

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

Оказание комплексных услуг по технической поддержке и системному сопровождению Государственной информационной системы электронного мониторинга местоположения гражданина в определенной геолокации с целью контроля соблюдения режима самоизоляции (изоляции)

1 Общая информация об объекте закупки

1.1 Объект закупки: Оказание комплексных услуг по технической поддержке и системному сопровождению Государственной информационной системы электронного мониторинга местоположения гражданина в определенной геолокации с целью контроля соблюдения режима самоизоляции (изоляции)

1.2 Код и наименование позиции Классификатора предметов государственного заказа: 03.13.09 - УСЛУГИ/УСЛУГИ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ (ИТ)/УСЛУГИ ПО ЭКСПЛУАТАЦИИ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ И ПРОГРАММНО-ТЕХНИЧЕСКОГО КОМПЛЕКСА

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

1.4 Место оказания услуг: согласно Приложению 2.

1.5 Объем услуг: согласно Приложению 2.

1.6 Срок оказания услуг: согласно Приложению 1.

1.7 Приложения к Техническому заданию:

- Приложение 1 – «Перечень объектов закупки».
- Приложение 2 – «Адресный перечень».
- Приложение 3 – «Временные параметры (SLA)».
- Приложение 4 – «Спецификация оказываемых услуг».
- Приложение 5 – «Требования к службе техподдержки».
- Приложение 6 – «Аппаратное и программное обеспечение Системы».
- Приложение 7 – «Описание информационных систем и ресурсов».

Термины и определения

Сокращения	Расшифровка сокращений
KPI	(Key Performance Indicators) Ключевой показатель эффективности
SLA	Service Level Agreement (SLA) Соглашение об уровне предоставления услуги
АИС	Автоматизированная информационная система
БД	База данных
ВМ	Виртуальная машина

ЗНИ	Запрос на изменение
ПО	Программное обеспечение
ППО	Прикладное программное обеспечение
ППР	Планово-предупредительные работы
РК	Резервное копирование
СКВ	Система контроля версий
СМКСС	Средство мониторинга качества сопровождения систем
СПО	Системное программное обеспечение
ТП	Техническая поддержка
ТС	Технические средства
ЦОД	Центр обработки данных
ЧТЗ	Частное техническое задание

Абонентский принцип оплаты – принцип, по которому плата вносится Заказчиком за многократное пользование предоставляемыми услугами, не ограниченными по объему.

Аварийный режим функционирования – режим, в который переходит Система в случае возникновения инцидентов критического приоритета. В этом режиме Исполнитель осуществляет восстановление работоспособности Системы.

База знаний - организованное, управляемое хранилище информации, разработанное с целью помочь специалистам поддержки решать поступающие к ним обращения.

Безопасность информации - состояние защищенности информации, характеризуемое способностью персонала, технических средств и информационных технологий обеспечивать конфиденциальность, целостность и доступность информации при ее обработке техническими средствами.

Внешние Пользователи Системы (далее - Внешние Пользователи) - физические лица и работники организаций, обращающиеся к Системе с целью использования предоставляемых Системой сервисов.

Внештатная ситуация/ошибка/сбой/инцидент - событие в работе Системы, не предусмотренное проектной документацией для штатного режима функционирования.

Время выполнения — время, в течение которого ведутся работы по обращению или инциденту. Промежуток времени между присвоением обращению / инциденту статуса «Зарегистрировано»/«Зарегистрирован» и статуса «Выполнено»/«Выполнен».

Время закрытия — дата и время присвоения обращению или инциденту статуса «Закрыт».

Время назначения на рабочую группу — дата и время присвоения статусу обращению или инциденту «Направлено в группу».

Время приема в работу — дата и время приема обращения или инцидента Исполнителем в работу и присвоения статуса «В работе».

Время реагирования - временной интервал от момента регистрации (время перехода обращения или инцидента в статус «Зарегистрировано») до момента принятия в работу (время перехода обращения или инцидента в статус «В работе»).

Время регистрации – временной интервал, прошедший от момента получения запроса (статус «Новое») до момента перехода запроса в статус «Зарегистрировано»/«Зарегистрирован» в СМКСС.

Вторая линия поддержки/Служба технической поддержки (СТП) - персонал, который осуществляет

информационно-справочную поддержку Пользователей. В обязанности которого входит решение запросов пользователей, которые не были разрешены первой линией поддержки, их анализ, систематизация, выработка решений и включение в базу знаний, эскалация запросов на третью линию поддержки (при невозможности решить запрос).

Детализированный отчет - единый отчет, который содержит необходимую информацию для составления отчетности по оказанным услугам и расчета KPI. В Детализированном отчете содержится информация обо всех оказанных услугах в соответствии с метриками и критериями, приведенными в настоящем Техническом задании.

Заказчик - организация или орган исполнительной власти, имеющие выделенные в установленном порядке средства на оплату оказываемых по контракту услуг по технической поддержке и системному сопровождению информационных систем и ресурсов.

Информационная система - совокупность содержащейся в базах данных информации, информационных технологий, обеспечивающих ее обработку.

Комплекс услуг - определенный набор услуг по технической поддержке и системному сопровождению Системы/ПТК, имеющий отдельную стоимость, определяемую Контрактом и измеримые показатели эффективности, позволяющие оценивать качество и формировать фактическую стоимость услуг.

Контракт - гражданско-правовой договор на оказание комплексных услуг по технической поддержке и системному сопровождению Системы.

Независимая подсистема - информационная система в составе Системы, работоспособность которой не зависит от недоступности, как плановой, так и внеплановой, остальной части Системы. При этом такая информационная система может иметь выделенную в рамках Контракта стоимость сопровождения и свои временные параметры (SLA), которые определяет Приложение 3 «Временные параметры (SLA)» к настоящему Техническому заданию.

Первая линия поддержки/Служба поддержки пользователей (СПП) - персонал, который осуществляет информационно-справочную поддержку Пользователей. В обязанности которого входит регистрация поступающих запросов пользователей, их решение с использованием Базы знаний, эскалация запросов на вторую линию (при невозможности решить запрос с использованием Базы знаний), закрытие запросов и контроль качества их исполнения.

Персонал - инженерно-технические работники: специалисты и руководители со стороны Исполнителя и Заказчика, обеспечивающие заданные целевые показатели Системы в рамках Контракта.

Пользователи Системы (далее - Пользователи) - государственные гражданские служащие и (или) работники организаций, обращающиеся к Системе с целью использования предоставляемых сервисов.

Программно-технический комплекс - совокупность средств вычислительной техники, ПО и средств создания и заполнения информационной базы, достаточной для выполнения задач Системы.

Промышленный контур — функционально-логический программно-аппаратный комплекс, предназначенный для выполнения всех функций Системы/ПТК и предоставления интерфейсов доступа к Системе пользователям.

Разработчик Системы - организация, выполняющая работы по разработке прикладного ПО Системы.

Резервный контур - выполняет роль промышленного контура в случае выхода из строя последнего и (или) проведения на нем планово-профилактических работ.

Сервисный режим функционирования – режим Системы, в котором производится обслуживание или реконфигурация Системы. Перевод системы в данный режим требует согласования с Заказчиком.

Система мониторинга - автоматизированная система управления мониторингом и событиями для управления проектом, используемая Исполнителем в ходе оказания Услуг по предоставленному Заказчиком доступу.

Система СКВ - система контроля версий информационных систем и изменяемых компонентов информационных систем (релизов, дистрибутивов, исходных кодов, документации, конфигурации), используемая Исполнителем в ходе оказания Услуг по предоставленному Заказчиком доступу.

Системная ошибка - длящееся, либо повторяющееся во времени отклонение состояния и параметров Системы (либо ее компонентов) от штатного режима функционирования, которое не может быть устранено штатными средствами администрирования Системы.

Смежная система - система предоставляющая (либо получающая) информацию для исполнения услуг и контроля исполнения функций.

СМКСС - средство мониторинга качества сопровождения систем, используемая Исполнителем в ходе оказания Услуг по предоставленному Заказчиком доступу.

СТП смежная - Служба технической поддержки смежных по отношению к Системе информационных систем. Функции Второй линии поддержки выполняют сторонние организации.

Тестовый контур - функционально-логический программно-аппаратный комплекс, предназначенный для проверки корректности функционирования предлагаемых к внесению изменений в функционал и информационную структуру Системы/ПТК.

Третья линия поддержки - персонал, занимающийся решением выявленных проблем с данными и прикладным ПО, которые не были разрешены второй линией поддержки, их анализ, систематизация, выработка решений и включение в Базу знаний.

Штатный режим функционирования – обеспечение выполнения полного набора функций в соответствии с проектной и эксплуатационной документацией.

2 Стандарт услуг

2.1 К услугам по технической поддержке и системному сопровождению Системы/ПТК в соответствии с настоящим Техническим заданием относятся:

2.1.1 Подготовительный этап:

- Организация эксплуатационных служб в соответствии с требованиями, указанными в Приложении 5 «Требования к службе техподдержки» к настоящему Техническому заданию.

2.1.2 Основной этап:

- Поддержка пользователей
- Прикладное администрирование
- Системное администрирование
- Адаптационное сопровождение

В рамках оказания услуг Исполнитель осуществляет:

- сопровождение Системы с характеристиками в соответствии с Приложением 7 «Описание информационных систем и ресурсов» к настоящему Техническому заданию

2.1.3 Цели оказания услуг.

Оказание услуг по технической поддержке и системному сопровождению Системы/ПТК осуществляется в целях:

- Обеспечения информационно-консультационной поддержки работы пользователей с Системой (включая ППО).
- Ведение технической и эксплуатационной документации и актуализация её по результатам обработки запросов пользователей.
- Определения текущего состояния компонентов Системы по результатам автоматического выявления средствами мониторинга событий в Системе.
- Поддержания параметров функционирования СПО и технического обеспечения, удовлетворяющих требованиям Системы и производственных процессов, включая их непрерывность.
- Обеспечения целостности, сохранности и восстанавливаемости данных Системы.
- Поддержания параметров функционирования ППО, удовлетворяющих требованиям производственных процессов, включая их непрерывность.
- Обеспечения бесперебойного функционирования Системы.
- Обеспечения сохранения работоспособности Системы в изменяемой среде промышленной эксплуатации.

2.1.4 Особые условия.

При оказании услуг Исполнитель должен руководствоваться соответствующими положениями нормативного правового акта, указанного в пункте 7.11 настоящего Технического задания.

Услуги по технической поддержке и системному сопровождению Системы/ПТК оплачиваются в соответствии с абонентским принципом и на основании стоимости разовых услуг, фактически оказанных Исполнителем за отчетный период по запросу Заказчика в соответствии с разделом «Требования к услугам по адаптационному сопровождению» настоящего Технического задания)

Порядок расчета стоимости оказанных услуг приведен в пункте 2.6.2 настоящего Технического задания. Стоимость оказанных услуг рассчитывается с учетом КРІ.

Первым днем для исчисления стоимости первого отчетного периода Основного этапа считается следующий календарный день с даты указанной в Акте приемки Системы/ПТК на техническую поддержку и системное сопровождение.

2.2 Временные параметры оказания услуг.

2.2.1 Требования к нормативным параметрам оказания услуг определены в соответствии с Приложением 3 «Временные параметры (SLA)» к настоящему Техническому заданию.

2.2.2 Целевые показатели Системы/ПТК приведены в Приложении 3 «Временные параметры (SLA)» к настоящему Техническому заданию.

2.2.3 Сроки начала и окончания оказания услуг Подготовительного и Основного этапа указаны в Приложении «График оказания услуг (Календарный план)» к Контракту.

2.3 Описание Системы/ПТК

2.3.1 Характеристика Системы

Перечень подсистем Системы и их характеристики: в соответствии с Приложением 7 «Описание информационных систем и ресурсов» к настоящему Техническому заданию.

Количество Пользователей Системы: в соответствии с Приложением 7 «Описание информационных систем и ресурсов» к настоящему Техническому заданию.

2.3.2 Программно-аппаратный комплекс Системы.

Аппаратное и программное обеспечение Системы приведено в Приложении 6 «Аппаратное и программное обеспечение Системы» к настоящему Техническому заданию.

Доступ к техническим средствам и программному обеспечению предоставляется Заказчиком Исполнителю на Подготовительном этапе после направления Исполнителем соответствующего запроса в адрес Заказчика по электронной почте в рабочем порядке.

В случае необходимости изменения требуемых мощностей Исполнитель должен предоставить Заказчику предложения по изменению аппаратного и программного обеспечения Системы (в соответствии с формой, предоставляемой Заказчиком по запросу).

2.4 Требования к услугам

2.4.1 Требования к услугам в целом

В рамках оказания услуг Исполнитель должен обеспечить бесперебойную работу Системы/ПТК на протяжении всего периода оказания услуг в режиме, указанном в Приложении 3 «Временные параметры (SLA)» к настоящему Техническому заданию.

Время недоступности Системы/ПТК не должно превышать значений, указанных в Приложении 3 «Временные параметры (SLA)» к настоящему Техническому заданию.

На протяжении всего периода оказания услуг Исполнитель должен обеспечить:

- консультационную поддержку
- сохранность баз данных всех программных модулей и структурных разделов Системы

- функционирование всего программного обеспечения Системы
- возможность возврата в предыдущее стабильное состояние в случае неуспешной попытки внесения изменений в Систему (обновлений, настроек, установки программных дополнений и других работ, направленных на обеспечение качественной бесперебойной работы Системы)
- возможность полного восстановления Системы из резервной копии в случае сбоя
- формирование по запросу загрузок и выборок данных
- адаптацию прикладных функций и архитектуры Системы

2.4.1.1 Показатели назначения услуг

Услуги по технической поддержке и системному сопровождению Системы/ПТК должны оказываться Исполнителем в соответствии со следующими условиями:

- услуги должны оказываться на русском языке
- требования к функционированию и режиму сопровождения Системы/ПТК, не определенные в настоящем Техническом задании, определяются нормативными правовыми актами, указанными в пунктах 7.11, 7.12, 7.13, 7.14, 7.15, 7.16, 7.17 настоящего Технического задания
- требования к режимам и результатам оказания услуг приведены в Приложении 3 «Временные параметры (SLA)» и в разделе 3 «Состав услуг» настоящего Технического задания соответственно
- услуги должны оказываться в текущей версии Системы

2.4.1.2 Требования к порядку и режиму оказания услуг

Услуги по технической поддержке и системному сопровождению Системы/ПТК должны оказываться в соответствии с порядком и требованиями на оказание каждой конкретной услуги, приведенными в настоящем Техническом задании, а также Регламентами и Инструкциями оказания услуг.

В целях недопущения остановки работы Системы/ПТК в период интенсивной работы Пользователей, по согласованию Сторон, отдельные услуги могут оказываться в соответствии со специальным графиком (в нерабочее время Заказчика и (или) Пользователей Системы/ПТК).

Проведение работ специалистами Исполнителя должно быть согласовано с Заказчиком, зафиксировано в СМКСС и должно сопровождаться обязательным информированием специалистов Сторон в соответствии с пунктом 2.4.1.4 настоящего Технического задания. Соответствующие типы работ должны быть определены в Регламенте оказания услуг.

2.4.1.3 Требования к защите информации от несанкционированного доступа

В рамках Подготовительного этапа Исполнитель обязан получить необходимые атрибуты доступа. Атрибуты доступа предоставляются Заказчиком после получения соответствующего запроса от Исполнителя в рабочем порядке по электронной почте. После принятия атрибутов доступа Исполнитель в течение 1 (одного) рабочего дня обязан произвести изменение атрибутов доступа, после чего передать актуальный документ «Протокол передачи прав и уровней доступа» Заказчику в составе отчетной документации по Подготовительному этапу (приложением к Акту приемки

Системы/ПТК на техническую поддержку и системное сопровождение). Применяемые меры обеспечения информационной безопасности должны обеспечивать минимизацию рисков, связанных с возможным нарушением конфиденциальности, целостности и доступности информации, содержащейся в Системе/ПТК. Они включают практические правила управления безопасностью (организационно–административные, программные, физические меры защиты), в том числе:

- управление доступом к Системе/ПТК и резервным копиям;
- предотвращение несанкционированного доступа извне;
- организация защиты данных средствами резервного копирования и санкционированного восстановления, дублирования копий и организации их соответствующего хранения;
- мониторинг и устранение уязвимостей в Системе/ПТК.

Информация, предоставляемая Исполнителю с целью оказания услуг, является конфиденциальной и не должна передаваться третьим лицам без письменного разрешения Заказчика и не иначе как для обеспечения качества услуг.

2.4.1.3.1 Учетные записи пользователей

Исполнитель должен осуществлять управление доступом к ППО путем разграничения прав доступа и ведения реестра пользователей, обладающих правами. Доступ к Системе должен быть персонализирован (конкретный логин соответствует конкретному пользователю Системы), если иное не предусмотрено Регламентом оказания услуг.

Выдача и изъятие прав и атрибутов доступа к Системе персоналу должна осуществляться на основании запроса Заказчика, если иное не определено в Регламенте оказания услуг или в другом документе, предоставляемым Заказчиком, определяющим порядок выдачи и изъятия прав и атрибутов доступа к Системе.

Проверка прав и атрибутов доступа должен проводиться Исполнителем согласно графику ППР. Исполнитель должен предусмотреть мониторинг активности пользователей с целью выявления и блокировки неактивных учетных записей при наличии в системах соответствующего функционала в рамках оказания услуги по управлению плановыми работами.

Исполнитель должен обеспечить возможность сохранности учетных записей пользователей, в т.ч. заблокированных, в течение Основного этапа Контракта. Подробные требования к управлению учетными записями определяются Регламентом оказания услуг.

2.4.1.4 Требования к информационному сопровождению оказываемых услуг

Под информационным сопровождением оказываемых услуг понимается информирование Заказчика о ходе оказания услуг в случае возникновения нештатных ситуаций и организация взаимодействия с представителями Разработчика, смежными СТП и пр. с использованием наиболее приемлемых каналов коммуникаций с целью решения приоритетных вопросов.

Требования к информационному взаимодействию определены в Регламенте оказания услуг, формируемом в рамках Подготовительного этапа.

При оказании услуг по сопровождению Системы/ПТК Исполнитель обязан обеспечить информирование представителей Заказчика и специалистов смежных систем (при необходимости) о

подготовке, ходе проведения и успешности проведения работ в соответствии с планом (или отклонении от согласованного плана), их результатах, при каждом переходе к следующему шагу и (или) возвращению к предыдущему состоянию, путем направления первоначального плана с указанием статуса работ (начато выполнение, в работе, завершена, успешно/неуспешно).

Информирование осуществляется Исполнителем в режиме on-line с помощью электронной почты и СМКСС.

Исполнитель обязан соблюдать порядок информирования, указанный в Регламенте оказания услуг.

В случае обнаружения сбоев в работе Системы/ПТК Исполнителем, он должен оповестить о произошедшем ответственных лиц со стороны Заказчика сразу после обнаружения сбоя, зарегистрировать событие/сбой в СМКСС и приступить к его устранению.

2.4.1.5 Требования к порядку обработки запросов на оказание услуг

При оказании услуг по технической поддержке и системному сопровождению Заказчика Исполнитель обрабатывает все поступившие к нему запросы на оказание услуг сформированные как в ручном режиме (эл. почта, тел. звонок, запросы от СТП смежных систем в СМКСС), так и в автоматическом режиме (Система мониторинга).

В зоне ответственности Исполнителя находится обработка всех поступивших к нему запросов, взаимодействие с иными линиями поддержки по разрешению поступивших запросов и организация техподдержки Заказчика в соответствии с Приложением 5 «Требования к службе техподдержки» к настоящему Техническому заданию.

Исполнитель обязан:

- постоянно контролировать сроки, указанные в Приложении 3 «Временные параметры (SLA)» настоящего Технического задания, отведенные для разрешения запроса;
- производить оповещение ответственных специалистов Заказчика в соответствии с Регламентом оказания услуг о нарушении сроков выполнения запросов;
- следить за актуальностью классификатора СМКСС в своей зоне ответственности.

2.4.1.6 Требования к численности и квалификации персонала и режиму его работы

Численность персонала и необходимый уровень квалификации определяется Исполнителем таким образом, чтобы обеспечить выполнение требований настоящего Технического задания при оказании каждой из услуг. В случае неоднократного нарушения требований настоящего Технического задания Исполнителем при оказании той или иной услуги, Заказчик вправе осуществить проверку подготовленности персонала Исполнителя для сопровождения Системы/ПТК.

Заказчик вправе запросить заверенные копии документов, подтверждающих квалификацию персонала, в том числе дипломов, протоколов обучения, и провести проверку соответствия заявленных в них сведений фактическим в отношении всех или отдельных сотрудников.

Уведомление о проверке Заказчик направляет Исполнителю не менее чем за 1 (один) рабочий день.

Режим работы персонала должен обеспечить выполнение услуг Исполнителем в соответствии с требованиями к качеству, режиму и периодичности оказания услуг, определенными настоящим Техническим заданием.

2.4.2 Требования к составу и содержанию услуг

2.4.2.1 Комплексы услуг

Наименование и состав комплексов услуг по технической поддержке и системному сопровождению Системы/ПТК определены в пункте 2.1 и разделе 3 настоящего Технического задания.

2.4.2.2 Требования к услугам Подготовительного этапа

Требования к подготовительным мероприятиям для начала оказания услуг Исполнителем

В течение Подготовительного этапа Контракта Исполнителем должны быть проведены организационно-штатные и подготовительные мероприятия (в т.ч. технические), по результатам проверки которых осуществляется приемка Системы/ПТК на сервисное и техническое сопровождение, о чем Исполнителем и Заказчиком в момент приемки Системы/ПТК подписывается Акт приемки Системы/ПТК на техническую поддержку и системное сопровождение.

Для начала оказания услуг Исполнитель в течение Подготовительного этапа должен:

- Определить ответственных лиц, уполномоченных в структуре Исполнителя принимать решения оперативного характера о порядке и способе оказания услуг и несущих персональную ответственность за качество и полноту оказания услуг в целом. Исполнитель и Заказчик подписывают документ «Перечень уполномоченных специалистов» (далее – Перечень). Указанный Перечень должен содержать минимальный набор контактных данных: должность, ФИО, контактный телефон (рабочий и мобильный), адрес электронной почты, роли. Исполнитель имеет право расширить указанный перечень контактных данных и средств коммуникации (например, Skype). В Перечне Исполнитель также определяет основного специалиста и в период его отсутствия специалиста, исполняющего обязанности по взаимодействию с Заказчиком, как единую точку входа для взаимодействия с Заказчиком
- Актуализировать Регламент оказания услуг, а в случае отсутствия разработать. Текущая версия Регламента оказания услуг предоставляется Заказчиком по запросу Исполнителя по электронной почте в рабочем порядке
- Актуализировать, а в случае отсутствия разработать График ППР
- Актуализировать, а в случае отсутствия разработать Базу знаний
- Разработать и согласовать с Заказчиком форму отчета об оказанных услугах, включающего расчет стоимости оказанных услуг, согласно методике в соответствии с пунктом 2.6.2 настоящего Технического задания
- Запросить у Заказчика необходимый доступ к Системе
- Запросить у Заказчика необходимый доступ к СМКСС, СКВ, Системе мониторинга
- Актуализировать руководство пользователя, руководство администратора, анкету постановки Системы на мониторинг
- Актуализировать анкету резервного копирования Системы
- Настроить средства мониторинга, которые обеспечат контроль выполнения требований настоящего Технического задания.

Подготовительный этап считается завершенным, а услуги Подготовительного этапа оказанными в полном объеме, после подписания сторонами Акта приемки Системы/ПТК на техническую поддержку и системное сопровождение. Акт приемки Системы/ПТК на техническую поддержку и системное сопровождение подписывается Сторонами только после пройденной Исполнителем процедуры приемки Системы/ПТК на сопровождение согласно плану проверки, разработанному Исполнителем и утвержденному Заказчиком, а также Исполнитель должен продемонстрировать выполнение отдельных регламентов, входящих в состав Регламента оказания услуг, и их соответствие настоящему Техническому заданию.

Акт сдачи-приемки оказанных услуг по Подготовительному этапу подписывается Заказчиком и Исполнителем не ранее даты подписания Акта приемки Системы/ПТК на техническую поддержку и системное сопровождение.

2.4.2.2.1 Требования к методическому обеспечению эксплуатационных мероприятий (в т.ч. по предупреждению и обработке внештатных ситуаций).

Методическое обеспечение эксплуатационных мероприятий включает в себя:

- ознакомление специалистов Исполнителя с комплектом проектной и эксплуатационной документацией на Систему, порядком и правилами работы в Системе
- ознакомление специалистов Исполнителя с порядком и правилами работы в СМКСС, СКВ, Системе мониторинга
- разработку и (или) адаптацию регламентов и инструкций по технической поддержке и системному сопровождению Системы/ПТК и должностных инструкций (при необходимости) специалистов с учетом зоны ответственности Исполнителя по технической поддержке комплекса услуг в соответствии с Приложением 5 «Требования к службе техподдержки» к настоящему Техническому заданию и особенностей сопровождаемых Систем, организационно-штатной структуры и технических средств Исполнителя и Заказчика.

Документы подлежащие актуализации передаются Исполнителю после направления соответствующего запроса Заказчику в рабочем порядке. В случае их отсутствия, первично разрабатываются Исполнителем и согласовываются с Заказчиком.

- Актуализация документации

В рамках Подготовительного этапа Исполнитель производит изучение, корректировку и актуализацию следующего комплекта существующей документации Системы/ПТК:

- Регламент оказания услуг
- График ППР
- Матрица эскалации
- Базы знаний
- Инструкции специалистов, осуществляющих консультирование Пользователей
- Руководство пользователя
- Руководство администратора

- Анкета постановки Системы на мониторинг
- Анкеты резервного копирования (в т.ч. план аварийного восстановления)

Актуальная версия документации должна быть согласована с Заказчиком и учитывать особенности настоящего Технического задания.

- Регламент оказания услуг

Исполнитель в течение Подготовительного этапа актуализирует Регламент оказания услуг, который должен включать комплект регламентирующих и инструктивных документов и разделов по услугам, в том числе:

- Поддержка пользователей (в том числе описание услуги по управлению знаниями)
- Сопровождение резервного копирования и восстановления Системы из резервной копии
- Методика проведения нагрузочного тестирования
- Методика проведения функционального тестирования
- Управление инцидентами
- Управление плановыми работами
- Управление изменениями
- Осуществление адаптационного сопровождения, включающее:
 - Управление проблемами и рисками (в т.ч. управление дефектами как категории проблемы с ППО)
 - Формирование загрузок и выборки данных по запросам Заказчика
 - Адаптация прикладных функций и архитектуры
 - Организация процесса обучения пользователей Системы

Регламенты должны содержать единые правила и требования к организации процесса(ов), распределения задач и ответственности за результат процесса(ов), описание используемых ресурсов и механизмов, формы отчетов по оказанию услуги.

- График планово-предупредительных работ

График ППР актуализируется специалистами Исполнителя, утверждается уполномоченным лицом Исполнителя и передается на согласование Заказчику в составе отчетной документации по Подготовительному этапу.

График ППР должен содержать сведения о периодичности каждой услуги за весь период, с учетом рекомендаций организации-разработчика Системы/ПТК, а также проектно-эксплуатационной документации, предоставляемой Заказчиком по запросу Исполнителя. Оформляется приложением к Регламенту оказания услуг.

- Матрица эскалации

Исполнитель в течение Подготовительного этапа актуализирует Матрицу эскалации, в соответствии

с которой должно производиться оповещение сотрудников Заказчика и (или) Исполнителя.

Требования к информационному взаимодействию приведены в разделе 2.4.1.4 настоящего Технического задания.

- СМКСС

В течение Подготовительного этапа Исполнитель готовит предложения по созданию классификаторов Системы (контакт центра, центра компетенции, таблиц маршрутизации и рабочих групп) и алгоритмов обработки запросов (статусной модели) в СМКСС в порядке, определяемом Регламентом. Статусная модель может меняться в зависимости от используемой СМКСС по согласованию с Заказчиком. В рамках методического обеспечения эксплуатационных мероприятий все предложения Исполнителя должны быть согласованы с Заказчиком.

Исполнитель в течение Подготовительного этапа проходит регистрацию в СМКСС, изучает порядок работы с ней. Заказчик предоставляет доступ в СМКСС после получения соответствующего запроса по электронной почте в соответствии с требованиями пункта 2.4.1.4 настоящего Технического задания. С момента регистрации и получения доступа Исполнитель фиксирует в СМКСС все факты (обращения, запросы на изменения, инциденты) и параметры оказания услуг (направление, группы услуг, услуги, сервисы, соглашения об уровне услуг).

Исполнитель вправе использовать полученный доступ для автоматизированного ведения Детализированного отчета и прочих отчетных документов, предусмотренных настоящим Техническим заданием.

- Система контроля версий

Исполнитель в течение Подготовительного этапа проходит регистрацию в системе контроля версий Заказчика (СКВ), изучает порядок работы с ней. Заказчик предоставляет доступ в СКВ после получения соответствующего запроса. С момента регистрации и получения доступа Исполнитель загружает в СКВ все изменяемые компоненты Системы перед установкой данных компонентов на промышленный контур Системы.

- Актуализация Базы знаний

В рамках методического обеспечения эксплуатационных мероприятий на Подготовительном этапе Исполнитель анализирует данные по обращениям, предоставленные Заказчиком за календарный год, предшествующий дате заключения Контракта (в случае наличия таких данных). На основании предоставленной Заказчиком информации Исполнитель производит первичное наполнение Базы Знаний, а также осуществляет подготовку специалистов с учетом вероятности возникновения инцидентов и обращений аналогичных событиям прошлого периода.

После наполнения Базы знаний перечень и содержание статей передаются Заказчику Исполнителем на съемном носителе в рамках отчетности по Подготовительному этапу или периоду Основного этапа (в случае необходимости актуализации Базы знаний в течение Основного этапа).

База знаний должна использоваться и актуализироваться Исполнителем по услуге управления знаниями в соответствии с разработанным на Подготовительном этапе Регламентом оказания услуг.

На Подготовительном этапе в Базу знаний Исполнителем должны быть добавлены или актуализированы статьи по работе Системы на основе анализа обращений, предоставленных Заказчиком.

2.4.2.2.2 Требования к техническому обеспечению эксплуатационных мероприятий

◦ Организация мониторинга Системы

В ходе Подготовительного этапа Исполнитель актуализирует раздел Регламента оказания услуг по управлению инцидентами и Анкету постановки Системы на мониторинг. Предоставление средств системы мониторинга и их настройка в соответствии с Анкетой постановки Системы на мониторинг, формируемой Исполнителем в рамках Подготовительного этапа и актуализируемой Исполнителем в рамках Основного этапа (при необходимости), находится в зоне ответственности

Заказчика

Формирование и последующая актуализация требований к настройкам системы мониторинга, анализ их работы с точки зрения охватываемых в рамках мониторинга компонентов Системы, контролируемых параметров и их значений, логики сценариев мониторинга, находится в зоне ответственности Исполнителя.

Контролируемые параметры и их пороговые значения определяются на Подготовительном этапе в соответствии с рекомендациями производителя и обеспечения выполнения настоящего Технического задания.

Исполнитель в течение Подготовительного этапа должен провести проверку корректности настройки системы мониторинга.

Исполнитель в течение Подготовительного этапа при необходимости проходит регистрацию в системе мониторинга, изучает порядок работы с ней. Заказчик предоставляет доступ в систему мониторинга после получения соответствующего запроса.

Исполнитель вправе использовать полученный доступ для автоматизированного ведения Детализированного отчета и прочих отчетных документов, предусмотренных настоящим Техническим заданием.

◦ Организация резервного копирования Системы

В ходе Подготовительного этапа Исполнитель актуализирует раздел Регламента оказания услуг по сопровождению резервного копирования в рамках управления плановыми работами и Анкеты резервного копирования (в т.ч. план аварийного восстановления).

Исполнитель организует резервное копирование Системы. Настройка средств системы резервного копирования производится в соответствии с Анкетой резервного копирования, формируемой Исполнителем в рамках Подготовительного этапа и актуализируемой Исполнителем в рамках Основного этапа (при необходимости).

Формирование и последующая актуализация требований к настройкам системы резервного копирования, анализ ее работы с точки зрения охватываемых в рамках резервного копирования компонентов Системы, параметров копирования и их значений, точек отката (моментам, на которые возможно восстановить данные Систем), времени, необходимого для восстановления Систем из резервной копии, находится в зоне ответственности Исполнителя.

Контролируемые параметры и их пороговые значения определяются на Подготовительном этапе в соответствии с рекомендациями производителя и обеспечения выполнения требований настоящего Технического задания.

Сведения о неработоспособности системы резервного копирования или ошибках в работе системы резервного копирования в отношении выполнения задач по резервному копированию Системы должны фиксироваться в Детализированном отчете, содержащем расчет КРІ. В случае неработоспособности или ошибок системы резервного копирования в отношении выполнения задач по резервному копированию Системы, Исполнитель обязан обратиться в службу поддержки системы резервного копирования Заказчика с требованием зарегистрировать инцидент и контролирует сроки выполнения данного инцидента.

Исполнитель в течение Подготовительного этапа должен провести проверку корректности настройки системы резервного копирования.

2.4.2.2.3 Требования к проведению Исполнителем приемки Системы/ПТК

Исполнитель обязан провести подготовку специалистов в соответствии с требованиями к качеству, режиму и периодичности оказания услуг, определенными настоящим Техническим заданием. Заказчик вправе запросить заверенную копию Протокола подготовки специалистов и провести проверку соответствия заявленных в нем сведений фактическим, в отношении всех или отдельных сотрудников. Уведомление о проверке Заказчик направляет Исполнителю не менее чем за 1 (один) рабочий день.

По требованию Заказчика Исполнитель обязан в течение не более 14 (четырнадцати) календарных дней осуществить замену руководителя проекта, а также сотрудников, не подтвердивших в ходе проверки заявленный уровень компетентности. Кроме того, в случае неоднократного необеспечения Исполнителем требуемого уровня качества при оказании той или иной услуги, Заказчик вправе потребовать от Исполнителя увеличить штат сотрудников, квалификация которых позволит обеспечить данный показатель.

Исполнитель разрабатывает, а Заказчик утверждает План проверки результатов организационно-штатных и подготовительных мероприятий, проведенных Исполнителем в рамках Подготовительного этапа. Заказчик вправе внести дополнения и (или) коррективы в предоставляемый План проверки результатов организационно-штатных и подготовительных мероприятий. План проверки результатов организационно-штатных и подготовительных мероприятий должен содержать описания конкретных действий специалистов Исполнителя и их результат по услугам и требованиям, указанным в настоящем Техническом задании, которые должны быть продемонстрированы Заказчику.

План проверки результатов организационно-штатных и подготовительных мероприятий предоставляется в рабочем порядке по электронной почте не позднее чем за 2 (два) рабочих дня до приемки Системы/ПТК.

Приемка Системы/ПТК Исполнителем заключается в проверке актуализированных Исполнителем регламентов и инструкций, входящих в состав Регламента оказания услуг, наличия и готовности специалистов Исполнителя, а также корректности настройки системы мониторинга для осуществления системного и технического сопровождения Системы/ПТК в соответствии с настоящим Техническим заданием.

При приемке Системы/ПТК Исполнитель должен продемонстрировать выполнение Регламента оказания услуг и его соответствие настоящему Техническому заданию. Заказчик имеет право зафиксировать корректность выполнения Регламента Исполнителем с помощью видео- и (или) web-съемки.

Исполнитель имеет право проводить поэтапную приемку Системы/ПТК по согласованию с

Заказчиком.

По результатам приемки Системы/ПТК Сторонами составляется и подписывается Акт приемки Системы/ПТК на техническую поддержку и системное сопровождение в согласованной с Заказчиком форме.

В рамках исполнения Подготовительного этапа до его окончания должны быть согласованы и подписаны:

- Акт приемки Системы/ПТК на техническую поддержку и системное сопровождение с приложениями:
 - Протокол проверки результатов организационно-штатных и подготовительных мероприятий
 - Протокол передачи прав и уровней доступа
 - Перечень уполномоченных специалистов.

В срок не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты окончания Подготовительного этапа Исполнителем должен быть передан следующий комплект документов:

- Акт сдачи-приемки оказанных услуг с приложением:
 - Отчет об оказанных услугах
- Регламент оказания услуг

А также на машинном носителе информации, не предусматривающем возможность перезаписи:

- Регламент оказания услуг:
- Матрица эскалации
- Анкета постановки Системы на мониторинг
- График ППР
- Анкета резервного копирования (в т.ч. план аварийного восстановления)
- База знаний
- Руководство пользователя
- Руководство администратора.

2.4.2.3 Требования к услугам Основного этапа.

Услуги Основного этапа оказываются для всех независимых подсистем Системы.

2.4.2.3.1 Требования к услуге по управлению инцидентами

Услуга по управлению инцидентами включает в себя регистрацию, классификацию, анализ и разрешение инцидентов в соответствии с параметрами и критериями, приведенными в настоящем Техническом задании. Услуга оказывается на основании Регламента оказания услуг.

В течение обозначенного в Приложении 3 «Временные параметры (SLA)» настоящего Технического задания времени на решение по инциденту Исполнитель должен обработать запрос и, либо устранить причину сбоя, либо предоставить обходное решение в рамках выполнения инцидента в соответствии с требованиями настоящего Технического задания.

При невозможности решения инцидента в установленные сроки по согласованию с Заказчиком Исполнитель имеет право передать сотрудникам Заказчика или организации-разработчика (на более высокий уровень) для документирования и анализа проблемы, проведения исследований, разработки и тестирования гипотез, анализа корневых причин и выработки постоянного или временного решения в соответствии с требованиями настоящего Технического задания.

При необходимости Исполнитель имеет право сформировать запрос в СТП смежных систем. Запрос должен содержать всю информацию необходимую для первичной диагностики и решения запроса специалистом соответствующей рабочей группы, которому поручен данный запрос.

По инцидентам критического приоритета Исполнитель создает отчет об инциденте с указанием причины возникновения инцидента, способа решения инцидента и рекомендаций по устранению причин инцидента.

Заказчик также имеет право запросить аналогичный отчет по инцидентам прочих приоритетов. Порядок подготовки и предоставления отчета об инциденте, а также его шаблон, должны быть включены в Регламент оказания услуг.

Приоритеты для запросов типа «Инцидент» приведены в Таблице 1:

Таблица 1 Приоритеты инцидентов

Приоритет	Классифицирующие признаки/Описание влияния проблемы	Типы ошибок (примеры для определения приоритета)
1 - Критический	Отказ в работе Системы, приводящий к недоступности одной из подсистем/модулей Системы для пользователей или к невозможности эксплуатации ключевого функционала Системы.	Система недоступна или недоступен ключевой функционал.
2 - Высокий	Частичное нарушение функционирования Системы, некритичное для выполнения основных задач (работы ключевого функционала). Не существует приемлемого способа «обойти» инцидент или проблему. Невозможно выполнять операции, требующие срочного исполнения. Отказ в работе Системы, приводящий к невозможности эксплуатации не ключевого функционала Системы.	Система частично недоступна, не работают функциональные кнопки и ссылки (для не ключевых разделов и функционала), не отображаются изображения, не удается скачать файл, не удается загрузить файл.
3 - Средний	Незначительная потеря функциональности Системы, нарушение удобства работы с Системой, не влияющее на принципиальные возможности выполнения операций, проблема, которую в настоящий момент можно «обойти».	Отсутствует внешняя страница, ошибка верстки интерфейса Системы, не работает внешняя ссылка, системное предупреждение и пр.

4 - Низкий	Отдельные сбои или нарушения работы объектов инфраструктуры, не оказывающие воздействия на общую работу ключевых функций Системы. Согласованная работа по стандартному запросу.	Орфографическая ошибка в тексте, превышение контрольного времени шага в Анкете постановки Системы на мониторинг.

Классифицирующие признаки и типы ошибок согласуются с Заказчиком в рамках Подготовительного этапа в Регламенте оказания услуг

2.4.2.3.2 Требования к услуге по управлению событиями

Услуга оказывается на основании разработанного Исполнителем в рамках Подготовительного этапа Регламента оказания услуг и Анкетой постановки Системы на мониторинг.

Задачи системы мониторинга в рамках управления событиями:

- автоматическое оповещение специалистов Исполнителя и Заказчика о событиях мониторинга и их фиксацию в системе СМКСС;
- проверка доступности и работоспособности Системы;
- проверка состояния (работоспособность) служб и сервисов, интеграций с системами-пользователями;
- ведение статистики производительности сети, использования служб и сервисов, интеграций;
- проверка состояния памяти и загруженность процессора (для веб-серверов, сервера БД), объема занятого и свободного места на диске;
- контроль прочих параметров (определяется на Подготовительном этапе).

Для случаев, когда достижение граничных параметров не приводит автоматически к сбою/инциденту Исполнитель должен до наступления инцидента обеспечить предупреждающее воздействие для приведения контролируемых параметров (в т.ч. снижение производительности) в норму или приступить к восстановлению штатного функционирования в соответствии с пунктом 2.4.2.3.1 настоящего Технического задания.

Сведения о неработоспособности системы мониторинга должны фиксироваться в Детализированном отчете, содержащем расчет KPI. В случае неработоспособности инфраструктуры промышленного контура инцидент перенаправляется на обработку в соответствующую службу поддержки Заказчика.

Если в случае проверки и выяснения причины срабатывания системы мониторинга, выявлено, что причина неработоспособности компонента(-ов) Системы относится к зоне ответственности СТП смежных систем, Исполнитель должен обеспечить контроль сроков проведения работ СТП смежных

систем (например, ЦОД, поставщики сервисов Системы) в соответствии с Регламентом оказания услуг и, при выявлении нарушений, обеспечить эскалацию вопроса в соответствии с Матрицей эскалации.

Исполнитель должен обеспечить предупреждающее воздействие для приведения контролируемых параметров (в том числе снижения производительности) в норму до наступления инцидента или приступить к восстановлению штатного функционирования Системы. При вводе в Систему новой функциональности и (или) сервисов, Исполнитель должен обеспечить постановку новой функциональности и (или) сервисов на мониторинг одновременно с установкой новой версии, после чего обеспечить оперативное реагирование (не более 15 минут) на оповещения системы мониторинга в течение 48 часов после ввода. По окончании периода стабилизации Системы мониторинг введенного функционала осуществляется в штатном режиме.

2.4.2.3.3 Требования к услуге по управлению доступом

В рамках данной услуги Исполнитель должен осуществлять управление доступом к ППО Системы. Порядок предоставления доступа Пользователей к Системе, в том числе порядок согласования выдачи прав доступа с Заказчиком, производится в соответствии с Регламентом оказания услуг или другим документом, предоставляемым Заказчиком, определяющим порядок выдачи и изъятия прав и атрибутов доступа к Системе.

Обращения на предоставление/блокировку доступа в Систему, а также на изменение прав доступа в Систему направляются и регистрируются в СМКСС, где проверяется наличие следующих обязательных данных по сотруднику, для которого запрашивается доступ:

- ФИО пользователя;
- название организации;
- контактный телефон организации;
- система, в которую необходим доступ.

2.4.2.3.5 Требования к услуге по управлению изменениями

Внесение изменений в Систему осуществляется на основании Регламента оказания услуг.

При оказании услуги Исполнитель обязан осуществить мероприятия по приемке обновления от организации-разработчика или Заказчика, его загрузке в СКВ, его тестированию и переносу согласованного Заказчиком изменения Системы на среду промышленной эксплуатации, с минимизацией возможных рисков, связанных с эксплуатацией Системы.

Все активности по внесению изменений в Систему должны быть согласованы с Заказчиком, а действия Исполнителя при оказании данной услуги должны быть зафиксированы (запротоколированы) и выполняться в соответствии с разработанным планом проведения работ по внесению изменений. Основание для внесения изменений должно быть приложено к плану проведения работ по внесению изменений Системы.

План проведения работ по внесению изменений в Систему должен содержать:

- контактные данные всех специалистов, которых предполагается задействовать, в т.ч. при возникновении внештатной ситуации

- указание времени начала и окончания, а также продолжительность каждого шага/этапа
- пошаговые инструкции (для каждого задействованного специалиста) для предсказуемого внесения изменения и его контроля. В инструкциях указываются все команды (синтаксис, параметры) и предполагаемые результаты их выполнения
- контрольные точки и критерии по принятию решения в зависимости от успешности/неуспешности каждого этапа
- мероприятия по восстановлению (откату) на случай возникновения внештатной ситуации
- прочую информацию, необходимую для обеспечения работоспособности системы в штатном режиме.

В рамках оказания услуг Исполнитель обязан:

- до и после внесения каждого изменения сохранять точную информацию о состоянии рабочей среды и определять базовые показатели конфигурации перед внесением каждого изменения
- при приемке изменения Системы от Разработчика проверить наличие полного комплекта сопроводительной документации
- при проведении подготовительных работ по внесению изменений в Систему разработать и предоставить перечень рисков при внесении изменений на среду промышленной эксплуатации, а также меры предупреждающего воздействия на них
- провести тестирование изменения и представить Заказчику отчет с заключением о возможности переноса изменения на среду промышленной эксплуатации
- запланировать и провести перенос изменений на среду промышленной эксплуатации.

Тестирование изменения Системы может проводиться совместно Разработчиком, Исполнителем и Заказчиком по предварительной договоренности.

Все недоработки, несоответствия, ошибки, а также все дефекты, обнаруживаемые в ходе тестирования, должны фиксироваться. Способ и средство фиксации определяются на Подготовительном этапе.

Все выявленные в ходе тестирования дефекты должны быть повторно протестированы после исправления.

Выпуск изменения Системы проводится в соответствии с согласованным планом проведения работ по внесению изменений и при наличии согласованного с Заказчиком комплекта технической документации.

В случае наличия в Системе незакрытых ошибок/дефектов решение об установке изменения/релиза в среду промышленной эксплуатации принимается Заказчиком на основании оценки рисков, проведенной Исполнителем.

После внесения изменений на площадке промышленной эксплуатации Исполнитель должен обеспечить идентичность конфигурации (состав программного обеспечения и его настроек) на резервной площадке.

Проверка технической успешности или неудачности изменения проводится по Методике проведения функционального тестирования в соответствии с актуализированным Исполнителем в рамках Подготовительного этапа Регламента оказания услуг.

Результатом проверки и анализа изменения являются:

- решение об успехе или неудаче реализации изменения
- результаты анализа действий по выпуску изменения и анализа, показывающего, было ли изменение реализовано в надлежащий срок
- актуальный комплект технической документации (в т.ч. База знаний), содержащий новые знания, полученные в ходе процесса внесения изменения.

Результат проверки оформляется в виде Отчета по внесению изменений.

В рамках оказания услуг используются определения изменений, приведенные в Таблице 2. Изменения могут быть объединены в следующие категории по Типам изменений:

Таблица 2 Типы изменений

Тип изменения	Определение
Важные	Изменения, которые могут оказывать большое влияние на группу (например, изменение уровня отдела, либо уровня организации или изменение сетевых служб в масштабах сети).
Значительные	Значительные изменения оказывают масштабное воздействие, однако это воздействие не является основным (например, изменение, влияющее на группу в подразделении или на отдельную группу конфигурационных элементов).
Незначительные	Изменения, влияющие на небольшое число людей или конфигурационных элементов (например, изменение параметров принтера, который используется в подразделении, состоящем всего из нескольких сотрудников).
Стандартные	Изменения, которые уже вносились, хорошо документированы и являются частью процесса эксплуатации (например, обновление профиля пользователя).
Несанкционированное	Изменения, которые не были согласованы с Заказчиком, проведенные без надлежащего документирования, фиксации в СМКСС и без уведомления групп поддержки систем-пользователей.

Приоритеты изменений Системы приведены в Таблице 3:

Таблица 3 Приоритеты изменений

Приоритет	Классифицирующие признаки
Критичный	Изменения необходимы при проведении аварийно-восстановительных работ для возобновления работоспособности Системы или для предотвращения внештатных ситуаций, имеющих высокую вероятность возникновения.
Высокий	Изменения относятся к обеспечению информационной безопасности и (или) работоспособности основного функционала Системы, устраняют выявленные ошибки в работе Системы.
Средний	Изменения, связанные с развитием Системы и выводом нового

	функционала в штатном режиме.
Низкий	Изменения, связанные с ошибками в отображении информации на Системы (графика, текст).

Типы и приоритеты изменений Системы согласуются с Заказчиком в рамках Подготовительного этапа в Регламенте оказания услуг.

2.4.2.3.6 Требования к услуге по проведению нагрузочного тестирования

Услуга по проведению нагрузочного тестирования оказывается Исполнителем с целью оценки соответствия текущего состояния Системы целевым показателям и проектной документации. Услуга оказывается на основании Регламента оказания услуг.

При проведении нагрузочного тестирования максимальная нагрузка не должна превышать 80 (восемьдесят) % утилизации аппаратных ресурсов, чтобы не нарушить работоспособность Системы. Тестирование должно проводиться в часы наименьшей нагрузки, либо на альтернативных площадках (тестовом контуре).

В рамках приемки результатов оказания услуги Заказчиком проводится проверка сценариев проведения тестирования, профилей нагрузки и отчета по проведению нагрузочного тестирования.

2.4.2.3.7 Требования к услуге по проведению функционального тестирования

Услуга по проведению функционального тестирования оказывается Исполнителем с целью оценки соответствия текущего состояния Системы проектным решениям. Услуга оказывается на основании Регламента оказания услуг.

Функциональное тестирование проводится с целью проверки функционирования Системы в соответствии с проектной и эксплуатационной документацией.

В рамках приемки результатов оказания услуги Заказчиком проводится проверка сценариев проведения тестирования и отчета по результатам прохождения функциональных тестов на тестовом и промышленном контурах Системы.

2.4.2.3.8 Требования к услуге по управлению плановыми работами

Исполнитель проводит плановые работы согласно утвержденному Графику ППР, загруженному в СМКСС. График ППР должен быть загружен в СМКСС не позднее 2 (двух) рабочих дней до даты приемки Системы на техническую поддержку и системное сопровождение. Все статусы выполнения работ и заявок на выполнение работ фиксируются в СМКСС. Временные параметры выполнения работ, а также обработки заявок на проведение планово-предупредительных работ должны быть определены в Графике ППР соответствующем разделе Регламента оказания услуг.

Запись, фиксирующая выполнение работы в СМКСС, должна содержать подтверждение выполнения работ путем заполнения обязательных полей (краткое содержание, решение) с указанием необходимых параметров в соответствии с критериями оказания услуг согласно настоящему Техническому заданию и Регламенту оказания услуг. В противном случае запись не считается подтверждением оказания услуги.

Услуга оказывается на основании Регламента оказания услуг и Графика ППР.

В целях обеспечения бесперебойной работы Системы Исполнитель должен проводить работы в соответствии с Графиком ППР, в том числе включающие в себя следующие действия:

- управление объемом и размещением табличных пространств Баз данных, своевременное определение необходимости расширения и подготовка запроса для расширения выделенного пространства под хранение данных
- перемещение из рабочих баз в архив устаревших версий элементов справочников, классификаторов и протоколов взаимодействия
- своевременный сбор статистики по изменяющимся таблицам баз данных
- оптимизация индексов под текущее наполнение баз данных
- контроль сроков действия лицензий и сертификатов
- формирование отчетов о произошедших событиях
- анализ вышедших обновлений и предлагаемых изменений СПО, формирование предложений Заказчику по их внесению в Системы, внесение их на среду промышленной эксплуатации
- анализ, архивация лог-файлов СПО/ППО
- проверка актуальности информации в СМКСС
- проверка срабатывания и уведомлений систем мониторинга, а также анализ необходимости и целесообразности изменения параметров мониторинга Системы
- контрольное восстановление Системы из резервной копии
- контроль создания резервной копии
- прочие работы, необходимые для штатного режима функционирования Системы, предложенные Исполнителем или включенные в График ППР по требованию Заказчика

Каждая из работ должна проводиться по инструкциям, описанным в Регламенте оказания услуг.

2.4.2.3.9 Требования к услуге по управлению резервным копированием и восстановлению из резервной копии

Исполнитель организует резервное копирование Системы. Резервное копирование может осуществляться на настроенные технические средства Заказчика в соответствии с Регламентом оказания услуг и Анкетой резервного копирования. В рамках оказания услуги Исполнитель должен обеспечить:

- формирование заданий на проведение резервного копирования и их последующую корректировку в случае необходимости
- контроль создания резервных копий Системы в соответствии с Графиком ППР
- контроль целостности резервных копий
- контроль восстановления объектов Системы из резервной копии, при необходимости, в случае возникновения инцидента, в соответствии с процедурой восстановления работоспособности Системы.

Исполнитель, по требованию Заказчика или в соответствии с Графиком ППР, обязан произвести контрольное восстановление Системы из резервной копии на выделенных Заказчиком аппаратных ресурсах. Проверка хода и результатов контрольного восстановления осуществляется уполномоченными сотрудниками Заказчика в ходе очного присутствия или с использованием удаленного доступа к используемым в ходе процедуры аппаратным средствам. Решение о режиме надзора проведения Исполнителем процедуры контрольного восстановления принимается Заказчиком.

Критериями успешного выполнения процедуры контрольного восстановления являются:

- процедура восстановления выполнена в соответствии с Регламентом оказания услуг
- время выполнения процедуры восстановления не превысило установленного в Регламенте оказания услуг времени восстановления Системы
- актуальность восстановленных информационных ресурсов и конфигурации программного обеспечения соответствует последней по времени резервной копии.

Сведения о результате проверки должны быть зафиксированы в Протоколе восстановления Системы из резервной копии.

Подробные требования определяются в Регламенте оказания услуг.

2.4.2.3.10 Требования к услуге по поддержке пользователей

Услуги по сервисному обслуживанию и консультационной поддержке пользователей включают в себя услуги по регистрации, обработке и решению запросов пользователей, СТП смежных систем, связанных с получением информации и функциями, реализованными в Системе/ПТК, а также работоспособностью и управлением функционированием Системы/ПТК.

Услуга по сервисному сопровождению и поддержке пользователей Системы/ПТК оказывается в соответствии с параметрами и критериями, приведенными в Приложении 3 «Временные параметры (SLA)» к настоящему Техническому заданию. Услуга оказывается на основании Регламента оказания услуг.

2.4.2.3.11 Требования к услуге по управлению знаниями

В рамках услуги по поддержке пользователей Системы Исполнителем при выполнении обращений сотрудниками Исполнителя должен производиться поиск релевантных решений по Базе знаний.

Исполнитель обязан отмечать факт использования Базы знаний для решения обращений в СМКСС. В случае отсутствия ответа на обращение, связанное с консультацией по работе в Системе, Исполнитель обязан разработать и добавить соответствующую статью в Базу знаний.

Также на основании данных об интенсивности использования той или иной статьи в Базе знаний, количестве возвратов на доработку и средней оценке от пользователя по обращениям, закрытым с помощью связанной статьи, Исполнителем должна проводиться актуализация Базы знаний.

Также База знаний может меняться в случае применения изменений, влияющих на корректность существующих статей Базы знаний по Системе в соответствии с Регламентом оказания услуг.

Все актуализированные знания должны передаваться Заказчику в составе отчетной документации в конце отчетного периода на съемном машинном носителе.

2.4.2.3.12 Требования к услугам по адаптационному сопровождению

К зоне ответственности Исполнителя относится разработка сценариев, настройка технических средств внештатными средствами Системы и техническое извлечение контента из Баз данных Системы по запросу Заказчика.

Адаптационное сопровождение Системы включает в себя оказание услуг по формированию загрузок и выборок данных из Системы, управлению проблемами и рисками, адаптации существующих (в том числе прикладных) функций, элементов пользовательского интерфейса, отчетов, форматов обмена данными и архитектуры Системы, а также организацию процесса обучения пользователей Системы.

Под выборкой данных из Системы понимается формирование не стандартных запросов к БД Системы по запрашиваемой Заказчиком форме, т.е. запросов, которые Пользователь не может выполнить самостоятельно с помощью штатного пользовательского функционала системы.

Адаптационное сопровождение оказывается на основании Регламента оказания услуг.

Услуги по адаптационному сопровождению оказываются Исполнителем на основании запроса Заказчика.

В запросе должен быть указан срок оказания конкретной услуги по адаптационному сопровождению.

Исполнитель должен зарегистрировать запрос от Заказчика в СМКСС в соответствии с временными параметрами (SLA), которые определяет Приложение 3 «Временные параметры (SLA)» к настоящему Техническому заданию, и в течение 3 (трех) рабочих дней подготовить и представить на согласование ЧТЗ на оказание услуги.

В рамках зафиксированного в СМКСС по запросу Заказчика ЗНИ Исполнитель проводит согласование с Заказчиком разработанного ЧТЗ.

ЧТЗ должно соответствовать требованиям, приведенным в разделе 2.5 настоящего Технического задания и содержать:

- состав услуги
- сроки выполнения
- порядок выполнения
- расчет стоимости услуг
- требования к предоставлению результатов оказанной услуги.

В расчете стоимости оказанных услуг Исполнитель должен указать:

- стоимость единицы услуги (1 человеко-день)
- обоснование требуемого количества единиц (человеко-дней).

Исполнитель приступает к оказанию услуг после согласования Заказчиком в СМКСС ЧТЗ.

Заказчик имеет право не принимать условий, указанных в ЧТЗ. При этом Заказчик, направляет Исполнителю скорректированное ЧТЗ и выдвигает свои условия и требования по выполнению услуги, в части: расчета стоимости подлежащих оказанию услуг, сроков и порядка выполнения,

требуемого количества человеко-дней, критериям приемки результатов и отчетной документации.

■ Требования к услуге по формированию загрузок и выборок данных по запросам Заказчика

Услуга по формированию загрузок и выборок данных оказывается Исполнителем с целью предоставления данных о функционировании Системы по запросу Заказчика.

Услуга оказывается на основании Регламента оказания услуг.

При невозможности предоставления информации Исполнитель должен предоставить аргументированный отказ.

Услуга оказывается по запросу Заказчика. Исполнитель приступает к оказанию услуг после согласования Заказчиком ЧТЗ в СМКСС.

В рамках приемки результатов оказания услуги Заказчиком проводится проверка примера запроса к БД Системы, а также соответствия информации, содержащейся в выборке данных по запрошенной форме.

■ Требования к услуге по адаптации прикладных функций и архитектуры Системы

Услуга оказывается на основании Регламента оказания услуг.

Основанием для оказания услуги по адаптации являются, в том числе (но, не ограничиваясь этим):

- изменения действующих нормативных правовых актов Российской Федерации и города Москвы, затрагивающих работу Системы
- наличие новых целевых задач в рамках настоящего Технического задания, определенных Заказчиком
- требования от Заказчика по добавлению новых отчетов.

Услуга оказывается по запросу Заказчика. Исполнитель приступает к оказанию услуг после согласования Заказчиком ЧТЗ в СМКСС. ЧТЗ должно содержать сроки, порядок и предполагаемые трудозатраты Исполнителя, а также предоставляемую отчетную документацию по результатам оказания услуги.

Исполнитель должен провести тестирование разработанного им изменения Системы на тестовом контуре.

Применение изменений на промышленный контур Системы должно осуществляться только при условии успешного завершения тестирования и в соответствии с Регламентом оказания услуг.

■ Требования к услуге по организации процесса обучения пользователей Системы

Услуга по организации процесса обучения пользователей Системы позволяет провести подготовку необходимого количества пользователей к работе с Системой. Осуществляется в режиме групповых семинаров или индивидуально. Организация процесса обучения производится согласно Регламенту оказания услуг, также могут использоваться другие необходимые документы, разработанные Исполнителем в рамках оказания данной услуги.

В рамках оказания услуги Исполнитель обязан провести подготовку методических материалов для

пользователей, передачу инструкции по работе в Системе для пользователей, проверку готовности пользователей к работе с Системой, организацию прав доступа к Системе после успешного прохождения подготовки.

Услуга оказывается по запросу Заказчика. Исполнитель приступает к оказанию услуг после согласования Заказчиком ЧТЗ в СМКСС. ЧТЗ должно содержать сроки, порядок и предполагаемые трудозатраты Исполнителя, а также предоставляемую отчетную документацию по результатам оказания услуги.

В рамках приемки результатов оказания услуги Заказчиком проводится проверка полученных сотрудниками знаний по разработанным Исполнителем в рамках требований к оказанию услуги тестовым материалам.

■ Требования к услуге по управлению проблемами и рисками

Управление проблемами Системы проводится Исполнителем с целью систематизации информации, полученной в ходе оказания комплексных услуг по технической поддержке и системному сопровождению Системы, в т.ч. услуги по управлению инцидентами, в соответствии с параметрами и критериями, приведенными в Приложении 3 «Временные параметры (SLA)» к настоящему Техническому заданию.

В состав услуги по управлению проблемами и рисками входят мероприятия по:

- выявлению и прогнозированию проблем на основе анализа инцидентов
- диагностике проблем
- предоставлению временного решения для устранения проблем
- предоставлению постоянного решения для устранения проблем
- информированию Заказчика о ходе устранения проблем
- мониторинг актуальности решения проблемы
- передаче описания проблем разработчику ПО и предоставление Заказчику полученного ответа разработчика.

При работе с проблемами Исполнитель обязан:

- при выявлении проблемы зарегистрировать проблему с описанием симптомов и сценария возникновения проблемы. При этом все предположения и выводы должны подкрепляться журналами (логами), снимками экранов, дампами памяти и другими диагностическими данными или ссылками на них
- провести классификацию проблемы
- провести приоритизацию проблем
- провести исследование проблемы и анализ результатов
- провести анализ корневых причин
- сформировать и проверить гипотезу

- осуществить планирование и составление графика работ по решению проблемы.
- провести мероприятия по реализации временного (при необходимости) и постоянного решения проблемы

При исследовании проблемы Исполнитель может составить запрос по привлечению специалистов Разработчика и Заказчика.

При изучении результатов Исполнитель использует всю существующую проектную, эксплуатационную и отчетную документацию, в т.ч. Базу знаний с описанием «неизвестных ошибок».

2.5 Порядок сдачи и приемки результатов оказанных услуг

Порядок сдачи и приемки услуг определяется Контрактом и настоящим Техническим заданием.

Сдача-приемка оказанных услуг осуществляется в соответствии с условиями Контракта, настоящего Технического задания и оформляется в виде Акта сдачи-приемки оказанных услуг и соответствующими отчетными документами этапа/отчетного периода. Сдача-приемка услуг, оказанных в ходе Подготовительного этапа, осуществляется по завершении данного этапа. Сдача-приемка услуг, оказанных в ходе Основного этапа, осуществляется по завершении отчетных периодов оказания услуг в ходе Основного этапа.

Исполнитель в срок, предусмотренный Контрактом, предоставляет Заказчику Акт сдачи-приемки оказанных услуг, отчет об оказанных услугах и иную отчетную документацию, соответствующую требованиям настоящего Технического задания.

Детализированный отчет об оказанных услугах за отчетный период должен содержать полную информацию об оказанных услугах, которые были осуществлены Исполнителем.

Форма Детализированного отчета об оказанных услугах разрабатывается Исполнителем и согласовывается с Заказчиком в рамках оказания услуг по Подготовительному этапу.

Все отчетные материалы передаются с сопроводительными документами Исполнителя.

По завершении этапа/отчетного периода Исполнитель предоставляет в адрес Заказчика с официальным сопроводительным письмом в 2 (двух) экземплярах на бумажном носителе Акт сдачи-приемки оказанных услуг, отчет об оказанных услугах, включающий расчет стоимости оказанных услуг, согласно методике (пункт 2.6.2 настоящего Технического задания) (только для Основного этапа), ведомость машинных носителей информации и в электронном виде на машинном носителе в 1 (одном) экземпляре Детализированный отчет, содержащий расчет КРІ. Данные по оказанным услугам и зафиксированные в Детализированном отчете должны быть необходимы и достаточны для определения качества оказанных услуг и расчета КРІ в соответствии с настоящим Техническим заданием. Текстовые документы, передаваемые на машинных носителях, должны быть представлены в форматах, поддерживаемых программным обеспечением Microsoft Office.

По завершении этапа/отчетного периода для услуг разового типа Исполнитель предоставляет в адрес Заказчика с официальным сопроводительным письмом в 2 (двух) экземплярах на бумажном носителе ЧТЗ, подписанное уполномоченным представителем Исполнителя и Протокол приемочных испытаний или Отчет об оказании услуги по адаптационному сопровождению.

В случае если при проверке установлены неактуальность, противоречивость либо неполнота сведений, представленных в отчетных материалах, Заказчик в порядке, определенном Контрактом,

возвращает Исполнителю материалы на доработку с указанием причин отказа в приемке материалов. В этом случае приемка услуг откладывается в порядке, определенном Контрактом, до момента полного устранения замечаний Заказчика по представленным материалам.

Для всех оказанных услуг, которые требуют внесения изменений в проектную и (или) эксплуатационную документацию Исполнитель должен предоставлять актуализированные версии соответствующих документов.

Заказчик вправе запросить у Исполнителя внеплановое предоставление отчетов по оказанным услугам. Исполнитель обязан предоставить запрошенную отчетную документацию (отчеты о результатах оказания регламентных услуг, содержащие ключевые сведения об услугах, в отношении которых поступил запрос) в электронном виде в течение 3 (трех) рабочих дней.

Обязательные требования к составу и содержанию отчетной документации определяются настоящим Техническим заданием и должны быть уточнены Исполнителем при актуализации Регламентов в рамках оказания услуг Подготовительного этапа. Требования к составу отчетной документации указаны в пункте 3.3 настоящего Технического задания.

В Детализированном отчете должны отражаться все параметры, указанные в Приложении 3 «Временные параметры (SLA)» к настоящему Техническому заданию для каждой услуги.

Порядок оформления и предъявления результатов оказания услуг Заказчику должен соответствовать требованиям Контракта, а также комплекса стандартов и руководящих документов на автоматизированные системы согласно нормативным правовым актам, указанным в пунктах 7.4, 7.5, 7.6, 7.7, 7.8, 7.18 настоящего Технического задания.

Состав передаваемых на машинных носителях результатов оказания услуг оформляется документом «Ведомость машинных носителей информации». Документы в электронном виде должны быть предоставлены на носителе, не предусматривающем возможность перезаписи.

Все выполняемые Исполнителем услуги должны быть отражены в СМКСС.

Порядок, обязательность заполнения и правила заполнения тех или иных полей в СМКСС определяются Регламентом оказания услуг и могут быть скорректированы Исполнителем по согласованию с Заказчиком.

В случае отсутствия необходимых параметров (критериев и метрик, подтверждающих документов, заполнения обязательных полей) в СМКСС, определенных настоящим Техническим заданием, Исполнитель обязан представить подтверждающие документы в бумажном виде, отдельно по каждому случаю, подписанные непосредственными исполнителями, утвержденные уполномоченным лицом Исполнителя и заверенные печатью организации.

2.6 Методика оценки качества оказанных услуг

Оказываемые в рамках Основного этапа Контракта комплексные услуги по технической поддержке и системному сопровождению Системы/ПТК подлежат регулярной оценке по качеству. Оценка производится по завершении каждого отчетного периода.

Для оценки качества услуг абонентского типа применяется расчет показателей эффективности – KPI. В расчете KPI не участвуют тестовые и дублирующие обращения, инциденты и ЗНО.

Качество разовых услуг оценивается в рамках приемочных испытаний отчетного периода и подтверждается соответствующим Протоколом приемочных испытаний, а в случае отсутствия

необходимости проведения приемочных испытаний – Отчетом об оказании услуг по адаптационному сопровождению.

2.6.1 Ключевые показатели эффективности услуг

Для данной оценки введены следующие ключевые показатели эффективности (KPI):

2.6.1.1 Показатель $KPI_{\text{уи}}$ - «Управление инцидентами»

Показатель определяется на основании сведений о выполнении требований к временным параметрам оказания услуг. В данном разделе под инцидентами понимаются сущности категории «инцидент» в СМКСС.

$$KPI_{\text{уи}} = (0,75 \times KPI_{\text{ирВвст}} + 0,15 \times KPI_{\text{ирВргр}} + 0,1 \times KPI_{\text{ирВргс}}) \times KPI_{\text{ирВвнн}}$$

где:

$KPI_{\text{ирВвст}}$ - управление инцидентами: время восстановления;

$KPI_{\text{ирВргр}}$ - управление инцидентами: время реагирования;

$KPI_{\text{ирВргс}}$ - управление инцидентами: время регистрации

$$KPI_{\text{ирВвст}} = \sum_{i=1}^4 W_i \times \left(\frac{IM_i - IM_{i_прВвст}}{IM_i} \right)$$

$$KPI_{\text{ирВргр}} = \sum_{i=1}^4 W_i \times \left(\frac{IM_i - IM_{i_прВргр}}{IM_i} \right)$$

$$KPI_{\text{ирВргс}} = \sum_{i=1}^4 W_i \times \left(\frac{IM_i - IM_{i_прВргс}}{IM_i} \right)$$

где:

W_i - вес приоритета, определяется по Таблице 4:

Таблица 4 Вес приоритета при расчете $KPI_{\text{уи}}$ — Управление инцидентами

i	1	2	3	4
W	0,5	0,25	0,15	0,1

IM_i - число инцидентов приоритета i , выполненных в ходе отчетного периода;

$IM_{i_прВвст}$ — число выполненных инцидентов приоритета i , время восстановления/устранения которых превысило нормативное время;

$IM_{i_прВргр}$ - число выполненных инцидентов приоритета i , время реагирования которых превысило нормативное время;

$IM_{i_прВргс}$ - число выполненных инцидентов приоритета i , время регистрации которых превысило

нормативное время.

Если IM_i равно нулю, то $(IM_i - IM_{i_прВвст}) / IM_i = 1$, $(IM_i - IM_{i_прВргс}) / IM_i = 1$ и $(IM_i - IM_{i_прВргр}) / IM_i = 1$ для соответствующего значения i .

$KPI_{ирВвнн}$ - определяется в соответствии с пунктом 2.6.1.5 настоящего Технического задания.

2.6.1.2 Показатель $KPI_{пр}$ — «Управление плановыми работами»

Показатель определяется на основании сведений из СМКСС. Для расчета $KPI_{пр}$ используются только сущности категории "Регламентные работы".

Показатель определяет требования Заказчика к срокам проведения плановых работ.

$$KPI_{пр} = \left(\frac{Q_{прзапл} - Q_{прзаплН}}{Q_{прзапл}} + \frac{Q_{пр} - Q_{нврр}}{Q_{пр}} \right) \times 0,5 \times KPI_{прВпнн}$$

$Q_{пр}$ - количество выполненных за отчетный период запланированных плановых работ;

$Q_{прзапл}$ - количество запланированных плановых работ в текущем отчетном периоде;

$Q_{прзаплН}$ - количество невыполненных из запланированных плановых работ на конец отчетного периода;

$Q_{нврр}$ - количество проведенных за отчетный период плановых работ с нарушением крайнего срока выполнения.

$KPI_{прВпнн}$ - определяется в соответствии с пунктом 2.6.1.5 настоящего Технического задания.

Если $Q_{прзапл}$ равно нулю, то $KPI_{пр} = 0,8 \times KPI_{прВпнн}$.

2.6.1.3 Показатель $KPI_{изм}$ — «Управление изменениями»

Показатель определяется на основании сведений из СМКСС. Для расчета $KPI_{изм}$ используются только сущности категории "Запрос на изменение".

Показатель определяет выполнение требований Заказчика к планированию проведения работ и сроком их проведения. Требования к планированию работ подразумевают обязательное формирование и согласование плана проведения работ по внесению изменений в Системе до проведения соответствующих изменений (есть соответствующая запись и приложен документ в СМКСС).

$$KPI_{изм} = \left(0,2 \times \frac{Q_{изм} - Q_{ибп}}{Q_{изм}} + 0,2 \times \frac{Q_{изм} - Q_{иср}}{Q_{изм}} + 0,6 \times \frac{Q_{изм} - Q_{нврр}}{Q_{изм}} \right) \times KPI_{прВпнн}$$

где:

$Q_{\text{изм}}$ - количество изменений за отчетный период;

$Q_{\text{ибп}}$ - количество проведенных изменений за отчетный период с нарушением требования по формированию плана проведения работ по внесению изменений в Системе;

$Q_{\text{нсп}}$ - количество проведенных изменений за отчетный период с нарушением сроков проведения работ по проводимым изменениям в Системе (определяется на основании записей в СМКСС.)

$Q_{\text{нвпр}}$ - количество проведенных изменений с нарушением времени проведения работ после утверждения плана проведения работ по внесению изменений. (Время «Выполнен» — Время «В работе».)

$KPI_{\text{прВпнн}}$ - определяется в соответствии с пунктом 2.6.1.5 настоящего Технического задания.

Если $Q_{\text{изм}}$ равно нулю, то $KPI_{\text{изм}} = KPI_{\text{прВпнн}}$.

2.6.1.4 Показатель $KPI_{\text{пп}}$ - «Поддержка пользователей»

Показатель определяется на основании сведений о выполнении требований к временным параметрам оказания услуг. В данном разделе под обращениями понимаются только сущности категории «консультация», «запрос на обслуживание». Обращения, созданные для тестирования, обучения и созданные по ошибке, а также категории «не по адресу» не участвуют в расчете $KPI_{\text{пп}}$.

$$KPI_{\text{пп}} = \left(0,6 \times \frac{Q_{\text{ршн}} - Q_{\text{прВршн}}}{Q_{\text{ршн}}} + 0,3 \times \frac{Q_{\text{ргр}} - Q_{\text{прВргр}}}{Q_{\text{ргр}}} + 0,1 \times \frac{Q_{\text{ргс}} - Q_{\text{прВргс}}}{Q_{\text{ргс}}} \right) \times KPI_{\text{оцп}}$$

где:

$Q_{\text{ршн}}$ - число обращений, решенных в ходе отчетного периода;

$Q_{\text{ргр}}$ - число обращений, участвующих в расчете показателя времени реагирования в ходе отчетного периода;

$Q_{\text{ргс}}$ - число обращений, зарегистрированных в ходе отчетного периода;

$Q_{\text{прВршн}}$ - число обращений, время решения которых превышает нормативное время;

$Q_{\text{прВргр}}$ - число обращений, время реагирования которых превышает нормативное время;

$Q_{\text{прВргс}}$ - число обращений, время регистрации которых превышает нормативное время.

Если $Q_{\text{ршн}}$ равно нулю, то $(Q_{\text{ршн}} - Q_{\text{прВршн}}) / Q_{\text{ршн}} = 1$.

Если $Q_{\text{ргр}}$ равно нулю, то $(Q_{\text{ргр}} - Q_{\text{прВргр}}) / Q_{\text{ргр}} = 1$.

Если $Q_{\text{ргс}}$ равно нулю, то $(Q_{\text{ргс}} - Q_{\text{прВргс}}) / Q_{\text{ргс}} = 1$.

$KPI_{\text{оцп}}$ - показатель качества на основании оценок пользователей в СМКСС.

Определяется на основании средней оценки пользователей по обращениям за отчетный период (в

расчете не принимают участия обращения, поступившие по телефону) следующим образом:

KPI_{оцп} определяется по Таблице 5:

Таблица 5 - KPI - Количество оценок

Фактическая Средняя оценка за отчетный период (R _{ср})*	Значение KPI _{оцп} за отчетный период
$R_{ср} \geq 4,5$	1
$3 \leq R_{ср} < 4,5$	0,8
$R_{ср} < 3$	0

Если количество оценок за период равно 0 (нулю), то KPI_{оцп} = 1.

Для рассчитанных значений KPI производится математическое округление до десятитысячных разрядов.

Определение значений ключевых показателей эффективности производится в соответствии с временными параметрами (SLA), которые определяет Приложение 3 «Временные параметры (SLA)» настоящего Технического задания.

В случае, если значение показателя эффективности KPI для Системы меньше «0,6», соответствующий Комплекс услуг оплате не подлежит.

В случае если значение показателя эффективности KPI для Системы меньше «0,6» в течении двух последовательно идущих отчетных периодов Основного этапа, то к Исполнителю применяются штрафные санкции в соответствии с Контрактом.

2.6.1.5 Расчет показателей плановой и внеплановой недоступности

При расчете используются следующие параметры.

SLA_{пнд} - максимальное допустимое время плановой недоступности, которое определяется в пункте 2.2 настоящего Технического задания.

SLA_{внд} - максимальное допустимое время внеплановой недоступности, которое определяется в пункте 2.2 настоящего Технического задания.

P_{пнд} - максимальное допустимое время плановой недоступности за отчетный период, которое определяется по формуле:

$$P_{пнд} = D_{факт_периода} \times SLA_{пнд} / 365.$$

P_{внд} - максимальное допустимое время внеплановой недоступности за отчетный период, которое определяется по формуле:

$$P_{внд} = D_{факт_периода} \times SLA_{внд} / 365.$$

D_{факт_периода} - количество календарных дней фактического оказания услуги для Системы в течение отчетного периода.

P_{н_пнд} - максимальное допустимое время плановой недоступности с начала Основного этапа до конца отчетного периода, которое определяется по формуле:

$$P_{н_пнд} = D_{н_факт_периода} \times SLA_{пнд} / 365.$$

$P_{н_пнд}$ - максимальное допустимое время внеплановой недоступности с начала Основного этапа до конца отчетного периода, которое определяется по формуле:

$$P_{н_внд} = D_{н_факт_периода} \times SLA_{внд} / 365.$$

$D_{н_факт_периода}$ - количество календарных дней фактического оказания услуги, для которой производится расчет показателя определенной Системы с начала Основного этапа до конца отчетного периода.

$KPI_{прВпнн}$ - показатель плановой недоступности за отчетный период.

$KPI_{ирВвнн}$ - показатель внеплановой недоступности за отчетный период.

$F_{пнд}$ - фактическое время плановой недоступности за отчетный период.

$F_{внд}$ - фактическое время внеплановой недоступности за отчетный период.

Определение значения $KPI_{прВпнн}$:

Если $F_{пнд} \leq P_{пнд}$, то $KPI_{прВпнн} = 1$.

Если $F_{пнд} > P_{пнд}$, то $KPI_{прВпнн} = \frac{P_{пнд}}{F_{пнд} + (F_{пнд} - P_{пнд})^2}$

Определение значения $KPI_{ирВвнн}$:

Если $F_{внд} \leq P_{внд}$, то $KPI_{ирВвнн} = 1$.

Если $F_{внд} > P_{внд}$, то $KPI_{ирВвнн} = \frac{P_{внд}}{F_{внд} + (F_{внд} - P_{внд})^2}$

$F_{н_пнд}$ - фактическое время плановой недоступности с начала Основного этапа до конца отчетного периода;

$F_{н_внд}$ - фактическое время внеплановой недоступности с начала Основного этапа до конца отчетного периода;

Также, если $F_{н_внд} > P_{н_внд}$ и (или) $F_{н_пнд} > P_{н_пнд}$, то Исполнителю выставляются штрафные санкции в соответствии с Контрактом.

2.6.2 Расчет стоимости оказанных услуг

2.6.2.1 Расчет стоимости услуг, оказываемых в соответствии с абонентским принципом

Сумма оплаты фактически оказанных услуг для Системы определяется на основании рассчитанных KPI , продолжительности отчетного периода, в пределах стоимости для услуги, определенной в Приложении 4 «Спецификация оказываемых услуг» к настоящему Техническому заданию, по следующей формуле:

$$CostUS = \sum \frac{CostGK_i \times KPI_i \times D_{\text{факт периода}}}{D_{\text{плановое}}}$$

где:

CostUS - сумма оплаты фактически оказанных услуг абонентского типа за отчетный период для Системы;

CostGK_i - максимально возможная стоимость комплекса услуги i в Контракте за Основной этап;

KPI_i - значение показателя эффективности для комплекса услуг i (где i — массив показателей эффективности) Системы, в соответствии с Таблицей 6:

Таблица 6 Массив показателей эффективности

№ услуги, i	Комплекс услуг	KPI
1	Поддержка пользователей	KPI _{пп}
2	Прикладное администрирование	0,8 x KPI _{уи} + 0,2 x KPI _{пр} x KPI _{изм}
3	Системное администрирование	0,8 x KPI _{уи} + 0,2 x KPI _{пр} x KPI _{изм}
4	Адаптационное сопровождение	Не применимо

D_{факт периода} - количество календарных дней фактического оказания услуги для Системы в течение отчетного периода (даты начала и окончания отчетных периодов определены в пункте 2.2 настоящего Технического задания)

D_{плановое} - продолжительность Основного этапа Контракта в календарных днях в соответствии с пунктом 2.2 настоящего Технического задания.

Общая сумма оплаты фактически оказанных комплексных услуг по технической поддержке и системному сопровождению Системы складывается из всех сумм оплаты фактически оказанных абонентских услуг, рассчитанных для каждой независимой подсистемы Системы. Определяется по следующей формуле:

$$Cost = \sum_n CostUS_k,$$

где:

Cost - общая сумма оплаты фактически оказанных услуг абонентского типа по сопровождению Системы за отчетный период;

CostUS_k - сумма оплаты фактически оказанных услуг абонентского типа за отчетный период для соответствующей независимой подсистемы (АИС) Системы;

k = 1 - Независимая подсистема 1;

k = 2 - Независимая подсистема 2;

...

$k = n$ — Независимая подсистема n .

2.6.2.2 Расчет стоимости разовых услуг, оказываемых по запросу Заказчика

Стоимость каждой из разовых услуг по адаптационному сопровождению, оказываемых по запросу Заказчика, определяется как произведение цены человеко-дня (с учетом НДС) и количества фактически затраченных на предоставление данной услуги человеко-дней, определенного в соответствии с утвержденным либо скорректированным Заказчиком ЧТЗ.

Суммарная стоимость оказанных услуг за все отчетные периоды Основного этапа не может превышать максимального объема финансирования, определенного в Приложении 4 «Спецификация оказываемых услуг» к настоящему Техническому заданию для данного типа услуг.

3 Состав услуг

3.1 Состав услуг Подготовительного этапа.

Организация эксплуатационных служб:

- методическое обеспечение эксплуатационных мероприятий
- техническое обеспечение эксплуатационных мероприятий
- приемка Системы.

3.2 Состав услуг Основного этапа.

3.2.1 Поддержка Пользователей:

- поддержка пользователей
- управление знаниями

3.2.2 Прикладное администрирование:

- управление инцидентами
- управление событиями
- управление изменениями
- управление доступом
- функциональное тестирование
- управление плановыми работами.

3.2.3 Системное администрирование:

- управление инцидентами
- управление событиями
- управление изменениями

- управление плановыми работами
- управление резервным копированием
- нагрузочное тестирование.

3.2.4 Адаптационное сопровождение:

- формирование по запросу загрузок и выборок данных из базы данных Системы
- управление проблемами и рисками
- организация процесса обучения пользователей Системы
- адаптация существующих (в том числе прикладных) функций, элементов пользовательского интерфейса, отчетов, форматов обмена данными.

3.3 Подготовка комплекта отчетных документов за период / по итогам исполнения Контракта.

3.3.1 Комплект отчетной документации Подготовительного этапа, в составе:

3.3.1.1 Актуализированный либо разработанный комплект документации Системы/ПТК, включающий в себя:

- Регламент оказания услуг
- График ППР
- Матрицу эскалации
- Базу знаний
- Руководство пользователя
- Руководство администратора
- Анкету постановки Системы на мониторинг
- Анкету резервного копирования (в т.ч. план аварийного восстановления)

3.3.1.2 Акт приемки Системы/ПТК на техническую поддержку и системное сопровождение, а также:

- Перечень уполномоченных специалистов
- Протокол передачи прав и уровней доступа
- Протокол проверки результатов организационно-штатных и подготовительных мероприятий

3.3.1.3 Акт сдачи-приемки оказанных услуг по Подготовительному этапу, включающий в себя:

- Отчет об оказанных услугах.

3.3.2 Комплект отчетной документации основного этапа за каждый отчетный период в составе:

3.3.2.1 Акт сдачи-приемки оказанных услуг по Основному этапу.

3.3.2.2 В случае оказания услуг абонентского типа:

- Отчет об оказанных услугах, включающий расчет стоимости оказанных услуг согласно настоящему Техническому заданию

- Ведомость машинных носителей информации

- Детализированный отчет

- иные отчетные документы, предусмотренные Техническим заданием и Регламентом оказания услуг.

3.3.2.3 В случае оказания разовых услуг:

- ЧТЗ

- Протокол приемочных испытаний (в случае их проведения)

- Отчет об оказании услуги по адаптационному сопровождению.

4 Объем и сроки гарантий качества

4.1 Исполнитель гарантирует качественное оказание услуг в полном объеме в соответствии с требованиями настоящего Технического задания в течение срока оказания услуг.

4.2 Состав и содержание предлагаемых Исполнителем гарантийных обязательств на обслуживаемые программные средства должны соответствовать требованиям нормативного правового акта, указанного в пункте 7.9 настоящего Технического задания.

4.3 В случае устранения недостатков оказания услуг в период гарантийного срока Исполнитель обязан устранить их в сроки в соответствии с требованиями Контракта с учетом сроков, установленных в Приложении 3 «Временные параметры (SLA)» к настоящему Техническому заданию.

5 Требования к безопасности оказания услуг

5.1 Обеспечение защиты обслуживаемых электронных информационных ресурсов объектов от хищения, утраты, уничтожения, искажения и подделки информации при оказании услуг должно осуществляться правовыми, организационными и техническими мерами Исполнителя услуг в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.2 При работе с конфиденциальными данными Исполнитель должен руководствоваться нормативными правовыми актами, указанными в пунктах 7.1, 7.2, 7.3, 7.17 настоящего Технического задания

5.3 Исполнитель несет ответственность за распространение информации, к которой может получить доступ в рамках оказания услуг по Техническому заданию.

5.4 Исполнитель должен привлекать для оказания услуг по системному обслуживанию квалифицированных специалистов и оказывать данные услуги с соблюдением правил техники безопасности.

6 Требования к используемым материалам и оборудованию

6.1 Оборудование, необходимое для оказания услуг, предоставляется Исполнителем своими силами и за свой счет.

6.2 Наличие инструментов, оборудования, контрольно-измерительных приборов, материалов, необходимых для оказания услуг по техническому обслуживанию Системы/ПТК, обеспечивает Исполнитель.

7 Перечень нормативных технических и нормативных правовых 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 Указ Президента РФ от 05.12.2016 N 646 "Об утверждении Доктрины информационной безопасности Российской Федерации".

7.4 "ГОСТ 34.201-89. Государственный стандарт Союза ССР. Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Виды, комплектность и обозначение документов при создании автоматизированных систем" (утв. Постановлением Госстандарта СССР от 24.03.1989 N 664).

7.5 "ГОСТ 34.602-89. Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Техническое задание на создание автоматизированной системы" (утв. Постановлением Госстандарта СССР от 24.03.1989 N 661).

7.6 "ГОСТ 34.601-90. Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы стадии создания" (утв. Постановлением Госстандарта СССР от 29.12.1990 N 3469).

7.7 "ГОСТ 34.003-90. Межгосударственный стандарт. Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Термины и определения" (утв. и введен в действие Постановлением Госстандарта СССР от 27.12.1990 N 3399).

7.8 "РД 50-682-89. Руководящий документ по стандартизации. Методические указания. Информационная технология. Комплекс стандартов и руководящих документов на автоматизированные системы. Общие положения" (утв. и введены в действие Постановлением Госстандарта СССР от 17.02.1989 N 254).

7.9 "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).

7.10 Приказ Минэкономразвития России от 16.11.2009 N 470 "О Требованиях к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования официальными сайтами федеральных органов исполнительной власти".

7.11 Постановление Правительства Москвы от 07.02.2012 N 26-ПП "Об утверждении Положения об эксплуатации автоматизированных информационных систем и ресурсов города Москвы".

7.12 Распоряжение Департамента информационных технологий г. Москвы от 27.12.2011 N 64-16-1045/11 "Об утверждении Регламента реализации мероприятий по организации выдачи сертификатов ключей электронных цифровых подписей".

7.13 Распоряжение Департамента экономической политики и развития г. Москвы и Департамента информационных технологий г. Москвы от 01.07.2016 N 18-Р/64-16-264/16 "Об утверждении Порядка расчета планируемой стоимости работ (услуг) по эксплуатации информационных систем и ресурсов города Москвы".

7.14 Распоряжение Департамента информационных технологий г. Москвы от 01.07.2016 N 64-16-265/16 "Об утверждении Порядка взаимодействия участников по организации и осуществлению эксплуатации информационных систем и ресурсов города Москвы".

7.15 Распоряжение Департамента информационных технологий г. Москвы от 01.07.2016 N 64-16-266/16 "Об утверждении Порядка определения и актуализации показателей и коэффициентов Порядка расчета планируемой стоимости работ (услуг) по эксплуатации информационных систем и ресурсов города Москвы".

7.16 Распоряжение Департамента информационных технологий г. Москвы от 01.07.2016 N 64-16-267/16 "Об утверждении Порядка ведения Паспортов информационных систем и ресурсов города Москвы".

7.17 «Информационная безопасность информационных систем и ресурсов органов исполнительной власти и организаций города Москвы. Классификатор конфиденциальной информации, содержащейся в информационных системах и ресурсах города Москвы», утвержденный Мэром Москвы 29.11.2006.

7.18 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".

Перечень объектов закупки

УСЛУГИ ПО ЭКСПЛУАТАЦИИ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ И ПРОГРАММНО-ТЕХНИЧЕСКОГО КОМПЛЕКСА			
Поддержка пользователей информационных систем и ресурсов			
Адрес:	Характеристики:	Объем (Единица измерения)	Срок:
Москва	<p>Вид услуги: Поддержка пользователей. Наличие у Заказчика системы СКВ: Да. Наличие у Заказчика системы мониторинга: Да. Наличие у Заказчика средств мониторинга качества сопровождения систем: Да. Уровень сервиса услуг по показателю "Временные параметры услуг": 3. Уровень сервиса услуг по показателю "Режим оказания услуг" для поддержки пользователей: 3. Уровень сервиса услуг по показателю "Уровень доступности информационной системы": 3.</p>	1,00 (Условная единица)	с 1-го по 375-й календарный день с момента заключения контракта.
Прикладное администрирование информационных систем и ресурсов			
Адрес:	Характеристики:	Объем (Единица измерения)	Срок:
Москва	<p>Вид услуги: Прикладное администрирование. Наличие у Заказчика системы СКВ: Да. Наличие у Заказчика системы мониторинга: Да. Наличие у Заказчика средств мониторинга качества сопровождения систем: Да. Техподдержка Исполнителя: Да. Уровень сервиса услуг по показателю "Временные параметры услуг": 3. Уровень сервиса услуг по показателю "Уровень доступности информационной системы": 3.</p>	1,00 (Условная единица)	с 1-го по 375-й календарный день с момента заключения контракта.
Системное администрирование информационных систем и ресурсов			
Адрес:	Характеристики:	Объем (Единица измерения)	Срок:
Москва	<p>Вид услуги: Системное администрирование. Наличие у Заказчика системы СКВ: Да. Наличие у Заказчика системы мониторинга: Да. Наличие у Заказчика средств мониторинга качества сопровождения систем: Да. Техподдержка Исполнителя: Да. Уровень сервиса услуг по показателю "Временные</p>	1,00 (Условная единица)	с 1-го по 375-й календарный день с момента заключения контракта.

	параметры услуг": 3. Уровень сервиса услуг по показателю "Уровень доступности информационной системы": 3.		
Адаптационное сопровождение информационных систем и ресурсов			
Адрес:	Характеристики:	Объем (Единица измерения)	Срок:
Москва	Вид услуги: Адаптационное сопровождение. Наличие у Заказчика системы СКВ: Да. Наличие у Заказчика системы мониторинга: Да. Наличие у Заказчика средств мониторинга качества сопровождения систем: Да. Техподдержка Исполнителя: Да. Уровень сервиса услуг по показателю "Уровень доступности информационной системы": 3.	1,00 (Условная единица)	с 1-го по 375-й календарный день с момента заключения контракта.

Адресный перечень

Адрес	Наименование СПГЗ	Объем (Единица измерения)	Характеристики
Москва	Поддержка пользователей информационных систем и ресурсов	1,00 (Условная единица)	Вид услуги: Поддержка пользователей. Наличие у Заказчика системы СКВ: Да. Наличие у Заказчика системы мониторинга: Да. Наличие у Заказчика средств мониторинга качества сопровождения систем: Да. Уровень сервиса услуг по показателю "Временные параметры услуг": 3. Уровень сервиса услуг по показателю "Режим оказания услуг" для поддержки пользователей: 3. Уровень сервиса услуг по показателю "Уровень доступности информационной системы": 3.
	Прикладное администрирование информационных систем и ресурсов	1,00 (Условная единица)	Вид услуги: Прикладное администрирование. Наличие у Заказчика системы СКВ: Да. Наличие у Заказчика системы мониторинга: Да. Наличие у Заказчика средств мониторинга качества сопровождения систем: Да. Техподдержка Исполнителя: Да. Уровень сервиса услуг по показателю "Временные параметры услуг": 3. Уровень сервиса услуг по показателю "Уровень доступности информационной системы": 3.
	Системное администрирование информационных систем и ресурсов	1,00 (Условная единица)	Вид услуги: Системное администрирование. Наличие у Заказчика системы СКВ: Да. Наличие у Заказчика системы мониторинга: Да. Наличие у Заказчика средств мониторинга качества сопровождения систем: Да. Техподдержка Исполнителя: Да. Уровень сервиса услуг по показателю "Временные параметры услуг": 3. Уровень сервиса услуг по показателю "Уровень доступности информационной системы": 3.
	Адаптационное	1,00	Вид услуги: Адаптационное сопровождение.

	сопровождение информационных систем и ресурсов	(Условная единица)	Наличие у Заказчика системы СКВ: Да. Наличие у Заказчика системы мониторинга: Да. Наличие у Заказчика средств мониторинга качества сопровождения систем: Да. Техподдержка Исполнителя: Да. Уровень сервиса услуг по показателю "Уровень доступности информационной системы": 3.
--	--	--------------------	---

Временные параметры (SLA)

Параметры	Наименование услуги	
	Управление инцидентами	Поддержка пользователей
Название Системы Государственная информационная система электронного мониторинга местоположения гражданина в определенной геолокации с целью контроля соблюдения режима самоизоляции (изоляции)		
График поддержки	8x5 Работы по инцидентам ведутся только в рабочее время, независимо от приоритета (с 09:00 до 18:00 часов)	8x5 Работы по обращениям ведутся только в рабочее время (с 09:00 до 18:00 часов)
Время регистрации		
При получении информации по телефону	Не более 10 минут	Не более 20 минут
При получении информации по электронной почте/ в официальном письме/ получении сообщения от Системы мониторинга	Не более 30 минут	Не более 40 минут
Время реагирования		
Приоритет - 1	Не более 30 минут	Не применимо
Приоритет - 2	Не более 60 минут	Не применимо
Приоритет - 3	Не более 4 часов	Не применимо
Приоритет - 4	Не более 8 часов	Не более 60 минут
Время решения		
Приоритет - 1	Не более 8 часов	Не применимо
Приоритет - 2	Не более 2 рабочих дней	Не применимо
Приоритет - 3	Не более 3 рабочих дней	Не применимо
Приоритет - 4	Не более 5 рабочих дней	Не более 5 рабочих дней
Время устранения системных ошибок	не более 45 календарных дней	

Целевые показатели Системы/ПТК

№ п/п	Показатель	Значение
1	Максимально допустимое время внеплановой недоступности за 365 дней	Не более 64 часов
2	Максимально допустимое время плановой недоступности за 365 дней	Не более 144 часов
3	Максимальное время на восстановление работоспособности (включает время на локализацию и диагностирование проблемы, конфигурирование оборудования и ПО, тестирование работоспособности ТС и ПО, не включает время, необходимое на восстановление данных из резервной копии)	Не более 8 часов



Спецификация оказываемых услуг

Спецификация оказываемых услуг Подготовительного этапа

№ п/п	Услуги подготовительного этапа	Количество	Максимальный объем финансирования услуги, % от Цены Контракта
1.1	Методологическое обеспечение эксплуатационных мероприятий	1 у.е.	-
1.2	Техническое обеспечение эксплуатационных мероприятий	1 у.е.	-
1.3	Приемка Системы	1 у.е.	-
Итого по Подготовительному этапу:			не оплачивается

Спецификация оказываемых услуг Основного этапа

№ п/п	Услуги Основного этапа	Количество	Максимальный объем финансирования услуги, % от Цены Контракта
2.1	Услуга по поддержке пользователей	1 у.е.	5,49
2.2	Услуга по прикладному администрированию	1 у.е.	9,69
2.3	Услуга по системному администрированию	1 у.е.	23,99
2.4	Услуга по адаптационному сопровождению	947 человеко-дней	60,83
Итого по Основному этапу:			100,00

Цена настоящего Контракта составляет _____, _____ руб. (прописью рублей ____ копеек), в том числе НДС (20%) - _____, _____ руб. (прописью рублей ____ копеек).

Цена единицы услуги по адаптационному сопровождению (1 человеко-день) составляет _____, _____ руб. (прописью рублей ____ копеек), в том числе НДС (20%) - _____, _____ руб. (прописью рублей ____ копеек).

**Спецификация оказываемых услуг составляется Заказчиком по результатам определения Исполнителя путем включения данных на основании ценового предложения, указанного в заявке победителя процедуры закупки.*

Требования к службе техподдержки

№ п/п	Наименование комплекса услуг	Состав комплекса услуг	Техническая поддержка (зона ответственности)
<i>Подготовительный этап</i>			
1	Организация эксплуатационных служб	Методическое обеспечение эксплуатационных мероприятий	Исполнителя
		Техническое обеспечение эксплуатационных мероприятий	
		Приемка Системы	
<i>Основной этап</i>			
2	Поддержка пользователей	Поддержка пользователей	Исполнителя
		Управление знаниями	
3	Прикладное администрирование	Управление инцидентами	Исполнителя
		Управление событиями	
		Управление изменениями	
		Функциональное тестирование	
		Управление доступом	
		Управление плановыми работами	
4	Системное администрирование	Управление инцидентами	Исполнителя
		Управление событиями	
		Управление изменениями	
		Нагрузочное тестирование	
		Управление плановыми работами	
		Управление резервным копированием	
5	Адаптационное сопровождение	Формирование загрузок и выборок данных	Исполнителя
		Адаптация существующих (в том числе прикладных) функций, элементов пользовательского интерфейса, отчетов, форматов обмена данными и архитектуры	
		Управление проблемами и рисками	
		Организация обучения пользователей	

Приложение 6 к Техническому заданию

Аппаратное и программное обеспечение Системы

Тип сервера	Наименование сервера (ВМ) в Системе	Тип площадки (контура)	Число процессоров, шт	Количество ядер в сервере/CP U cores	Объем оперативной памяти, Гб	Системное ПО	Прикладное ПО
Виртуальный сервер	ОМВКИ-PAL01P	Продуктивный	8	8	128	Linux 7 (64-bit)	Docker версии 19 nginx версии 1.19.1 PostgreSQL версии 11
Виртуальный сервер	ОМВКИ-PAL02P	Продуктивный	8	8	32	Ubuntu 18.04.3	Docker версии 19 nginx версии 1.19.1 PostgreSQL версии 11
Виртуальный сервер	ОМВКИ-PAL05P	Продуктивный	4	4	8	Red Hat Enterprise Linux 7.8 (64-bit)	Docker версии 19 1С-Битрикс: Управление сайтом – Стандарт
Виртуальный сервер	ОМВКИ-PAL06P	Продуктивный	4	4	16	Ubuntu Server 20.04	Docker версии 19 Superset, версии 0.37.0
Виртуальный сервер	ОМВКИ-PAL07P	Продуктивный	4	4	4	Linux 7 (64-bit)	nginx версии 1.19.1 Docker версии 19 Kibana, версии 7.9.0; Logstash, версии 7.9.0; Elasticsearch, версии 7.9.0; Filebeat, версии 7.9.0; Cadvisor, версии 0.37.0; Node-exporter, версии 1.0.1; Prometheus, версии 2.20.0; Pushgateway, версии 1.2.0; Grafana, версии 7.1.1.

Приложение 7 к Техническому заданию

Описание информационных систем и ресурсов

1 Общие сведения об информационной системе

1.1	Полное наименование	Государственная информационная система электронного мониторинга местоположения гражданина в определенной геолокации с целью контроля соблюдения режима самоизоляции (изоляции)
1.2	Краткое наименование	ГИС ЭМРС
1.3	Назначение	Информационно-аналитическое обеспечение процессов оперативного штаба по борьбе с распространением коронавирусной инфекции на территории г.Москвы, мониторинг местоположения граждан в определенной геолокации с целью контроля соблюдения режима самоизоляции (изоляции)
1.4	Основные функции	<ul style="list-style-type: none"> – организация централизованного сбора данных по контролируемым лицам; – организация контроля лиц, к которым применяются меры реагирования; – формирование аналитических отчетов и витрин мониторинга.
1.5	Перечень наименований подсистем (соответствует ТЗ, технической документации)	<ul style="list-style-type: none"> – подсистема сбора и хранения первичных данных; – подсистема формирования, визуализации данных и аналитической отчетности; – подсистема агрегирования и обогащения данных; – подсистема поиска; – подсистема НСИ; – подсистема управления уведомлениями; – подсистема защиты информации.
1.6	Дополнительные сведения	-

2 Перечень документов-оснований по информационной системе

№ п/п	Тип (статус) документа	Наименование	Номер	Дата
-------	------------------------	--------------	-------	------

		документа		
1	Распоряжение Департамента информационных технологий города Москвы	О вводе в эксплуатацию Государственной информационной системы электронного мониторинга местоположения гражданина в определенной геолокации с целью контроля соблюдения режима самоизоляции (изоляции)	64-16-752/20	31.12.2020

3 Технические сведения об информационной системе

3.1	Количество пользователей Системы - государственные гражданские служащие и работники государственных учреждений города Москвы	40
3.2	Количество пользователей Системы - физические лица и работники коммерческих организаций	0
3.3	Количество процессорных ядер Системы	28
3.4	Количество процессорных ядер аппаратных серверов, используемых Системой	0

4 Функциональная сложность информационной системы

4.1	Количество прикладных компонентов	7
4.2	Количество уникальных общесистемных компонентов	14
4.3	Количество информационных потоков	16
4.4	Количество физических/виртуальных устройств	5
4.5	Количество размещений по всем компонентам	28

4.6 Уровень функциональной сложности Системы для расчета поддержки пользователей и прикладного администрирования

Показатель	Значение показателя	Максимальное значение показателя	Относительное значение показателя	Нормированное значение показателя	Уровень функциональной сложности
Количество прикладных компонентов	7	35	0,200	0,360	
Количество уникальных общесистемных компонентов	14	24	0,583	0,666	
Количество информационных потоков	16	78	0,205	0,364	
Количество физических/виртуальных устройств	5	166	0,030	0,224	
Количество размещений по всем компонентам	28	603	0,046	0,237	

4.7 Уровень функциональной сложности Системы для расчета системного администрирования

Показатель	Значение показателя	Максимальное значение показателя	Базовый уровень показателя	Нормировочный коэффициент	Нормированное значение показателя	Уровень функциональной сложности
------------	---------------------	----------------------------------	----------------------------	---------------------------	-----------------------------------	----------------------------------

Количество прикладных компонентов	7	35	0,100	0,400	0,180	1,958
Количество уникальных общесистемных компонентов	14	24	0,250	1,000	0,833	
Количество информационных потоков	16	78	0,300	1,200	0,546	
Количество физических/виртуальных устройств	5	166	0,250	1,000	0,280	
Количество размещений по всем компонентам	28	603	0,100	0,400	0,119	

5 Уровень сервиса услуг информационной системы

5.1	Режим оказания услуг (поддержка пользователей)	3
5.2	Режим оказания услуг (техническое сопровождение)	3
5.3	Временные параметры услуг	3
5.4	Уровень доступности информационной системы	3