

## **ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

Приложение № 1

к Договору оказания Комплексного сервиса

№ \_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_ 2013 г.

### **ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**на оказание комплексного сервиса по предоставлению системы исполнения  
регламентов, библиотеки региональных адаптеров, сведений для ФОИВ и поддержки в  
актуальном состоянии модулей для обмена сведениями между РОИВ и ОМСУ для  
целей межведомственного электронного взаимодействия**

#### **Оглавление**

<b>Термины и определения</b> .....	4
<b>1. Общие сведения</b> .....	7
<b>1.1. Предмет оказания услуг</b> .....	7
<b>1.2. Основания для оказания услуг</b> .....	7
<b>1.5. Предмет оказания услуг</b> .....	8
<b>1.6. Срок начала и окончания оказания услуг</b> .....	9
<b>2. Назначение и цели оказания услуг</b> .....	9
<b>2.1. Назначение оказания услуг</b> .....	9
<b>2.2. Цели и задачи оказания услуг</b> .....	9
<b>2.3. Состав услуг</b> .....	9
<b>3. Требования к оказанию комплексного сервиса</b> .....	9
<b>3.1. Требования к организации предоставления Комплексного сервиса</b> .....	9
<b>3.3. Требования к сервису «Система исполнения регламентов»</b> .....	10
<b>3.3.1. Общие требования к Сервису</b> .....	10
<b>3.3.1.1. Наименование Сервиса</b> .....	10
<b>3.3.1.2. Назначение Сервиса</b> .....	10
<b>3.3.1.3. Функции Сервиса</b> .....	10
<b>3.3.1.4. Состав сервиса</b> .....	10
<b>3.3.2. Требования к уровню оказания Сервиса</b> .....	11
<b>3.3.2.1. Нормативное время выполнения запросов</b> .....	11
<b>3.3.2.2. Шаблоны стандартных запросов на обслуживание</b> .....	12
<b>3.3.2.3. Риски оказания Сервиса</b> .....	12
<b>3.3.3. Требования к отчетности</b> .....	13
<b>3.3.3.1. Правила учета</b> .....	13
<b>3.3.3.2. Формы отчетов</b> .....	13
<b>3.4. Требования к сервису «Поддержка в актуальном состоянии программных решений, обеспечивающих организацию запросов и обмен сведениями между РОИВ (ОМСУ) и ОМСУ (РОИВ) при оказании государственных услуг в электронном виде и межведомственном электронном взаимодействии»</b> .....	13
<b>3.4.1. Общие требования к Сервису</b> .....	13
<b>3.4.1.1. Наименование Сервиса</b> .....	13
<b>3.4.1.2. Назначение сервиса</b> .....	13
<b>3.4.1.3. Функции Сервиса</b> .....	13
<b>3.4.2. Требования к уровню оказания Сервиса</b> .....	14
<b>3.4.2.1. Нормативное время выполнения запросов</b> .....	14
<b>3.4.3. Риски оказания Сервиса</b> .....	15
<b>3.4.4. Требования к отчетности</b> .....	15
<b>3.4.4.1. Правила учета</b> .....	15

<b>3.4.4.2. Формы отчетов</b>	16
<b>3.5. Требования к сервису «Библиотека региональных адаптеров»</b>	16
<b>3.5.1. Общие требования к Сервису</b>	16
<b>3.5.1.1. Наименование Сервиса</b>	16
<b>3.5.1.2. Назначение Сервиса</b>	16
<b>3.5.1.3. Функции Сервиса</b>	16
<b>3.5.1.4. Состав сервиса</b>	17
<b>3.5.2. Требования к уровню оказания Сервиса</b>	17
<b>3.5.2.1. Нормативное время выполнения запросов</b>	18
<b>3.5.3. Риски оказания Сервиса</b>	19
<b>3.5.4. Отчетность</b>	19
<b>3.5.4.1. Правила учета</b>	19
<b>3.5.4.2. Формы отчетов</b>	19
<b>3.6. Требования к сервису «Сведения для ФОИВ»</b>	20
<b>3.6.1. Общие требования к сервису</b>	20
<b>3.6.1.1. Наименование Сервиса</b>	20
<b>3.6.1.2. Назначение Сервиса</b>	20
<b>3.6.1.3. Функции Сервиса</b>	20
<b>3.6.2. Требования к уровню оказания Сервиса</b>	21
<b>3.6.3. Связанные сервисы</b>	22
<b>КАРТОЧКА СЕРВИСА «Система исполнения регламентов»</b>	24
<b>1. Общее описание Сервиса</b>	24
1.1. Наименование Сервиса	24
1.2. Назначение Сервиса	24
1.3. Функции Сервиса	24
1.4. Состав сервиса	24
2. Уровень оказания Сервиса	24
2.1. Нормативное время выполнения запросов	25
2.2. Шаблоны стандартных запросов на обслуживание	26
2.3. Риски оказания Сервиса	26
3. Отчетность	27
3.1. Правила учета	27
3.2. Формы отчетов	27
<b>КАРТОЧКА СЕРВИСА «Поддержка в актуальном состоянии программных решений, обеспечивающих организацию запросов и обмен сведениями между РОИВ (ОМСУ) и ОМСУ (РОИВ) при оказании государственных услуг в электронном виде и межведомственном электронном взаимодействии»</b>	28
<b>1. Общее описание Сервиса</b>	28
<b>2. Назначение сервиса</b>	28
2.1. Функции Сервиса	28
3. Уровень оказания Сервиса	29
3.1. Нормативное время выполнения запросов	29
4. Риски оказания Сервиса	30
<b>5.Отчетность</b>	30
5.1. Правила учета	30
5.2. Формы отчетов	30
<b>КАРТОЧКА СЕРВИСА «Библиотека региональных адаптеров»</b>	31
1. Общее описание Сервиса	31
1.4. Состав сервиса	32
<b>2. Уровень оказания Сервиса</b>	32
<b>3. Риски оказания Сервиса</b>	34
<b>4. Отчетность</b>	35

1.	Общее описание сервиса .....	36
1.1.	Наименование Сервиса.....	36
1.2.	Назначение Сервиса.....	36
1.3.	Функции Сервиса .....	36
1.4.	Уровень оказания Сервиса .....	37
1.5.	Связанные сервисы .....	39
	<b>СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ .....</b>	<b>40</b>
1.	Параметры оказания Комплексного сервиса.....	40
a.	Процедура взаимодействия сторон при обработке Обращений.....	41
i.	Язык .....	41
ii.	Порядок взаимодействия при обработке Обращений .....	41
iii.	Взаимодействие Сторон при обработке Обращений.....	41
iv.	Взаимодействие при обработке обращений (Запросов и Инцидентов), зависимых от Заказчика или Организаций-участников. ....	42
v.	Порядок эскалации.....	42
vi.	Приоритеты инцидентов.....	43
b.	Формы отчетов .....	43
i.	Форма отчетной документации. Отчет по инцидентам.....	43
4.1.	Обозначения, используемые для расчета оценки качества оказания Комплексного сервиса в месяц .....	44
c.	Плановые и неотложные ремонтные работы .....	46
i.	Порядок взаимодействия при проведении плановых регламентных работ, выполняемых Исполнителем или Заказчиком .....	46
ii.	Неотложные ремонтные работы, проводимые Исполнителем, Заказчиком или Организацией-Участником .....	46
d.	Консультирование Участников.....	46
e.	Возможные технические ограничения – риски Комплексного сервиса .....	46
i.	Условия предоставления Комплексного сервиса и ограничения .....	47

## Термины и определения

Термины, определения и сокращения, используемые в настоящем Техническом задании, имеют следующее значение:

Термин или сокращение	Значение
<b>АИС</b>	Автоматизированная информационная система
<b>Адаптер</b>	Программное решение в Системе исполнения регламентов обеспечивающее доступ к сведениям ФОИВ предоставляемых через соответствующие электронные сервисы
<b>АР, Административный регламент</b>	Нормативный правовой акт, устанавливающий порядок и стандарт предоставления государственной (муниципальной) услуги
<b>АРМ Пользователя</b>	Автоматизированное рабочее место специалиста органа власти Потребителя или Обладателя сведений, позволяющее отправлять запросы Обладателю сведений, принимать, обрабатывать межведомственные запросы и формировать ответы на межведомственные информационные запросы Получателя сведений
<b>Браузер</b>	Программное обеспечение для поиска, просмотра веб-сайтов, т.е. для запроса веб-страниц, для их обработки, вывода и перехода от одной страницы к другой, например, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Opera, Safari, Google Chrome
<b>ГУ, Государственная услуга</b>	Деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги
<b>Данные Заказчика</b>	Информация, создаваемая и обрабатываемая Заказчиком с помощью Комплексного сервиса
<b>ЕПГУ</b>	Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»
<b>ЕСМЭВ</b>	Единая система межведомственного электронного взаимодействия
<b>Заявитель</b>	Физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий Государственные услуги, или в организации с запросом о предоставлении Государственных услуг, выраженным в устной, письменной или электронной форме

<b>Термин или сокращение</b>	<b>Значение</b>
<b>Идентификатор «цели»</b>	Идентификатор записи паспорта государственной (муниципальной) услуги в Сводном Реестре Государственных Услуг (ФРГУ), однозначно определяющий местоположение услуги в каталоге услуг на ЕПГУ/РПГУ. Составляет часть адреса URL в сети интернет для доступа к описанию или получению услуги на ЕПГУ/РПГУ. Например услуга «Государственная услуга по лицензированию образовательной деятельности министерством образования и науки Краснодарского края»: <a href="http://23.gosuslugi.ru/pgu/service/2340100010000088305_32300142.html#_description">http://23.gosuslugi.ru/pgu/service/2340100010000088305_32300142.html#_description</a> (Идентификатор цели выделен жирным шрифтом). См. также определения РГУ, ФРГУ
<b>Идентификатор «формы»</b>	Идентификатор записи паспорта государственной (муниципальной) услуги в базе данных ЕПГУ/РПГУ, однозначно определяющий форму и Технологический процесс оказания государственной (муниципальной) услуги. Составляет часть адреса URL в сети интернет для доступа к описанию или получению услуги на ЕПГУ/РПГУ. Например услуга «Государственная услуга по лицензированию образовательной деятельности министерством образования и науки Краснодарского края»: <a href="http://23.gosuslugi.ru/pgu/service/2340100010000088305_32300142.html#_description">http://23.gosuslugi.ru/pgu/service/2340100010000088305_32300142.html#_description</a> (Идентификатор формы выделен жирным шрифтом). См. также определения Подуслуга, Технологический процесс.
<b>Межведомственный запрос</b>	Документ в электронной форме, содержащий запрос документов и/или информации, необходимой для предоставления государственной или муниципальной услуги, направленный органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, либо многофункциональным центром в государственный орган, орган местного самоуправления, подведомственную государственному органу или органу местного самоуправления организацию, участвующую в предоставлении государственных или муниципальных услуг, на основании запроса заявителя о предоставлении государственной (муниципальной) услуги
<b>ЗКПД</b>	Защищенный канал передачи данных - выделенный канал виртуальной частной сети (VPN) с применением шифрования TCP/IP трафика. Шифрование TCP/IP трафика обеспечивает защиту (конфиденциальность, подлинность и целостность) любого вида трафика (приложений, систем управления и служебного трафика ОС), передаваемого между любыми объектами защищенной сети, будь-то рабочие станции, информационные серверы, серверы приложений, сетевые устройства и узлы.
<b>МКС</b>	Министерство связи и массовых коммуникаций РФ
<b>МРФ</b>	Макрорегиональный филиал ОАО «Ростелеком»
<b>МФЦ</b>	Многофункциональный центр предоставления государственных услуг
<b>НПА</b>	Нормативно-правовые акты
<b>НСИ</b>	Нормативно-справочная информация
<b>ОМСУ</b>	Органы местного самоуправления
<b>Оператор СИР</b>	Работник Организации-участника, осуществляющий технологический процесс оказания Государственной услуги с использованием СИР
<b>Оператор РСМЭВ</b>	Оператор региональной системы межведомственного электронного взаимодействия – орган власти или организация, определенная Заказчиком для выполнения операторских функций в рамках РСМЭВ Субъекта Заказчика или Заказчик

<b>Термин или сокращение</b>	<b>Значение</b>
<b>Организация- участник</b>	Федеральный орган исполнительной власти, государственный внебюджетный фонд, орган власти Субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления или иной орган и организация, участвующий в предоставлении государственных и муниципальных услуг (функций)
<b>Обладатель (Поставщик) информации</b>	Федеральный орган исполнительной власти, орган государственного внебюджетного фонда, исполнительный орган государственной власти Субъекта РФ Заказчика, орган местного самоуправления либо подведомственная государственному органу или органу местного самоуправления организация, участвующая в предоставлении государственных услуг в Субъекте РФ Заказчика
<b>Партнер</b>	Юридическое лицо, заключившее с Исполнителем лицензионный договор на использование программного обеспечения размещенного на инфраструктуре Исполнителя и используемого для оказания Услуг
<b>ПО</b>	Программное обеспечение
<b>Пользователь, Пользователь Услуг</b>	Пользователь государственных и муниципальных услуг региональных органов исполнительной власти Субъекта РФ - Заявители, Заказчики и Организации-участники
<b>Получатели (Потребители) информации</b>	Исполнительные органы государственной власти Субъекта РФ Заказчика, органы местного самоуправления и органы государственных внебюджетных фондов, предоставляющие государственные услуги в Субъекте РФ Заказчика
<b>РГУ, Реестр государственных услуг</b>	Перечень государственных услуг, формируемый органами исполнительной власти в соответствии с их функциями
<b>РИЭП, Инфраструктура исполнителя</b>	Региональная Инфраструктура Электронного правительства
<b>РОИВ</b>	Региональный орган исполнительной власти
<b>PCMЭВ</b>	Региональная система межведомственного электронного взаимодействия
<b>Сеть Исполнителя</b>	Сетевая инфраструктура Исполнителя, обеспечивающая построение виртуальных частных сетей на основе технологии многопротокольной коммутации по меткам (MPLS)
<b>СИР</b>	Информационная система «Система исполнения регламентов», развернутая в Краснодарском крае на основании Государственного контракта №0318200063912000926-0312440-05 От 07.09.2012г.
<b>СПД</b>	Сети передачи данных
<b>СУБД</b>	Система управления базой данных
<b>СКУФ</b>	Информационная система «Система контроля и управления функционированием», а также информационная система «Система управления запросами (обращениями)»
<b>Технологическая электронная подпись</b>	Закрытый и открытый ключи шифрования, предназначенные для создания защищенных соединений через сеть передачи данных
<b>Тонкий клиент</b>	Компьютер или программа-клиент в сетях с клиент-серверной или терминальной архитектурой, который переносит все или большую часть задач по обработке информации на инфраструктуру Исполнителя
<b>Удостоверяющий центр</b>	Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющие функции по созданию и выдаче сертификатов ключей проверки электронных подписей, а также иные функции, предусмотренные Федеральным законом №N 63-ФЗ от 6 апреля 2011 года «Об электронной подписи»

<b>Термин или сокращение</b>	<b>Значение</b>
<b>Уполномоченное лицо</b>	Государственный гражданский служащий, муниципальный служащий или работник Организации-участника, ответственный за работу с информационными системами в рамках оказания Государственных услуг и Межведомственного электронного взаимодействия
<b>Услуга</b>	Результат деятельности Исполнителя, направленный на удовлетворение потребностей Заказчика
<b>ФОИВ</b>	Федеральный орган исполнительной власти
<b>ФРГУ</b>	Федеральная государственная информационная система «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)»
<b>ЦОД</b>	Центр обработки данных
<b>Электронный сервис</b>	Программное средство, используемое органами власти и организациями-участниками и для обеспечения возможности доступа через Единую систему межведомственного электронного взаимодействия к их информационным системам и разработанные в соответствии с методическими рекомендациями и в соответствии с Федеральным законом № 210-ФЗ от 27 июля 2010 года «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»
<b>ЭП</b>	Электронная подпись
<b>SaaS</b>	Software as a Service, Программное обеспечение как услуга
<b>SLA</b>	Service level agreement, Соглашение об уровне обслуживания

## **1. Общие сведения**

### **1.1. Предмет оказания услуг**

Оказание услуги Комплексного сервиса по предоставлению «Системы исполнения регламентов, библиотеки региональных адаптеров, сведений для ФОИВ и поддержки в актуальном состоянии модулей для обмена сведениями между РОИВ и ОМСУ для целей межведомственного электронного взаимодействия» (далее Комплексный сервис) для информационно-технологического обеспечения возможности оказания государственных (муниципальных) услуг в электронном виде, обеспечение осуществления межведомственного электронного взаимодействия Организаций-участников при оказании государственных (муниципальных) услуг в электронном виде и обеспечении исполнения государственных функций Организациями-участниками.

### **1.2. Основания для оказания услуг**

При подготовке данного документа использовались следующие нормативно-правовые акты, нормативно-технические документы, методические материалы:

- Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом № 210-ФЗ от 27 июля 2010 года «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон № 63-ФЗ от 6 апреля 2011 года «Об электронной подписи»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 28 ноября 2011 г. № 977;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 8 сентября 2010 г. № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия»;
- Федеральный закон «О связи» от 07.07.2003 № 126-ФЗ;
- Федеральный закон от 09.02.2009 N 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 15 октября 2009 г. № 1475 р «Об определении ОАО «Ростелеком» единственным исполнителем работ по эксплуатации инфраструктуры электронного правительства»;

- Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации до 2020 года, утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2008 г. № 1662-р;
- Основные направления деятельности Правительства Российской Федерации на период до 2012 года, утвержденные распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2008 г. № 1663-р;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 г. № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 7 сентября 2010 г. № 1506-р «Изменения, которые вносятся в распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 г. № 1993-р»;
- Контракт на выполнение работ по эксплуатации инфраструктуры электронного правительства и оказание операторских услуг инфраструктуры электронного правительства в 2012 году между Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и ОАО «Ростелеком»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 28 декабря 2011 г. № 1184 «О мерах по обеспечению перехода федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов на межведомственное информационное взаимодействие в электронном виде»;
- Государственная программа Российской Федерации «Информационное общество (2011 - 2020 годы)», утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 20 октября 2010 № 1815-р;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29 июня 2012 г. № 1123-р;
- Приказ Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 27 декабря 2010 года № 190;
- «Регламент взаимодействия Участников информационного взаимодействия, Оператора единой системы межведомственного электронного взаимодействия, Оператора региональной системы межведомственного электронного взаимодействия и Оператора эксплуатации инфраструктуры электронного правительства при организации межведомственного взаимодействия с использованием региональной системы межведомственного электронного взаимодействия», опубликованный на техпортале СМЭВ <http://smev.gosuslugi.ru/portal/> в текущей редакции, утвержденной МКС и Протоколом заседания Подкомиссии по использованию информационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг Правительственной комиссии по внедрению информационных технологий в деятельность государственных органов и органов местного самоуправления;
- Другие документы, опубликованные на технологическом портале СМЭВ <http://smev.gosuslugi.ru/portal/>.

## **1.5. Предмет оказания услуг**

Предметом оказания услуг является предоставление Комплексного сервиса по предоставлению «Системы исполнения регламентов, библиотеки региональных адаптеров, сведений для ФОИВ и поддержки в актуальном состоянии модулей для обмена сведениями между РОИВ и ОМСУ для целей межведомственного электронного взаимодействия».

## **1.6. Срок начала и окончания оказания услуг**

1.6.1. Начало оказания услуг - с даты подписания договора.

Окончание оказания услуг - до 31 декабря 2013 года, а в части неисполненных обязательств – до полного их исполнения.

1.6.2. Услуги оказываются удаленно, при помощи электронных средств связи. По согласованию Сторон услуги могут предоставляться на территории Краснодарского края, а также, при необходимости, на территории иных субъектов РФ.

## **2. Назначение и цели оказания услуг**

### **2.1. Назначение оказания услуг**

Комплексный сервис по предоставлению «Системы исполнения регламентов, библиотеки региональных адаптеров, сведений для ФОИВ и поддержки в актуальном состоянии модулей для обмена сведениями между РОИВ и ОМСУ для целей межведомственного электронного взаимодействия» предназначен для информационно-технологического обеспечения оказания государственных (муниципальных) услуг в электронном виде, организации межведомственного электронного взаимодействия между Организациями-участниками при оказании государственных (муниципальных) услуг в электронном виде, а также обеспечение исполнения государственных функций Организациями-участниками.

### **2.2. Цели и задачи оказания услуг**

Основная задача Комплексного сервиса – обеспечить получение гражданами и организациями преимуществ от применения информационных и телекоммуникационных технологий за счет обеспечения равного доступа к информационным ресурсам, развития цифрового контента, применения инновационных технологий, радикального повышения эффективности государственного управления.

Комплексный сервис должен быть разработан с учетом государственных программ во исполнение Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации (распоряжение Президента РФ № Пр-212 от 07 февраля 2008 г.) и базироваться на ряде нормативных документов, определивших направления развития РФ на среднесрочную и долгосрочную перспективу, в том числе в части распространения информационно-коммуникационных технологий:

- Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года (распоряжение Правительства РФ от 17 ноября 2008 г. № 1662);
- Государственная программа Российской Федерации «Информационно общество (2011-2020 годы)», утвержденная постановлением Правительства РФ от 20 октября 2010 г. №1815.

### **2.3. Состав услуг**

Базовый состав Комплексного сервиса должен обеспечивать информационно-технологическое обеспечение возможности осуществления электронного взаимодействия и оказания государственных (муниципальных) услуг в электронном виде (Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 г. № 1993-р).

Базовый состав сервисов является минимально возможным составом Комплексного сервиса, оказываемого Заказчику. Состав сервисов, включенных в настоящее Техническое задание, и их описание приводится в соответствующих Требованиях к сервисам (Пункт 3 настоящего Технического задания).

## **3. Требования к оказанию комплексного сервиса**

### **3.1. Требования к организации предоставления Комплексного сервиса**

Исполнитель предоставляет Заказчику на установленный срок Комплексный сервис исключительно для предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронном виде, обеспечения межведомственного электронного взаимодействия и обеспечение исполнения государственных функций Организациями-участниками.

Комплексный сервис должен быть реализован и предоставляться Заказчику на распределенной сети коллективных ЦОД ОАО «Ростелеком» по принципам облачных технологий и модели «Программное обеспечение как сервис» (SaaS).

Исполнитель должен осуществлять защиту информации, предоставленной Заказчиком при

оказании Комплексного сервиса, и использовать ее только в соответствии с целями настоящего Технического задания. В процессе оказания Комплексного сервиса Исполнителем должны использоваться общепринятые методы безопасности для обеспечения защиты информации от потери, искажения и несанкционированного распространения.

Под предоставлением Комплексного сервиса понимается:

• Обеспечение работоспособности и доступности Комплексного сервиса на инфраструктуре Заказчика

• предоставление Заказчику технической и сервисной поддержки согласно Требованиям к уровню обслуживания, оговоренному в пункте 3.8 данного Технического задания).

Комплексный сервис должен оказываться с применением программно-аппаратных средств и включать:

- прикладное программное обеспечение;
- системное программное обеспечение;
- аппаратные средства инфраструктуры общественного доступа (опционально);
- инфраструктуру ЦОД Заказчика;
- вычислительные мощности Заказчика;
- программное обеспечение интеграции с внешними информационными системами, в том числе Заказчика.

### **3.3. Требования к сервису «Система исполнения регламентов»**

#### **3.3.1. Общие требования к Сервису**

##### **3.3.1.1. Наименование Сервиса**

Характеристика	Значение
Краткое описание Сервиса	СИР
Полное наименование Сервиса	Система исполнения регламентов

##### **3.3.1.2. Назначение Сервиса**

Сервис «СИР» должен быть предназначен для автоматизации исполнения административных регламентов предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронном виде.

##### **3.3.1.3. Функции Сервиса**

Сервис «СИР» должен обеспечивать автоматизацию оказания государственных (муниципальных) услуг Организациями-участниками.

Требования и порядок работы с Сервисом «СИР» должны быть описаны в эксплуатационной документации на Сервис. Сервис «СИР» должен быть предназначен:

1. Для автоматизации процессов оказания государственных (муниципальных) услуг в электронном виде на основе административных регламентов;
2. Создания электронных сервисов;
3. Предоставления периодической отчетности по формам, приведенным в Требованиях к сервисам;
4. Идентификация и авторизация пользователей.

##### **3.3.1.4. Состав сервиса**

Исполнитель должен оказывать следующий перечень услуг:

№ п/п	Перечень услуг
1	Создание, изменение и удаление учетных записей пользователей СИР
2	Обеспечение работоспособного состояния СИР (ядра системы)
3	Поддержка в работоспособном состоянии технологических процессов оказания услуги

4	Техническая поддержка и консультирование
5	Удаление установленных государственных услуг, разработанных на базе СИР

### 3.3.2. Требования к уровню оказания Сервиса

Качественные параметры предоставления услуг приведены в «Соглашении об уровне обслуживания» пункта 3.8.

Количественные параметры (максимально допустимые) оказания Сервиса, при которых Исполнитель должен гарантировать соблюдение условий «Соглашения об уровне обслуживания», определены в Таблице 1-1.3:

Таблица 1-1.3

№ п/п	Условие/ограничение	Единица измерения	Параметр
1	Количество зарегистрированных технологических процессов.	шт.	160
2*	Регистрация пользователей СИР (Типы запросов 1,2,3)	шт./месяц	200
3	Настройка сервиса СИР (Типы запросов 4,5,6)	шт.	20
4	Количество консультаций организаций-участников (Тип запросов 7)	шт./месяц	20

\*В качестве альтернативной аутентификации в СИР возможно использование логина и пароля ЕСИА.

### 3.3.2.1. Нормативное время выполнения запросов

Общий регламент выполнения запросов описан в Требованиях к уровню обслуживания, оговоренным в пункте 3.8 данного Технического задания), Раздел «Процедура взаимодействия сторон при обработке Обращений».

Таблица 2-1.3

№	Тип запроса	Нормативное время выполнения запросов, не более рабочих дней	Согласование обращения	Форма подачи
1	Регистрация нового пользователя СИР	5	Требуется согласование Заказчика	Заявка от Заказчика со списком пользователей содержащий: 1. ФИО 2. СНИЛС 3. E-mail 4. Телефон 5. Должность 6. Наименование ОГВ
2	Изменение прав доступа пользователя СИР	5	Требуется согласование Заказчика	Заявка от Заказчика со списком пользователей содержащий: 1. Логин 2. ФИО 3. Необходимые права
3	Удаление существующего пользователя	2	Требуется согласование Заказчика	Заявка от Заказчика с ФИО и логином удаляемого пользователя

<b>№</b>	<b>Тип запроса</b>	<b>Нормативное время выполнения запросов, не более рабочих дней</b>	<b>Согласование обращения</b>	<b>Форма подачи</b>
4	Установка в продуктивную среду новых государственных услуг, переведенных в электронный вид на базе СИР.	5	Требуется согласование Заказчика	Запрос от заказчика содержащий: 1.Файл (ы), содержащие настройки услуги в СИР 2.ТЗ на перевод услуги в электронный вид 3.ПМИ с результатами тестирования работы услуги в СИР 4.Руководство пользователя (чиновника) по работе с услугой в СИР
5	Переустановка государственных услуг, разработанных на базе СИР. Материалы для переустановки предоставляет Заказчик.	5	Требуется согласование заказчика	Запрос от заказчика содержащий: 1.Файл (ы), содержащие настройки услуги в СИР 2.ТЗ на доработку услуги 3.ПМИ с результатами тестирования работы услуги в СИР 4.Руководство пользователя (чиновника) по работе с услугой в СИР
6	Удаление установленных государственных услуг, разработанных на базе СИР	4	Требуется согласование Заказчика	Запрос от заказчика содержащий: Название услуги Список артефактов, которые необходимо удалить
7	Консультации организаций участников	10	Требуется согласование Заказчика	Запрос от заказчика

### **3.3.2.2. Шаблоны стандартных запросов на обслуживание**

В целях эксплуатации государственных (муниципальных) услуг переведенных в электронный вид, в запросах типа 4 и 5 (Таблица 2-1.3) Заказчик должен предоставить Исполнителю следующие документы:

- «Техническое Задание» на перевод услуг в электронный вид, оказываемых в электронном виде;

- «Программу и Методику Испытаний» приемки государственных (муниципальных) услуг оказываемых в электронном виде.

### **3.3.2.3. Риски оказания Сервиса**

В таблице приведены Сервисы, работоспособность или доступность которых могут влиять на уровень обслуживания данного Сервиса. Заказчик не может предъявить Исполнителю требования для перерасчета платежа за оказанный Сервис на время недоступности связанного Сервиса.

Таблица 3-1.3

<b>Код Сервиса</b>	<b>Наименование связанных сервисов</b>	<b>Ответственный за предоставление</b>
ЛК	Личный кабинет	МКС

ЕСИА	Единая система идентификации и аутентификации	МКС
ЕСМЭВ	Единая система межведомственного взаимодействия	МКС
РПГУ	Региональный портал государственных услуг	МКС
PCMЭВ	Региональная система межведомственного электронного взаимодействия	МКС
СЗ	Электронный сервис ведомства, зарегистрированный в PCMЭВ	Заказчик
Оказание консультационной поддержки	Оказание консультационной поддержки	Исполнитель

### 3.3.3. Требования к отчетности

#### 3.3.3.1. Правила учета

Общие положения касательно регламентов регистрации обращений указаны в Требованиях к уровню обслуживания, оговоренных в пункте 3.8 данного Технического задания, Раздел «Процедура взаимодействия сторон при обработке Обращений».

Все обращения и статусы обработки должны регистрироваться в системе учета заявок Исполнителя, на основании которой готовятся отчеты по предоставлению Сервиса.

#### 3.3.3.2. Формы отчетов

Обязательные для данного Сервиса отчеты указаны в Требованиях к уровню обслуживания, оговоренных в пункте 3.8 данного Технического задания:

- Таблица 2-2. Форма отчетной документации. Отчет по инцидентам за месяц

### 3.4. Требования к сервису «Поддержка в актуальном состоянии программных решений, обеспечивающих организацию запросов и обмен сведениями между РОИВ (ОМСУ) и ОМСУ (РОИВ) при оказании государственных услуг в электронном виде и межведомственном электронном взаимодействии»

#### 3.4.1. Общие требования к Сервису

##### 3.4.1.1. Наименование Сервиса

Характеристика	Значение
Краткое наименование Сервиса	ПРМВ
Полное наименование Сервиса	Поддержка в актуальном состоянии программных решений, обеспечивающих организацию запросов и обмен сведениями между РОИВ (ОМСУ) и ОМСУ (РОИВ) при оказании государственных услуг в электронном виде и межведомственном электронном взаимодействии

##### 3.4.1.2. Назначение сервиса

Сервис «ПРМВ» должен обеспечивать поддержку в актуальном состоянии программных решений, обеспечивающих организацию запросов и обмен сведениями между РОИВ (ОМСУ) и ОМСУ (РОИВ) при оказании государственных услуг в электронном виде и межведомственном электронном взаимодействии.

##### 3.4.1.3. Функции Сервиса

Для предоставления сервиса ПРМВ, обязательным условием является использование Заказчиком Сервиса «СИР».

Сервис ПРМВ должен обеспечивать организацию запросов и обмен сведениями между РОИВ и ОМСУ Заказчика при оказании государственных услуг в электронном виде.

Доступ к сведениям РОИВ и ОМСУ должен обеспечиваться с использованием реализованного в СИР программного решения (Универсальный Процесс, далее УП) к соответствующему электронному сервису, а также АРМа пользователя СИР.

Один Универсальный Процесс может обеспечивать обмен информацией по нескольким сведениями.

Состав сведений для Универсального Процесса при первоначальной разработке определяется в ЧТЗ, составленном на основе утвержденных ТКМВ.

Один Универсальный Процесс может содержать сведения, предоставляемые только одним конкретным РОИВ, либо несколькими ОМСУ (в том случае, если количество и состав предоставляемых всеми ОМСУ сведений идентичен).

АРМ пользователя должен быть предназначен для доступа к сведениям, предоставляемым УП через специальный интерфейс, с объединением сведений по услугам и ведомствам.

АРМ пользователя должен быть предназначен для доступа пользователей, предоставляющих сведения через специальный интерфейс.

### **3.4.2. Требования к уровню оказания Сервиса**

Уровень оказания Сервиса определяется качественными и количественными параметрами. Качественные параметры предоставления услуг приведены в Требованиях к уровню обслуживания, оговоренных в пункте 3.8 данного Технического задания

Количественные параметры (максимально допустимые) оказания Сервиса, при которых Исполнитель гарантирует соблюдение условий «Соглашения об уровне обслуживания», определены в Таблице 1-1.6:

Таблица 1-1.6

№ п/п	Условие/ограничение	Единица измерения	Параметр
1	Поддержка Универсальных Процессов, позволяющих реализовать обмен сведениями между РОИВ и ОМСУ, в рамках работ по настоящей Услуге	шт.	30
2	Поддержка АРМ пользователя	шт.	1
3	Удаление одного сведения, реализуемого с помощью существующего Универсального процесса	шт.	без ограничения
4	Количество консультаций	шт.	8

#### **3.4.2.1. Нормативное время выполнения запросов**

Общий регламент выполнения запросов описан в Требованиях к уровню обслуживания, оговоренных в пункте 3.8 данного Технического задания, Раздел 2 «Порядок взаимодействия при обработке Обращений».

Таблица 2-1.6

<b>Вид запроса</b>	<b>Нормативное время выполнения запросов, не более рабочих дней</b>	<b>Согласование обращения</b>	<b>Форма подачи</b>
Предоставление доступа к АРМу Пользователя	15 <sup>1</sup>	Требуется согласование Заказчика	Запрос от Заказчика содержащий: 1. Название Универсального Процесса, посредством которого предоставляется сведение 2. Название сведения, реализуемого с помощью Универсального процесса, к которому необходимо предоставить доступ
Удаление существующего сведения, реализуемого с помощью Универсального процесса	15	Требуется согласование Заказчика	Запрос от Заказчика содержащий: 1. Название Универсального Процесса, содержащего сведение 2. Название удаляемого сведения
Консультация по вопросам оказания данного Сервиса	10	Нет	Запрос от Заказчика

1 – срок исполнения указан при условии готовности разработанного сведения РОИВ или ОМСУ. В случае отсутствия рабочего сведения срок предоставления доступа составляет 15 рабочих дней с момента успешного тестирования в продуктивной среде разработанной версии Универсального Процесса

### **3.4.3. Риски оказания Сервиса**

В таблице приведены Сервисы, работоспособность или доступность которых, влияют на уровень обслуживания данного Сервиса. В случае, если ответственность за связанный сервис находится вне зоны ответственности Исполнителя, Заказчик обязан содействовать устраниению неисправности. В таком случае, Заказчик не может предъявить Исполнителю требования для перерасчета платежа за оказанный Сервис на время снижения уровня обслуживания связанного Сервиса.

*Таблица 3-1.6*

<b>Сервис</b>	<b>Наименование связанных сервисов</b>	<b>Ответственный за предоставление</b>
СМЭВ	Система межведомственного электронного взаимодействия	МКС
PCMЭВ	Региональная система межведомственного электронного взаимодействия	МКС
СЗ	Электронный сервис ведомства, опубликованный в PCMЭВ	Заказчик
Оказание консультационной поддержки	Оказание консультационной поддержки	Исполнитель
СИР	Система исполнения регламентов	Исполнитель

### **3.4.4. Требования к отчетности**

#### **3.4.4.1. Правила учета**

Общие положения касательно регламентов регистрации обращений указаны в Требованиях к уровню обслуживания, оговоренных в пункте 3.8 данного Технического задания, Раздел «Порядок взаимодействия при обработке Обращений».

Все обращения и статусы обработки должны регистрироваться в системе учета заявок

Исполнителя, на основании которых готовятся отчеты по предоставлению Сервиса.

#### **3.4.4.2. Формы отчетов**

Обязательные для данного Сервиса отчеты указаны в Требованиях к уровню обслуживания, оговоренных в пункте 3.8 данного Технического задания:

### **3.5. Требования к сервису «Библиотека региональных адаптеров»**

#### **3.5.1. Общие требования к Сервису**

##### **3.5.1.1. Наименование Сервиса**

Характеристика	Значение
Краткое наименование Сервиса	АРБ
Полное наименование Сервиса	Запрос сведений от ФОИВ

##### **3.5.1.2. Назначение Сервиса**

Вызов электронного сервиса ФОИВ предоставляющего сведения, должен осуществляться с помощью специализированного программного обеспечения – адаптера, к электронному сервису ФОИВ. Востребованные Краснодарским краем адаптеры объединены в библиотеку региональных адаптеров. Библиотека региональных адаптеров обеспечивает взаимодействие с опубликованными в РСМЭВ электронными сервисами ФОИВ, предоставляющие сведения и используемые для межведомственного взаимодействия при оказании государственных услуг региональными органами исполнительной власти и органами местного самоуправления Краснодарского края, согласно утвержденным ТКМВ. Библиотека региональных адаптеров не включает в себя адаптеры, к электронным сервисам ФОИВ, которые поставляются централизованно Министерством связи и массовых коммуникаций (далее МКС).

##### **3.5.1.3. Функции Сервиса**

Для предоставления сервиса обязательным условием является использование Заказчиком Сервиса «СИР». Сервис должен поддерживать выполнение следующих функций:

###### **А) Добавление нового адаптера в библиотеку.**

При необходимости добавить новый адаптер в библиотеку, должны быть выполнены все условия приведенные ниже:

- Наличие заявки от Заказчика в соответствии с шаблоном указанном в Приложении к настоящим требованиям
- Библиотека не содержит аналогичного адаптера
- Сервис ФОИВ по предоставлению сведения, к которому необходимо добавить адаптер, работоспособен в тестовой СМЭВ
- Документация, размещенная на официальном ресурсе <http://smev.gosuslugi.ru/portal/> по сервису, имеет достаточно информации для создания рабочего адаптера
- Сервис по предоставлению сведения, для доступа к которому необходимо добавить адаптер, работоспособен в продуктивной РСМЭВ
- Имеется подписанный протокол между Исполнителем и Заказчиком об успешном тестировании адаптера на тестовой среде (данное условие необходимо для ввода в промышленную эксплуатацию адаптера)

Адаптер должен стать доступен для использования в продуктиве в течение 30 рабочих дней с момента выполнения всех условий п.А)

###### **Б) Обновление/актуализация адаптера в библиотеке.**

При изменении требований к составу сведений или формату сервисов ФОИВ (опубликовании на технологическом портале СМЭВ), Исполнитель обязан в установленный период действия поддерживать в актуальном состоянии библиотеку региональных адаптеров для обеспечения

бесперебойного межведомственного электронного взаимодействия. Для обновления адаптера из библиотеки должны быть выполнены все следующие предусловия:

- Наличие заявки от Заказчика в соответствии с шаблоном указанном в Приложении № к настоящим требованиям
- Должна присутствовать обновленная документации по сервису, содержащей достаточно информации для обновления адаптера (на официальном ресурсе <http://smev.gosuslugi.ru/portal/>)
- Сервис по предоставлению сведения, к которому необходимо добавить адаптер, должен быть работоспособен в тестовой СМЭВ
- Сервис по предоставлению сведения, для доступа к которому необходимо добавить адаптер, должен быть работоспособен в продуктивной РСМЭВ

Обновленный Адаптер должен стать доступен для использования в продуктиве в течение 30 рабочих дней с момента выполнения всех условий п.Б)

Обновление библиотеки не должно приводить к прекращению осуществления межведомственного взаимодействия за исключением регламентных работ по изменению конфигурации библиотеки в промышленной среде. Срок регламентных работ не должен превышать одного рабочего дня.

Б) Обработка запросов, касающихся работоспособности библиотеки региональных адаптеров

#### 3.5.1.4. Состав сервиса

Исполнитель должен оказать следующий перечень услуг:

№ п/п	Перечень услуг
1	Добавление новых адаптеров в библиотеку
2	Обновление/актуализация адаптеров в библиотеке
3	Восстановление работоспособности адаптеров в случае сбоев (анализ и устранение инцидентов)
4	Настройка обновленной версии адаптеров с настройкой под каждый РОИВ/ОМСУ Получатель
5	Настройка и внесение изменений в систему разграничения доступа пользователей адаптеров для РОИВ и ОМСУ
6	Консультирование специалистов Заказчика по вопросам функционирования библиотеки адаптеров, а также удаленное консультирование по вопросам работоспособности

#### 3.5.2. Требования к уровню оказания Сервиса

Качественные параметры предоставления услуг приведены в «Соглашении об уровне обслуживания» (раздел 3.8 данного технического задания).

Качественные параметры (максимально допустимые) оказания Сервиса в месяц, при которых Исполнитель гарантирует соблюдение условий «Соглашения об уровне обслуживания», определены в Таблице №2.

**Таблица №2. Качественные параметры оказания Сервиса**

№ п/п	Условие/ограничение	Единица измерения	Параметр
1	Максимальное количество возможных добавлений новых адаптеров в библиотеку	шт./год	70
2*	Добавление нового адаптера в библиотеку	шт./месяц	6
3**	Изменение существующего адаптера предоставляющего сведения ФОИВ	шт./месяц	10
4	Удаление доступа к адаптеру	шт./месяц	10

№ п/п	Условие/ограничение	Единица измерения	Параметр
	предоставляющего сведения ФОИВ		
5	Количество консультаций	шт./месяц	20

\* Необходимо выполнение условий п.1.3 А)

\*\* Необходимо выполнение условий п.1.3. Б)

### 3.5.2.1. Нормативное время выполнения запросов

Общий регламент выполнения запросов описан в Требованиях к уровню обслуживания, оговоренных в пункте 3.8 данного Технического задания, Раздел «Процедура взаимодействия сторон при обработке Обращений». Нормативное время выполнения запросов указано в Таблице №3.

**Таблица 3.** Нормативное время выполнения запросов

Вид запроса	Нормативное время выполнения запросов, не более рабочих дней	Согласование обращения	Форма подачи
Включение в библиотеку нового адаптера, предоставляющего сведение ФОИВ	10	Требуется согласование Заказчика	Запрос от Заказчика содержащий: 1. Официальное название сведения, которое предоставляет ФОИВ 2. Адрес электронного сервиса федерального уровня, зарегистрированный в РСМЭВ, который предоставляет соответствующее сведение ФОИВ 3. Подтверждение наличия доступа ИС РОИВ/ОМСУ к данному сведению в ИС ФОИВ (при необходимости).
Изменение существующего адаптера, предоставляющего сведения ФОИВ	10	Требуется согласование Заказчика	Запрос от Заказчика содержащий: 1. Название адаптера, предоставляющего сведения ФОИВ 2. Адрес электронного сервиса федерального уровня, зарегистрированный в РСМЭВ, соответствующий адаптеру 3. Причину изменения

<b>Вид запроса</b>	<b>Нормативное время выполнения запросов, не более рабочих дней</b>	<b>Согласование обращения</b>	<b>Форма подачи</b>
Удаление установленного адаптера предоставляющего сведения ФОИВ	10	Требуется согласование Заказчика	Запрос от Заказчика содержащий: 1. Название адаптера, предоставляющего сведения ФОИВ 2. Адрес электронного сервиса федерального уровня, зарегистрированный в РСМЭВ, соответствующий адаптеру 3. Причину удаления
Консультация по вопросам оказания данного Сервиса	10	Нет	Запрос от Заказчика

### **3.5.3. Риски оказания Сервиса**

В таблице приведены Сервисы, работоспособность или доступность которых может влиять на уровень обслуживания данного Сервиса. В случае, если ответственность за связанный сервис находится вне зоны ответственности Исполнителя, Заказчик обязан содействовать устраниению неисправности. В таком случае, Заказчик не может предъявить Исполнителю требования для перерасчета платежа за оказанный Сервис на время снижения уровня обслуживания связанного Сервиса.

*Таблица №4. Перечень связанных сервисов*

<b>Сервис</b>	<b>Наименование связанных сервисов</b>	<b>Ответственный за предоставление</b>
ЗКПД	Защищенный канал передачи данных	Заказчик
ОКПД	Открытый канал передачи данных	Заказчик
РСМЭВ	Региональная система межведомственного электронного взаимодействия	МКС
Оказание консультационной поддержки	Оказание консультационной поддержки	Исполнитель
СМЭВ	Система межведомственного электронного взаимодействия	МКС
СИР	Система исполнения регламентов	Исполнитель
С3	Электронный сервис ведомства, опубликованный в РСМЭВ	Заказчик

### **3.5.4. Отчетность**

#### **3.5.4.1. Правила учета**

Общие положения касательно регламентов регистрации обращений указаны в Требованиях к уровню обслуживания, оговоренных в пункте 3.8 данного Технического задания, Раздел «Процедура взаимодействия сторон при обработке Обращений».

Все обращения и статусы обработки должны регистрироваться в системе учета заявок Исполнителя, на основании которой готовятся отчеты по предоставлению Сервиса.

#### **3.5.4.2. Формы отчетов**

Обязательные для данного Сервиса отчеты указаны в Требованиях к уровню обслуживания,

оговоренных в пункте 3.8 данного Технического задания:

Таблица 2-2. Форма отчетной документации. Отчет по инцидентам за месяц.

### **3.6. Требования к сервису «Сведения для ФОИВ»**

#### **3.6.1. Общие требования к сервису**

##### **3.6.1.1. Наименование Сервиса**

Характеристика	Значение
Полное наименование Сервиса	Предоставления сведений для ФОИВ
Краткое наименование Сервиса	ПСФ

##### **3.6.1.2. Назначение Сервиса**

Сервис «ПСФ» должен обеспечивать возможность предоставления сведений РОИВ Краснодарского края для ФОИВ при оказании государственных услуг в электронном виде. Сведения предоставляются в соответствии с форматами электронных сервисов, разработанными ответственными за разработку этих форматов ФОИВ и утвержденными протоколами Правительственной комиссии или Подкомиссии.

##### **3.6.1.3. Функции Сервиса**

Для предоставления сервиса «ПСФ», обязательным условием является использование Краснодарским краем сервиса СИР.

Сервис «ПСФ» должен обеспечивать выполнение функций:

- эксплуатацию электронных сервисов, предоставляющих сведения для ФОИВ, в рамках перечня, соответствующего распоряжению Правительства Российской Федерации от 29 июня 2012 г. №1123-р, приведенному в Таблице 1;
- поддержку в актуальном состоянии электронных сервисов, предоставляющих сведения для ФОИВ, в соответствии с изменениями требований к указанным сервисам, утвержденными протоколами Правительственной комиссии или Подкомиссии на основании запросов от Краснодарского края и размещенными на официальном ресурсе reestr.210fz.ru.

*Таблица 1*

№	Электронный сервис
1	Сведения из реестра о безработных гражданах
2	Сведения о неполучении ежемесячного пособия по уходу за ребенком в органах социальной защиты населения по месту жительства отца, матери ребенка (для одного из родителей в соответствующих случаях), а также для лиц, фактически осуществляющих уход за ребенком вместо матери (отца, обоих родителей) ребенка, в случае, если отец (мать, оба родителя) ребенка не работает (не служит) либо обучается по очной форме обучения в образовательных учреждениях начального профессионального, среднего профессионального и высшего профессионального образования и учреждениях послевузовского профессионального образования
3	Заключение о привлечении и об использовании иностранных работников
4	Справка о получении пособия
5	Согласование маршрута транспортного средства осуществляющего перевозки крупногабаритных и(или) тяжеловесных грузов
6	Сведения из лицензии на право осуществления образовательной деятельности, выданной образовательному учреждению органами управления образованием субъектов Российской Федерации
7	Сведения о государственной аккредитации негосударственного образовательного учреждения, выданной образовательному учреждению органами управления образованием субъектов Российской Федерации
8	Сведения из разрешения на ввод в эксплуатацию объекта капитального строительства Сведения из разрешения на ввод в эксплуатацию объекта капитального строительства
9	Сведения из разрешения на строительство
10	Сведения, содержащиеся в акте освидетельствования проведения основных работ

	по строительству объекта индивидуального жилищного строительства (монтаж фундамента, возведение стен и кровли) или проведение работ по реконструкции объекта индивидуального жилищного строительства, в результате которых общая площадь жилого помещения (жилых помещений) реконструируемого объекта увеличивается не менее чем на учетную норму площади жилого помещения, устанавливаемую в соответствии с жилищным законодательством Российской Федерации
11	Сведения о договорах социального (коммерческого) найма жилого помещения
12	Решение органа местного самоуправления о переводе жилого помещения в нежилое, нежилого в жилое
13	Сведения из реестра похозяйственных книг
14	Документ, подтверждающий принадлежность земельного участка к определенной категории земель
15	Документ, подтверждающий установленное разрешенное использование земельного участка
16	Сведения о принадлежности имущества к государственной собственности субъекта Российской Федерации либо муниципальной собственности
17	Заключение органа местного самоуправления поселения или городского округа, подтверждающее, что создаваемый или созданный объект недвижимого имущества расположен в пределах границ земельного участка, предназначенного для ведения личного подсобного хозяйства
18	Копия договора о предоставлении рыбопромыслового участка для осуществления рыболовства
19	Согласование маршрута транспортного средства, осуществляющего перевозку опасных грузов
20	Выписка из домовой книги

### 3.6.2. Требования к уровню оказания Сервиса

Уровень оказания Услуги должен определяться качественными и количественными параметрами.

Количественные параметры (максимально допустимые) оказания Сервиса в месяц, при которых Исполнитель гарантирует соблюдение условий «Соглашения об уровне обслуживания», определены в Таблице №2:

*Таблица №2. Количественные параметры оказания услуги (на 1 субъект Российской Федерации).*

№ п/п	Условие/ограничение	Единица измерения	Параметр (макс. значение)
1	Количество сервисов для ФОИВ	шт.	20
2	Изменение существующего электронного сервиса, предоставляющего сведения для ФОИВ, перерегистрация (при необходимости) в РСМЭВ в месяц согласно Регламенту взаимодействия Участников информационного взаимодействия, Оператора единой системы межведомственного электронного взаимодействия и Оператора эксплуатации инфраструктуры электронного правительства при организации межведомственного взаимодействия с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия.	шт.	2
3	Количество консультаций, в месяц	шт.	10
4	Удаление установленного электронного сервиса,	шт.	10

	предоставляющего сведения для ФОИВ		
--	------------------------------------	--	--

Качественные параметры обработки запросов приведены в таблице № 3.

Таблица № 3. Нормативное время выполнения запросов.

Вид запроса	Максимальное допустимое время обработки запросов, в зависимости от приоритета			Согласование запроса	Форма подачи запроса
	1-го приоритета	2-го приоритета	3-го приоритета		
Инцидент по ИС	не более 8 часов с момента регистрации инцидента	не более 24 рабочих часов	не более 40 рабочих часов	Не требуется	Электронная почта

Параметры предоставления услуги приведены в таблице № 4.

Таблица № 4. Параметры предоставления услуги

Вид обращения	Максимальное допустимое время обработки обращений, в зависимости от приоритета, рабочих часов	Согласование обращения	Форма подачи обращения
Количество сервисов для ФОИВ	Не применимо		
Изменение существующего электронного сервиса, предоставляющего сведения для ФОИВ, перерегистрация (при необходимости) в РСМЭВ", в месяц.	не более 20 рабочих дней	Требуется согласование МКС	Запрос субъекта РФ, содержащий: 1. Наименование сведения 2. Адрес электронного сервиса маршрутизатора на федеральном уровне 3. Суть обращения
Количество консультаций, в месяц	не более 10 рабочих дней	Не требуется	Запрос от субъекта РФ через ЦПП
Удаление установленного электронного сервиса, предоставляющего сведения для ФОИВ	не более 15 рабочих дней	Требуется согласование МКС	Запрос субъекта РФ, содержащий: 1. Наименование сведения 2. Адрес электронного сервиса маршрутизатора на федеральном уровне 3. Суть обращения

### 3.6.3. Связанные сервисы

В таблице приведены Сервисы, работоспособность или доступность которых, могут влиять на уровень обслуживания данного Сервиса.

Таблица № 5. Связанные сервисы.

	<b>Наименование связанных сервисов</b>	<b>Ответственный за предоставление</b>
СМЭВ	Система межведомственного электронного взаимодействия	МКС
СЗ	Электронный сервис ведомства, опубликованный в РСМЭВ	Заказчик
СИР	Система исполнения регламентов	Исполнитель
Оказание консультационной поддержки	Оказание консультационной поддержки	Исполнитель

Приложение № 1.1.  
к Договору оказания Комплексного сервиса  
№\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2013 г.

## КАРТОЧКА СЕРВИСА «Система исполнения регламентов»

### 1. Общее описание Сервиса

#### 1.1. Наименование Сервиса

Характеристика	Значение
Краткое описание Сервиса	СИР
Полное наименование Сервиса	Система исполнения регламентов

#### 1.2. Назначение Сервиса

Сервис «СИР» предназначен для автоматизации исполнения административных регламентов предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронном виде.

#### 1.3. Функции Сервиса

Сервис «СИР» обеспечивает автоматизацию оказания государственных (муниципальных) услуг Организациями-участниками.

Требования и порядок работы с Сервисом «СИР» описаны в эксплуатационной документации на Сервис. Сервис «СИР» предназначен:

5. для автоматизации процессов оказания государственных (муниципальных) услуг в электронном виде на основе административных регламентов;
6. создания электронных сервисов;
7. предоставления периодической отчетности по формам, приведенным в карточке сервиса;
8. идентификация и авторизация пользователей.

#### 1.4. Состав сервиса

Исполнитель оказывает следующий перечень услуг:

№ п/п	Перечень услуг
1	Создание, изменение и удаление учетных записей пользователей СИР
2	Обеспечение работоспособного состояния СИР (ядра системы)
3	Поддержка в работоспособном состоянии технологических процессов оказания услуги
4	Техническая поддержка и консультирование
5	Удаление установленных государственных услуг, разработанных на базе СИР

#### 2. Уровень оказания Сервиса

Качественные параметры предоставления услуг приведены в «Соглашении об уровне обслуживания» Приложение № 2.

Качественные параметры (максимально допустимые) оказания Сервиса, при которых Исполнитель гарантирует соблюдение условий «Соглашения об уровне обслуживания», определены в Таблице 1-1.3:

Таблица 1-1.3

№ п/п	Условие/ограничение	Единица измерения	Параметр

№ п/п	Условие/ограничение	Единица измерения	Параметр
1	Количество зарегистрированных технологических процессов.	шт.	160
2*	Регистрация пользователей СИР (Типы запросов 1,2,3)	шт./месяц	200
3	Настройка сервиса СИР (Типы запросов 4,5,6)	шт.	20
4	Количество консультаций организаций-участников (Тип запросов 7)	шт./месяц	20

\*В качестве альтернативной аутентификации в СИР возможно использование логина и пароля ЕСИА.

## 2.1. Нормативное время выполнения запросов

Общий регламент выполнения запросов описан в Приложении №2 к данному Договору, Раздел 2 «Процедура взаимодействия сторон при обработке Обращений».

Таблица 2-1.3

№	Тип запроса	Нормативное время выполнения запросов, не более рабочих дней	Согласование обращения	Форма подачи
1	Регистрация нового пользователя СИР	5	Требуется согласование Заказчика	Заявка от Заказчика со списком пользователей содержащий: 4. ФИО 5. СНИЛС 6. E-mail 7. Телефон 8. Должность 9. Наименование ОГВ
2	Изменение прав доступа пользователя СИР	5	Требуется согласование Заказчика	Заявка от Заказчика со списком пользователей содержащий: 10. Логин 11. ФИО 12. Необходимые права
3	Удаление существующего пользователя	2	Требуется согласование Заказчика	Заявка от Заказчика с ФИО и логином удаляемого пользователя
4	Установка в продуктивную среду новых государственных услуг, переведенных в электронный вид на базе СИР.	5	Требуется согласование Заказчика	Запрос от заказчика содержащий: 1.Файл (ы), содержащие настройки услуги в СИР 2.ТЗ на перевод услуги в электронный вид 3.ПМИ с результатами тестирования работы услуги в СИР 4.Руководство пользователя (чиновника) по работе с услугой в СИР

<b>№</b>	<b>Тип запроса</b>	<b>Нормативное время выполнения запросов, не более рабочих дней</b>	<b>Согласование обращения</b>	<b>Форма подачи</b>
5	Переустановка государственных услуг, разработанных на базе СИР. Материалы для переустановки предоставляет Заказчик.	5	Требуется согласование заказчика	Запрос от заказчика содержащий: 1.Файл (ы), содержащие настройки услуги в СИР 2.ТЗ на доработку услуги 3.ПМИ с результатами тестирования работы услуги в СИР 4.Руководство пользователя (чиновника) по работе с услугой в СИР
6	Удаление установленных государственных услуг, разработанных на базе СИР	4	Требуется согласование Заказчика	Запрос от заказчика содержащий: Название услуги Список артефактов, которые необходимо удалить
7	Консультации организаций участников	10	Требуется согласование Заказчика	Запрос от заказчика

## 2.2. Шаблоны стандартных запросов на обслуживание

В целях эксплуатации государственных (муниципальных) услуг переведенных в электронный вид, в запросах типа 4 и 5 (Таблица 2-1.3) Заказчик предоставляет Исполнителю следующие документы:

- «Техническое Задание» на перевод услуг в электронный вид, оказываемых в электронном виде;
- «Программу и Методику Испытаний» приемки государственных (муниципальных) услуг оказываемых в электронном виде.

## 2.3. Риски оказания Сервиса

В таблице приведены Сервисы, работоспособность или доступность которых, влияют на уровень обслуживания данного Сервиса. Заказчик не может предъявить Исполнителю требования для перерасчета платежа за оказанный Сервис на время недоступности связанного Сервиса.

Таблица 3-1.3

<b>Код Сервиса</b>	<b>Наименование связанных сервисов</b>	<b>Ответственный за предоставление</b>
ЛК	Личный кабинет	МКС
ЕСИА	Единая система идентификации и аутентификации	МКС
ЕСМЭВ	Единая система межведомственного взаимодействия	МКС
РПГУ	Региональный портал государственных услуг	МКС
РСМЭВ	Региональная система межведомственного электронного взаимодействия	МКС

C3	Электронный сервис ведомства, зарегистрированный в РСМЭВ	Заказчик
Оказание консультационной поддержки	Оказание консультационной поддержки	Исполнитель

### 3. Отчетность

#### 3.1. Правила учета

Общие положения касательно регламентов регистрации обращений указаны в Приложении №2 к данному Договору, Раздел 2 «Процедура взаимодействия сторон при обработке Обращений».

Все обращения и статусы обработки регистрируются в системе учета заявок Исполнителя, на основании которой готовятся отчеты по предоставлению Сервиса.

#### 3.2. Формы отчетов

Обязательные для данного Сервиса отчеты указаны в Приложении №2 к данному Договору:

- Таблица 2-2. Форма отчетной документации. Отчет по инцидентам за месяц;

**От Заказчика:**

Подпись: \_\_\_\_\_

**Ф.И.О.:** Пулинец Сергей Николаевич

**Должность:** Директор Краснодарского филиала ОАО междугородной и международной электрической связи  
«Ростелеком»

М.П.

**От Исполнителя:**

Подпись: \_\_\_\_\_

**Ф.И.О.:** \_\_\_\_\_

**Должность:** \_\_\_\_\_

М.П.

Приложение № 1.2.  
к Договору оказания Комплексного сервиса  
№\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2013 г.

**КАРТОЧКА СЕРВИСА «Поддержка в актуальном состоянии программных решений, обеспечивающих организацию запросов и обмен сведениями между РОИВ (ОМСУ) и ОМСУ (РОИВ) при оказании государственных услуг в электронном виде и межведомственном электронном взаимодействии»**

**1. Общее описание Сервиса**  
**Наименование Сервиса**

Характеристика	Значение
Краткое наименование Сервиса	ПРМВ
Полное наименование Сервиса	Поддержка в актуальном состоянии программных решений, обеспечивающих организацию запросов и обмен сведениями между РОИВ (ОМСУ) и ОМСУ (РОИВ) при оказании государственных услуг в электронном виде и межведомственном электронном взаимодействии

**2. Назначение сервиса**

Сервис «ПРМВ» обеспечивает поддержку в актуальном состоянии программных решений, обеспечивающих организацию запросов и обмен сведениями между РОИВ (ОМСУ) и ОМСУ (РОИВ) при оказании государственных услуг в электронном виде и межведомственном электронном взаимодействии.

**2.1. Функции Сервиса**

Для предоставления сервиса ПРМВ, обязательным условием является использование Заказчиком Сервиса «СИР».

Сервис ПРМВ обеспечивает организацию запросов и обмен сведениями между РОИВ и ОМСУ Заказчика при оказании государственных услуг в электронном виде.

Доступ к сведениям РОИВ и ОМСУ обеспечивается с использованием реализованного в СИР программного решения (Универсальный Процесс, далее УП) к соответствующему электронному сервису, а также АРМа пользователя СИР.

Один Универсальный Процесс может обеспечивать обмен информацией по нескольким сведениями.

Состав сведений для Универсального Процесса при первоначальной разработке определяется в ЧТЗ, составленном на основе утвержденных ТКМВ.

Один Универсальный Процесс может содержать сведения, предоставляемые только одним конкретным РОИВ, либо несколькими ОМСУ (в том случае, если количество и состав предоставляемых всеми ОМСУ сведений идентичен).

АРМ пользователя предназначен для доступа к сведениям, предоставляемым УП через специальный интерфейс, с объединением сведений по услугам и ведомствам.

АРМ пользователя предназначен для доступа пользователей, предоставляющих сведения через специальный интерфейс.

### 3. Уровень оказания Сервиса

Уровень оказания Сервиса определяется качественными и количественными параметрами. Качественные параметры предоставления услуг приведены в «Соглашении об уровне обслуживания» Приложение №2.

Количественные параметры (максимально допустимые) оказания Сервиса в месяц, при которых Исполнитель гарантирует соблюдение условий «Соглашения об уровне обслуживания», определены в Таблице 1-1.6:

**Приложение №2. Таблица 1-1.6**

№ п/п	Условие/ограничение	Единица измерения	Параметр
1	Поддержка Универсальных Процессов, позволяющих реализовать обмен сведениями между РОИВ и ОМСУ, в рамках работ по настоящей Услуге	шт.	30
2	Поддержка АРМ пользователя	шт.	1
3	Удаление одного сведения, реализуемого с помощью существующего Универсального процесса	шт.	без ограничения
4	Количество консультаций	шт.	8

#### 3.1. Нормативное время выполнения запросов

Общий регламент выполнения запросов описан в Приложении №2 к данному Договору, Раздел 2.«Порядок взаимодействия при обработке Обращений».

Таблица 2-1.6

Вид запроса	Нормативное время выполнения запросов, не более рабочих дней	Согласование обращения	Форма подачи
Предоставление доступа к АРМу Пользователя	15 <sup>1</sup>	Требуется согласование Заказчика	Запрос от Заказчика содержащий: 3. Название Универсального Процесса, посредством которого предоставляется сведение 4. Название сведения, реализуемого с помощью Универсального процесса, к которому необходимо предоставить доступ
Удаление существующего сведения, реализуемого с помощью Универсального процесса	15	Требуется согласование Заказчика	Запрос от Заказчика содержащий: 3. Название Универсального Процесса, содержащего сведение 4. Название удаляемого сведения
Консультация по вопросам оказания данного Сервиса	10	Нет	Запрос от Заказчика

**1 – срок исполнения указан при условии готовности разработанного сведения РОИВ**

**или ОМСУ. В случае отсутствия рабочего сведения срок предоставления доступа составляет 15 рабочих дней с момента успешного тестирования в продуктивной среде разработанной версии Универсального Процесса.**

#### **4. Риски оказания Сервиса**

В таблице приведены Сервисы, работоспособность или доступность которых, влияют на уровень обслуживания данного Сервиса. В случае, если ответственность за связанный сервис находится вне зоны ответственности Исполнителя, Заказчик обязан содействовать устранению неисправности. В таком случае, Заказчик не может предъявить Исполнителю требования для перерасчета платежа за оказанный Сервис на время снижения уровня обслуживания связанных Сервисов.

Таблица 3-1.6

<b>Сервис</b>	<b>Наименование связанных сервисов</b>	<b>Ответственный за предоставление</b>
СМЭВ	Система межведомственного электронного взаимодействия	МКС
PCMЭВ	Региональная система межведомственного электронного взаимодействия	МКС
СЗ	Электронный сервис ведомства, опубликованный в PCMЭВ	Заказчик
Оказание консультационной поддержки	Оказание консультационной поддержки	Исполнитель
СИР	Система исполнения регламентов	Исполнитель

### **5. Отчетность**

#### **5.1. Правила учета**

Общие положения касательно регламентов регистрации обращений указаны в Приложении №2 к данному Договору, Раздел 2.«Порядок взаимодействия при обработке Обращений».

Все обращения и статусы обработки регистрируются в системе учета заявок Исполнителя, на основании которых готовятся отчеты по предоставлению Сервиса.

#### **5.2. Формы отчетов**

Обязательные для данного Сервиса отчеты указаны в Приложении №2 к данному Договору:  
Таблица 2-2. Форма отчетной документации. Отчет по инцидентам за месяц.

**От Заказчика:**

Подпись: \_\_\_\_\_

**Ф.И.О.:** Пулинец Сергей Николаевич

**Должность:** Директор Краснодарского филиала ОАО междугородной и международной электрической связи «Ростелеком»

М.П.

**От Исполнителя:**

Подпись: \_\_\_\_\_

**Ф.И.О.:** \_\_\_\_\_

**Должность:** \_\_\_\_\_

М.П.

Приложение № 1.3.  
к Договору оказания Комплексного сервиса  
№\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2013 г.

**КАРТОЧКА СЕРВИСА «Библиотека региональных адаптеров»**

**1. Общее описание Сервиса**  
**1.1. Наименование Сервиса**

Характеристика	Значение
Краткое наименование Сервиса	АРБ
Полное наименование Сервиса	Запрос сведений от ФОИВ

**1.2. Назначение Сервиса**

Вызов электронного сервиса ФОИВ предоставляющего сведения, должен осуществляться с помощью специализированного программного обеспечения – адаптера, к электронному сервису ФОИВ. Востребованные Краснодарским краем адаптеры объединены в библиотеку региональных адаптеров. Библиотека региональных адаптеров обеспечивает взаимодействие с опубликованными в РСМЭВ электронными сервисами ФОИВ, предоставляющие сведения и используемые для межведомственного взаимодействия при оказании государственных услуг региональными органами исполнительной власти и органами местного самоуправления Краснодарского края, согласно утвержденным ТКМВ. Библиотека региональных адаптеров не включает в себя адаптеры, к электронным сервисам ФОИВ, которые поставляются централизованно Министерством связи и массовых коммуникаций (далее МКС).

**1.3. Функции Сервиса**

Для предоставления сервиса, обязательным условием является использование Заказчиком Сервиса «СИР». Сервис поддерживает выполнение следующих функций:

А) Добавление нового адаптера в библиотеку.

При необходимости добавить новый адаптер в библиотеку, должны быть выполнены все условия приведенные ниже:

○Наличие заявки от Заказчика.

○Библиотека не содержит аналогичного адаптера

○Сервис ФОИВ по предоставлению сведения, к которому необходимо добавить адаптер, работоспособен в тестовой СМЭВ

○Документация, размещенная на официальном ресурсе <http://smev.gosuslugi.ru/portal/> по сервису, имеет достаточно информации для создания рабочего адаптера

○Сервис по предоставлению сведения, для доступа к которому необходимо добавить адаптер, работоспособен в продуктивной РСМЭВ

○Имеется подписанный протокол между Исполнителем и Заказчиком об успешном тестировании адаптера на тестовой среде (данное условие необходимо для ввода в промышленную эксплуатацию адаптера)

Адаптер становится доступен для использования в продуктиве в течение 30 рабочих дней с момента выполнения всех условий п.А)

Б) Обновление/актуализация адаптера в библиотеке.

При изменении требований к составу сведений или формату сервисов ФОИВ (опубликовании на технологическом портале СМЭВ), Исполнитель обязан в период действия Договора поддерживать в актуальном состоянии библиотеку региональных адаптеров для обеспечения бесперебойного межведомственного электронного взаимодействия. Для обновления адаптера из библиотеки должны быть выполнены все следующие предусловия:

- Наличие заявки от Заказчика
- Должна присутствовать обновленная документации по сервису, содержащей достаточно информации для обновления адаптера (на официальном ресурсе <http://smev.gosuslugi.ru/portal/>)
  - Сервис по предоставлению сведения, к которому необходимо добавить адаптер, работоспособен в тестовой СМЭВ
  - Сервис по предоставлению сведения, для доступа к которому необходимо добавить адаптер, работоспособен в продуктивной РСМЭВ

Обновленный Адаптер становится доступен для использования в продуктиве в течение 30 рабочих дней с момента выполнения всех условий п.Б)

Обновление библиотеки не должно приводить к прекращению осуществления межведомственного взаимодействия за исключением регламентных работ по изменению конфигурации библиотеки в промышленной среде. Срок регламентных работ не должен превышать одного рабочего дня.

В) Обработка запросов, касающихся работоспособности библиотеки региональных адаптеров.

#### 1.4. Состав сервиса

Исполнитель оказывает следующий перечень услуг:

№ п/п	Перечень услуг
1	Добавление новых адаптеров в библиотеку
2	Обновление/актуализация адаптеров в библиотеке
3	Восстановление работоспособности адаптеров в случае сбоев (анализ и устранение инцидентов)
4	Настройка обновленной версии адаптеров с настройкой под каждый РОИВ/ОМСУ Получатель
5	Настройка и внесение изменений в систему разграничения доступа пользователей адаптеров для РОИВ и ОМСУ
6	Консультирование специалистов Заказчика по вопросам функционирования библиотеки адаптеров, а также удаленное консультирование по вопросам работоспособности

## 2. Уровень оказания Сервиса

Качественные параметры предоставления услуг приведены в «Соглашении об уровне обслуживания» (Приложение № 2 к Договору).

Количественные параметры (максимально допустимые) оказания Сервиса в месяц, при которых Исполнитель гарантирует соблюдение условий «Соглашения об уровне обслуживания», определены в Таблице №2.

*Таблица №2. Количественные параметры оказания Сервиса*

№ п/п	Условие/ограничение	Единица измерения	Параметр
1	Максимальное количество возможных добавлений новых адаптеров в библиотеку	шт./год	70

№ п/п	Условие/ограничение	Единица измерения	Параметр
2*	Добавление нового адаптера в библиотеку	шт./месяц	6
3**	Изменение существующего адаптера предоставляющего сведения ФОИВ	шт./месяц	10
4	Удаление доступа к адаптеру предоставляющего сведения ФОИВ	шт./месяц	10
5	Количество консультаций	шт./месяц	20

\* Необходимо выполнение условий п.1.3 А)

\*\* Необходимо выполнение условий п.1.3. Б)

### 1.1. Нормативное время выполнения запросов

Общий регламент выполнения запросов описан в Приложении №2 к данному Договору, Раздел 2 «Процедура взаимодействия сторон при обработке Обращений». Нормативное время выполнения запросов указано в Таблице №3.

**Таблица 3.** Нормативное время выполнения запросов

Вид запроса	Нормативное время выполнения запросов, не более рабочих дней	Согласование обращения	Форма подачи
Включение в библиотеку нового адаптера, предоставляющего сведение ФОИВ	10	Требуется согласование Заказчика	Запрос от Заказчика содержащий: 4. Официальное название сведения, которое предоставляет ФОИВ 5. Адрес электронного сервиса федерального уровня, зарегистрированный в РСМЭВ, который предоставляет соответствующее сведение ФОИВ 6. Подтверждение наличия доступа ИС РОИВ/ОМСУ к данному сведению в ИС ФОИВ (при необходимости).

<b>Вид запроса</b>	<b>Нормативное время выполнения запросов, не более рабочих дней</b>	<b>Согласование обращения</b>	<b>Форма подачи</b>
Изменение существующего адаптера предоставляющего сведения ФОИВ	10	Требуется согласование Заказчика	Запрос от Заказчика содержащий: 4. Название адаптера, предоставляющего сведения ФОИВ 5. Адрес электронного сервиса федерального уровня, зарегистрированный в РСМЭВ, соответствующий адаптеру 6. Причину изменения
Удаление установленного адаптера предоставляющего сведения ФОИВ	10	Требуется согласование Заказчика	Запрос от Заказчика содержащий: 1. Название адаптера, предоставляющего сведения ФОИВ 2. Адрес электронного сервиса федерального уровня, зарегистрированный в РСМЭВ, соответствующий адаптеру 3. Причину удаления
Консультация по вопросам оказания данного Сервиса	10	Нет	Запрос от Заказчика

### 3. Риски оказания Сервиса

В таблице приведены Сервисы, работоспособность или доступность которых, влияют на уровень обслуживания данного Сервиса. В случае, если ответственность за связанный сервис находится вне зоны ответственности Исполнителя, Заказчик обязан содействовать устранению неисправности. В таком случае, Заказчик не может предъявить Исполнителю требования для перерасчета платежа за оказанный Сервис на время снижения уровня обслуживания связанного Сервиса.

*Таблица №4. Перечень связанных сервисов*

<b>Сервис</b>	<b>Наименование связанных сервисов</b>	<b>Ответственный за предоставление</b>
ЗКПД	Защищенный канал передачи данных	МКС
ОКПД	Открытый канал передачи данных	Заказчик
РСМЭВ	Региональная система межведомственного электронного взаимодействия	МКС
Оказание консультационной поддержки	Оказание консультационной поддержки	Исполнитель

СМЭВ	Система межведомственного электронного взаимодействия	МКС
СИР	Система исполнения регламентов	Исполнитель
СЗ	Электронный сервис ведомства, опубликованный в РСМЭВ	Заказчик

#### **4. Отчетность**

##### **4.1. Правила учета**

Общие положения касательно регламентов регистрации обращений указаны в Приложении №2 к данному Договору, Раздел 2 «Процедура взаимодействия сторон при обработке Обращений».

Все обращения и статусы обработки регистрируются в системе учета заявок Исполнителя, на основании которой готовятся отчеты по предоставлению Сервиса.

##### **4.2. Формы отчетов**

Обязательные для данного Сервиса отчеты указаны в Приложении №2 к данному Договору:

Таблица 2-2. Форма отчетной документации. Отчет по инцидентам за месяц.

**От Заказчика:**

Подпись: \_\_\_\_\_

**Ф.И.О.:** Пулинец Сергей Николаевич

**Должность:** Директор Краснодарского филиала ОАО междугородной и международной электрической связи  
«Ростелеком»

М.П.

**От Исполнителя:**

Подпись: \_\_\_\_\_

**Ф.И.О.:** \_\_\_\_\_

**Должность:** \_\_\_\_\_

М.П.

Приложение № 1.4.  
к Договору оказания Комплексного сервиса  
№\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2013 г.

### КАРТОЧКА СЕРВИСА «Сведения для ФОИВ»

#### 1. Общее описание сервиса

##### 1.1. Наименование Сервиса

Характеристика	Значение
Полное наименование Сервиса	Предоставления сведений для ФОИВ
Краткое наименование Сервиса	ПСФ

##### 1.2. Назначение Сервиса

Сервис «ПСФ» обеспечивает возможность предоставления сведений РОИВ Краснодарского края для ФОИВ при оказании государственных услуг в электронном виде. Сведения предоставляются в соответствии с форматами электронных сервисов, разработанными ответственными за разработку этих форматов ФОИВ и утвержденными протоколами Правительственной комиссии или Подкомиссии.

##### 1.3. Функции Сервиса

Для предоставления сервиса «ПСФ», обязательным условием является использование Краснодарским краем сервиса СИР.

Сервис «ПСФ» обеспечивает выполнение функций:

- эксплуатацию электронных сервисов, предоставляющих сведения для ФОИВ, в рамках перечня, соответствующего распоряжению Правительства Российской Федерации от 29 июня 2012 г. №1123-р, приведенному в Таблице 1;

- поддержку в актуальном состоянии электронных сервисов, предоставляющих сведения для ФОИВ, в соответствии с изменениями требований к указанным сервисам, утвержденными протоколами Правительственной комиссии или Подкомиссии на основании запросов от Краснодарского края и размещенными на официальном ресурсе [reestr.210fz.ru](http://reestr.210fz.ru).

Таблица 1

№	Электронный сервис
1	Сведения из реестра о безработных гражданах
2	Сведения о неполучении ежемесячного пособия по уходу за ребенком в органах социальной защиты населения по месту жительства отца, матери ребенка (для одного из родителей в соответствующих случаях), а также для лиц, фактически осуществляющих уход за ребенком вместо матери (отца, обоих родителей) ребенка, в случае, если отец (мать, оба родителя) ребенка не работает (не служит) либо обучается по очной форме обучения в образовательных учреждениях начального профессионального, среднего профессионального и высшего профессионального образования и учреждениях послевузовского профессионального образования
3	Заключение о привлечении и об использовании иностранных работников
4	Справка о получении пособия
5	Согласование маршрута транспортного средства осуществляющего перевозки крупногабаритных и(или) тяжеловесных грузов
6	Сведения из лицензии на право осуществления образовательной деятельности, выданной образовательному учреждению органами управления образованием субъектов Российской Федерации
7	Сведения о государственной аккредитации негосударственного образовательного учреждения, выданной образовательному учреждению органами управления образованием субъектов Российской Федерации
8	Сведения из разрешения на ввод в эксплуатацию объекта капитального строительства Сведения из разрешения на ввод в эксплуатацию объекта капитального строительства

9	Сведения из разрешения на строительство
10	Сведения, содержащиеся в акте освидетельствования проведения основных работ по строительству объекта индивидуального жилищного строительства (монтаж фундамента, возведение стен и кровли) или проведение работ по реконструкции объекта индивидуального жилищного строительства, в результате которых общая площадь жилого помещения (жилых помещений) реконструируемого объекта увеличивается не менее чем на учетную норму площади жилого помещения, устанавливаемую в соответствии с жилищным законодательством Российской Федерации
11	Сведения о договорах социального (коммерческого) найма жилого помещения
12	Решение органа местного самоуправления о переводе жилого помещения в нежилое, нежилого в жилое
13	Сведения из реестра похозяйственных книг
14	Документ, подтверждающий принадлежность земельного участка к определенной категории земель
15	Документ, подтверждающий установленное разрешенное использование земельного участка
16	Сведения о принадлежности имущества к государственной собственности субъекта Российской Федерации либо муниципальной собственности
17	Заключение органа местного самоуправления поселения или городского округа, подтверждающее, что создаваемый или созданный объект недвижимого имущества расположен в пределах границ земельного участка, предназначенного для ведения личного подсобного хозяйства
18	Копия договора о предоставлении рыбопромыслового участка для осуществления рыболовства
19	Согласование маршрута транспортного средства, осуществляющего перевозку опасных грузов
20	Выписка из домовой книги

#### 1.4. Уровень оказания Сервиса

Уровень оказания Услуги определяется качественными и количественными параметрами.

Количественные параметры (максимально допустимые) оказания Сервиса в месяц, при которых Исполнитель гарантирует соблюдение условий «Соглашения об уровне обслуживания», определены в Таблице №2:

Таблица № 2.  
Количественные параметры оказания услуги (на 1 субъект Российской Федерации).

№ п/п	Условие/ограничение	Единица измерения	Параметр (макс. значение)
1	Количество сервисов для ФОИВ	шт.	20
2	Изменение существующего электронного сервиса, предоставляющего сведения для ФОИВ, перерегистрация (при необходимости) в РСМЭВ, в месяц согласно Регламенту взаимодействия Участников информационного взаимодействия, Оператора единой системы межведомственного электронного взаимодействия и Оператора эксплуатации инфраструктуры электронного правительства при организации межведомственного взаимодействия с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия.	шт.	2

3	Количество консультаций, в месяц	шт.	10
4	Удаление установленного электронного сервиса, предоставляющего сведения для ФОИВ	шт.	10

Качественные параметры обработки запросов приведены в таблице № 3

Таблица № 3 Нормативное время выполнения запросов

Вид запроса	Максимальное допустимое время обработки запросов, в зависимости от приоритета			Согласование запроса	Форма подачи запроса
	1-го приоритета	2-го приоритета	3-го приоритета		
Инцидент по ИС	не более 8 часов с момента регистрации инцидента	не более 24 рабочих часов	не более 40 рабочих часов	Не требуется	Электронная почта

Параметры предоставления услуги приведены в таблице № 4.

Таблица № 4. Параметры предоставления услуги

Вид обращения	Максимальное допустимое время обработки обращений, в зависимости от приоритета, рабочих часов	Согласование обращения	Форма подачи обращения
Количество сервисов для ФОИВ	Не применимо		
Изменение существующего электронного сервиса, предоставляющего сведения для ФОИВ, перерегистрация (при необходимости) в РСМЭВ, в месяц.	не более 20 рабочих дней	Требуется согласование МКС	Запрос субъекта РФ, содержащий: 1. Наименование сведения 2. Адрес электронного сервиса маршрутизатора на федеральном уровне 3. Суть обращения
Количество консультаций, в месяц	не более 10 рабочих дней	Не требуется	Запрос от субъекта РФ через ЦПП
Удаление установленного электронного сервиса, предоставляющего сведения для ФОИВ	не более 15 рабочих дней	Требуется согласование МКС	Запрос субъекта РФ, содержащий: 1. Наименование сведения

			2. Адрес электронного сервиса маршрутизатора на федеральном уровне 3. Суть обращения
--	--	--	--

### 1.5. Связанные сервисы

В таблице приведены Сервисы, работоспособность или доступность которых, влияют на уровень обслуживания данного Сервиса.

Таблица № 5. Связанные сервисы.

	Наименование связанных сервисов	Ответственный за предоставление
СМЭВ	Система межведомственного электронного взаимодействия	МКС
СЗ	Электронный сервис ведомства, опубликованный в РСМЭВ	Заказчик
СИР	Система исполнения регламентов	Исполнитель
Оказание консультационной поддержки	Оказание консультационной поддержки	Исполнитель

**От Заказчика:**

Подпись: \_\_\_\_\_

**Ф.И.О.:** Пулинец Сергей Николаевич

**Должность:** Директор Краснодарского филиала ОАО междугородной и международной электрической связи «Ростелеком»

М.П.

**От Исполнителя:**

Подпись: \_\_\_\_\_

**Ф.И.О.:** \_\_\_\_\_

**Должность:** \_\_\_\_\_

М.П.

Приложение № 2  
к Договору оказания Комплексного сервиса  
№\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2013 г.

**СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Настоящее Соглашение об уровне обслуживания (далее – «Соглашение») между \_\_\_\_\_ (далее – «Исполнитель») и Открытым акционерным обществом междугородной и международной электрической связи «Ростелеком» (далее – «Заказчик») определяет набор гарантируемых параметров качества Комплексного сервиса и устанавливает для них соответствующие гарантируемые пороговые значения, условия дающие право Заказчику на получение перерасчета, а также описывает процедуры, связанные с устранением неисправностей, проведением плановых и неотложных ремонтных работ и сервисной поддержкой.

**1. Параметры оказания Комплексного сервиса**

В данной таблице приведены параметры оказания сервисов, входящих в состав Комплексного сервиса. В случае, если параметры оказания какого-либо сервиса, отличаются, об этом должно быть указано в соответствующей карточке Сервиса.

<b>Временной режим доступности Сервиса</b>	круглосуточно (24x7)
<b>Временной режим регистрации обращений</b>	круглосуточно (24x7)
<b>Временной режим устранения инцидентов 1-го приоритета</b>	круглосуточно (24x7)
<b>Временной режим устранения инцидентов и обработки обращений других приоритетов</b>	с 090:00 до 18:00 часов (местное время Заказчика) ежедневно по рабочим дням
<b>Временной интервал проведения регламентных работ</b>	Для проведения плановых работ, имеющих риск возникновения инцидентов, выделяется технологическое окно с 18:00 до 07:00 следующего дня (местное время Заказчика)
<b>Минимальное время уведомления о регламентных работах</b>	8 рабочих часов
<b>Минимальное время уведомления о неотложных ремонтных работах</b>	2 часа
<b>Период отчетности</b>	1 календарный месяц
<b>Сроки периодической отчетности</b>	До конца 10 рабочего дня после окончания календарного месяца
<b>Нормативное время устранения инцидента 1-го приоритета</b>	8 рабочих часов*
<b>Нормативное время устранения инцидента 2-го приоритета</b>	24 рабочих часа
<b>Нормативное время устранения инцидента 3-го приоритета</b>	40 рабочих часов
<b>Периодичность информирования о работах по устранению инцидента 1-го приоритета</b>	по факту устранения и по требованию Заказчика
<b>Периодичность информирования о работах по устранению инцидента 2-го приоритета</b>	по факту устранения инцидента
<b>Периодичность информирования о работах по устранению инцидента 3-го приоритета</b>	по факту устранения инцидента

<b>Временной режим доступности e-mail (прием и регистрация обращений)</b>	круглосуточно (24x7)
<b>Информирование о регистрации обращения по e-mail с указанием присвоенного идентификатора</b>	круглосуточно (24x7), в течение 1 часа с момента регистрации обращения
<b>Информирование о статусе обработки зарегистрированного обращения по запросу</b>	круглосуточно (24x7), в течение 4 часов с момента поступления запроса
<b>Осуществление запросов информации у Заявителей и Организаций-участников в ходе обработки зарегистрированного обращения</b>	круглосуточно (24x7), в течение 2 часов с момента поступления запроса на уточнение информации
<b>Информирование Заявителей и Организаций-участников о решении зарегистрированного обращения по факту решения;</b>	круглосуточно (24x7), в течение 1 часа с момента решения обращения
<b>Гарантированный уровень доступности Сервиса в месяц</b>	98,0%

\* - В случае необходимости замены Заказчиком оборудования время устранения инцидента – не более 3 рабочих дней с даты замены.

#### **a. Процедура взаимодействия сторон при обработке Обращений**

##### **i. Язык**

Обмен информацией между Заказчиком и Исполнителем в отношении составления отчетов о неисправностях осуществляется на русском языке.

##### **ii. Порядок взаимодействия при обработке Обращений**

Исполнитель обеспечивает техническую поддержку Комплексного сервиса: прием Обращений, их обработку и подготовку ответов на них в соответствии с данным Приложением и Карточками Сервисов. Сторонами также может быть совместно принят Регламент технической поддержки Комплексного сервиса, более подробно описывающий взаимодействие участников процесса технической поддержки.

##### **iii. Взаимодействие Сторон при обработке Обращений**

Обращения подразделяются на следующие типы:

- Инцидент (недоступность отдельных Сервисов или существенное отклонение качественных параметров Сервиса от параметров, установленных настоящим Договором);
- Заявка на изменение (внесение изменений в Сервисы, предусмотренные карточкой Сервиса);
- Заявка на консультацию.

Обращения подаются следующими участниками процесса технической поддержки:

<b>Тип обращения</b>	<b>Инициатор Обращения</b>
Инцидент, Заявка на консультацию	Заказчик, Пользователи сервиса
Заявка на изменение	Заказчик

На основании зарегистрированных в СКУФ обращений служба технической поддержки Исполнителя осуществляет: устранение Инцидентов, подготовку ответов на Обращения, подготовку информации о ходе разрешения Обращений. Типовые параметры устранения Инцидентов и информирования о ходе разрешения описаны в Разделе 1 «Параметры оказания Комплексного сервиса» данного Приложения.

В случае несогласия Инициатора с результатами обработки Обращения или претензией по качеству, Инициатор должен сообщить об этом в течение 24 рабочих часов с момента завершения обработки Обращения, после чего существующее Обращение открывается

заново, и его обработка продолжается. В случае отсутствия ответа Инициатора о несогласии по истечении 24 рабочих часов с момента завершения обработки Обращения, Обращения считается закрытым и открытию заново не подлежит.

**iv. Взаимодействие при обработке обращений (Запросов и Инцидентов), зависимых от Заказчика или Организаций-участников.**

Устранение неисправности не может быть выполнено Исполнителем, если часть работ (ответственности) находится в зоне ответственности Заказчика или Организаций-участников. Примерами таких случаев являются:

1. Устранение неисправности, находящейся в зоне ответственности Заказчика, либо Организации-участника, если таковая выявлена Исполнителем в результате диагностики;

2. Требуется действие со стороны Заказчика, либо Организации-участника, указанное в регламенте Карточки Сервиса, вплоть до выполнения данного действия Заказчиком, либо Организацией-участником. Заказчик или Организация-участник должны быть уведомлены о том, что работы приостановлены до выполнения необходимого действия;

3. Заказчику, либо Организации-участнику был отправлен запрос на получение дополнительной информации, с момента уведомления Заказчика (Организации-участника) вплоть до предоставления таковой Заказчиком, либо Организацией-участником;

4. В случае, если Исполнителю для устранения неисправности или получения дополнительной информации, находящейся в зоне ответственности Заказчика или Организации-участника, необходимо осуществить выезд на место расположения оборудования, вплоть до момента прибытия на место расположения;

5. Исполнителю необходимо провести мероприятия по доработке программного кода информационной системы, вплоть до получения устраняющего дефект патча от разработчиков информационной системы, включая разработчиков информационных систем, входящих в состав РИЭП.

О факте приостановки работ по вышеуказанным причинам Исполнитель информирует Инициатора по электронной почте с указанием подтверждающих фактов нахождения неисправности в зоне ответственности Заказчика или Организации-участника и о предпринятых действиях по получению информации от представителей Заказчика или Организации-участника.

Исполнитель передает соответствующее уведомление Инициатору. В информационном уведомлении должна содержаться следующая информация:

- регистрационный номер Обращения;
- описание Обращения;
- предполагаемая причина возникновения Запроса или Инцидента;
- результаты диагностики Исполнителем.

В случаях, представленных в данном пункте, время приостановки работ не входит в учет продолжительности обработки Обращений. При неполноте или некорректности документации, представленной Заказчиком для исполнения Обращения, срок исполнения Обращения исчисляется с момента предоставления Заказчиком полной и корректной документации.

**v. Порядок эскалации**

Эскалация проводится в случае, если Заказчик не удовлетворен действиями Исполнителя в части выполнения условий обработки Обращений (Запросов и Инцидентов). В данном случае, Заказчик имеет право инициировать действия по разрешению ситуации, согласно таблице эскалации, начиная с уровня 3:

Таблица 2-1 Порядок эскалации

Уровень эскалации	Ответственный за принятие решения со стороны Исполнителя	Ответственный за принятие решения со стороны Заказчика
1		

<b>Уровень эскалации</b>	<b>Ответственный за принятие решения со стороны Исполнителя</b>	<b>Ответственный за принятие решения со стороны Заказчика</b>
	(указать контакты – ФИО, Телефон, e-mail)	
2	(указать контакты – ФИО, Телефон, e-mail)	
3	(указать контакты – ФИО, Телефон, e-mail)	

Допускается также привлечение к участию в разрешении ситуации других сотрудников Заказчика и Исполнителя после согласования Сторон. Заказчик имеет право эскалировать устранение причин невыполнения Соглашения на следующий уровень в случае, если запланированные на предыдущем уровне меры не дают результатов по истечению установленных сроков.

#### **vi. Приоритеты инцидентов**

Востановление доступности Комплексного сервиса производится при обработке Инцидентов.

Исполнитель определяет Инциденты по следующим приоритетам:

**1-го приоритета** - отклонение от нормального уровня предоставления Комплексного сервиса, выражающееся в невозможности использования Комплексного сервиса в целом или 50% и более Функций Комплексного сервиса продолжительностью более 15 минут или более 1 раза за 1 час.

**2-го приоритета** - отклонение от нормального уровня качества оказания Комплексного сервиса, выражающееся в невозможности использования Комплексного сервиса, подвергшихся воздействию инцидента, для более 10% и менее 50% Функций Комплексного сервиса, оказывающие влияние на возможность получения и предоставления услуг на ЕПГУ/РПГУ в электронной форме Заявителями и организациям-участникам;

**3-го приоритета** - отклонение от нормального уровня качества оказания Комплексного сервиса, выражающееся в невозможности использования 10% и менее Функций Комплексного сервиса, а также невозможность использования одной функций и функций контроля, отчетности, мониторинга и статистики по использованию Комплексного сервиса.

Устранение Инцидентов осуществляется Исполнителем в соответствии с нормативным временем устранения Инцидентов, соответствующего приоритета.

Типовые параметры нормативного времени устранения инцидента и периодичности информирования Заказчика о работах по устранению инцидента от степени воздействия инцидента указаны в таблице Разделе 1. «Параметры оказания Комплексного сервиса» данного Приложения. К ним относятся следующие параметры:

- «Нормативное время устранения инцидента» для каждого приоритета инцидента;
- «Периодичность информирования Заказчика о работах по устранению инцидента» для каждого приоритета инцидента.

Типовые параметры (Раздел 1. «Параметры оказания » данного Приложения) являются целевыми при разработке новых Сервисов и могут быть изменены в зависимости от требований и условий использования Комплексного сервиса. В Карточках Сервисов могут быть указаны другие параметры для Сервиса. Сведения, указанные в Карточках Сервисов имеют приоритет относительно типовых, указанных в данном пункте.

#### **b. Формы отчетов**

Исполнитель формирует и предоставляет отчеты в соответствии со сроками и периодом отчетности, оговоренной в разделе 1. «Параметры оказания » данного Приложения.

##### **i. Форма отчетной документации. Отчет по инцидентам.**

Данный отчет является типовым для большинства сервисов Комплексного сервиса. В карточке каждого сервиса Комплексного сервиса необходимо указать наличие данного отчета по Сервису в разделе «Форма отчетов». Данный отчет не предоставляется, если в

карточке Сервиса отсутствует требование его подготовки или предусмотрена другая форма отчета по инцидентам.

Таблица 2-2. Форма отчетной документации. Отчет по инцидентам за **месяц**

<b>№</b>	<b>Код сервиса</b>	<b>Идентификат ор обращения</b>	<b>Тема</b>	<b>Приоритет</b>	<b>Статус</b>	<b>Время создания</b>	<b>Время решения</b>	<b>Отклонение от SLA</b>	<b>Время недоступности сервиса (если применимо)</b>
	СИР								
	ПРМВ								
	АРБ								
	ПСФ								

#### 4.1. Обозначения, используемые для расчета оценки качества оказания Комплексного сервиса в месяц

Для каждого Сервиса, входящего в состав Комплексного сервиса, определяется интегральный показатель уровня качества. Общая методика расчета интегрального показателя уровня качества дана в данном приложении.

Данная методика расчета интегрального показателя уровня качества определена для всех сервисов, входящих в состав Комплексного сервиса, если в соответствующей карточке сервиса не определена другая методика.

Исходные данные для расчета:

Таблица 2-3 Исходные данные для расчета

<b>Код пок.</b>	<b>Наименование показателя</b>	<b>Ед. измер.</b>
A1	Время недоступности Сервиса,	часов
A2	Общее количество часов в месяц	часов
B1	Количество просроченных инцидентов 1 приоритета, из числа закрытых в месяц	единиц
B2	Общее количество инцидентов 1 приоритета, закрытых в месяц	единиц
C1	Количество просроченных инцидентов 2 приоритета, из числа закрытых в месяц	единиц
C1	Общее количество инцидентов 2 приоритета, закрытых в месяц	единиц
D1	Количество просроченных инцидентов 3 приоритета, из числа закрытых в месяц	единиц
D2	Общее количество инцидентов 3 приоритета, закрытых в месяц	единиц

Примечание: Исходные данные для расчета: берутся из отчета по инцидентам за месяц для данного Сервиса

Параметры, используемы для расчета интегрального показателя качества

*i* - **Порядковый номер показателя**, допустимые значения  $0 \leq i \leq N$  , где N – общее количество показателей качества для одного Сервиса РИЭП.

$P_{proc}$  - в зависимости от типа показателя принимает значения A1;B1;C1;D1 (см. Таб. 2-5);

$P_{общ}$  - в зависимости от типа показателя принимает значения A2;B2;C2;D2 (см. Таб. 2-5)

$$K_i = 1 - \frac{P_{\text{нproc}}}{P_{\text{общ}}} - \text{Относительный показатель}$$

$Q_i$  - **Весовой коэффициент показателя** – доля показателя в интегральном показателе  
 (значения даны в Табл. 2-5),  
 причем  $0 < Q_i \leq 1$ ,  $\sum_{i=1}^{i=N} Q_i = 1$

$K_{Qi} = K_i * Q_i$  - **Взвешенное значение показателя** – часть показателя  $i$  в интегральном показателе.

$$K = \sum_{i=1}^N (K_i * Q_i) = \sum_{i=1}^N K_{Qi} - \text{Интегральный показатель уровня качества оказания}$$

**Сервиса** – величина, используемая для оценки качества Сервиса и начисления штрафов. Диапазон допустимых значений:  $0 < K \leq 1$ .

Расчет интегрального показателя качества оказания Сервиса производится Исполнителем и предоставляется вместе с Актом о выполненных работах и периодическими отчетами по сервису.

Таблица 2-4 Расчет интегрального показателя качества оказания Сервиса

Наименование показателя, единица измерения	Значение показателя $P_{\text{нproc}}$	Значение показателя $P_{\text{общ}}$	Относительный показатель $K_i = 1 - \frac{P_{\text{нproc}}}{P_{\text{общ}}}$	Весовой коэффициент показателя $Q_i$	Взвешенное значение показателя $K_{Qi}$
Уровень доступности Сервиса	A1	A2	1-A1/A2	0.4	(1-A1/A2)*0,4
Устранение инцидентов <sup>1</sup> 1-го приоритета	B1	B2	1-B1/B2	0.3	(1-B1/B2)*0,3
Устранение инцидентов 2-го приоритета	C1	C2	1-C1/C2	0.2	(1-C1/C2)*0,2
Устранение инцидентов 3-го приоритета	D1	D2	1-D1/D2	0.1	(1-D1/D2)*0,1
Интегральный показатель уровня качества					

Если Интегральный показатель качества Сервиса соответствует значениям, указанным в таблице 2-5, то Заказчик имеет право на проведение перерасчета за некачественное оказание данного Сервиса.

Расчет штрафных санкций производится Заказчиком по каждому Сервису отдельно, исходя из данных Таблицы 2-5

Таблица 2-5 Расчет размера штрафов

Значение Интегрального показателя уровня качества	Штраф, в % от плановой стоимости Сервиса за месяц	Плановая стоимость оказания Сервиса в Отчетном периоде, руб. без НДС	Размер штрафа, руб. без НДС
$0.85 \leq K < 0.9$	1		

$0.75 \leq K < 0.84$	5		
$0 \leq K < 0.74$	10		

Общая сумма штрафных санкций по всему Комплексному сервису в целом равна сумме штрафных санкций по каждому входящему в него Сервису, но не более 10% (десять процентов) ежемесячных платежей за месяц, в котором была оказана соответствующая Услуга Сервиса.

Фактическая стоимость оказания Комплексного сервиса за месяц уменьшается на общую сумму штрафных санкций

#### **с. Плановые и неотложные ремонтные работы**

##### **i. Порядок взаимодействия при проведении плановых регламентных работ, выполняемых Исполнителем или Заказчиком**

Регламентное обслуживание, не связанное с риском возникновения инцидентов производиться в любое время по усмотрению Исполнителем или Заказчиком. Стороны не уведомляют друг друга о таких регламентных работах.

##### **ii. Неотложные ремонтные работы, проводимые Исполнителем, Заказчиком или Организацией-Участником**

Неотложные ремонтные работы проводятся, когда фиксируются прерывания в оказании Комплексного сервиса, существенные ухудшения параметров качества или отклонения от штатного режима работы, которые могут в дальнейшем привести к Инцидентам 1-го приоритета. Стороны обязуются уведомлять друг друга о проведении неотложных ремонтных работ, находящихся в их зоне ответственности, согласно параметру «Минимальное время уведомления о неотложных ремонтных работах» Раздела 1. «Параметры оказания » данного Приложения.

В уведомлении, указывается:

- время, дата и продолжительность проведения плановых регламентных работ;
- предполагаемая продолжительность недоступности Комплексного сервиса или ее составляющих.
- контактные данные лица, ответственного за предоставление информации о проводимых работах.

#### **d. Консультирование Участников**

Консультирование Участников осуществляется в рабочие дни с 09:00 до 18:00 местного времени. Исполнитель обеспечивает консультирование по следующим темам:

- разъяснения или предоставление дополнительной по отношению к опубликованной в документации информации по вопросам эксплуатации Комплексного сервиса;
- консультирование по вопросам функционирования компонентов Комплексного сервиса;
- запросы статистической информации со стороны МКС. Обрабатываются все запросы, кроме тех, по которым нет технической возможности предоставить статистическую информацию Исполнитель предоставляет ответ на Запрос в срок до 10 рабочих дней.

При подготовке ответов на Запросы Исполнитель может включать в ответы ссылки на документацию переданную Заказчику. В карточке Сервиса может быть определен другой или дополнительный регламент консультирования по соответствующему сервису.

#### **е. Возможные технические ограничения – риски Комплексного сервиса**

### **i. Условия предоставления Комплексного сервиса и ограничения**

В случае нарушения ограничений, перечисленных в таблице ниже, Исполнитель не несет ответственности за гарантированные значения параметров оказания Комплексного сервиса касательно обработки обращений.

Таблица 2-5. Условия предоставления Комплексного сервиса и ограничения

<b>№ п/п</b>	<b>Условие/ограничение</b>	<b>Параметр</b>
2	Максимальное количество обращений (за календарный месяц) по e-mail	<=250

**От Заказчика:**

Подпись: \_\_\_\_\_

**Ф.И.О.:** Пулинец Сергей Николаевич

**Должность:** Директор Краснодарского филиала ОАО междугородной и международной электрической связи «Ростелеком»

М.П.

**От Исполнителя:**

Подпись: \_\_\_\_\_

**Ф.И.О.:** \_\_\_\_\_

**Должность:** \_\_\_\_\_

М.П.

Приложение № 3  
к Договору оказания Комплексного сервиса  
№\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2013 г.

**Начало формы Акта сдачи-приемки оказанных Услуг**

**АКТ СДАЧИ-ПРИЕМКИ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ**

с «\_\_\_» 201\_ г. по «\_\_\_» 201\_ г.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_

201\_ г.

**Открытое акционерное общество междугородной и международной электрической связи «Ростелеком», именуемое в дальнейшем Заказчик, в лице директора Краснодарского филиала ОАО «Ростелеком» Пулинец Сергея Николаевича, действующего на основании доверенности № 12-909 от 05.12.2012 года, с одной стороны, и \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем Исполнитель, в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с другой стороны, (при совместном наименовании – «Стороны», по отдельности – «Сторона») составили настоящий Акт к Договору на оказание Комплексного сервиса по предоставлению «Системы исполнения регламентов, библиотеки региональных адаптеров, сведений для ФОИВ и поддержки в актуальном состоянии модулей для обмена сведениями между РОИВ и ОМСУ для целей межведомственного электронного взаимодействия» №\_\_\_\_\_ от «\_\_\_» 201\_ г. о нижеследующем:**

1. В соответствии с Договором на оказание Комплексного сервиса №\_\_\_\_\_ от «\_\_\_» 2013 г. Исполнитель оказал, а Заказчик принял Комплексный сервис в составе и объеме, указанном в таблице:

<b>Сервис</b>	<b>Плановая общая продолжительность оказания Комплексного, часов</b>	<b>Плановая стоимость оказания Комплексного сервиса, руб. без НДС</b>
<b>Итого:</b>		
<b>НДС 18%</b>		
<b>Итого, вкл. НДС</b>		

2. Комплексный сервис описан с «\_\_\_» 2013 г. по «\_\_\_» 2013 г.

3. Комплексный сервис описан Исполнителем своевременно и надлежащим образом в соответствии с условиями Договора.

4. По результатам оказания Комплексного сервиса Исполнителем представлен комплект отчетной документации, оформленной в соответствии с условиями Договора.

5. Стоимость оказания Комплексного сервиса составляет \_\_\_\_\_ рублей (\_\_\_\_\_ рублей \_\_\_\_ копеек), в том числе НДС 18% - \_\_\_\_\_ рублей.

6. Настоящий акт составлен в 2 (двух) экземплярах, по 1 (одному) для каждой из Сторон.

**От Заказчика:**

Подпись: \_\_\_\_\_

**Ф.И.О.:** Пулинец Сергей Николаевич

**Должность:** Директор Краснодарского филиала ОАО международной и международной электрической связи «Ростелеком»

**От Исполнителя:**

Подпись: \_\_\_\_\_

**Ф.И.О.:** \_\_\_\_\_

**Должность:** \_\_\_\_\_

М.П.

М.П.

**Конец формы Акта сдачи-приемки оказанных Услуг**