразделений в одно).
- Мониторинг и обслуживания СУБД, на которой функционирует Программный комплекс «Катарсис: Соцзащита».
- Мониторинг работы серверных компонент ПК «Катарсис: Соцзащита», подготовка, при необходимости, предложений по оптимизации состава технических средств и размещения на нем серверных компонент ПК «Катарсис: Соцзащита» – не реже 1 (одного) раза в 5 (пять) Рабочих дней.
- Регулярный анализ системных журналов с целью выявления и устранения Проблем в работе ПК «Катарсис: Соцзащита» – не реже 1 (одного) раза в 5 (пять) Рабочих дней.

5.2. Другие услуги:

Исполнитель обеспечивает функционирование, обновление и техническую поддержку программного обеспечения «Агент ПОДД СМЭВ4» (далее — Агент), развернутого на инфраструктуре Заказчика, в составе следующих компонентов:

- ПО «Агент ПОДД СМЭВ4» в контуре ЦОД
- Защищённые каналы связи (от сервера Агента до установок ПК «Катарсис: Соцзащита»). Настройку каналов обеспечивает Заказчик.

Состав услуг по сопровождению Агента:

- Мониторинг работоспособности Агента и доступности Агента к среде СМЭВ4, информационной системе ПК «Катарсис: Соцзащита»;
- Восстановление штатной работы при сбоях;
- Критические ошибки программного обеспечения Агента (log-файлы, аварийные остановки);
- Периодическая проверка и ротация сертификатов, используемых для взаимодействия СМЭВ 4 и ПК «Катарсис: Соцзащита»;
- Установка обновлений (патчей) и переход на актуальные версии Агента по мере их выхода на ЕСКС;
- Актуализация настроек после выхода новых версий Агента (конфигурационные файлы, сертификаты, параметры подключения).

Взаимодействие с Ситуационным Центром по вопросам защищённых каналов связи (подача заявок, контроль устранения инцидентов) осуществляет Заказчик по информации, предоставленной Исполнителем;

Для оказания услуг по сопровождению Агента доступ к серверным мощностям, где развернут Агент, обеспечивается Заказчиком.

5.3. Портал:

Перечень услуг Сервисного обслуживания:

- Развертывание очередных версий Портала на серверных мощностях Заказчика или Функционального Заказчика
- Восстановление работоспособности Портала в случае ее потери. Восстановление поврежденных данных из резервных копий, предоставленных Заказчиком, или из других источников согласованным с Заказчиком и Функциональным Заказчиком способом при наличии у Исполнителя такой возможности.
- Мониторинг работы серверных компонент Портала, подготовка, при необходимости, предложений по оптимизации состава комплекса технических средств и размещения на нем серверных компонент Портала – не реже 1 (одного) раза в 5 (пять) Рабочих дней.
- Мониторинг и обслуживания СУБД, на которой функционирует Программа управления Порталом.
- Регулярный анализ системных журналов с целью выявления и устранения Проблем в работе Портала – не реже 1 (одного) раза в 5 (пять) Рабочих дней.
- HTML-верстка материалов, размещаемых на Портале (общей трудоемкостью не более 40 (сорока) Рабочих часов в течение срока действия Договора).

6. Обращение за Услугой

6.1. Способы обращения за Услугами

6.1.1. Виды обращения за Услугой

Обращение за Услугой может осуществляться в следующих видах:

- заполнение Формы Обращения за Услугой на корпоративном сайте Исполнителя;
- электронное письмо на адрес Исполнителя;
- звонок по телефону «горячей телефонной линии» Исполнителя;
- письмо на официальный адрес Исполнителя.

6.1.2. Типы обращений

Обращение может иметь следующий тип: Запрос на консультацию/Запрос на консультацию с анализом данных, Отчет о проблеме, Предложение о модификации/ Предложение о модификации НПА, Запрос на Сервисное обслуживание.

6.1.3. Причины Обращений

Обращение может быть вызвано следующими причинами:

- отсутствие у Заказчика или Функционального Заказчика необходимой информации о работе ПП «Катарсис», их совместимости с Общесистемным программным обеспечением, программно-аппаратными средствами;
- последствия работы ПП «Катарсис» после сбоев Общесистемного программного обеспечения и/или программно-аппаратных средств;
- несоответствие ПП «Катарсис» состоянию Предметной области;
- характеристики производительности не соответствуют стандартам в рамках рабочей документации;
- неудобство использования отдельных интерфейсных решений;
- наличие Ошибок в ПП «Катарсис»;
- необходимость выполнения Сервисного обслуживания ПП «Катарсис».

6.1.4. Разрешение Обращения

Обращение считается разрешенным, если:

Заказчику или Функциональному Заказчику переданы информационные материалы (описания, рекомендации, инструкции, видеоролики, записи вебинаров) и/или новые Версии/Обновления или отдельные программные компоненты, с помощью которых Заказчик или Функциональный Заказчик может устранить причину Обращения.

Исполнителем выполнены работы на территории Заказчика или Функционального Заказчика, в том числе удаленно с использованием средств телекоммуникаций, в результате

которых устранена причина Обращения, с указанием причины ее возникновения и рекомендаций по недопущению в дальнейшем, если это возможно.

Обращение типа Предложение о модификации/Предложение о модификации НПА считается разрешенным после включения предложения в план развития ПП «Катарсис».

Исполнителем не получена в течение 3 (трех) Рабочих дней уточняющая информация по Обращению.

Исполнителем объективно обоснована невозможность устранения причины Обращения.

6.1.5. При Разрешении Обращения Исполнитель обеспечивает соблюдение Порядка оказания Услуг.

6.2. Порядок оказания Услуг

6.2.1. Время оказания Услуг

Время оказания Услуг: с 08:00 ч. до 17:00 ч. по местному времени Заказчика, ежедневно за исключением выходных и праздничных дней, определенных Трудовым Кодексом РФ, постановлением Правительства РФ и/или Президента РФ и/или иного органа исполнительной власти.

6.2.2. Место предоставления Услуг

Место предоставления Услуг: на территории Заказчика или Функционального Заказчика удаленно с использованием средств телекоммуникаций.

6.2.3. Предоставление Услуг удаленно

Допускается оказание Услуг удаленно. С этой целью для Исполнителя обеспечивается удаленный доступ по каналам связи к серверам Заказчика, на которых размещены инсталляции ПК8.

Удаленный доступ предоставляется путем направления официального письма с запросом удаленного доступа в адрес Заказчика. Подключаемое рабочее место силами Исполнителя должно быть оснащено сертифицированными средствами защиты информации от несанкционированного доступа и средствами криптографической защиты информации, сертифицированными ФСТЭК и (или) ФСБ России и соответствовать требованиям приказа ФСТЭК России №17 от 11.02.2013 г. «Об утверждении требований о защите информации, не составляющей государственную тайну, содержащейся в государственных информационных системах» и приказа ФСТЭК России №117 от 11.04.2025 «Об утверждении Требований о защите информации, содержащейся в государственных информационных системах, иных информационных системах государственных органов, государственных унитарных предприятий, государственных учреждений»..

Выполнение организационных и технических мер по защите информации на каждом используемом рабочем месте должны содержать меры по идентификации и аутентификации пользователей, в том числе не являющихся работниками Исполнителя. В случаях привлечения к работам соисполнителей прописывать в договорных отношениях требования по обеспечению безопасности системы, исключающие несанкционированный доступ в систему, повышение прав привилегированных пользователей, отключение средств антивирусной защиты, подбор пароля привилегированных пользователей.

На АРМ Исполнителя должно осуществляться:

- Обновление базы данных признаков вредоносных компьютерных программ (вирусов);
- Выявление, анализ уязвимостей информационной системы и оперативное устранение вновь выявленных уязвимостей
- Контроль установки обновлений программного обеспечения, включая обновление программного обеспечения средств защиты информации
- Контроль работоспособности, параметров настройки и правильности функционирования программного обеспечения и средств защиты информации
- Контроль состава технических средств, программного обеспечения и средств защиты информации

Соблюдение требований технической и эксплуатационной документации к СКЗИ и СЗИ.

Исполнитель обязан принимать необходимые меры по реагированию и своевременному устранению недопустимых событий информационной безопасности (инцидентов информационной безопасности).

6.2.4. Все Обращения Заказчика или Функционального Заказчика, поступление от него дополнительной информации по Обращению, Разрешение Обращения Исполнителем регистрируются в системе учета Обращений Исполнителя.

6.2.5. Время регистрации поступившего Обращения – 15 (пятнадцать) рабочих минут с момента получения по каналам связи, указанным в пункте 6.1.1 ТЗ.

6.2.6. Максимальное время реагирования на Обращение (Разрешение Обращения, или запрос дополнительной информации, или мотивированный отказ в оказании Услуги) зависит от Типа Обращения. зависит от типа обращения.

Сроки и метрика решения обращений, классифицированных по типам, определены в Приложении №1 к настоящему Техническому заданию.

6.2.7. При невозможности Разрешения Обращения в установленный срок Исполнитель информирует Заказчика или Функционального Заказчика об объективной причине задержки и новом сроке Разрешения Обращения.

6.2.8. Если Исполнителем запрошена уточняющая информация, максимальное время реагирования отсчитывается от момента ее поступления.

6.2.9. Если Исполнителем запрошена уточняющая информация, максимальное время предоставления решения по Обращению отсчитывается от момента ее первичной регистрации в Системе учета обращений.

6.3. Отказ в оказании Услуги

6.3.1. Исполнитель вправе отказать в оказании Услуги, если оказание Услуги связано:

- с вопросами, не имеющими отношения к предмету Договора;
- с Проблемами, возникшими вследствие модификации Баз данных ПП «Катарсис» программными средствами, отличными от пользовательского интерфейса ПП «Катарсис»;
- с неподдерживаемыми версиями, отдельными компонентами и подсистемами ПП «Катарсис»;
- с разрешением вопросов Консалтинга;
- с разъяснением законодательных актов и других НПА;
- с необходимостью проведения восстановительных работ Баз данных ПП «Катарсис» и их компонент, если Заказчиком самостоятельно (не средствами ПП «Катарсис») вносились изменения в сами компоненты ПП «Катарсис».

6.3.2. Исполнитель вправе отказать в оказании Услуги, если не выполнены какие-либо условия эксплуатации ПП «Катарсис»:

- соответствие программно-аппаратных средств и Общесистемного программного обеспечения требованиям ПП «Катарсис»;
- использование совместно с ПП «Катарсис» исключительно лицензионного Общесистемного программного обеспечения;
- отсутствие на серверах, предназначенных для серверных компонент ПП «Катарсис», другого программного обеспечения, не требующегося для функционирования серверных компонент ПП «Катарсис».

6.3.3. Исполнитель вправе отклонить Предложение о модификации, которое:

- не соответствует НПА РФ;
- не укладывается в действующие информационные структуры и логические схемы ПП «Катарсис»;
- требует разработки новой функциональности для интеграции с различными региональными автоматизированными системами.

Исполнитель предоставляет Заказчику или Функциональному Заказчику обоснование, согласно которому отказывает в предоставлении Услуги Заказчику или Функциональному Заказчику (в соответствии с Инициатором Обращения).

7. Требования к качеству Услуг

Качество Услуг должно соответствовать требованиям законодательства РФ, установленного в отношении данного вида Услуг.

Услуги, должны оказываться с надлежащим качеством, обеспечивающим работоспособность ПП «Катарсис» в рамках функциональности, приведенной в рабочей документации на Систему, при условии соблюдения сотрудниками Заказчика или Функционального Заказчика системных требований к ПП «Катарсис», изложенных в рабочей документации на Систему.

7.1. Требования к Исполнителю:

Для обеспечения качества оказываемых Услуг Исполнитель должен:

- привлекать к оказанию Услуг только специалистов, имеющих соответствующий уровень квалификации, необходимый для оказания Услуг;
- обеспечивать наличие необходимых производственных ресурсов;
- своевременно предоставлять корректные актуальные требования к техническому (программно-аппаратному) окружению ПП «Катарсис», к технологии эксплуатации и обновления ПП «Катарсис»;
- проводить актуализацию рабочей документации (в том числе инструкций) на ПП, при внесении изменений, доработках и обновлению Версий.

7.2. Перечень контактных лиц

Настоящий пункт устанавливает перечень контактных лиц со стороны Заказчика или Функционального Заказчика и Исполнителя. Контактные лица, указанные в настоящем разделе, могут быть изменены. В случае изменения контактных лиц сторона, осуществившая такое изменение, должна уведомить противоположную сторону любым доступным способом по каналам связи, указанным в таблице 1 и таблице 2 в течение 2 (двух) Рабочих дней с момента получения информации.

Информация по предоставлению контактных лиц по оказанию Услуг Исполнителя приведена в таблице 1.

Таблица 1. Форма для контактных лиц от Исполнителя

Роль	Контактное лицо
Горячая линия (для Обращений): телефоны и электронная почта	Телефон: _____ Электронная почта: _____ Исполнитель уведомляет Заказчика о своих контактных лицах в течение 2 (двух) Рабочих дней с момента подписания Договора

Информация по предоставлению контактных лиц от Заказчика или Функционального Заказчика приведена в таблице 2.

Таблица 2. Контактные лица от Заказчика и Функционального Заказчика

Роль	Контактное лицо
От Заказчик От Функционального Заказчика	Телефон: _____ Электронная почта: _____ Заказчик уведомляет Исполнителя о своих контактных лицах в течение 3 (трёх) Рабочих дней с момента получения списка контактных лиц от Исполнителя

8. Порядок контроля и приемки

По окончании календарного квартала оказания Услуг Исполнитель предоставляет Заказчику в электронном виде на электронном носителе Технический отчет по оказанию Услуг по Сопровождению, ТП и Сервисному обслуживанию подсистем Системы, содержащий информацию о фактически оказанных Исполнителем Услугах за отчетный период с приложением в виде журнала Обращений Пользователей по форме Приложения №3. Журнал должен содержать следующую информацию – Дата и номер регистрации Обращения, Способ Обращения, Тип Обращения, Текущий статус Обращения, Инициатор Обращения, Краткое описание Обращения, Предложенное решение.

Отчетная документация должна быть составлена на русском языке и предоставлена Исполнителем Заказчику в электронной форме в таблице в формате Microsoft Word с копией, подписанной руководителем Исполнителя в формате PDF.

В случае если при рассмотрении Технического отчета Заказчик обнаружит явное противоречие, недостоверность либо неполноту предоставленных сведений, Заказчик вправе запросить у Исполнителя иные документальные подтверждения представленных сведений и иную информацию, касающуюся оказания Исполнителем настоящих Услуг, отложив при этом приемку Услуг до момента предоставления Исполнителем запрошенных сведений.

9. Требования к соблюдению авторских прав

Авторские права на ПК «Катарсис: Соцзащита» защищены свидетельством о

государственной регистрации программы для ЭВМ № 2014661653 и уведомлением о государственной регистрации отчуждения исключительного права на зарегистрированную программу для ЭВМ по договору № РД0360149 от 12.04.2021 года.

Авторские права на программу управления Порталом защищены свидетельством о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2014616241.

В соответствии с положениями ст.1229 Гражданского кодекса РФ для оказания Услуг по Сопровождению (модификации) от Исполнителя требуется наличие права на изменение существующих и внесение дополнительных функциональных возможностей (в том числе исправление выявленных Ошибок и недоработок) в ПП «Катарсис».

Исполнитель при заключении Договора должен подтвердить наличие у него легитимных возможностей по модификации ПП «Катарсис» и представить документы, подтверждающие исключительные авторские права на ПП «Катарсис», или копию документа, подтверждающую наличие урегулированных правоотношений с обладателем исключительных авторских прав на ПП «Катарсис», Сопровождение которых будет осуществляться Исполнителем (свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ или лицензионный Договор (соглашение).

10. Требования к предоставлению лицензионных прав на использование ПК8

10.1. Основание предоставления неисключительных (пользовательских) прав на ПК8

Основанием для предоставления неисключительных прав на ПК8 является потребность в продлении неисключительных (пользовательских) прав на использование имеющегося в распоряжении Службы занятости УР ПК8 для автоматизации функций в сфере занятости населения в деятельности указанных учреждений, Дата окончания действующих неисключительных (пользовательских) прав - 31.12.2026 года.

10.2. Условия использования ПК 8

Предоставление прав на использование ПК8 включает следующие условия лицензирования:

- лицензирование осуществляется по модели «клиентская лицензия», то есть лицензирование по количеству устройств и Пользователей, обращающихся к серверному программному обеспечению;

- серверное программное обеспечение установлено на серверах Заказчика. Клиентское программное обеспечение устанавливается только в соответствии с количеством приобретенных клиентских лицензий;

- доступно два типа клиентских лицензий: клиентская лицензия «на устройство» и клиентская лицензия «на Пользователя». Каждая клиентская лицензия «на устройство» позволяет одному устройству, используемому любым Пользователем, обращаться к серверному программному обеспечению. Каждая клиентская лицензия «на Пользователя» позволяет одному Пользователю, использующему любое устройство, обращаться к серверному программному обеспечению. Доступно использование комбинации клиентских лицензий «на устройство» и «на Пользователя»;

- лицензия на клиентское программное обеспечение назначается каждому устройству или Пользователю, который прямо или опосредованно обращается к серверному программному обеспечению. Клиентская лицензия «на устройство» передается от одного устройства другому навсегда либо временно на период простоя основного устройства. Доступны перманентная передача клиентской лицензии «на Пользователя» другому Пользователю либо временная передача на время отсутствия основного работника;

- оборудование или программное обеспечение, которое используется для создания пулов подключений, перенаправления информации или уменьшения количества устройств, напрямую обращающихся или использующих ПК8 (мультиплексирование), не уменьшает необходимое количество клиентских лицензий;

- допускается сделать одну резервную копию носителя ПК8. Она доступна к использованию только для создания экземпляров серверного и клиентского программного обеспечения;

- допускается копировать и использовать рабочую документацию ПК8 для внутреннего использования (без передачи третьим лицам).

10.3. Объем лицензии на использование ПК8

Применительно к ПК8 Заказчику, Пользователям Службы занятости УР запрещены любые действия в отношении/либо с ПК8, за исключением явно согласованных в Лицензионном соглашении, в частности:

- допускается воспроизводить программное обеспечение только в целях эксплуатации и только в соответствии с его функциональным назначением;
- допускается хранить программное обеспечение в памяти количества рабочих станций и устройств по количеству клиентских лицензий и лицензий на устройство, указанных в соглашении;
- допускается запускать в работу;
- допускается получать обновления и работать с актуальным программным обеспечением;
- допускается для обеспечения функционирования программного обеспечения на своих технических средствах осуществлять его настройку исключительно при помощи команд настройки, содержащихся в ПК8.

Применительно к ПК8 Заказчик обязан не допускать действий, нарушающих исключительное право правообладателя на программное обеспечение.

Осуществляя права, предоставляемые Заказчику по Договору, Заказчик обязуется выполнять его условия и требования, а также действовать разумно и добросовестно по отношению к полученным правам и самому ПК8, обеспечивая защиту перед третьими лицами, не причиняя вред, не умаляя и не нарушая права правообладателя.

11. Требования к гарантийному Сопровождению

Исполнитель устанавливает гарантийный срок 3 (три) календарных месяца, то есть гарантирует качество оказанных Услуг в течение 3 (трех) календарных месяцев со дня подписания Акта сдачи-приемки оказанных Услуг, в течение которого обеспечивает гарантийное Сопровождение подсистем Системы.

В рамках гарантийного Сопровождения Исполнитель обязан:

консультировать Заказчика или Функционального Заказчика по вопросам эксплуатации, а также устранять выявленные в процессе эксплуатации Ошибки ПП «Катарсис» в режиме «вопрос-ответ» по телефону, электронной почте. Ошибкой в работе ПП «Катарсис» является невыполнение или некорректная работа модулей, описанных в рабочей документации;

устранять Ошибки ПП «Катарсис» удаленно с использованием средств телекоммуникаций.

**Приложение №1
к Техническому заданию**

Уровни приоритета решения обращений, классифицированных с типом Отчет о проблеме (инцидент)

Таблица 1

№ п/п	Приоритет	Классифицирующие признаки. Описание влияния проблемы	Ситуации для определения приоритета	Время реагирования	Время решения
1	Критический	Проблема влечет за собой полную недоступность Программного комплекса или его ключевого функционала; Затрагивает более 50% пользователей (всех пользователей); Обходной путь отсутствует; Невозможно выполнение основных бизнес-процессов (назначение мер, расчет, выплаты).	Программный комплекс недоступен; Нет возможности выполнить назначение/расчет ни у одного пользователя; Ошибки БД, приводящие к остановке работы Программного комплекса.	Не более 4 рабочих часов	Не более 8 рабочих часов
2	Высокий	Проблема влечет за собой потерю работоспособности ключевого функционала для части пользователей; Затрагивает от 10% до 50% пользователей или отдельное подразделение; Обходной путь отсутствует или приводит к существенному увеличению времени выполнения операции; Выполнение бизнес-процесса существенно затруднено.	Не работает расчет/назначение в Программном комплексе для одного подразделения; Не работают кнопки/не выполняются операции в ключевом бизнес-процессе; Ошибки при массовой обработке данных.	Не более 8 рабочих часов	Не более 2-х рабочих дней (16 рабочих часов)
3	Средний	Проблема влечет за собой нарушение работоспособности неключевого функционала или отдельного элемента ключевого функционала; Затрагивает менее 10% пользователей; Существует обходной путь; Основные бизнес-процессы сохраняют работоспособность.	Ошибка в отдельной операции Программного комплекса, которую можно выполнить другим способом; Не работает часть интерфейса; Ошибка выгрузки/формирования отчета при наличии альтернативного способа.	Не более 2-х рабочих дней (16 рабочих часов)	Не позже срока выпуска очередного обновления / версии Программного комплекса «Катарсис: Соцзащита»

№ п/п	Приоритет	Классифицирующие признаки. Описание влияния проблемы	Ситуации для определения приоритета	Время реагирования	Время решения
4	Низкий	Проблема не влияет на работоспособность функционала Программного комплекса; Не затрагивает выполнение бизнес-процессов; Носит характер неудобства, дефекта интерфейса или единичного сбоя; Всегда существует обходной путь.	Опечатки, некорректные подписи; Некритичные ошибки интерфейса; Единичные сбои без повторяемости.	Не более 2-х рабочих дней (16 рабочих часов)	В составе определенной Исполнителем версии/планового обновления Программного комплекса «Катарсис: Соцзащита»

Сроки решения обращений, классифицированных как типы: запрос на консультацию/запрос на консультацию с анализом данных, предложение о модификации/предложение о модификации НПА, запрос на сервисное обслуживание*

Таблица 2

№ п/п	Тип Обращения	Классифицирующие признаки	Время решения
1	Запрос на консультацию	Запрос на получение информации, консультации или документации, закрывается разъяснениями, базой знаний или документацией.	Не более 2 (двух) рабочих дней (16 рабочих часов)
2	Запрос на консультацию с анализом данных	Запрос, для решения которого требуется проведение проверки, анализа данных и/или моделирования ситуации	Не более 10 (десяти) рабочих дней
3	Предложение о модификации НПА	Изменение Программного комплекса для соответствия его функционала нормам федерального, регионального законодательства	Разрешается последовательно: Информирование Заказчика о результате анализа предложения о модификации НПА – не более чем за 10 рабочих дней от момента поступления обращения. При положительном результате анализа Исполнитель обеспечивает доступность новых версий/обновлений Программного комплекса Заказчику ко времени вступления в силу соответствующих законов или подзаконных актов, а если это условие соблюдения невозможно, в минимально возможные сроки, но не более 2 (двух) месяцев со дня публикации изменений в федеральном законодательстве или получения от Заказчика текстов региональных нормативно-правовых

№ п/п	Тип Обращения	Классифицирующие признаки	Время решения
			актов.
4	Предложение о модификации	Изменение Программного комплекса по требованиям Заказчика или Функционального заказчика, не связанным с изменением в нормативно- правовых актах	Разрешается последовательно: Информирование Заказчика о результате анализа предложения о модификации – не более чем за 20 рабочих дней от момента поступления обращения. При положительном результате анализа – принятие предложения о модификации в план развития Программного комплекса «Катарсис: Соцзащита».
5	Запрос на сервисное обслуживание	Развертывание новых версий, настройка, реорганизация баз данных.	Не более 2 (двух) рабочих дней, либо в срок, согласованный с Заказчиком и Функциональным Заказчиком

* Для обращений, классифицированных как типы: запрос на консультацию/запрос на консультацию с анализом данных, предложение о модификации/предложение о модификации НПА, запрос на сервисное обслуживание приоритет неприменим.

Метрики решения обращений

Таблица 3

№ п/п	Наименование показателя	Показатель
1	<i>Обращения, классифицированные с типом «Отчет о проблеме»</i>	
1.1	Количество просроченных обращений с приоритетом «Критический»	Не более 5% от общего количества обращений с приоритетом «Критический»
1.2	Количество просроченных обращений с приоритетом «Высокий»	Не более 5% от общего количества обращений с приоритетом «Высокий»
1.3	Количество просроченных обращений с приоритетом «Средний»	Не более 10% от общего количества обращений с приоритетом «Средний»
1.4	Количество просроченных обращений с приоритетом «Низкий»	Не более 10% от общего количества обращений типа «Отчет о проблеме» с приоритетом «Низкий»
2	<i>Обращения, классифицированные с типом «Запрос на консультацию»</i>	
2.1	Количество просроченных обращений данного типа	Не более 10% от общего количества обращений данного типа
3	<i>Обращения, классифицированные с типом «Запрос на консультацию с анализом данных»</i>	
3.1	Количество просроченных обращений	Не более 10% от общего количества обращений

№ п/п	Наименование показателя	Показатель
	данного типа	данного типа
4	<i>Обращения, классифицированные с типом «Предложение о модификации»</i>	
4.1	Количество просроченных обращений данного типа	Не более 10% от общего количества обращений данного типа
5	<i>Обращения, классифицированные с типом «Предложение о модификации НПА»</i>	
5.1	Количество просроченных обращений данного типа	Не более 10% от общего количества обращений данного типа
6	<i>Обращения, классифицированные с типом «Запрос на сервисное обслуживание»</i>	
6.1	Количество просроченных обращений данного типа	Не более 10% от общего количества обращений данного типа

Форма обращения за технической поддержкой на корпоративный сайт

Форма обращения должна содержать следующую информацию для заполнения:
Программный продукт (или раздел) – выбор из предложенного списка программных продуктов и дополнительных разделов (договоры, другие);
Тип обращения: консультация, модификация, ошибка(проблема), сервис
Приоритет: высокий, средний, низкий;
Тема – краткое описание обращения;
Текст – содержание обращения;
Загрузить файлы – для размещения дополнительной информации по обращению, при необходимости (текст ошибки, скриншот, НПА, другая информация).

Технический отчет оказанных Услуг(формуляр)

Технический отчет содержит следующие разделы:

Введение

Оказание Услуг

Оказание Услуг в соответствии с ГОСТ Р ИСО/МЭК 14764-2002

Адаптирующее и совершенствующее сопровождение

Корректирующее сопровождение

Профилактическое сопровождение

Услуги по технической поддержке

Техническая поддержка по обращениям специалистов Заказчика

Статистика обращений и отчет о решении обращений

Техническая поддержка через сервисы корпоративного сайта Исполнителя

Сервисное обслуживание и дополнительные услуги

Приложение №1. Журнал учета обращений на электронном носителе по форме Таблицы 2, приведенной ниже.

Раздел Статистика обращений должен содержать Отчет о решении обращений по форме Таблицы 1.

Форма Отчета о решении обращений

Таблица 1

Тип обращения	Количество поступивших обращений	Количество обращений, разрешенных в установленные сроки	Количество обращений, решенных с нарушением установленного срока
Запрос на консультацию			
Запрос на консультацию с анализом данных			
Предложение о модификации			
Предложение о модификации НПА			
Запрос на сервисное обслуживание			
Инцидент с приоритетом «Критический»			
Инцидент с приоритетом «Высокий»			
Инцидент с приоритетом «Средний»			
Инцидент с приоритетом «Низкий»			
Итого:			

Форма Журнала учета обращений, Приложение №1 к Техническому отчету отчета об оказании Услуг.

Таблица 2

Номер	Тип	Спо	Тема	Стат	Дата и	Иниц	Сотрудн	Текст
-------	-----	-----	------	------	--------	------	---------	-------

обраще ния	обращ ения	соб	(краткое описание)	ус	время регистрац ии	иатор	ик (Отправ итель)	обращения/Предлож енное решение
---------------	---------------	-----	---------------------------	----	--------------------------	-------	-------------------------	------------------------------------