

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

**на оказание услуг по анализу, настройке и автоматизации инфраструктурных систем,
оказание услуг по техническому сопровождению прикладного программного обеспечения
«Информационная система образовательных услуг «Виртуальная школа»»**

1. Общие сведения

1.1. Полное наименование системы

Полное наименование системы: «Информационная система образовательных услуг «Виртуальная школа» (далее – «Система»).

1.2. Наименование услуги

Оказание услуг по анализу, настройке и автоматизации инфраструктурных систем, оказание услуг по техническому сопровождению прикладного программного обеспечения «Информационная система образовательных услуг «Виртуальная школа» (далее – «Услуги») на территории Белгородской области.

1.3. Перечень документов

- Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2012 №210-ФЗ;
- Федеральный закон РФ от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в РФ»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Постановление Правительства РФ от 8 сентября 2010 г. № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия»;
- Распоряжение правительства РФ от 17.12.2009 №1993-р;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации №1845-р.

1.4. Используемые термины и сокращения

ИС	Информационная система.
ИСОУ ВШ	Информационная система образовательных услуг «Виртуальная школа»
Инцидент	Любое событие, не являющееся частью стандартных операций по предоставлению услуги, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества этой услуги.
ПО	Программное обеспечение, Специальное (<i>прикладное</i>) программное обеспечение - браузеры, веб-серверы Системное (<i>общее</i>) программное обеспечение - операционные ИС, ИС управления БД
БД	База данных
ИБ	Информационная безопасность
ОС	Операционная система
СУБД	Система управления базами данными
ЕСИА	Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме
ЕСНСИ	Единая система нормативно-справочной информации
НСИ	Нормативно – справочная информация
СМЭВ	Единая система межведомственного электронного взаимодействия
ФГИС ДДО	Федеральная информационная система доступности дошкольного образования
ТЗ	Техническое задание

2. Цели оказания Услуги

- Обеспечение стабильной и бесперебойной работы программной части ИС в режиме 24/7;
- Организация комфортной работы пользователей в ИС;
- Обеспечение стабильной и бесперебойной работы программной части сервисов информационного взаимодействия со сторонними ИС в режиме 24/7.

3. Перечень оказываемых Услуг

Настоящим техническим заданием предусмотрено оказание услуг в пять этапов:

3.1. I этап «Подготовительный этап». Исполнитель оказывает услуги анализу, настройке и автоматизации инфраструктурных систем, включающие:

3.1.1. Проведение анализа текущей ИТ-инфраструктуры ПО Виртуальной школы (ИСОУ ВШ) и проведение работ по оптимизации и улучшению производительности ПО.

3.1.2. Настройка автоматизированных систем мониторинга работоспособности ПО и выявления проблемных участков.

3.1.3. Внедрение решений для автоматизации процессов обновления и резервного копирования данных.

3.2. II этап. Исполнитель оказывает услуги по техническому сопровождению прикладного программного обеспечения «Информационная система образовательных услуг «Виртуальная школа» включающие:

3.2.1. Услуга по обеспечению работы линии технической поддержки ИС:

- Прием и обработка обращений специалистов Заказчика на телефонную линию, адреса электронной почты и иные каналы связи Исполнителя, информирование о состоянии (статусе) обращений.

- Редактирование справочников и классификаторов ИС, а также их синхронизация с НСИ

- Администрирование доступных ролей в ИС.

3.2.2. Услуга по методическому обеспечению пользователей при работе в ИС:

- Проведение вебинаров/мероприятий для администраторов/пользователей ИС

- Актуализация методических рекомендаций по работе в ИС

3.2.3. Услуга по техническому администрированию ИС:

- Круглосуточный мониторинг работоспособности ИСОУ ВШ: Обеспечение доступности и работоспособности ИС

- Проверка наличия и установка обновлений ПО

- Организация регулярного резервного копирования данных

- Выполнение функционального/интеграционного тестирования сложного приложения

- Решение инцидентов, выявленных при работе с ИСОУ ВШ

3.3 III Этап. Исполнитель оказывает услуги по техническому сопровождению прикладного программного обеспечения «Информационная система образовательных услуг «Виртуальная школа» включающие:

3.3.1. Услуга по обеспечению работы линии технической поддержки ИС:

- Прием и обработка обращений специалистов Заказчика на телефонную линию, адреса электронной почты и иные каналы связи Исполнителя, информирование о состоянии (статусе) обращений.

- Редактирование справочников и классификаторов ИС, а также их синхронизация с НСИ.

- Администрирование доступных ролей в ИС.

3.3.2. Услуга по методическому обеспечению пользователей при работе в ИС:

- Проведение вебинаров/мероприятий для администраторов/пользователей ИС.

- Актуализация методических рекомендаций по работе в ИС.

3.3.3. Услуга по техническому администрированию ИС:

- Круглосуточный мониторинг работоспособности ИСОУ ВШ: Обеспечение доступности и работоспособности ИС.

- Проверка наличия и установка обновлений ПО.

- Организация регулярного резервного копирования данных.

- Выполнение функционального/интеграционного тестирования сложного приложения.

- Решение инцидентов, выявленных при работе с ИСОУ ВШ.

3.4 IV Этап. Исполнитель оказывает услуги по техническому сопровождению прикладного программного обеспечения «Информационная система образовательных услуг «Виртуальная школа» включающие:

3.4.1. Услуга по обеспечению работы линии технической поддержки ИС:

- Прием и обработка обращений специалистов Заказчика на телефонную линию, адреса электронной почты и иные каналы связи Исполнителя, информирование о состоянии (статусе) обращений.

- Редактирование справочников и классификаторов ИС, а также их синхронизация с НСИ
- Администрирование доступных ролей в ИС.

3.4.2. Услуга по методическому обеспечению пользователей при работе в ИС:

- Проведение вебинаров/мероприятий для администраторов/пользователей ИС
- Актуализация методических рекомендаций по работе в ИС

3.4.3. Услуга по техническому администрированию ИС:

- Круглосуточный мониторинг работоспособности ИСОУ ВШ: Обеспечение доступности и работоспособности ИС.

- Проверка наличия и установка обновлений ПО.
- Организация регулярного резервного копирования данных.
- Выполнение функционального/интеграционного тестирования сложного приложения.
- Решение инцидентов, выявленных при работе с ИСОУ ВШ.

3.5 V Этап. Исполнитель оказывает услуги по техническому сопровождению прикладного программного обеспечения «Информационная система образовательных услуг «Виртуальная школа» включающие:

3.5.1. Услуга по обеспечению работы линии технической поддержки ИС:

- Прием и обработка обращений специалистов Заказчика на телефонную линию, адреса электронной почты и иные каналы связи Исполнителя, информирование о состоянии (статусе) обращений.

- Редактирование справочников и классификаторов ИС, а также их синхронизация с НСИ
- Администрирование доступных ролей в ИС.

3.5.2. Услуга по методическому обеспечению пользователей при работе в ИС:

- Проведение вебинаров/мероприятий для администраторов/пользователей ИС
- Актуализация методических рекомендаций по работе в ИС

3.5.3. Услуга по техническому администрированию ИС:

- Круглосуточный мониторинг работоспособности ИСОУ ВШ: Обеспечение доступности и работоспособности ИС.

- Проверка наличия и установка обновлений ПО.
- Организация регулярного резервного копирования данных.
- Выполнение функционального/интеграционного тестирования сложного приложения.
- Решение инцидентов, выявленных при работе с ИСОУ ВШ.

4. Характеристика объекта обслуживания

4.1. Общая характеристика ИС

Объектами обслуживания являются Информационная система образовательных услуг «Виртуальная школа».

Вычислительная инфраструктура ИС ИСОУ ВШ включает:

- физические рабочие станции системного администратора и администратора безопасности;
- кластер виртуальных машин;
- АРМ пользователей ИСОУ ВШ.

Технологии доступа к информационным ресурсам ИСОУ ВШ обеспечивают доступность посредством web-портала через Интернет по защищенному протоколу ssl с помощью стандартных браузеров Интернет.

ИСОУ ВШ взаимодействует со следующими внешними информационными системами:

- ЕПГУ/РПГУ средствами СМЭВ;
- ФГИС ДДО в соответствии с требованиями ПП №1845-р;
- СМЭВ3/СМЭВ4;
- ФГИС ЕСИА
- ЕСНСИ.

Услуги должны быть оказаны в соответствии с требованиями разделов №5-№8 настоящего ТЗ.

4.2. Перечень сопровождаемых подсистем:

4.2.1. Модуль ИСОУ ВШ «Дошкольное образование»:

- Подсистема «Информация об образовательной организации»
- Подсистема «Подача заявления в образовательное учреждение»
- Подсистема «Воспитанники групп дошкольной образовательной организации»
- Подсистема «Группы»
- Подсистема «Кадры»
- Подсистема «Комплектование дошкольной образовательной организации»
- Подсистема «Личный кабинет»
- Подсистема «Медицинская справка»

4.2.2. Модуль ИСОУ ВШ «Общеобразовательные организации»:

- Подсистема «Информация об образовательной организации»
- Подсистема «Подача заявления в образовательное учреждение»
- Подсистема «Питание»
- Подсистема «Медицинская справка»
- Подсистема «Кадры»
- Подсистема «Классы»
- Подсистема «Личный кабинет»
- Подсистема «Отчетность»
- Подсистема «Экспорта/Импорта»
- Подсистема «Электронный журнал/дневник»
- Подсистема «Уведомления»

4.2.3. Модуль ИСОУ ВШ «Организации дополнительного образования детей»:

- Подсистема «Информация об образовательной организации»
- Подсистема «Воспитанники групп»
- Подсистема «Кадры»
- Подсистема «Услуги/Реестр услуг»
- Подсистема «Личный кабинет»
- Подсистема «Уведомления»

4.2.4. Модуль ИСОУ ВШ «Организации отдыха и оздоровления детей»:

- Подсистема «Информация об образовательной организации»
- Подсистема «Подача заявлений в организацию отдыха и оздоровления»
- Подсистема «Личный кабинет»
- Подсистема «Оплата услуг»

4.2.5 Модуль ИСОУ ВШ «Аналитика и контроль»:

- Подсистема «Информация об образовательной организации»
- Подсистема «Личный кабинет»
- Подсистема «Аналитика»
- Подсистема «Запись на прием»
- Подсистема «Уведомления»

- Подсистема «Рейтингование»
- Подсистема «Реестры участников образовательных отношений» (Сотрудники, обучающиеся, воспитанники);
- Подсистема «Питание».

4.2.6 Модуль ИСОУ ВШ «Среднее профессиональное образование»:

- Подсистема «Информация об образовательной организации»
- Подсистема «Подача заявления на прием в образовательную организацию»
- Подсистема «Кадры»
- Подсистема «Личный кабинет»
- Подсистема «Отчетность»
- Подсистема «Экспорта/Импорта»
- Подсистема предоставления информации
- Подсистема «Специальности»

5. Требования к порядку оказания Услуги

Требования к организации оказания услуг по анализу, настройке и автоматизации инфраструктурных систем, организации технической поддержки, обработки запросов на обслуживание и оказание консультаций пользователям.

Таблица 1. Условия оказания услуг по анализу, настройке и автоматизации инфраструктурных систем, и технической поддержке пользователей ИС

№ п/п	Перечень оказываемых услуг	Условия оказываемых услуг
1. Анализ, настройка и автоматизация инфраструктурных систем		
1.1	Проведение анализа текущей ИТ-инфраструктуры ПО Виртуальной школы (ИСОУ ВШ) и проведение работ по оптимизации и улучшению производительности ПО.	Единовременно, в рамках срока подготовительного этапа
1.2	Настройка автоматизированных систем мониторинга и внедрение решений для автоматизации обновления и резервного копирования данных	Единовременно, в рамках срока подготовительного этапа
1.3	Внедрение решений для автоматизации процессов обновления и резервного копирования данных.	Единовременно, в рамках срока подготовительного этапа
2. Техническое сопровождение ИСОУ ВШ		
2.1.	Обеспечение работы линии технической поддержки ИС	
2.1.1	Прием и обработка обращений Заказчика на телефонную линию, адреса электронной почты и иные каналы связи Исполнителя, информирование о состоянии (статусе) обращений.	С 09:00 до 18:00 восьмичасовой рабочий день
2.1.2	Редактирование/обновление справочников и классификаторов ИС, а также их синхронизация с НСИ	В удаленном режиме, по запросу
2.1.3	Услуги по администрированию доступных ролей в ИС	В удаленном режиме, по запросу
2.2.	Методическое обеспечение пользователей при работе в ИС	
2.2.1	Проведение вебинаров/мероприятий для администраторов/пользователей ИС	В удаленном режиме по запросу
2.2.2.	Актуализация методических рекомендаций по работе в ИС	В удаленном режиме по запросу
2.3.	Техническое администрирование ИС	
2.3.1	Круглосуточный мониторинг работоспособности ИСОУ ВШ - Обеспечение доступности и работоспособности - Решение инцидентов, выявленных при работе	В удаленном режиме согласно регламентным срокам
2.3.2	Проверка наличия и установка обновлений ПО	В удаленном режиме согласно регламентным срокам
2.3.3	Организация регулярного резервного копирования данных	В удаленном режиме согласно регламентным срокам
2.3.4	Выполнение функционального/интеграционного тестирования сложного приложения	В удаленном режиме согласно регламентным срокам
2.3.5	Администрирование и развертывание приложений	В удаленном режиме согласно регламентным срокам

Таблица 2. Показатели и требования, установленные к функциональным, техническим качественным характеристикам услуг

№ п/п	Наименование показателя	Требования, установленные к функциональным, техническим качественным характеристикам услуг, входящих в объект закупки
1.	Наименование услуг, входящих в объект закупки	Оказание услуг по анализу, настройке и автоматизации инфраструктурных систем, оказание услуг по сопровождению ИСОУ ВШ на территории Белгородской области
2.	Цель использования оказываемых услуг	Обеспечение устойчивого (бесперебойного) функционирования ИСОУ ВШ на территории Белгородской области, организация поддержки специалистов Заказчика
3.	Перечень оказываемых услуг Исполнителем	<p>1. Анализ, настройка и автоматизация инфраструктурных систем</p> <p>1.1. Проведение анализа текущей ИТ-инфраструктуры ПО Виртуальной школы (ИСОУ ВШ) и проведение работ по оптимизации и улучшению производительности ПО.</p> <p>1.2. Настройка автоматизированных систем мониторинга работоспособности ПО и выявления проблемных участков.</p> <p>1.3. Внедрение решений для автоматизации процессов обновления и резервного копирования данных</p> <p>2. Сопровождение ИСОУ ВШ</p> <p>2.1. Прием и обработка обращений Заказчика на телефонную линию, адреса электронной почты Исполнителя, информирование о состоянии (статусе) обращений.</p> <p>2.2. Редактирование/обновление справочников и классификаторов ИС, а также их синхронизация с НСИ</p> <p>2.3. Администрирование доступных ролей в ИС</p> <p>2.4. Проведение вебинаров/мероприятий для администраторов/пользователей ИС</p> <p>2.5. Актуализация методических рекомендаций по работе в ИС</p> <p>2.6. Круглосуточный мониторинг работоспособности ИСОУ ВШ. Обеспечение доступности и работоспособности</p> <p>2.7. Проверка наличия и установка обновлений ПО</p> <p>2.8. Организация регулярного резервного копирования данных</p> <p>2.9. Выполнение функционального/интеграционного тестирования сложного приложения</p> <p>2.10. Администрирование и развертывание приложений</p> <p>2.11. Консультация представителей Заказчика по вопросам функционирования, архитектуры серверного сегмента ИСОУ ВШ при поступлении внешних запросов в адрес Заказчика.</p> <p>Заполнение анкет в зоне ответственности исполнителя по ИСОУ ВШ по запросу внешних ведомств.</p> <p>* Услуги по модернизации ИСОУ ВШ предоставляются по отдельному ТЗ и в перечень работ по сопровождению не входят.</p>
4.	Общие требования к услугам по анализу, настройке и автоматизации инфраструктурных систем	Исполнитель оказывает услуги по анализу, настройке и автоматизации инфраструктурных систем, включая мониторинг, оптимизацию производительности, автоматизацию обновлений и резервного копирования данных. Услуги оказываются в соответствии с Техническим заданием.

№ п/п	Наименование показателя	Требования, установленные к функциональным, техническим качественным характеристикам услуг, входящих в объект закупки
5.	Общие требования к услугам по сопровождению ИС	<p>Исполнитель обязан производить:</p> <ul style="list-style-type: none"> • обновление общего ПО и ИСОУ ВШ; • отслеживание используемого дискового пространства; • контроль эффективности реализованных мер по стабилизации и оптимизации функционирования ИСОУ ВШ. • Требования не включает внесение изменений в функционал ИС, её настройку и адаптацию под новые форматы взаимодействия в случае изменения требований региональных или федеральных нормативных актов, регламентирующих работу и взаимодействие с ЕСНСИ, ЕСИА, СМЭВ, ЕПГУ, ЕГИССО, ФГИС ДДО. <p>* Оказание услуг по месту размещения серверных мощностей невозможно, услуги оказываются удаленно.</p>
5.1	Прием и обработка обращений Заказчика	<p>Исполнитель обязан обеспечить прием обращений Заказчика в рабочие дни с 9:00 до 18:00 – с понедельника по пятницу с перерывом на обед с 13-00 до 14-00, выходные и праздничные дни – согласно Постановления Правительства РФ от 29 августа 2022 г. № 1505 «О переносе выходных дней в 2023 году» по любым каналам связи доступным Заказчику.</p> <p>Исполнитель должен обеспечить следующие способы коммуникации с Заказчиком:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Телефонный номер call-центра технической поддержки Исполнителя. • Электронный почтовый адрес. • Почтовый адрес для направления официальных писем; • Встроенные в ИС средства коммуникации пользователей. <p>Заказчик вправе выбирать любой из вышеперечисленных способов для направления обращения к Исполнителю.</p> <p>Также Исполнитель обязуется информировать о состоянии (статусе) обращений по запросу Заказчика.</p> <p>Сроки реакции на поступающие обращения со стороны Заказчика регламентируется положениями, представленными в Таблице 1 Приложение №1 к данному ТЗ.</p>
5.2	Требования к услугам по администрированию доступных ролей в ИС	<p>В рамках оказания услуги Исполнитель должен осуществлять администрирование доступных ролей в ИС по запросу Заказчика.</p> <p>Максимальный срок оказания услуги «Администрирование доступных ролей в ИС», оказываемой по запросу Заказчика, устанавливается в запросе Заказчика и, в случае, если запрос Заказчика не содержит максимального срока оказания услуги, максимальный срок оказания услуги устанавливается по умолчанию и длится не более 5 рабочих дней с момента регистрации запроса Заказчика.</p> <p>В рамках оказания услуги Исполнитель должен проводить настройку разрешений для ролей, доступных в ИС</p>
5.3	Требования к услугам по методическому обеспечению пользователей при работе в ИС	<p>В рамках оказания услуги Исполнитель должен осуществлять:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Проведение вебинаров/мероприятий для администраторов/пользователей ИС • актуализацию методических рекомендаций по работе в ИС по запросу Заказчика.
5.4	Требования к услугам по мониторингу работоспособности ИС	<p>Обеспечение доступности и работоспособности.</p> <p><i>Подключение и настройка системы мониторинга</i></p> <p>В рамках оказания услуги Исполнитель должен проводить работы по однократному подключению и настройке системы мониторинга работоспособности ИС. Система мониторинга должна располагаться на ресурсах Исполнителя.</p> <p>В рамках оказания услуги Исполнитель должен обеспечить проведение следующих мероприятий:</p> <ul style="list-style-type: none"> • произвести подключение системы мониторинга; • произвести настройку общего и специального ПО, настройку БД ИС, обеспечивающую мониторинг показателей, указанных в Таблицах № 1-4 Приложение №2 к ТЗ;

№ п/п	Наименование показателя	Требования, установленные к функциональным, техническим качественным характеристикам услуг, входящих в объект закупки
		<p>• настроить систему мониторинга на сбор, хранение и обработку значений показателей мониторинга работоспособности ИС.</p> <p>Мониторинг работоспособности аппаратных (виртуальных) средств, общего ПО, БД и специального ПО</p> <p>В рамках оказания услуги Исполнитель должен осуществлять ежедневный мониторинг работоспособности аппаратных (виртуальных) средств, общего ПО, по параметрам, также необходимо производить ежедневный мониторинг БД по параметрам, указанным в Таблицах № 1-4 и работоспособности специального ПО Приложение №2 к ТЗ.</p> <p>В рамках оказания услуги Исполнитель должен провести следующие мероприятия:</p> <ul style="list-style-type: none"> • мониторинг работоспособности для выявления инцидентов; • при возникновении события, определяемого как инцидент, устранение которого не предусмотрено настоящим описанием объекта закупки, в течение 5 (пяти) рабочих дней Исполнитель по электронной почте предоставляет Заказчику рекомендации, направленные на устранение возникшего инцидента. <p>Решение инцидентов, выявленных при работе. Восстановление работоспособности БД в случае сбоя</p> <p>В рамках оказания услуги Исполнитель выполняет восстановление работоспособности БД по факту наступления события, связанного со сбоем ИС.</p> <p>При возникновении события, определяемого как инцидент, Исполнитель устанавливает приоритет инцидента.</p> <p>В рамках оказания услуги Исполнитель должен провести мероприятия, направленные на устранение инцидента, включая определение причин нарушений в работе БД, восстановление работоспособности БД средствами СУБД.</p> <p>При невозможности восстановления работоспособности Исполнитель должен произвести восстановление БД из резервной копии.</p> <p>Восстановление БД должно выполняться из последней резервной копии БД, созданной до нарушения работоспособности БД.</p> <p>При наличии инкрементных резервных копий БД, сначала выполняется восстановление из полной резервной копии БД, которая затем дополняется инкрементными резервными копиями.</p> <p>Срок восстановления работоспособности БД рассчитывается с момента выявления инцидента.</p> <p>Максимальный срок восстановления работоспособности БД определяется в соответствии с приоритетом инцидента, указанным в Таблица № 2 Приложение №1 к ТЗ.</p> <p>Восстановление работоспособности специального ПО в случае сбоя</p> <p>В рамках оказания услуги Исполнитель выполняет восстановление работоспособности ИСОУ ВШ по факту наступления события, связанного со сбоем ИС.</p> <p>При возникновении события, определяемого как инцидент, приоритет такого инцидента устанавливается Заказчиком. В рамках оказания услуги Исполнитель должен провести мероприятия, направленные на устранение Инцидента, включая определение причин нарушений в работе ИСОУ ВШ.</p> <p>При невозможности восстановления работоспособности ИСОУ ВШ Исполнитель должен произвести установку и настройку специального ПО в рамках оказания услуг «Установка специального ПО» и «Настройка специального ПО».</p> <p>Срок восстановления работоспособности ИСОУ ВШ рассчитывается с момента выявления инцидента</p> <p>Максимальный срок восстановления работоспособности БД определяется в соответствии с приоритетом инцидента, указанным Таблица №2 Приложение №1 к ТЗ.</p>
5.5.	Проверка наличия и	Проверка наличия и установка обновлений ПО

№ п/п	Наименование показателя	Требования, установленные к функциональным, техническим качественным характеристикам услуг, входящих в объект закупки
	установка обновлений ПО	<p>В рамках оказания услуги Исполнитель должен осуществлять ежемесячную проверку наличия критических или связанных с безопасностью обновлений общего и специализированного ПО ИС.</p> <p>В рамках оказания услуги Исполнитель должен провести следующие мероприятия:</p> <ul style="list-style-type: none"> • проверку наличия критических или связанных с безопасностью обновлений общего ПО; • установку (переустановку) и испытания (в случае проверки совместимости после обновлений специализированного ПО с ИС)
5.6.	Организация регулярного резервного копирования данных	<p>Создание экземпляра БД</p> <p>В рамках оказания услуги Исполнитель должен осуществлять создание экземпляра БД ИС по запросу Заказчика.</p> <p>Максимальный срок оказания услуги «Создание экземпляра БД» оказываемой по запросу Заказчика, устанавливается в запросе Заказчика. В случае если запрос Заказчика не содержит максимального срока оказания услуги, максимальный срок оказания услуги – не более 5 (пяти) рабочих дней с момента регистрации запроса Заказчика.</p> <p>Создание экземпляра БД выполняется с помощью средств СУБД.</p> <p>Резервное копирование БД</p> <p><i>Еженедельное/ежемесячное резервное копирование БД</i></p> <p>В рамках оказания услуги Исполнитель должен осуществлять еженедельное/ежедневное резервное копирование БД ИС.</p> <p>В рамках оказания услуги Исполнитель должен провести следующие мероприятия:</p> <p>Резервное копирование БД ИС должно осуществляться:</p> <ul style="list-style-type: none"> • по технологии – без остановки БД; • с периодичностью – еженедельное/ежедневное полное резервное копирование; • способ резервного копирования – в автоматическом режиме с помощью встроенных или сторонних программных средств; • срок хранения резервной копии не менее 1 (одного) месяца, до создания следующей резервной копии; • хранение резервных копий должно осуществляться на технических средствах Заказчика, доступ к которому предоставляет Заказчик. <p>Результат выполнения процедуры резервного копирования должен содержать данные для восстановления, а также журнальный файл (лог) выполнения процедуры.</p> <p>Периодически, но не реже чем 1 раз в месяц должна выполняться проверка наличия файлов последних (на момент проверки) резервных копий, а также содержимое соответствующих журнальных файлов выполнения процедуры резервного копирования. При обнаружении ошибок в процедуре резервного копирования Исполнитель обязан в течение срока, не превышающего интервал периодичности выполнения, устранить возникшие ошибки и провести повторную проверку выполнения процедуры.</p> <ul style="list-style-type: none"> • срок хранения ежемесячных копий резервной копии не менее 12 (двенадцати) месяцев, до создания следующей резервной копии, должны сохраняться 12 последних копий; • хранение резервных копий должно осуществляться на технических средствах Заказчика, доступ к которому предоставляет Заказчик. <p>Результат выполнения процедуры резервного копирования должен содержать данные для восстановления, а также журнальный файл (лог) выполнения процедуры.</p> <p>Периодически, но не реже чем 1 раз в квартал должна выполняться проверка наличия файлов последних (на момент проверки) резервных копий, а также содержимое соответствующих журнальных файлов выполнения процедуры резервного копирования. При обнаружении ошибок в процедуре резервного</p>

№ п/п	Наименование показателя	Требования, установленные к функциональным, техническим качественным характеристикам услуг, входящих в объект закупки
		копирования Исполнитель обязан в течение срока, не превышающего интервал периодичности выполнения, устранить возникшие ошибки и провести повторную проверку выполнения процедуры.
5.7.	Выполнение функционального/интеграционного тестирования сложного приложения	<p>В рамках оказания услуги Исполнитель должен производить функциональное/интеграционное тестирование приложения.</p> <p>Осуществлять проверку совместимости обновления общего ПО с установленной версией данного общего ПО, а также с иным общим ПО и специальным ПО, путем установки обновления на тестовый стенд в соответствии с инструкциями разработчика по обновлению общего ПО и проверки работоспособности общего ПО на тестовом стенде после установки обновления.</p>
5.8	Администрирование и развертывание приложений	<p>Настройка БД</p> <p>В рамках оказания услуги, Исполнитель должен осуществлять настройку БД ИС по запросу Заказчика.</p> <p>Максимальный срок оказания услуги «Настройка БД», оказываемой по запросу Заказчика, устанавливается в запросе Заказчика. В случае если запрос Заказчика не содержит максимального срока оказания услуги, максимальный срок оказания услуги устанавливается по умолчанию и длится не более 5 (пяти) рабочих дней с момента регистрации запроса Заказчика.</p> <p>В рамках оказания услуги Исполнитель должен провести следующие мероприятия:</p> <ul style="list-style-type: none"> • настройку параметров БД; • реорганизацию хранения физических и логических объектов БД, не требующих изменений в структуре разработанных БД (перестроение индексов, настройка хранения объектов БД); • профилактический перезапуск или остановку БД на время выполнения настроек по согласованию с Заказчиком; <p>иные мероприятия по настройке БД.</p> <p>Установка специального ПО</p> <p>Максимальный срок оказания услуги «Установка специального ПО», оказываемой по запросу Заказчика, устанавливается в запросе Заказчика. В случае если запрос Заказчика не содержит максимального срока оказания услуги, максимальный срок оказания услуги устанавливается по умолчанию и длится не более 5 (пяти) рабочих дней с момента регистрации запроса Заказчика.</p> <p>При возникновении события, определяемого как инцидент, приоритет такого инцидента устанавливается Заказчиком.</p> <p>Максимальный срок оказания услуги «Установка специального ПО», оказываемой в целях восстановления работоспособности специального ПО, не должен превышать максимальный срок устранения соответствующего инцидента.</p> <p>Настройка специального ПО</p> <p>Максимальный срок оказания услуги «Настройка специального ПО», оказываемой по запросу Заказчика, устанавливается в запросе Заказчика. В случае, если запрос Заказчика не содержит максимального срока оказания услуги, максимальный срок оказания услуги устанавливается по умолчанию и длится не более 5 (пяти) рабочих дней с момента регистрации запроса Заказчика.</p> <p>Максимальный срок оказания услуги «Настройка специального ПО», оказываемой в целях восстановления работоспособности специального ПО, не должен превышать максимальный срок устранения соответствующего инцидента.</p> <p>При возникновении события, определяемого как инцидент, приоритет такого инцидента устанавливается Заказчиком.</p> <p>В случае необходимости взаимодействия Исполнителя с третьими лицами срок исполнения запроса продлевается на время выполнения запроса третьими лицами.</p> <p>В рамках оказания услуги, Исполнитель должен провести следующие мероприятия:</p> <ul style="list-style-type: none"> • изменение IP-адресов или имен серверов, на которых расположено ПО; • изменение URL адресов или контекстных путей веб-приложений, по которым доступно ПО;

№ п/п	Наименование показателя	Требования, установленные к функциональным, техническим качественным характеристикам услуг, входящих в объект закупки
		<ul style="list-style-type: none"> • изменение ТСП-портов, на которых доступно ПО; • изменение настроек подключения к БД; • изменение расположения ПО (перенос в другую директорию или на другой сервер); • изменение расположения журнальных файлов ПО; иные настройки специального ПО с соблюдением режима ИБ.
6.	Требования к результатам работ и отчётной документации	Исполнитель предоставляет Заказчику следующие отчетные документы: Акт оказанных услуг не позднее 5-го числа месяца, следующего за окончанием этапа, в котором Исполнитель оказал услуги.

6. Требования к защите информации

Все сведения о составе, характеристиках и содержимом ИС являются конфиденциальной информацией и не подлежат разглашению.

В рамках оказания услуг по Договору Исполнитель обязан получить необходимые атрибуты доступа к системе. Атрибуты доступа предоставляются Заказчиком после получения соответствующего запроса от Исполнителя в рабочем порядке по электронной почте.

В случае получения доступа к персональным данным, Исполнитель обязан обеспечить соблюдение конфиденциальности персональных данных и обеспечение безопасности персональных данных при их обработке в соответствии со статьёй 19 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», постановлением Правительства Российской Федерации от 01.11.2012 № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных», приказом Федеральной службы по техническому и экспортному контролю 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».

Исполнитель обязуется:

Исполнитель обязуется соблюдать конфиденциальность информации, полученной в ходе выполнения работ по настоящему ТЗ, и использовать её исключительно в целях исполнения

договора. Все действия, связанные с доступом к системе, должны выполняться в соответствии с инструкциями Заказчика.

7. Требования к обеспечению работы

В рамках данного требования должны быть обеспечены следующие показатели качества процесса предоставления услуг населению в сфере образования в электронном виде, запросы на которые поступают в ИС:

- Обеспечение работоспособности сервисов взаимодействия Информационных систем в режиме 24/7.
- Обеспечение оперативного реагирования на запросы Заказчика в случае возникновения нештатных ситуаций.

7.1. Требования к обеспечению стабильной ежедневной передачи обезличенной информации в ФГИС ДДО

В рамках данного требования Исполнитель должен гарантировать ежедневную автоматическую передачу необходимых обезличенных данных в ФГИС ДДО в соответствии с требованиями Федерального законодательства и иными нормативно-правовыми актами, регулирующими процесс интеграции государственных информационных систем доступности дошкольного образования субъектов РФ с ФГИС ДДО:

- Настройка автоматической выгрузки данных в ФГИС ДДО в промежутке времени с 0:00 до 6:00 МСК ежедневно;
- Выполнение резервной выгрузки данных в случае провала регламентной выгрузки в день провала автоматической выгрузки;
- Восстановление стэка загрузок данных в ФГИС ДДО в случае возникновения отказов на стороне ФГИС ДДО за весь период провала загрузок;
- Предоставление информации о процессе передачи данных в ФГИС ДДО по запросу Заказчика.

8. Требования к обеспечению работы с ЕПГУ/РПГУ

В рамках данного требования должны быть обеспечены следующие показатели качества процесса предоставления услуг населению в сфере образования в электронном виде, запросы на которые поступают в Информационные ИС с помощью ЕПГУ (gosuslugi.ru):

- Обеспечение работоспособности сервисов взаимодействия Информационных систем с ЕПГУ в режиме 24/7.
- Обеспечение оперативного решения инцидентов, поступающих от специалистов ЕПГУ, связанных с нештатными ситуациями оказания услуг населению в электронном виде. Принятие исчерпывающего решения по инциденту в течение одного рабочего дня;
- Предоставление Заказчику статистической информации по процессу предоставления услуг населению в электронном виде посредством ЕПГУ.

9. Требования к Исполнителю

Исполнитель гарантирует не нарушение авторских, исключительных и иных прав на объекты интеллектуальной собственности третьих лиц при оказании услуг по данному Техническому заданию.

Исполнитель гарантирует, что он является производителем (правообладателем) программного обеспечения либо им получено согласие от производителя (правообладателя) программного обеспечения на установку обновлений программного обеспечения и подтверждает, что право на использование обновлений программного обеспечения предоставляется Заказчику Исполнителем либо производителем (правообладателем) программного обеспечения на условиях лицензионного соглашения либо безвозмездной простой (неисключительной) лицензии для использования способами, указанными в ст. 1280 Гражданского кодекса Российской Федерации, если в ходе оказания Услуг такая установка производилась Исполнителем, в зависимости от того, какие условия применимы. Также Исполнитель подтверждает соблюдение законодательства, регулирующего права на результаты интеллектуальной деятельности и средства индивидуализации, охрану авторских и иных прав на объекты интеллектуальной собственности, действующего на территории Российской Федерации.

Федерации, при исполнении обязательств по настоящему Договору. При оказании услуг по данному Техническому заданию Заказчик не обеспечивает Исполнителя необходимыми правами на объекты интеллектуальной собственности.

Выполнение требований по обеспечению лицензионной чистоты используемой Программы для ЭВМ «Виртуальная школа» (запись в реестре от 05.09.2016 №1441) в результате оказания услуг обеспечивается Исполнителем. Исполнитель должен обладать правами на использование Программы для ЭВМ «Виртуальная школа» и предоставить документальное на то подтверждение Заказчику за 3 (три) рабочих дня до даты начала оказания Услуг.

10. Требования к документированию

Документация должна разрабатываться в соответствии с требованиями комплекса государственных стандартов РФ.

Язык оформления документации – русский, за исключением общепринятых названий и оригинальных наименований программно-аппаратных средств импортного производства.

Вся документация должна быть оформлена следующим образом:

- на бумажных носителях в количестве двух экземпляров;
- в электронном виде в формате doc.

11. Перечень документации, подлежащей оформлению и сдаче заказчику

В результате оказания Услуг по каждому этапу Заказчику не позднее 5 (пяти) рабочих дней предоставляется Акт оказанных услуг.

12. Дополнительные требования

В процессе оказания услуг возможно изменение состава (перечня) и наименования услуг, при обосновании таких изменений требованиями нормативных или методических документов и согласовании таких изменений с Заказчиком. В случае если в период оказания услуг изменятся действующие законодательство, то результаты и сроки оказания услуг должны быть дополнительно согласованы с Заказчиком.

Приложение № 1 к Техническому заданию

Таблица 1. Типы обращений и сроки реакции на обращения

№ п/п	Тип обращения	Срок реакции/ выявление причины, (раб. час)	Срок исполнения обращения
1	Входящее обращение по номеру: +7 (4722) 777-282	Не более 2 часов	Не более 4 часов
2.	Входящее обращение по эл. Почте: info@vsopen.ru	Не более 4 часов	Не более 6 часов
3.	Входящее обращение по иным каналам связи	Не более 2 часов	Не более 4 часов
	Вопросы не требующие внесения изменений в функционал ИС	Не более 2 часов	Не более 6 часов
4.	Вопросы требующие внесения изменений в функционал ИС	Не более 2 часов	Таблица 2

Таблица 2. Внесение изменений в функционал ИС

Приоритет заявки	Описание критерия установки приоритета	Максимальный срок устранения инцидента
Высокая	Сбой в работе ПО, который приводит к невозможности выполнения технологического процесса с использованием ИС	До 14 календарных дней (в зависимости от сложности обращения)
Средняя	Сбой в работе ПО, который не влияет на возможность выполнения технологического процесса с использованием ИС	До 28 календарных дней (в зависимости от сложности обращения)
Низкая	Незначительные ошибки в работе ИС, которые не влияют на возможности выполнения технологического процесса с использованием ИС	До 56 календарных дней (в зависимости от сложности обращения)
*приоритет заявки определяется Заказчиком, количество приоритетных заявок не более 3х раз в 2-3 недели		

Приложение №2 к Техническому заданию

Таблица 1. ПО ИС, БД ИС, параметры мониторинга общего и специального ПО, БД ИС

№ п.п.	Класс ПО	Наименование ПО	Производитель ПО	Количество
1	2	3	4	5
1. Общее программное обеспечение ИС				
1.1.	ОС	Ubuntu 18.04.3 LTS (версия ядра 4.15.0-55-generic #60~16.04.2-Uubuntu)	Canonical	12
1.2.	СУБД	PostgreSQL 15.x	The PostgreSQL Global Development Group	4
1.3.	Серверное и связующее ПО	Nginx	NGINX, Inc.	1
2. Специализированное программное обеспечение ИС (инф. безопасность)				
2.1	СЗИ	SecretNet LSP	ООО Код безопасности	12
2.2	СЗИ	Крипто-ПРО JCP версия 2.0 исполнение 2 (серверная версия)	ООО «КРИПТО-ПРО»	1
2.3	Антивирусная защита	Dr. Web Enterprise Security Suite	ООО «Доктор Веб»	5

Таблица 2. База данных ИС

№ п.п.	Наименование БД*	Технологическое наименование БД
1	2	3
1.1.	База данных «Зачисление в ОУ»	Uslugi
1.2.	База данных «Виртуальная школа»	Vsopen

Таблица 3. Параметры мониторинга общего ПО

№ п.п.	Объект мониторинга	Наименование показателя мониторинга
1	2	3
1.1.	П.П. 1.1. Таблица 1 Приложение № 2 к ТЗ	Объем использованного дискового пространства в разделах диска
1.2.	П.П. 1.1. Таблица 1 Приложение № 2 к ТЗ	Объем использованной оперативной памяти
1.3.	П.П. 1.1. Таблица 1 Приложение № 2 к ТЗ	Средняя нагрузка на ЦП
1.4.	П.П. 1.2 и 1.3 Таблица 1 Приложение № 2 к ТЗ	Доступность ТСР порта
1.5.	П.П. 1.2 Таблица 1 Приложение № 2 к ТЗ	Доступность экземпляра БД
1.6.	П.П. 1.2 и 1.3 Таблица 1 Приложение № 2 к ТЗ	Наличие запущенного процесса

Таблица 4. Параметры мониторинга БД

№ п.п.	Объект мониторинга	Наименование показателя мониторинга
1	2	3
1.2.	П.П. 1.1 Таблица 2 Приложение № 2 к ТЗ	Размер БД

Таблица 5. Параметры мониторинга специального ПО

№ п.п.	Объект мониторинга	Наименование показателя мониторинга
1	2	3
1.1	Программные модули ИС	Доступность веб-страницы по протоколу HTTP/HTTPS
1.2	Программные модули ИС	Время загрузки веб-страницы

**Приложение № 2
к Техническому заданию**

Спецификация.

«Максимальная цена 1 (одной) единицы Услуги по отдельным категориям».

Предельная (максимальная) цена единицы оказания Услуг для организаций дошкольного образования:

№ п/п	Наименование услуги	Кол-во, шт.	Стоимость услуги в мес., руб.	Стоимость услуги, руб.	Общая стоимость, руб.
1	Анализ, настройка и автоматизация инфраструктурных систем	до 700	15 518,40	15 518,40	10 862 880,00
2	Техническое сопровождение прикладного программного обеспечения «Информационная система образовательных услуг «Виртуальная школа»	до 700	1 723,20	18 955,20	13 268 640,00

Предельная (максимальная) цена единицы оказания Услуг для организаций общего образования:

№ п/п	Наименование услуги	Кол-во, шт.	Стоимость услуги в мес., руб.	Стоимость услуги, руб.	Общая стоимость, руб.
1	Анализ, настройка и автоматизация инфраструктурных систем	до 560	16 916,40	16916,40	9 473 184,00
2	Техническое сопровождение прикладного программного обеспечения «Информационная система образовательных услуг «Виртуальная школа»	до 560	1 879,20	20 671,20	11 575 872,00

Предельная (максимальная) цена единицы оказания Услуг для организаций дополнительного образования:

№ п/п	Наименование услуги	Кол-во, шт.	Стоимость услуги в мес., руб.	Стоимость услуги, руб.	Общая стоимость, руб.
1	Анализ, настройка и автоматизация инфраструктурных систем	до 197	8 367,60	8 367,80	1 648 417,20

2	Техническое сопровождение прикладного программного обеспечения «Информационная система образовательных услуг «Виртуальная школа»	до 197	928,80	10 216,80	2 012 709,60
---	--	--------	--------	-----------	--------------

Предельная (максимальная) цена единицы оказания Услуг для организаций профессионального образования:

№ п/п	Наименование услуги	Кол-во, шт.	Стоимость услуги в мес., руб.	Стоимость услуги, руб.	Общая стоимость, руб.
1	Анализ, настройка и автоматизация инфраструктурных систем	до 40	9 622,80	9 622,80	384 912,00
2	Техническое сопровождение прикладного программного обеспечения «Информационная система образовательных услуг «Виртуальная школа»	до 40	1 069,20	11 761,20	470 448,00

Предельная (максимальная) цена единицы оказания Услуг для организаций отдыха и оздоровления детей:

№ п/п	Наименование услуги	Кол-во, шт.	Стоимость услуги в мес., руб.	Стоимость услуги, руб.	Общая стоимость, руб.
1	Анализ, настройка и автоматизация инфраструктурных систем	до 22	10 394,40	10 394,40	228 676,80
2	Техническое сопровождение прикладного программного обеспечения «Информационная система образовательных услуг «Виртуальная школа»	до 22	1 154,40	12 698,40	279 364,80

Предельная (максимальная) цена единицы оказания Услуг для органов управления образованием и исполнительной власти:

№ п/п	Наименование услуги	Кол-во, шт.	Стоимость услуги в мес., руб.	Стоимость услуги, руб.	Общая стоимость, руб.
1	Анализ, настройка и автоматизация инфраструктурных систем	до 25	28 255,20	28 255,20	706 380,00
2	Техническое сопровождение прикладного программного обеспечения «Информационная система образовательных услуг «Виртуальная школа»	до 25	3 139,20	34 531,20	863 280,00

Приложение № 3
к Техническому заданию

План-график оказания Услуг

№ Этапа	Услуги	Сроки оказания услуг
I	Анализ, настройка и автоматизация инфраструктурных систем	С даты заключения Договора – 31.01.2025
II	Техническое сопровождение прикладного программного обеспечения «ИСОУ «Виртуальная школа»	01.02.2025 – 31.03.2025
III	Техническое сопровождение прикладного программного обеспечения «ИСОУ «Виртуальная школа»	01.04.2025- 30.06.2025
IV	Техническое сопровождение прикладного программного обеспечения «ИСОУ «Виртуальная школа»	01.07.2025 – 30.09.2025
V	Техническое сопровождение прикладного программного обеспечения «ИСОУ «Виртуальная школа»	01.10.2025 – 31.12.2025