

IV. ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

Техническое задание

Настоящее Техническое задание определяет требования к оказанию услуг по технической поддержке и сопровождению системы электронного документооборота Правительства Кировской области («СЭД-ПКО» или «СЭД»), реализованной на базе прикладного программного обеспечения «Корпоративная система электронного документооборота «CompanyMedia».

1.1 ОБЩАЯ СХЕМА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Обращением является сообщение об инциденте или запрос на консультацию, поступивший Исполнителю от уполномоченных представителей Заказчика (перечень сотрудников Заказчика передается Исполнителю в течение 5 рабочих дней с даты заключения договора и может быть расширен по согласованию с Исполнителем).

Обращения передаются Исполнителю по одному из каналов связи, являющегося единой точкой входа и регистрации обращений:

- На интернет портале
- По электронной почте

Все обращения, поступившие от Заказчика и Гензаказчика, фиксируются с присвоением уникального регистрационного номера. Заказчик информируется о регистрации обращения по электронной почте. В рамках обращения, поступившего от Заказчика (Гензаказчика), допускается оказание консультации посредством телефонной связи с обязательным дублированием предоставленной информации на электронную почту Заказчика.

При обращении Заказчик (Гензаказчик) указывает:

- тип обращения: запрос консультации, инцидент, запрос на обслуживание;
- срочность обращения (высокая, средняя или низкая);
- подробное описание обращения, проблемы.

Исполнитель принимает обращение в работу в указанные в п. 1.2. «Параметры взаимодействия» сроки. После взятия обращения в работу, Заказчику (Гензаказчику) сообщается срок его исполнения.

Исполнитель в процессе обработки и анализа обращений может запросить, а Заказчик (Гензаказчик) предоставляет необходимые для отработки обращения дополнительные сведения, такие как:

- последовательность действий в СЭД (по шагам), приводящая к проявлению проблемы (если это возможно и применимо к инциденту);
- конфигурация программно-аппаратных средств рабочих мест;
- уровни доступа, логи с рабочих мест;
- примеры документов;
- логи с серверов СЭД (серверы баз данных, серверы приложения пользователей, технологических агентов, сервер брокера сообщений, кластера поиска SOLR, сервер балансировщика haproxy, иные сервера, задействованные в оказании услуги по технической поддержке и сопровождению);
- иная информация, необходимая для решения обращения.

В случае объективной невозможности оперативного предоставления Заказчиком (Гензаказчиком) Исполнителю необходимой информации, запрос передается Заказчику (Гензаказчику). Максимальный срок исполнения обращения сдвигается в зависимости от рабочего времени, в течение которого Заказчик (Гензаказчик) производит ответ.

Исполнитель осуществляет действия по анализу и выработке решения по инциденту на своей территории. Анализ причин инцидента может быть произведен на СЭД Гензаказчика в случаях, когда это необходимо.

После выработки решения по инциденту Исполнитель обязуется:

- по инцидентам с блокирующим приоритетом – применить решение удаленно по защищенному каналу доступа в согласованное с Заказчиком (Гензаказчиком) время;
- в остальных случаях – передать решение по инциденту (инструкцию или модифицированное ПО) Заказчику (Гензаказчику). Заказчик (Гензаказчик) обязуется применить решение на своих программно-аппаратных средствах.

В случае непредоставления Заказчиком (Гензаказчиком) подтверждения о решении обращения в установленный в п. 1.2.1. «Время реагирования на обращение» срок, обращение переводится в статус «Закррито», при этом возможно возвращение запроса в работу.

Время оказания услуг – в рабочие дни с 8:00 до 19:00 по московскому времени за исключением решения инцидентов блокирующего приоритета или проведения регламентных процедур, требующих остановки функционирования СЭД.

1.2. Параметры взаимодействия

1.2.1. Время реагирования на обращение

Все параметры указаны в рабочих часах и являются максимально допустимыми.

Время реакции на обращения	1
Время реакции на обращения блокирующего приоритета	0,5
Время для подтверждения решения Заказчиком	80
Время для ответа Заказчика на запрос информации	160

Запрос с высокой срочностью может быть продублирован телефонным звонком.

1.2.2. Приоритезация инцидентов и срочность запросов на консультацию

1.2.2.1 Приоритет инцидента зависит от срочности и степени воздействия на функционирование СЭД.

Степени срочности инцидента:

Срочность	Характеристика инцидента
Высокая	<ul style="list-style-type: none">• инцидент проявляется на всех рабочих местах СЭД• инцидент имеет высокое влияние на бизнес-процессы Гензаказчика (согласование, регистрацию, исполнение, создание РКК)• инцидент проявляется у руководителя высшего звена
Средняя	<ul style="list-style-type: none">• инцидент проявляется на ограниченном количестве рабочих мест СЭД и не имеет высокого влияния на бизнес-процессы Гензаказчика
Низкая	<ul style="list-style-type: none">• отмечены отдельные нарушения функциональности СЭД

Степени воздействия инцидента:

Воздействие	Область воздействия инцидента
Высокое	<ul style="list-style-type: none">• Создание, заполнение реквизитов документа, присоединение, сканирование электронного образа документа, сохранение документа (входящий, исходящий, внутренний, ОРД, обращение граждан, договор, дополнительное соглашение, документ по договору, финансового документа);• Регистрация документа (входящий, исходящий, внутренний, ОРД, договор, обращение граждан);• Создание, заполнение, сохранение резолюции по документу (входящий, исходящий, внутренний, ОРД, договор,

	<p>обращение граждан);</p> <ul style="list-style-type: none"> • Создание, заполнение, сохранение поручений; • Создание, заполнение, сохранение отчета об исполнении (входящий, исходящий, внутренний, ОРД, договор, обращение граждан); • Создание повестки дня, вопросов, подвопросов, проектов решения, протоколов, выписок из протоколов, решений по вопросам заполнение реквизитов, сохранение; • Создание листа согласования, заполнение основных реквизитов, инициирование процесса согласования, в том числе с применением ЭП; • Формирование визы по документу, в том числе с применением ЭП; • Прием или передача документов на МРМ; • Поиск информации по реквизитной части и присоединенным файлам; • Несоответствие функционирования СЭД/доступного функционала СЭД, поставляемой с СЭД пользовательской документации (отсутствие функциональности, описанной в пользовательской документации, работа СЭД не в соответствии с пользовательской документацией); • Наличие тех. информации или информации на английском языке в представлениях и на формах; • Функционал обмена с МЭДО.
Среднее	<ul style="list-style-type: none"> • Рассылка уведомлений, формирование задач по адресации, на исполнение, на согласование, на подпись (в том числе, на утверждение повестки), уведомлений об утверждении Повестки заседания; • Предоставления необходимого доступа к документам; • Обновление доступа; • Несанкционированные в соответствии с доступом действия в СЭД; • Несоответствия, связанные с созданием, переводом и удалением с передачей (без передачи) дел сотрудников организации; • Постановка и снятие с контроля; • Формирование отчетов, находящихся в папках «Входящие документы»; «Исходящие документы», «Внутренние документы», «ОРД», «Договоры», «Контроль заданий», отчеты по выделенным документам; • Возможность использования печатных форм – все; • Передача документа на ознакомление необходимому списку сотрудников и фиксация ознакомления участниками, в том числе с применением ЭП; • Формирование согласования до визы, в том числе с применением ЭП; • Оценка автором резолюции полученного отчета; • Отправка документов на подпись (утверждение), подписание (утверждение) документов, отказ в подписании (утверждение), отзыв с подписи (утверждения); • Контроль исполнения документа в целом;

	<ul style="list-style-type: none"> • Контроль исполнения отдельных резолюций/поручений и отдельных исполнителей (постановка и снятие с контроля резолюции, исполнителей, индивидуальных сроков исполнения); • Обсуждение полученных документов, резолюций и отчетов перед тем как принять решение; • Обсуждение в контексте документов в модуле Заседания; • Корпоративный документооборот (передача документов и согласование между СЭД организациями); • Отправка исходящего документа по электронной почте; • Рассылка уведомлений на электронную почту; • Создание шаблонов документов, согласования, резолюций; • Использование шаблонов документов, согласования, резолюций при создании документов, согласования, резолюций; • Создание на базе текущего документа другого документа как копии или связанного с текущим; • Автоматические заполнения реквизитов в документах на базе уже существующей информации; • Изменение статусов в документах; • Формирование иерархии подчиненных документов в карточке договора; • Создание версий договоров.
Низкое	<ul style="list-style-type: none"> • Рассылка других типов уведомлений, за исключением перечисленных в среднем воздействии; • Фиксация сопроводительных писем, включая внесение текста и/или файла или файлов их образов; • Отметка о заверении текста и/или образа входящего документа; • Учет движения каждого экземпляра и каждой копии; • Отнесение документа к делу по месту регистрации; • Отнесение к делу по месту получения или исполнения; • Отправка на регистрацию; • Установление связей между документами; • Обновление реквизитов в документах; • Подписание резолюций с использованием ЭП; • Подписание отчетов с использованием ЭП; • Отметка о доставке адресату или исполнителю; • Архивирование договоров; • Удаление в корзину, очистка корзины; • Отказ в регистрации; • Информация о получении документов; • Ведение истории документа. • Дайджест; • Создание других классификаторов; • Принятие документов электронной почте (создание входящих и ОГ через Специализированный почтовый ящик); • Перевод/передача дел/перемещения штатной единицы в Структуре организации.

	<ul style="list-style-type: none"> • Проверка полноты и корректности заполнения реквизитов; • Орфографические несоответствия; • Интерфейсные несоответствия; • Формирование отчетов некритичных для бизнес-процесса; • Прочие несоответствия.
--	--

Приоритет инцидента:

Приоритет инцидента вычисляется исходя из срочности и степени воздействия, согласно таблице ниже:

Воздействие	Высокое	Среднее	Низкая
Срочность			
Высокая	Блокирующий	Критичный	Весомый
Средняя	Критичный	Весомый	Обычный
Низкая	Весомый	Обычный	Незначительный

Приоритет и срок решения инцидента может быть изменен по согласованию с Заказчиком (Гензаказчиком).

1.2.2.2 Срочность запроса на консультацию / обслуживание:

Высокая	запрос для решения вопроса, касающегося всех рабочих мест СЭД вопрос имеет высокое влияние на бизнес-процессы Гензаказчика запрос для решения вопроса руководителей высшего звена
Средняя	запрос касается ограниченного количества рабочих мест СЭД и не имеет высокого влияния на бизнес-процессы Гензаказчика
Низкая	другие запросы, например, вопросы развития бизнес-процессов Гензаказчика

1.2.3. Время устранения инцидентов

Приоритет	Максимальный срок решения инцидента, раб. часов *
Блокирующий	12
Критичный	40
Весомый	80
Обычный	160
Незначительный	По согласованию

* Срок устранения указан без учета времени ответа Заказчика (Гензаказчика) на запросы информации или уточнений по инциденту и применения решения.

1.2.4. Время решения запросов на консультацию

Срочность	Максимальный срок ответа по запросу на консультацию, раб. часов
Высокая	12
Средняя	16
Низкая	40
Незначительная	По согласованию

2. СОСТАВ И СОДЕРЖАНИЕ УСЛУГ

2.1. Предоставление персонального консультанта

Персональный консультант обеспечивает:

- контроль и анализ качества и полноты консультационного сопровождения;
- периодический мониторинг по количественным и качественным результатам консультационного сопровождения;
- предоставление представителям Заказчика 1 (один) раз в течение 1 (одного) квартала отчетных документов по количественным и качественным результатам технического сопровождения согласно п. 4 настоящего Технического задания. Форма предоставления отчета согласуется с Заказчиком в течение 5 рабочих дней с момента заключения договора.

Персональный консультант проводит устное консультирование по вопросам Заказчика (Гензаказчика) в режиме онлайн ежедневно, в рабочие дни, с 9:00 до 18:00 по московскому времени по телефону и с помощью других средств связи, согласованных с Заказчиком.

Количество обращений – неограниченно в течение срока оказания услуг.

2.2. Консультирование по настройкам СЭД и порядку работы с прикладным программным обеспечением

Исполнитель обеспечивает консультирование специалистов Заказчика (Гензаказчика) по настройкам СЭД и порядку работы с прикладным программным обеспечением, в том числе по:

- функциональным возможностям СЭД;
- общим принципам функционирования баз данных СЭД;
- возможностям изменения настроек СЭД;
- изменениям функциональных возможностей СЭД с использованием настроек;
- функциональным возможностям и особенностям использования различных типов рабочих мест СЭД;
- порядку регистрации документов в СЭД;
- получению выходных форм;
- работе со справочниками и классификаторами;
- отражению должностной и административной иерархии организации Гензаказчика в настройках СЭД;
- порядку организации работы пользователей с СЭД;
- улучшению функционала СЭД;
- применению возможностей СЭД в соответствии с организационными процессами Гензаказчика;
- архитектуре СЭД и организации в ней информационных потоков;
- принципам организации доступа к данным СЭД;
- установке и настройке СЭД, серверных и пользовательских компонент;
- работоспособности СЭД – сбоям в функционировании пользовательского интерфейса и фоновых процессов СЭД;
- техническим условиям эксплуатации СЭД;
- выполненным Исполнителем настройкам СЭД и порядку работы с ними.

2.3. Консультирование по решению инцидентов и технических проблем работоспособности СЭД

Исполнитель обеспечивает консультирование специалистов Заказчика по решению инцидентов и технических проблем работоспособности СЭД, в том числе по:

- настройкам компонент СЭД для обеспечения их функционального взаимодействия друг с другом;
- установке и настройке внешних программ, обеспечивающих требуемый функционал и сервисные функции СЭД;
- текущим настройкам сервисных агентов СЭД и их оптимизации;
- регистрации обращений и ошибок СЭД, контроля их исправления и организации оперативного предоставления обновлений БД СЭД, находящихся на сопровождении.

2.4. Консультирование по решению инцидентов и технических проблем работоспособности базового ПО

Исполнитель обеспечивает консультирование специалистов Заказчика (Гензаказчика) по решению инцидентов и технических проблем работоспособности базового ПО, в том числе по:

- настройкам серверов приложений и СУБД с целью оптимизации их работы в текущей конфигурации;
- организации процесса обновления программного обеспечения на серверах приложений и СУБД в пределах текущего релиза;
- поддержке процесса установки новых версий приложений, разработанных для Гензаказчика;
- настройкам и поддержке механизмов балансировки нагрузки серверов приложений;
- производительности и расширению технических ресурсов серверов приложений и СУБД;
- обеспечению работоспособности и необходимым для функционирования СЭД настройкам следующего свободного программного обеспечения:
 - сервера java-приложений ApacheWildFly 18,
 - реляционной системы управления базами данных PostgreSQL 13,
 - Java Runtime Environment 1.8,
 - офисного пакета Libre Office,
 - Брокера сообщений ActiveMQ Artemis 2.19,
 - Сервера полнотекстового поиска ApacheSolr 8.11,
 - Сервер балансировки нагрузки HAProxy 1.8.

2.5. Программное сопровождение специальной версии СЭД Заказчика на продуктивной и тестовой средах

В рамках программного сопровождения специальной версии СЭД Гензаказчика на продуктивной и тестовой средах Исполнитель обеспечивает:

- оперативное исправление в коде СЭД обнаруженных Исполнителем или Заказчиком несоответствий, вне зависимости от планов разработки СЭД;
- программную коррекцию данных в случае возникновения сбоев или в результате нештатного выполнения функций СЭД;
- перенос функциональных и технологических улучшений, выполненных в базовой версии СЭД, в программный код специальной версии СЭД Гензаказчика по согласованию с ним;
- перенос в программный код специальной версии СЭД Гензаказчика исправлений несоответствий, выявленных в базовой версии СЭД;
- предоставление уполномоченным представителям Заказчика (Гензаказчика) консультаций по программному интерфейсу СЭД Гензаказчика.

Исполнитель для исполнения своих обязательств по программному сопровождению СЭД должен иметь соответствующую квалификацию и разрешения/действующие документы от правообладателя «Системы электронного документооборота «CompanyMedia» (далее – ПП), подтверждающие право Участника на внесение изменений в ПП, необходимых для исполнения обязательств по договору, заключаемому по результатам закупочной процедуры.

2.6. Техническое сопровождение СЭД и базового ПО на продуктивной и тестовой средах

В рамках технического сопровождения СЭД и базового ПО на продуктивной и тестовой средах Исполнитель с использованием удаленного доступа к программно-аппаратным средствам посредством сети Интернет обеспечивает:

- проведение комплексных регламентных и профилактических работ на серверах СЭД (в том числе в нерабочее время);
- оперативное решение незапланированных или аварийных ситуаций технического характера при эксплуатации СЭД с экстренным подключением специалиста Исполнителя;

- текущие проверки, получение данных с сервера мониторинга, анализ, срочные настройки и оптимизацию базового ПО;
- текущие проверки, получение данных с сервера мониторинга, анализ, срочные настройки и оптимизацию сервисных функций СЭД;
- сбор необходимой информации для обработки и решения инцидентов блокирующего приоритета или требующих специальных знаний и квалификации, в том числе по базовому ПО (Apache Tomcat, PostgreSQL);
- применение исправлений по решению инцидентов блокирующего приоритета;
- доставку шаблонов баз данных и других элементов ПО СЭД и его обновление, не относящееся к решению инцидентов в пределах текущей версии (обновление версии базового и другого ПО, необходимого для функционирования СЭД);
- создание, актуализация и сопровождение тестовой среды СЭД;
- обработку запросов на изменения, в том числе на изменение настроек СЭД;
- перевод СЭД на новый отчетный период.

Обновление шаблонов и изменение настроек, а также перезапуск серверов всегда должны быть согласованы с уполномоченными представителями Заказчика (Гензаказчика).

Количество подключений – не более 1000 (Одна тысяча) часов в течение срока оказания услуг.

Работы по техническому и программному сопровождению базового ПО и СЭД проводятся по предварительному согласованию с Заказчиком (Гензаказчиком).

3. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

При оказании услуг технической поддержки СЭД должны быть соблюдены следующие требования.

Недоступность СЭД, вызванная отказом работы СЭД, в отчетном периоде не должна превышать 16 рабочих часов. Факты недоступности фиксируются Исполнителем в Журнале учета отказов работы СЭД по согласованию сторон.

Количество обращений (инцидентов и запросов на консультацию), закрытых и в работе с нарушением срока согласно пп. 1.2.3 и 1.2.4, в отчетном периоде не должно превышать 10. Количество обращений, закрытых и в работе с нарушением срока, определяются по данным автоматизированной системы службы технической поддержки Исполнителя.

4. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ И МЕСТУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

4.1. Результаты оказания услуг

Результаты оказания услуг должны включать:

- информационное обеспечение СЭД на сервере Гензаказчика, обновляемое в ходе оказания услуг при изменении объекта автоматизации согласно настоящему Техническому заданию;
- размещение техно-рабочей и эксплуатационной документации СЭД в электронном виде на сервере Гензаказчика со всеми внесенными в течение срока оказания услуг изменениями согласно настоящему Техническому заданию;
- размещение последней версии программного обеспечения СЭД в электронном виде на сервере Гензаказчика и предоставление ее Заказчику (Гензаказчику) на электронном носителе со всеми внесенными в течение срока оказания услуг изменениями.

4.2. Место оказания услуг

Место оказания услуг – по месту нахождения Исполнителя с использованием удаленного доступа к СЭД Гензаказчика.

Для оказания услуг с использованием удаленного доступа:

- Заказчик (Гензаказчик) предоставляет Исполнителю возможность защищенного удаленного доступа к инфраструктуре мощностей центра обработки данных (ЦОД) Гензаказчика через сеть Интернет через систему защиты информации (СЗИ) Гензаказчика;
- используемые Исполнителем в целях оказания услуг автоматизированные рабочие места (далее – АРМ Исполнителя) должны соответствовать согласованным с Заказчиком (Гензаказчиком) требованиям по защите от несанкционированного доступа (НСД), включая

наличие сертифицированных средств защиты информации (средств антивирусной защиты информации, средств защиты информации от НСД) и организационно-распорядительным документам Исполнителя по защите информации в СЭД на период оказания услуг.

Данное требование регламентировано:

1. Приказом ФСТЭК России от 11.02.2013 № 17 «Об утверждении Требований о защите информации, не составляющей государственную тайну, содержащейся в государственных информационных системах»;

2. Приказом ФСТЭК России от 18.02.2013 № 21 «Об утверждении Составы и содержания организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»;

3. Приказом Федеральной службы безопасности Российской Федерации от 10.07.2014 № 378 г. Москва «Об утверждении Составы и содержания организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных с использованием средств криптографической защиты информации, необходимых для выполнения установленных Правительством Российской Федерации требований к защите персональных данных для каждого из уровней защищенности».

5. Прочие требования

5.1. Вся необходимая для оказания услуг информация Заказчика (Гензаказчика), которая получена Исполнителем любым способом, в т.ч. путем доступа к информационным системам Заказчика (Гензаказчика), является конфиденциальной.

5.2. Действия или бездействие Исполнителя не должны приводить к утере или повреждению содержащихся в СЭД данных Заказчика (Гензаказчика) на протяжении всего периода технической поддержки СЭД.

5.3. Исполнитель при оказании услуг обязан соблюдать интеллектуальные права (исключительное право, а также личные неимущественные права и иные права) третьих лиц в соответствии с частью IV Гражданского Кодекса Российской Федерации, не разглашать служебную информацию Заказчика (Гензаказчика), доступ к которой может быть предоставлен в ходе оказания услуг.

5.4. Сроки оказания Услуг: с момента подписания договора по 31.12.2026 г.

Начальная максимальная цена оказания услуг, установленная Заказчиком, составляет 6 000 000 (Шесть миллионов) рублей 00 копеек с учетом всех налогов.

При осуществлении настоящей закупки в соответствии с постановлением Правительства РФ № 1875 устанавливается:

- **запрет** закупок товаров (в том числе поставляемых при выполнении закупаемых работ, оказании закупаемых услуг), происходящих из иностранных государств, работ, услуг, соответственно выполняемых, оказываемых иностранными лицами.