

**ОПИСАНИЕ ОБЪЕКТА ЗАКУПКИ (ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ)
НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ ПОДСИСТЕМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ
ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ОБЩЕСТВЕННЫМИ ФИНАНСАМИ
МИНИСТЕРСТВА ФИНАНСОВ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ.**

1. Общие положения

Настоящее Техническое Задание определяет набор организационно технических требований к процессу, составу, качеству предоставления услуг по сопровождению, порядку взаимодействия служб сопровождения Исполнителя и служб эксплуатации Заказчика, а также внутренних и внешних пользователей в целях обеспечения исполнения министерством финансов Нижегородской области и финансовыми органами региона своих бюджетных полномочий в ходе эксплуатации следующих информационных подсистем (далее – Комплексы АЦК):

- автоматизированный центр контроля «Исполнение бюджета»;
- автоматизированный центр контроля «Планирование бюджета»;
- автоматизированный центр контроля «Государственные закупки»,

функционирующих в составе государственной информационной системы управления общественными финансами министерства финансов Нижегородской области (далее – ГИС МФ НО),

Особенности исполнения Технического задания регулируются статьей 94 Федерального закона от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» (далее – Федеральный закон № 44-ФЗ).

Услуги предоставляются на территории Заказчика или на иных территориях Российской Федерации, согласованных Сторонами.

Время предоставления услуг по сопровождению определяется государственным контрактом на сопровождение Комплексов АЦК между Исполнителем и Оператором ГИС МФ НО.

Взаимодействие служб сопровождения Исполнителя и служб эксплуатации Заказчика, а также внутренних и внешних пользователей осуществляется исключительно на основе направляемых заявок в автоматизированную систему управления обращениями Исполнителя (далее – АСУО) или в контуре обратной связи Заказчика (далее – АЦК-Контроль) либо каналов официальной переписки.

Услуги сопровождения оказываются в рамках принятой в эксплуатацию функциональных модулей Комплексов АЦК (Приложение № 4).

Заказчик самостоятельно определяет необходимость и число привлекаемых для эксплуатации собственных штатных специалистов с учетом требований приказа министерства финансов Нижегородской области от 30.09.2024 № 240 "Об утверждении Регламента организации эксплуатации и сопровождения государственной информационной системы управления общественными финансами министерства финансов Нижегородской области".

1.1 Наименование услуг

Полное наименование услуг: оказание услуг по сопровождению подсистем государственной информационной системы управления общественными финансами министерства финансов Нижегородской области (далее – Услуги):

- автоматизированного центра контроля «Исполнение бюджета»;
- автоматизированного центра контроля «Планирование бюджета»;
- автоматизированного центра контроля «Государственные закупки».

1.2 Участники процесса Сопровождения.

Услуги по сопровождению Комплексов АЦК оказываются для:

- оператор ГИС МФ НО;
- администратор Комплексов АЦК;
- внутренние пользователи;
- внешние пользователи;
- поставщики информации;
- разработчик Комплексов АЦК;
- уполномоченный администратор органа местного самоуправления муниципального образования Нижегородской области, заключившего соглашение «Об использовании данных ГИС МФ НО, информационных ресурсов подсистем и компонентов ГИС МФ НО, о получении авторизованного доступа к подсистемам и компонентам ГИС МФ НО и прав администрирования на подсистемы и компоненты ГИС МФ НО».

1.2.1 Взаимодействие участников процесса Сопровождения.

Реализация функций по сопровождению Комплексов АЦК обеспечивается путем взаимодействия групп-участников процесса. В таблице приведена матрица, характеризующей участие сотрудников и пользователей в процессах, и функции пользователей при взаимодействии. В матрице указываются сотрудники, взаимодействующие между собой в ходе выполнения обобщенных функций процесса.

Обобщенные функции участников процесса	РОИВ и МОИВ (Заказчик сопровождения Комплексов АЦК)	Разработчик Комплексов АЦК	Оператор ГИС МФ НО	Администраторы промышленной среды Комплексов АЦК	Участники бюджетного процесса Комплексов АЦК
Оказание технической поддержки					
Оперативная поддержка Пользователей					
Восстановление работоспособности					
Регламентное обслуживание и администрирование ГИС					
Обеспечения заданного уровня сопровождения					
Обеспечение качества бюджетных процессов в рамках системы и исполнение требований нормативного регулирования					
Документ, регламентирующий бюджетный процесс					

Для обеспечения взаимодействия между Исполнителем и Заказчиком, а также для обеспечения возможности Исполнителю приступить к оказанию услуг в объеме и качестве, установленными

настоящим Описанием объекта закупки, со стороны Исполнителя и Заказчика должно быть соблюдено выполнение следующих подготовительных мероприятий:

-Заказчиком в течение 10-ти (десяти) рабочих дней со дня заключения Контракта определяется и доводится до Исполнителя по электронной почте список уполномоченных представителей с указанием контактной информации по шаблону (не более 150 человек).

Исполнитель в течение 2-х (двух) рабочих дней с момента получения от Заказчика Списка уполномоченных представителей должен:

-обеспечить подключение уполномоченных представителей к автоматизированной системе учета обращений для возможности регистрации в ней обращений уполномоченных представителей;

-предоставить уполномоченным представителям права доступа и учетные данные АСУО («Имя пользователя» (Login) и «Пароль» (Password));

-направить Заказчику по электронной почте подтверждение о завершении выполнения подготовительных мероприятий.

В дальнейшем Заказчик вправе вносить изменения в Список уполномоченных представителей в течение всего срока действия Контракта. При этом количество уполномоченных представителей не должно превышать значение, указанное в настоящем Описании объекта закупки. Изменения в Списке уполномоченных представителей Заказчик доводит до Исполнителя по электронной почте.

Исполнитель должен обеспечивать гарантированный ответ на запросы Заказчика по эксплуатации и функционированию Комплексов АЦК по официальным каналам деловой корреспонденции, электронной почте, телефону, в том числе посредством АЦК-Контроль и/или АСУО, предназначенной для регистрации обращений Заказчика, которые являются основной формой взаимодействия между Исполнителем и Заказчиком.

1.3 Заказчик услуг

Заказчик – Министерство финансов Нижегородской области (далее – Заказчик).

Адрес: 603950, Нижегородская область, г. Нижний Новгород, ул. Грузинская, д. 48.

1.3.1 Меры, реализуемые Заказчиком в рамках эффективности исполнения контракта, включают в себя:

- приемку оказанных услуг, включая проведение экспертизы поставленного товара, результатов выполненной работы, оказанной услуги.

- оплату оказанных услуг;

- взаимодействие Заказчика с Исполнителем при исполнении, изменении, расторжении контракта в соответствии со статьей 95 Федерального закона № 44-ФЗ, применении мер ответственности и совершении иных действий в случае нарушения Исполнителем условий контракта.

1.3.2 Права и обязанности Заказчика:

- Согласно статье 715 ГК РФ Заказчик вправе во всякое время проверять ход и качество работы, выполняемой Исполнителем, не вмешиваясь в его деятельность;

- Если Исполнитель не приступает своевременно к исполнению контракта или выполняет работу настолько медленно, что окончание ее к сроку становится явно невозможным, Заказчик вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возмещения убытков;

- Если во время выполнения работы станет очевидным, что она не будет выполнена надлежащим образом, Заказчик вправе назначить Исполнителю разумный срок для устранения недостатков и при неисполнении Исполнителем в назначенный срок этого требования отказаться от исполнения контракта либо поручить исправление работ другому лицу за счет Исполнителя, а также потребовать возмещения убытков;

- Согласно статье 718 ГК РФ Заказчик обязан в соответствии с контрактом оказывать Исполнителю содействие в процессе оказания услуг. В обратном случае Исполнитель вправе требовать возмещения причиненных убытков, включая дополнительные издержки, вызванные простоем, либо перенесения сроков оказания услуг, либо увеличения указанной в договоре цены работы.

- Согласно статьи 716 Гражданского кодекса РФ предусмотрено, что Исполнитель обязан немедленно предупредить Заказчика о выявленных инцидентах до получения от него уведомлений о непригодности или недоброкачественности предоставленных Заказчику версий информационных систем, услуг и технической документации, возможных неблагоприятных для Заказчика последствий и иных не зависящих от Заказчика обстоятельств, которые грозят работоспособности либо качеству предоставляемых версий программного обеспечения, результатов услуг по сопровождению, а также создают невозможность качественного исполнения государственного контракта в срок. Исполнитель, не предупредивший Заказчика о вышеназванных обстоятельствах, либо продолживший работу, дожидаясь истечения указанного в государственном контракте срока при отсутствии разумного срока для ответа Заказчику на его уведомление или, несмотря на своевременное уведомление со стороны Заказчика о возможном нарушении качества либо прекращении функционирования информационных систем, не вправе при предъявлении к Заказчику требований ссылаться на указанные обстоятельства.
- Определять порядок формирования требований по объёму сервисов, предоставляемых органам местного самоуправления муниципального образования Нижегородской области.

1.4 Исполнитель

Исполнитель определяется по результатам проведения аукциона на право заключения Государственного контракта на оказание услуг по сопровождению Комплексов АЦК.

Исполнитель имеет право по согласованию с Заказчиком привлекать к исполнению Договора соисполнителей (субподрядчиков). В случае привлечения к оказанию Услуг других лиц ответственность перед Заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение субподрядчиком обязательств несет Исполнитель.

1.4.1 Меры, реализуемые Исполнителем в рамках эффективности исполнения контракта, включают в себя:

- В процессе исполнения Контракта и взаимодействия с Заказчиком не допускается со стороны Исполнителя самовольной трактовки процесса исполнения законодательства Российской Федерации, без согласования с Заказчиком, а также нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Нижегородской области, определяющих процесс исполнения нормативных правовых актов Российской Федерации.
- Оказание услуг по сопровождению функционирования Комплексов АЦК осуществляется на оборудовании министерства финансов Нижегородской области в соответствии с техническими условиями эксплуатации в министерстве финансов Нижегородской области не сопряжено с предоставлением Заказчикам прав на использование программного обеспечения или расширением ранее предоставленного объема прав.
- Внесение изменений в Комплексы АЦК, подсистем и модулей не должны вызывать (вынуждать) у Заказчика потребность в приобретении дополнительного программного обеспечения либо установки дополнительного программного обеспечения, дополнительных затрат рабочего времени на проведение Заказчиком процедур опытной эксплуатации и необходимость проведения повторной обработки бюджетных операций.
- В течение срока действия Контракта осуществлять внесение изменений в Комплексы АЦК, подсистемы и модули в целях обеспечения соответствия Комплексов АЦК требованиям законодательства, нормативным правовым актам Российской Федерации и Нижегородской области и нормативным правовым актам в части реализации одной из выбранных заказчиком схем кассового обслуживания исполнения бюджета Нижегородской области в Федеральном казначействе Российской Федерации и регламента взаимодействия министерства финансов Нижегородской области с УФК по Нижегородской области.
- Осуществлять изменения Комплексов АЦК и предоставлять Заказчику измененные Релизы подсистем и модулей, предназначенных для обеспечения технологического и функционального соответствия Комплексов АЦК требованиям законодательства, нормативным правовым актам Российской Федерации и Нижегородской области:

- Не позднее даты вступления в силу нормативного документа, в случае, если дата опубликования нормативного документа не менее 23 (двадцати трех) рабочих дней до даты вступления в силу нормативного документа;

- Не позднее 23 (двадцати трех) рабочих дней со дня опубликования нормативного документа либо поэтапно в согласованные Сторонами сроки, в случае, если дата опубликования нормативного документа менее 23 (двадцати трех) рабочих дней с даты вступления в силу нормативного документа;

- В случаях, когда обязанность по применению вновь введенных норм права возникает у Заказчика не с даты вступления в силу нормативного документа, утверждающего такие нормы права, Исполнитель обязан выполнить адаптацию Системы на соответствие измененным в рамках срока оказания услуг требованиям федерального законодательства не позднее даты, устанавливающей обязательное требование о применении таких норм права.

- Организовать процесс оперативной поддержки внешних и внутренних пользователей в случае возникновения у них проблем функционированием подсистем и компонентов Комплексов АЦК посредством АСУО и АЦК-Контроль.

1.4.2 Требования к оказанию Услуг по выполнению обязательств со Стороны Исполнителя (Права и обязанности Исполнителя):

Исполнитель принимает на себя обязательства оказывать Услуги в составе, перечень и объем услуг по сопровождению и на основании следующих условий взаимодействия Сторон:

- Исполнитель вправе выпускать и предоставлять заказчику изменения Комплексов АЦК, в целях совершенствования функциональности Комплексов АЦК.

- при внесении изменений в Комплексы АЦК Исполнитель обязан провести оценку эффективности принимаемых мер по обеспечению информационной безопасности Комплексов АЦК в соответствии с действующими требованиями законодательства Российской Федерации.

- организовывать обучение специалистов Заказчика, что включает в себя обязательства Исполнителя организовать и провести обучение по запросу Заказчика трех специалистов навыкам администрирования Комплексов АЦК.

- проводить регламентное обслуживание и осуществлять сопровождение процесса администрирования Комплексов АЦК, а также оказывать услуги по выполнению работ определенных в требованиях производителей подсистем и компонентов Комплексов АЦК;

- оказывать содействие Заказчику при проведении работ по восстановлению работоспособности, оперативному устранению нештатных ситуаций, повлекших ухудшение качества предоставляемых в Комплексах АЦК сервисов или их прерывание;

- организовать уровень сопровождения, обеспечивающий требования приказа министерства финансов Нижегородской области от 30.09.2024 № 240 "Об утверждении Регламента организации эксплуатации и сопровождения государственной информационной системы управления общественными финансами министерства финансов Нижегородской области";

- осуществлять развитие системы, доработку подсистем и компонентов Комплексов АЦК вследствие появившихся требований по изменению текущего и разработке нового функционала;

- по обращению разработчиков подсистем или компонентов Комплексов АЦК Заказчиком может быть предоставлен доступ к подсистемам и компонентам Комплексов АЦК, достаточным для оказания услуг по эксплуатации и сопровождению определенного компонента и/или подсистемы Комплексов АЦК. Доступ, в том числе удаленный, предоставляется в соответствии с политикой информационной безопасности Комплексов АЦК и в соответствии с законодательством РФ по защите информации;

- организация прозрачного процесса поддержки пользователей Комплексов АЦК;

- решение инцидентов, возникающих при эксплуатации Комплексов АЦК;

- предоставление пакета эксплуатационной документации, необходимый для эксплуатации включает в себя:

- руководство пользователей Комплексов АЦК;

- руководство администратора Комплексов АЦК;

- инструкции по установке Комплексов АЦК;

Указанный состав документов для Комплексов АЦК может быть расширен в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации;

- исполнитель обеспечивает поддержку в рамках администрирования систем администраторов Комплексов АЦК и уполномоченных администраторов органов местного самоуправления муниципальных образований Нижегородской области.

В период с даты заключения государственного контракта по 30.12.2025 включительно Исполнитель, безусловно, обязуется обеспечивать следующее:

- обеспечение сохранения стандартных функций Комплексов АЦК при оказании услуг по сопровождению функционирования Комплексов АЦК и изменениями в случае изменения законодательства либо в целях совершенствования функциональности Комплексов АЦК, кроме случаев, когда изменение функций Комплексов АЦК вызвано изменением законодательства РФ, постановлений Правительства РФ, нормативных правовых актов Нижегородской области, нормативных правовых актов Министерства финансов РФ и Федерального казначейства;
- обеспечение работоспособности (функционирования) Комплексов АЦК на оборудовании Заказчика и её изменение осуществляются в соответствии с существующими у Заказчика, технологическими и техническими условиями эксплуатации Комплексов АЦК при учете технических и методологических требований и рекомендаций Исполнителя;
- если работоспособность (функционирование) Комплексов АЦК не может быть обеспечена в рамках существующих технических и технологических условий эксплуатации у Заказчика, Исполнитель официально уведомляет об этом Заказчика в сроки, позволяющие заблаговременно подготовить дополнительную техническую базу для обновления;
- обеспечение непрерывности информационного взаимодействия между Автоматизированными Центрами Контроля, подсистемами и модулями, указанными в Таблице 1;
- осуществлять своевременное изменение Комплексов АЦК с целью соответствия функциональных возможностей законодательству, нормативным правовым актам Российской Федерации и Нижегородской области;

Под своевременным изменением понимается, предоставление адаптированных версий Комплексов АЦК не позднее дня до вступления в силу соответствующих нормативных правовых актов Российской Федерации и Нижегородской области в случае, если дата опубликования нормативного документа не менее 23 (двадцати трех) рабочих дней до даты вступления в силу нормативного документа.

- Не более 1 раза в год существенно изменять эксплуатационные требования к комплексам АЦК с целью обеспечения требований к качеству процесса сопровождения Комплексов АЦК (Приложение № 3).
- исполнение существенных обязательств по сопровождению функционирования Комплексов АЦК в соответствии с требованиями к услугам и условиям контракта;

Существенными требованиями к качеству услуг является обеспечение бесперебойного функционирования Комплексов АЦК, предназначенных для функционирования в новом 2025 финансовом году на оборудовании Заказчика в соответствии с техническими условиями эксплуатации у Заказчика, обеспечение непрерывности бюджетного процесса, процессов планирования и осуществления закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных нужд, непрерывности осуществления платежей, обеспечение приема и обработки 50 000 платежных документов в течение одного рабочего дня.

Качественные и количественные характеристики услуг должны соответствовать условиям Контракта, а в случаях, если Цель контракта предъявляет повышенные требования к оказываемым услугам – требованиям, определяемым Целью контракта. При этом Стороны подтверждают согласие считать достижение Цели контракта существенным условием Контракта и во всех случаях, когда Цель контракта предъявляет повышенные требования к обязательствам Исполнителя, руководствоваться принципом их максимального соблюдения как существенным условием Контракта.

Существенными недостатками оказанных услуг считаются следующие:

- остановка бюджетного процесса более чем на 1 календарный день;
- невозможность осуществления платежей в течение 1 рабочего дня;
- не соответствие нормативным правовым актам Российской Федерации и нормативным правовым актам Нижегородской области, определяющих процесс исполнения нормативных правовых актов Российской Федерации и исполнению заказчиком своих функций, установленных законодательством,

нормативными правовыми актами Российской Федерации и Нижегородской области и исполнению нормативных правовых актов Российской Федерации и Нижегородской области;

- нарушения гарантий качества, установленных в п. 6, в том числе влекущие имущественную, административную и уголовную ответственность Заказчика.

Если в период с даты заключения государственного контракта по 30.12.2025 включительно обнаружатся недостатки, проблемы, ошибки, инциденты Комплексов АЦК или обнаружатся ошибки в содержании документов, предоставленных заказчику, определяющих процессы функционирования Комплексов АЦК, установку измененных Комплексов АЦК, в том числе технической и методологической документации (далее – недостатки), то Исполнитель (в случае, если не докажет отсутствие своей вины) обязан устранить их за свой счет в сроки, согласованные и зафиксированные Сторонами в акте, содержащем перечень выявленных недостатков. Стороны согласовали считать датой обнаружения недостатка – дату обращения Заказчика к Исполнителю с указанием на недостаток посредством официальных каналов деловой корреспонденции, электронной почте, АСУО, а дату устранения недостатков – дату обращения Исполнителя к Заказчику с информацией об устранении недостатка посредством официальных каналов деловой корреспонденции, электронной почте, АСУО.

При наличии неурегулированного спора о качестве услуг, любая сторона вправе назначить соответствующую экспертизу и (или) иное необходимое исследование их свойств.

Положения настоящего раздела реализуются вне зависимости от правоотношений Исполнителя с привлеченными к исполнению Контракта лицами.

1.4.3 Права и обязанности Исполнителя в рамках соблюдения нормативных требований по информационной безопасности и обеспечению надежности функционирования сопровождаемых программных модулей и компонентов.

- Исполнитель в рамках проводимых работ по сопровождению и предоставлению изменённых версий систем и компонентов Комплексов АЦК должен провести инструментальные исследования в отношении предоставляемого ПО на предмет выявления недостатков и уязвимостей в программном обеспечении и официально проинформировать о результатах работ Заказчика в рамках передачи измененных версий Комплексов АЦК.

- Результаты проведенных инструментальных исследований должны быть направлены Заказчику сопроводительным письмом в рамках передачи измененных версий Комплексов АЦК до проведения предварительных испытаний разработанного программного обеспечения.

- Исполнитель должен устранить все выявленные и подтвержденные уязвимости и недостатки Комплексов АЦК до момента перевода ГИС, в которой применяется это программное обеспечение, в промышленную эксплуатацию.

- В случае выявления недостатков и уязвимостей программного обеспечения в процессе эксплуатации Комплексов АЦК Исполнитель обязан устранять все выявленные недостатки и уязвимости на всем жизненном цикле разработанного программного обеспечения.

- Исполнитель в отношении выявленных уязвимостей программного обеспечения обязан принять меры по их нейтрализации и в срок до 5 рабочих дней с момента обнаружения и проинформировать Заказчика ГИС на Платформе АСУО о способах их нейтрализации.

- Обеспечивать процесс сопровождения в соответствии с приказом ФСТЭК России от 11 февраля 2013 г. № 17 «Об утверждении Требований о защите информации, не составляющей государственную тайну, содержащейся в государственных информационных системах».

- Исполнитель обязан обеспечить конфиденциальность информации о проекте архитектуры сопровождаемых Комплексов АЦК, исходного кода, информации о средствах анализа и результатах анализа программного кода.

- Исполнитель в отношении выявленных уязвимостей программного обеспечения критического уровня влияния обязан принять меры по их нейтрализации и в срок до 3 рабочих дней с момента обнаружения проинформировать Заказчика о способах их нейтрализации.

- Если для реализации перечисленных выше требований привлекается сторонняя организация, такая организация, при выполнении работ или оказании услуг, подпадающих под требования об обязательном лицензировании, должна иметь соответствующую лицензию ФСТЭК России на осуществление деятельности по технической защите конфиденциальной информации, а также, в

случае проектирования поставки, установки или обслуживания шифровальных (криптографических) средств, соответствующую лицензию ФСБ России.

- В состав поставляемых обновлений программного обеспечения должны быть включены эксплуатационные документы (Руководство пользователя и Руководство администратора) в объеме, достаточном для безопасной установки, инициализации и безопасного применения компонентов и модулей Комплексов АЦК.

- Обеспечить отслеживание и исправление обнаруженных недостатков программных модулей и компонент сопровождаемых компонент и модулей, а также и уязвимостей в период действия Государственного контракта. Целью отслеживания и исправления обнаруженных недостатков и уязвимостей является сокращение негативного влияния на процессы эксплуатации Комплексов АЦК.

- Разработчик Комплексов АЦК может осуществлять выпуск обновлений Комплексов АЦК в обход стандартной процедуры выпуска новых версий в экстренных ситуациях или Разработчик должен предложить альтернативные меры нейтрализации угроз безопасности информации или угроз нарушения штатного режима функционирования Комплексов АЦК, включая использование дополнительных средств защиты информации.

- Осуществление изменений Комплексов АЦК по требованию Заказчика - включает в себя анализ обращений уполномоченных пользователей, связанных с необходимостью изменения существующей и/или разработки новой функциональности Комплексов АЦК и предоставлении заключения от Исполнителя о возможности вносить изменения в Комплексы АЦК по требованию Заказчика, которые осуществляются исключительно для расширения функциональных возможностей с целью оптимизации процессов и деятельности Заказчика в рамках исполнения нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Нижегородской области, определяющих процесс исполнения нормативных правовых актов Российской Федерации, в сроки согласованные сторонами, исключающие неисполнение обязательств Заказчика установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Нижегородской области.

1.5 Место и сроки исполнения обязательств.

Плановый срок начала оказания услуг: с даты заключения государственного контракта Сторонами.

Плановый срок окончания оказания услуг по 30.12.2025 включительно.

Услуги оказываются по месту расположения Заказчика и Учреждений – субъектов автоматизации. Исполнитель вправе выполнять работы в дистанционном режиме с использованием телекоммуникационных средств.

Услуги по настоящему Описанию объекта закупки (Техническому заданию) оказываются в соответствии с Приложением № 1 к Описанию объекта закупки (Техническому заданию).

В целях оптимизации хозяйственной и производственной деятельности Заказчика и Исполнителя сроки оказания отдельных видов услуг и мероприятий могут быть уточнены (скорректированы) и установлены в Детализированном плане – графике по датам. Детализированный план – график утверждаются сторонами дополнительно.

1.6 Требования к лицензионной (патентной) чистоте

Для выполнения полного перечня услуг в части развития Комплексов АЦК с адаптацией под конкретные условия функционирования, тиражирования входящих в ее состав программ для ЭВМ и предоставления всех требуемых услуг в соответствии со ст. 1261, ст. 1266, ст. 1270 (п.2, подпункты 1, 8, 9), ст. 1280 ГК РФ.

Оказание услуг по настоящему Техническому заданию должно основываться на обязательном наличии предоставленных Заказчику неисключительных (пользовательских) прав на использование результатов интеллектуальной деятельности (программы для ЭВМ) в порядке, определенном ст. 1238 ГК РФ. Передача прав сопровождается передачей документов, предусмотренных владельцем исключительных прав на данный программный продукт.

Реализация в Комплексах АЦК технических, программных, организационных и иных решений, необходимых для оказания услуг по контракту, не должна приводить к нарушению авторских и смежных прав. Исполнитель должен обладать правом на использование программы для ЭВМ, на базе которой реализована Комплексов АЦК, способами, необходимыми и достаточными для надлежащего

исполнения обязательств по контракту. В случае использования в рамках оказания услуг готового программного обеспечения Исполнитель обязуется заключить с Заказчиком соответствующий лицензионный (сублицензионный) договор.

2. Требования к составу, перечню и объему услуг по сопровождению в рамках государственного контракта. (Каталог услуг)

Объем услуг определен в Приложении № 1 к Техническому заданию.

Фактическая передача результатов оказанных услуг оформляется сторонами Документом о приемке оказанных услуг и иными документами, указанными в Приложении № 1.

3. Описание предмета закупки

3.1 Предмет закупки

3.1.1 Предметом настоящей закупки является оказание услуг по сопровождению подсистем государственной информационной системы управления общественными финансами министерства финансов Нижегородской области (далее – Услуги):

- автоматизированного центра контроля «Исполнение бюджета»;
- автоматизированного центра контроля «Планирование бюджета»;
- автоматизированного центра контроля «Государственные закупки».

3.1.2 Коды по Общероссийскому классификатору продукции по видам экономической деятельности (ОКПД2) с указанием вида продукции, соответствующий предмету закупки: 62.03.12.130 «Услуги по сопровождению компьютерных систем».

3.1.3 Код по Общероссийскому классификатору видов экономической деятельности (ОКВЭД2), соответствующий предмету открытого конкурса: 62.01 «Разработка компьютерного программного обеспечения».

3.1.4. Объем услуг: 9 усл. ед.

3.2 Особенности эксплуатации Комплексов АЦК

Эксплуатация Комплексов АЦК архитектурно построена на принципах уровневой мультибюджетности (мультитенантности), основанной на использовании единых вычислительных ресурсов и хранилища информации. Разделение учетных данных бюджета региона и данных муниципальных образований Нижегородской области происходит на уровне программного обеспечения.

Мультибюджетный режим эксплуатации имеет следующие особенности:

- Бюджетный учет каждого муниципалитета изолирован и управляется независимо от бюджетного учета других муниципалитетов и учетных данных бюджета региона за исключением системных мер контроля исполнения бюджетного законодательства. Только пользователи, которым назначены права доступа к бюджетному учету отдельного муниципального образования, могут работать с этими учетными данными и управлять ими. Администратор другого муниципалитета не может получить доступ к учетным данным, если только главный администратор не предоставит соответствующие права доступа администратору в явном виде;

- Весь бюджетный учет Комплексов АЦК организован в иерархию уровней бюджетной системы, согласно бюджетному законодательству Российской Федерации. Бюджет Нижегородской области находится вверху иерархии и является корневым. Никакие другие бюджеты региона не могут быть созданы на том же уровне, что и Бюджет Нижегородской области;

- Лицензионные ключи для Комплексов АЦК применяется на уровне главного Сервера администрирования министерства финансов Нижегородской области и относятся к Бюджету Нижегородской области. Далее лицензирование прав использования Комплексов АЦК автоматически применяется ко всем Бюджетам Нижегородской области в иерархии;

- Отсутствие дискриминационных процессов доступа к Комплексам АЦК и их модулям.

3.3 Функции Комплексов АЦК в составе ГИС МФ НО

В Комплексах АЦК обеспечивается планирование, исполнение бюджетов и организация учета закупок, в том числе муниципальных образований (поселений) на базе централизованной информационно-технической платформы для автоматизации процессов хранения, обработки данных и получения оперативной информации в объеме следующих возможностей:

- организация централизованного хранилища данных для обработки и хранения информации о планировании бюджетов всех уровней на территории субъекта РФ, включая бюджет субъекта РФ и бюджеты муниципальных образований субъекта;
- организация централизованного хранилища данных для обработки и хранения информации по исполнению бюджетов всех уровней на территории субъекта РФ, включая бюджет субъекта РФ и бюджеты муниципальных образований субъекта;
- организация централизованного хранилища данных для обработки и хранения информации по учету государственных и муниципальных закупок на территории субъекта РФ;
- функционирование в структуре каждого централизованного хранилища отдельных независимых информационных пространств для каждого из бюджетов (отдельно для бюджета субъекта РФ и для каждого из бюджетов муниципальных образований);
- разграничение полномочий доступа пользователей к данным и операциям в разных информационных пространствах (в разных бюджетах) с помощью набора функциональных и организационных ролей;
- использование единой нормативно-справочной информации, сформированной в Комплексах АЦК, с соблюдением принципа однократного ввода информации;
- осуществление планирования, исполнения бюджетов муниципальных образований с использованием полной функциональности Комплексов АЦК, предусмотренной для министерства финансов Нижегородской области;
- унификация процессов организации планирования и исполнения бюджетов муниципальных образований за счет предоставления технологической возможности установления единых правил обработки документов и проведения бюджетных контролей во всех информационных пространствах централизованного хранилища;
- доступ конечных пользователей к функциональным возможностям Комплексов АЦК, включая доступ к централизованным хранилищам данных, посредством клиентских приложений Комплексов АЦК планирования и исполнения бюджетов муниципальных образований (поселений) на базе централизованной информационно-технической платформы для автоматизации процессов хранения, обработки данных и получения оперативной информации по нижестоящим бюджетам.
- доступ в режиме реального времени к Комплексам АЦК получателю бюджетных средств, бюджетному учреждению, автономному учреждению через удаленные рабочие места при наличии защищенного канала связи.
- Работа в режиме реального времени с актуальными общими справочниками Комплексов АЦК с возможностью разграничения прав доступа в зависимости от роли пользователя (сотрудника организации - получателя бюджетных средств, бюджетного, автономного учреждения).
- Ведение и использование локальной справочной информации на каждом удаленном рабочем месте организации – получателя бюджетных средств.
- Создание и отправка в финансовый орган с удаленных рабочих мест получателями бюджетных средств первичных документов.
- Просмотр с удаленных рабочих мест получателями бюджетных средств, бюджетными учреждениями статуса обработки первичных документов в соответствии с бюджетными полномочиями.
- Доступ в режиме реального времени с удаленных рабочих мест получателей бюджетных средств к информации о результатах обработки первичных документов (в том числе финансовым органом) в Комплексах АЦК.
- Доступ в режиме реального времени с удаленных рабочих мест получателей бюджетных средств к актуальной информации об итоговых показателях исполнения расходной части бюджета и операциях получателей бюджетных средств в интерактивной форме Комплексов АЦК.
- Формирование печатных форм первичных документов на удаленных рабочих местах получателей бюджетных средств.
- Формирование печатных форм списка документов на удаленных рабочих местах получателей бюджетных средств.
- Вывод на печать справочной информации на удаленных рабочих местах получателей бюджетных средств.

- Формирование нормативной и аналитической отчетности на удаленных рабочих местах получателей бюджетных средств по данным Комплексов АЦК.
- Возможность наложения электронной подписи на отправляемые через удаленные рабочие места в финансовый орган первичные документы, возможность использования алгоритмов шифрования передаваемых данных.
- Подготовка бюджетной отчетности на основании данных, которые обрабатываются в Комплексах АЦК в соответствии с действующей инструкцией Минфина России (месячная, квартальная, годовая отчетность об исполнении бюджета), для предоставления ее в электронном виде в органы ФК.
- Автоматизированное формирование файлов в соответствии с требованиями к форматам, публикуемым на официальном сайте Казначейства России по каждой отчетной форме.
- Реализация единого информационного пространства бюджетных правоотношений Нижегородской области при работе с электронными документами на всех стадиях жизненного цикла информационного взаимодействия Комплексов АЦК, а также способов и направления использования электронного документооборота при использовании возможностей Комплексов АЦК.

3.4 Сведения об эксплуатации Комплексов АЦК и (или) отдельных их частей на территории Нижегородской области, а также субъектов Российской Федерации

Наименования субъектов Российской Федерации, на территории которых осуществляется эксплуатация Комплексов АЦК, и (или) отдельных их частей: Нижегородская область.

Периодичность обновления информации в Комплексах АЦК: в режиме реального времени.

Срок хранения информации в Комплексах АЦК: бессрочно.

Общее количество рабочих мест, подключенных к Комплексам АЦК: 30000 и более.

Тип используемых средств криптозащиты информации в Комплексах АЦК: программный.

Сведения об использовании электронной цифровой подписи в Комплексах АЦК: Используется.

Форматы хранения данных в электронной форме в Комплексах АЦК: DOC, RTF, SXW, JPEG, PDF, HTML, XML, DJVU.

Сведения о наличии (отсутствии) в Комплексах АЦК сведений, отнесенных в соответствии с законодательством Российской Федерации к информации ограниченного доступа: отсутствуют.

Состав информации в Комплексах АЦК, непосредственно затрагивающей права и свободы человека и гражданина: отсутствует.

4. Срок и порядок оплаты работ и услуг

4.1 Оплата осуществляется Заказчиком путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя не позднее 7 (семи) рабочих дней с даты подписания Заказчиком и Исполнителем Документа о приемке выполненных работ и оказанных услуг, на основании счета и счета-фактуры (при наличии), предоставленных Исполнителем. Документ о приемке выставляется в ЕИС.

4.2 Авансирование не предусмотрено.

4.3 Основанием для оплаты выполненных работ и оказанных услуг являются подписанный Заказчиком и Исполнителем итоговый Документ о приемки выполненных работ и оказанных услуг, счет, счет-фактура, представленные Исполнителем.

4.4 Фактическая передача результатов выполненных работ и (или) оказанных услуг оформляется сторонами Документом о приемки выполненных работ и оказанных услуг, а также Итогового Документа о приемки выполненных работ и оказанных услуг.

5. Способы обеспечения доступа к информации Комплексов АЦК, непосредственно затрагивающей права учреждений, а также права и свободы пользователей Комплексов АЦК:

5.1 размещение министерством финансов Нижегородской области (Оператора ГИС МФНО) и органами местного самоуправления региона информации о функционировании Комплексов АЦК в сети "Интернет";

5.2 ознакомление пользователей с информацией о функционировании Комплексов АЦК через защищенный контур обратной связи (АЦК-Контроль);

5.3 предоставление пользователям информацией по их запросу информации о функционировании Комплексов АЦК.

6. Требования к сроку и объему предоставления гарантии качества работ, услуг

- Гарантийный срок на результаты оказанных услуг: 12 (двенадцать) месяцев с момента подписания Документа о приемки оказанных услуг сопровождения конкретного модуля и подсистемы.

- Объем предоставления гарантии качества оказанных услуг: в полном объеме на все обращения, зарегистрированные в АСУО и/или в АЦК-Контроль в период действия Контракта, в объеме услуг, представленных в Приложении № 1 к настоящему Техническому заданию.

- В случае выявления в течение гарантийного срока ошибок в модифицированных и разработанных подсистемах Комплексов АЦК, Исполнитель должен безвозмездно устранить такие ошибки, если не докажет, что они произошли вследствие некорректных действий Получателя или Заказчика. Под ошибкой понимается поведение Комплексов АЦК, противоречащее условиям Технического задания.

- Регламентные сроки оказания услуг по информационно-технической поддержке Комплексов АЦК указаны в Приложении № 1 к настоящему Техническому заданию. Сроки исправления ошибок могут быть изменены по согласованию Сторон.

- В рамках гарантийного обслуживания Исполнитель должен в том числе осуществлять консультирование специалистов Заказчика по обращениям, зарегистрированным в АСУО и/или в АЦК-Контроль в период действия Контракта.

- В рамках гарантийного обслуживания Исполнитель должен в том числе устранить замечания в Комплексах АЦК при согласовании отчетных документов с федеральным органом исполнительной власти в области обеспечения безопасности и федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным в области противодействия техническим разведкам и технической защиты информации.

7. Приемка, экспертиза

Исполнитель к установленному контрактом сроку обязан предоставить заказчику результаты выполнения оказания услуг, предусмотренные контрактом. При этом Заказчик обязан обеспечить приемку оказанных услуг.

Экспертиза результатов, предусмотренных контрактом, может проводиться заказчиком своими силами или к ее проведению могут привлекаться эксперты, экспертные организации на основании контрактов, заключенных в соответствии с Федеральным законом № 44-ФЗ.

8. Перечень приложений к Техническому заданию

Приложение № 1 Состав, перечень, объем и сроки выполнения услуг по сопровождению в рамках государственного контракта.

Приложение № 2 Перечень муниципальных образований, подключаемых к Комплексам АЦК.

Приложение № 3 Требования к качеству процесса сопровождения Комплексов АЦК.

Приложение № 4 Перечень подсистем и модулей, входящих в состав Автоматизированных Центров Контроля «Исполнение бюджета», «Планирование бюджета», «Государственные закупки», функционирующих в составе Государственной информационной системы управления общественными финансами министерства финансов Нижегородской области, в отношении которых оказываются услуги.

Приложение № 5 Перечень руководящих документов, определяющих порядок функционирования Комплексов АЦК в составе ГИС МФ НО.

Приложение № 6 Термины, сокращения и определения.

Приложение № 7 Календарный план-график предоставления услуг по сопровождению.

Приложение № 8 Таблицы.

Состав, перечень, объем и сроки выполнения услуг по сопровождению в рамках государственного контракта.

Наименование	Перечень услуг	Объем услуг	Срок выполнения	Отчетная документация
Сопровождение процесса администрирования внешних и внутренних пользователей	Сопровождение процесса администрирования внешних и внутренних пользователей	30 000 пользователей	С даты заключения контракта по 30 декабря 2025 года	Отчет об оказанных услугах к акту сдачи-приемки (за отчетный период)
	Сопровождение процесса Электронного документооборота в Комплексах АЦК, использования электронной подписи и МЧД	30 000 пользователей	С даты заключения контракта по 30 декабря 2025 года	Отчет об оказанных услугах к акту сдачи-приемки (за отчетный период)
1. Услуги по сопровождению процесса корректного и бесперебойного функционирования Комплексов АЦК в соответствии с качественными характеристиками процесса сопровождения (Приложение № 3) 79-и подсистем и модулей (Приложение № 4), в том числе для 51 муниципальных образований Нижегородской области (Приложение № 2)	1.1 Услуги по устранению и анализу ошибок, инцидентов и возникших проблем в работе Комплексов АЦК в течение действия Контракта в сроки, указанные в п. 1.5 настоящего Технического задания	Не более 3500	С даты заключения контракта по 30 декабря 2025 года	Отчет об оказанных услугах к акту сдачи-приемки (указывается количество оказанных услуг по пункту за отчетный период)
	1.2 Услуги по сопровождению регламентных работ Заказчика по загрузке данных из внешних систем в Комплексы АЦК	Не менее 400	С даты заключения контракта по 30 декабря 2025 года	Отчет об оказанных услугах к акту сдачи-приемки (указывается количество оказанных услуг по пункту за отчетный период)
	1.3 Услуги по запросу на обслуживание Комплексов АЦК – выполнение работ определенных в требованиях производителей компонентов Комплексов АЦК, выполнение процедур администрирования программных и аппаратных компонентов. (в соответствии с п.1.4.2)	Не более 1 раза в год	3 квартал 2025 года	Отчет об оказанных услугах к акту сдачи-приемки (указывается количество оказанных услуг по пункту за отчетный период)

	1.4 Услуги по корректировке эксплуатационных требований и правил внесения изменений в контур промышленной эксплуатации Комплексов АЦК с целью обеспечения требований к качеству процесса сопровождения Комплексов АЦК (Приложение № 3)	Не более 1 раза в год	2 квартал 2025 года	Отчет об оказанных услугах к акту сдачи-приемки (указывается количество оказанных услуг по пункту за отчетный период)
	1.5 Услуги по организации комплекса мероприятий системного аудита Комплексов АЦК	Не более 1 раза в год	4 квартал 2025 года.	Отчет об оказанных услугах к акту сдачи-приемки (указывается количество оказанных услуг по пункту за отчетный период)
	1.6 Услуги по подготовке Комплексов АЦК к эксплуатации в новом финансовом году, в сроки, исключая неисполнение Заказчиком своих функций, установленных законодательством, нормативными правовыми актами Российской Федерации и Нижегородской области	Согласно требованиям к качеству процесса сопровождения Комплексов АЦК (Приложение № 3)	2-4 квартал 2025 года.	Отчет об оказанных услугах к акту сдачи-приемки (указывается количество оказанных услуг по пункту за отчетный период)
	1.7 Услуги сопровождения по обеспечению непрерывности информационного взаимодействия (интеграции) между Автоматизированными Центрами Контроля, подсистемами и модулями, согласно перечня эксплуатируемых модулей, а так же интеграции с внешними информационными системами на основании требований законодательства, нормативных правовых актов Российской Федерации и	Согласно требованиям к качеству процесса сопровождения Комплексов АЦК (Приложение № 3)	С даты заключения контракта по 30 декабря 2025 года	Отчет об оказанных услугах к акту сдачи-приемки (за отчетный период)

	Нижегородской области, в соответствии с методическими рекомендациями Исполнителя и требованиями Заказчика, а также обеспечение интеграционного взаимодействия с единой информационной системой в сфере закупок			
1.8	Услуги по сопровождению взаимосвязи Комплексов АЦК со смежными информационными системами	Согласно требованиям к качеству процесса сопровождения Комплексов АЦК (Приложение № 3)	С даты заключения контракта по 30 декабря 2025 года	Отчет об оказанных услугах к акту сдачи-приемки (за отчетный период)
1.9	Услуги по сопровождению функции по организации информационного взаимодействия посредством «подсистемы информационного взаимодействия с внешними информационными системами» подсистемы РГИС ЕСУП (ПИВ)	Согласно требованиям к качеству процесса сопровождения Комплексов АЦК (Приложение № 3)	С даты заключения контракта по 30 декабря 2025 года	Отчет об оказанных услугах к акту сдачи-приемки (за отчетный период)
1.10	Услуги по восстановлению работоспособности Комплексах АЦК – оперативное устранение нештатных ситуаций, повлекших ухудшение качества предоставляемых, ГИС сервисов или их прерывание, возникших не по вине Исполнителя.	Согласно требованиям к качеству процесса сопровождения Комплексов АЦК (Приложение № 3), по запросу Заказчика не более 2 раз в год	С даты заключения контракта по 30 декабря 2025 года	Отчет об оказанных услугах к акту сдачи-приемки (за отчетный период)
1.11	Услуги по поддержке администраторов Комплексов АЦК	Согласно требованиям к качеству процесса сопровождения Комплексов	С даты заключения контракта по 30 декабря 2025 года	Отчет об оказанных услугах к акту сдачи-приемки (за отчетный период)

		АЦК (Приложение № 3)		
2. Услуги по организации процесса управления компетенциями внутренних и внешних пользователей.	2.1 Услуги по организации обучающих вебинаров по функциональности и процессам Комплексов АЦК (обучающие семинары по функционалу Комплексов АЦК общей продолжительностью ВКС до 30 минут)	Не более 5 в год (по запросу Заказчика)	В течение 2-3 квартала 2025	Отчет об оказанных услугах к акту сдачи-приемки (за отчетный период)
	2.2 Услуги по предоставлению доступа к Базе знаний Пользователей автоматизированных центров контролей АЦК, входящих в состав государственной информационной системы управления общественными финансами министерства финансов Нижегородской области	В течение действия государственного контракта	С даты заключения контракта по 30 декабря 2025 года	Отчет об оказанных услугах к акту сдачи-приемки (за отчетный период)
	2.3 Услуги по консультационной поддержке оперативных вопросов использования Комплексов АЦК для внешних и внутренних пользователей в контуре обратной связи	7000 консультаций, не менее 13 представителей Исполнителя на постоянной основе.	С даты заключения контракта по 30 декабря 2025 года	Отчет об оказанных услугах к акту сдачи-приемки (указывается количество оказанных услуг по пункту за отчетный период)
3. Услуги по сопровождению процесса предварительных испытаний и пусконаладочных работ Заказчика.	3.1 Услуги по предоставлению Заказчику компонентов Комплексов АЦК, развернутых на инфраструктуре Исполнителя, для проведения тестирования, по запросу Заказчика.	Не более 50 в год (по запросу Заказчика)	В течение 2-3 квартала 2025	Отчет об оказанных услугах к акту сдачи-приемки (за отчетный период)
	3.2 Услуги по проведению предварительных испытаний и документированию новой/измененной Функциональности	Не более 50 в год	С даты заключения контракта по 30 декабря 2025 года	Отчет об оказанных услугах к акту сдачи-приемки (указывается количество оказанных услуг по пункту за

				отчетный период)
	<p>3.3 Участие в процессах испытаний систем и модулей на технической инфраструктуре Заказчика:</p> <ul style="list-style-type: none"> - пусконаладочные работы; - проведение предварительных, интеграционных, системных, компонентно-модульных испытаний; - проведение опытной эксплуатации Комплексов АЦК; - проведение приемочных испытаний Комплексов АЦК 	Не более 50 в год	С даты заключения контракта по 30 декабря 2025 года	Протокол процесса запуска в эксплуатацию измененного Продукта (указывается количество за отчетный период)
4. Услуги по сопровождению процессов управления данными Комплексов АЦК.	4.1 Услуги по обеспечению совместимости предоставляемого Исполнителем программного обеспечения с базами данных Заказчика и формирование рекомендаций Заказчику по оперативному управлению массивом данных	10 массивов данных (серверов баз данных по запросу Заказчика)	С даты заключения контракта по 30 декабря 2025 года	Отчет об оказанных услугах к акту сдачи-приемки (указывается количество оказанных услуг по пункту за отчетный период)
	4.2 Услуги по администрированию данных с целью приведения достоверности данных в Комплексах АЦК в соответствии с законодательством, нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Нижегородской области, исключающих выполнение исправлений в ручном режиме с участием сотрудников по данным операциям (формулировка от БФТ)	Не более 1 раза в месяц (по запросу Заказчика)	С даты заключения контракта по 30 декабря 2025 года	Отчет об оказанных услугах к акту сдачи-приемки (указывается количество оказанных услуг по пункту за отчетный период)
	4.3 Услуги по обеспечению непрерывности	Не менее 1 раза в месяц	С даты заключения контракта по	Отчет об оказанных услугах к акту

	информационного взаимодействия (интеграции) между Комплексами АЦК, подсистемами и модулями		30 декабря 2025 года	сдачи-приемки (указывается количество оказанных услуг по пункту за отчетный период)
	4.4 Услуги по сопровождению процесса «Формирование нормативно справочной информации»	Не менее 1 раза в месяц	С даты заключения контракта по 30 декабря 2025 года	Отчет об оказанных услугах к акту сдачи-приемки (указывается количество оказанных услуг по пункту за отчетный период)
	4.5 Услуги по сопровождению процесса «Формирование регламентированной отчетности»			
5. Сопровождение процесса развития и обновлений Комплексов АЦК	5.1 Услуги по организации разработки новой и изменение текущей функциональности сопровождаемых подсистем и компонентов Комплексов АЦК согласно требованиям и изменениям нормативно правовым актам Российской Федерации и нормативным правовым актам Нижегородской области	Не чаще 1 раза в квартал	С даты заключения контракта по 30 декабря 2025 года	Протокол процесса запуска в эксплуатацию измененного Продукта (указывается количество за отчетный период)
	5.2 Услуги по модернизации и адаптации Комплексов АЦК на основании запросов прикладных специалистов Заказчика по приведению учетных процессов в соответствие с регламентирующими документами и сохранению целостности Комплексов АЦК	Не более 82 в год	С даты заключения контракта по 30 декабря 2025 года	Отчет об оказанных услугах к акту сдачи-приемки (указывается количество оказанных услуг по пункту за отчетный период)
	5.3 Услуги по внесению изменений в Комплексы АЦК	Не более 50 в год	С даты заключения контракта по 30 декабря 2025 года	Протокол процесса запуска в эксплуатацию измененного Продукта (указывается количество за отчетный период)
	5.4 Услуги по предоставлению версий обновлений и сопровождению процесса	Не более 50 в год	С даты заключения контракта по 30 декабря	Протокол процесса запуска в эксплуатацию измененного

	обновлений Комплексов АЦК		2025 года	Продукта (указывается количество за отчетный период)
	5.5 Услуги по первоначальным настройкам предоставляемых версий обновлений Комплексов АЦК	Не более 50 в год	С даты заключения контракта по 30 декабря 2025 года	Отчет об оказанных услугах к акту сдачи-приемки (указывается количество оказанных услуг по пункту за отчетный период)
	5.6 Услуги по сопровождению обращений на перенос в контур промышленной эксплуатации			

1.1 Услуги по устранению и анализу проблем, ошибок, инцидентов в функционировании Комплексов АЦК

Под данным видом услуги понимается выполнение Исполнителем комплекса мероприятий (организационных, технических или иных), направленных на предоставление решения (разработка рекомендаций, выпуск версий/патчей, разработка инструмента корректировки данных), обеспечивающего устранение выявленного инцидента в работе Комплексов АЦК, в случаях:

- если требуется устранение системной ошибки в работе Комплексов АЦК;
- если требуется внесение изменений в Комплексы АЦК или Документацию,
- если требуется анализ проблемы, проведение исследований, разработка и тестирование гипотез, анализ корневых причин – необходимых для выработки временного (при наличии) и/или постоянного решения,
- если в рамках инцидента требуется разработка сложного инструмента корректировки данных в БД Заказчика.

Оказание услуги осуществляется в соответствии с требованиями к режимам оказания услуг, приведенными в Приложении № 3.

1.1.1 Решения инцидента, может включать:

- инструмент исправления/корректировки данных, при условии отсутствия штатных механизмов корректировки данных с использованием функциональности Комплексов АЦК или, если необходимость корректировки данных вызвана ошибками реализации новой/изменением текущей функциональности;
- актуализацию рабочей Документации Комплексов АЦК в рамках решения инцидента;
- консультирование Администраторов Комплексов АЦК в случае выявления ошибочных действий, которые привели к возникновению инцидента;
- предоставления рекомендаций для решения инцидента, возникшего у УП;
- исправление подтвержденных ошибок Комплексов АЦК, а также передачу исправляющего патча Комплексов АЦК, включающего устранение подтвержденного инцидента.

Мероприятия Исполнителя, направленные на решение инцидента, заявленного в Контуре обратной связи (АЦК-Контроль), связанные с изменением программного кода подсистем, компонент и модулей Комплексов АЦК, а также необходимостью адаптации производятся силами и за счет средств Исполнителя.

По запросу Исполнителя Заказчик обязан предоставить Исполнителю материалы и данные (включая возможность удаленного подключения к Комплексам АЦК Заказчика), необходимые для диагностики причин возникновения инцидента, заявленного в заявке категории «Запрос на изменение», и его дальнейшего устранения.

Исполнитель обязан передать Заказчику исправляющий патч с исправлением подтвержденных

ошибок Комплексов АЦК.

На этапе анализа и обработки заявки Исполнитель обязан фиксировать в АЦК-Контроль все действия и их результаты, с приложением необходимой информации.

1.1.2 Сроки (разумные сроки) устранения проблем, ошибок, инцидентов в функционировании Комплексов АЦК

В случае возникновения проблем, ошибок, инцидентов в функционировании Комплексов АЦК, возникших не по вине Заказчика и влекущих за собой остановку бюджетного процесса более чем на 1 календарный день, невозможность осуществления платежей Исполнитель обязуется:

- проинформировать Заказчика о сроке решения проблем в течение 1 часа после обращения Заказчика, разумное время решения проблем и инцидентов, устранение ошибок в функционировании не должно превышать 24 часов после обращения Заказчика;
- в течение 1 часа после обращения Заказчика назначить куратора (со стороны Исполнителя) по решению проблемы, передать Заказчику контактные данные куратора с возможностью приема обращений Заказчика круглосуточно 7 дней в неделю вплоть до устранения проблем;
- в случае невозможности устранить проблемы, ошибки, инциденты удаленно в течение 24 часов после обращения Заказчика, обеспечить присутствие необходимого количества специалистов Исполнителя для оперативного устранения проблем, ошибок, инцидентов на территории Заказчика круглосуточно, в том числе в выходные и праздничные дни вплоть до устранения проблемы. Предельным (разумным) сроком устранения согласно п. 2 ст. 314 ГК РФ считается 7 дней.

1.2 Услуги по сопровождению регламентных работ Заказчика по загрузке данных из внешних систем в Комплексы АЦК

Регламентные работы Заказчика по загрузке данных из внешних систем в Комплексы АЦК – комплекс мероприятий, обеспечивающих информационный обмен между различными компонентами системы, а также унификацию, стандартизацию и безопасность этого обмена, в том числе реализующие взаимодействие с внешними и смежными системами. Регламентные работы могут включать описание решений по использованию:

- а) компонентов инфраструктуры «электронного правительства»;
- б) программных сервисов, обеспечивающих взаимодействие внутренних компонентов системы между собой;
- в) программных сервисов, обеспечивающих взаимодействие с внешними системами.

1.3 Услуги по запросу на обслуживание Комплексов АЦК

Под данным видом услуги понимается выполнение настроек Комплексов АЦК, предоставление информации или других данных по зарегистрированному обращению Администраторов Комплексов АЦК и Уполномоченного администратора органа местного самоуправления муниципального образования Нижегородской области, не связанными с нарушением условий эксплуатации Комплексов АЦК или оказания консультации в рамках настройки системной архитектуры и управления операционными рисками и повышения отказоустойчивости Комплексов АЦК.

1. Услуга оказывается Исполнителем на основании обращений, зарегистрированных в АСУО с категорией «Запрос на обслуживание» - нетиповой с приоритетом, определенным для данной категории заявок.
2. К нетиповым Заявкам с категорией «Запрос на обслуживание» относятся Заявки, содержащие:
 - 2.1. Запрос, связанный с необходимостью разработки дополнительного инструмента корректировки данных в БД Комплексов АЦК;
 - 2.2. Запрос на обновление, изменения Документации Комплексов АЦК;
 - 2.3. Запрос на обновление или добавление необходимой справочной информации в Базу знаний Исполнителя;
 - 2.4. Прочие запросы, несвязанные напрямую с вопросами эксплуатации Комплексов АЦК, и, не выходящие за рамки настоящего Технического задания и видов обеспечения Комплексов АЦК.
3. Исполнитель обязан в удаленном режиме выполнить мероприятия, необходимые для решения заявки в объеме предусмотренной у Заказчика функциональности.

4. Исполнитель вправе отказать в решении заявки в случае, если требуемое решение выходит за рамки эксплуатируемой у Заказчика функциональности, или, если трудозатраты на выполнение такого запроса не сопоставимы с полученным результатом (например, в случае наличия в Комплексах АЦК штатного механизма/функции по корректировке данных).
5. В случае если запрос связан с необходимостью изменения Документации Комплексов АЦК, Исполнитель осуществляет внесение изменений в Документацию Комплексов АЦК в рамках заявки категории «Запрос на изменение» в соответствии с требованиями и порядком оказания услуги «Управление изменениями по совершенствованию функциональности Комплексов АЦК и повышения удобства работы с ними».
6. Исполнитель обязан отражать информацию о ходе решения заявки в АСУО.
7. Исполнитель обязан предоставить Заказчику решение по заявкам категории «Запрос на обслуживание» - нетиповой в сроки, согласованные Сторонами.

1.4 Услуги по корректировке эксплуатационных требований и правил внесения изменений в контур промышленной эксплуатации Комплексов АЦК с целью обеспечения требований к качеству процесса сопровождения Комплексов АЦК.

Услуги по корректировке эксплуатационных требований и правил внесения изменений в контур промышленной эксплуатации Комплексов АЦК с целью обеспечения требований к качеству процесса сопровождения Комплексов АЦК указаны в Приложении № 3.

1.5 Услуги по организации комплекса мероприятий аудита данных, используемых в Комплексах АЦК.

Диагностирование состояния программных компонентов Комплексов АЦК предусматривает формирование, регистрацию и анализ происходящих событий, а также проведение мероприятий системного аудита (организационных, технических или иных), направленных на предоставление решения (разработка рекомендаций, выпуск версий/патчей/релизов, разработка инструмента корректировки данных), позволяющие Заказчику определить перечень документов (записей в базе данных), не соответствующих логике системного контроля, реализованного в Комплексах АЦК.

1.6 Услуги по сопровождению функционирования Комплексов АЦК при подготовке к эксплуатации в новом финансовом году.

В рамках эксплуатации Комплексов АЦК в новом финансовом году Исполнитель осуществляет методологическое сопровождение в объеме, представленном в Приложении № 8.

В сроки, исключающие неисполнение Заказчиком своих функций, установленных законодательством РФ, нормативными актами Нижегородской области, Стороны согласовывают обязательный для исполнения Сторонами план-график работ по подготовке к эксплуатации Комплексов АЦК в новом финансовом году, не позднее 01.10.2025, включающий в себя:

- сроки согласования перечня основных изменений Комплексов АЦК;
- сроки выполнения Исполнителем изменений Комплексов АЦК, содержащих новые функциональные характеристики, для тестирования, опытной и промышленной эксплуатации на программных средствах Заказчика;
- описание минимально необходимой схемы функционирования Комплексов АЦК, исключающей остановку бюджетного процесса более чем на 1 календарный день, невозможность осуществления платежей.
- мероприятия по проведению опытных испытаний и вводу в промышленную эксплуатацию измененных Комплексов АЦК на программных средствах Заказчика;
- сроки устранения недостатков измененных Комплексов АЦК, в случае их выявления в результате разработки, тестирования Исполнителем.

Исполнитель передает Заказчику методику перехода Комплексов АЦК на очередной финансовый год (далее – методика) до 01.09.2025, методика разрабатывается Исполнителем к тем версиям Комплексов АЦК, которые необходимо эксплуатировать в новом финансовом году. Методика должна иметь четко детализированный алгоритм (последовательность) проведения работ по электронным документам в Комплексах АЦК, а также особенность актуализации электронных документов на начало финансового года. Рекомендации, указанные в методике, не должны вызывать

(вынуждать) у заказчика необходимость выполнения их в ручном режиме с участием сотрудников, а также в выходные и/или праздничные дни и исполнения действий по методике не должно вызывать появление блокирующих процессов вызывающих остановку обработки операций в Комплексах АЦК более чем на 30 минут.

Не позднее 01.07.2025 с целью подготовки Комплексов АЦК к планированию бюджета и подготовки к функционированию в новом финансовом году Исполнитель передает Заказчику методику создания бюджета, включающую описание настроек в части обеспечения непрерывного взаимодействия между Автоматизированными Центрами Контроля (настройка обмена общими справочниками комплексов АЦК-Исполнение бюджета и АЦК-Государственные закупки»). Данная методика должна быть разработана к версиям Комплексов АЦК, функционирующим у Заказчика.

Технологический процесс перехода на новые (измененные) версии Комплексов АЦК, содержащие новые функциональные возможности, предназначенные для функционирования Комплексов АЦК в новом финансовом году не должен превышать 8 (восемь) часов. Изменение функциональных возможностей Комплексов АЦК осуществляется Исполнителем только в случае изменения законодательства, нормативных актов Российской Федерации и Нижегородской области в целях обеспечения соответствия Комплексов АЦК требованиям законодательства, нормативным актам Российской Федерации и Нижегородской области в соответствии с п.2 настоящих требований к услугам, в срок позволяющий провести Заказчику процедуры адаптации и исключающий неисполнение Заказчиком функций установленных законодательством Российской Федерации и Нижегородской области. Срок передачи измененных Комплексов АЦК, предназначенных для функционирования в новом финансовом году, инструкций к ним, актуальной методики и иных сопроводительных документов Исполнителя - не позднее 01.12.2025.

Предоставление версий Комплексов АЦК для осуществления подготовки к функционированию в 2025 году, осуществления ввода информации в рамках планирования бюджета в соответствии с утвержденным законодательством Российской Федерации и Нижегородской области, в том числе вступающим в силу с 2026 года, до 01.11.2025 и в сроки исключающие нарушения министерством финансов Нижегородской области исполнения обязательств возложенных законодательством Российской Федерации и Нижегородской области.

Существенными требованиями к измененным Комплексам АЦК, предназначенных для функционирования в новом финансовом году и к методологическому сопровождению являются:

1. Соответствие Комплексов АЦК требованиям законодательства, нормативным правовым актам Российской Федерации и Нижегородской области. Автоматизированные, в соответствии с действующим законодательством, нормативными актами Российской Федерации и Нижегородской области бюджетные процессы в Комплексах АЦК не должны иметь ошибок, проблем, инцидентов экономической идеологии;
2. Процесс перехода на новые (измененные) версии Комплексов АЦК не должен вызывать у заказчика осуществления повторных операций по уже осуществленным в предыдущих версиях Комплексов АЦК операциям бюджетного учета и повторных операций, осуществляемых в соответствии с законодательством, нормативными актами Российской Федерации и Нижегородской области;
3. Возможность запуска измененных Комплексов АЦК в эксплуатацию в 2025 году;
4. Функциональные возможности измененных Комплексов АЦК не должны препятствовать исполнению заказчика своих функций, установленных законодательством, нормативными правовыми актами Российской Федерации и Нижегородской области и исполнению нормативных правовых актов Российской Федерации и Нижегородской области;
5. Качественное методологическое сопровождение, исключающее возникновение ошибок Комплексов АЦК прикладного характера и ошибок экономической идеологии.
6. Предотвращение инцидентов проектирования за счет эффективных технологий и средств автоматизации обеспечения всего жизненного цикла Комплексов АЦК и баз данных.
7. Обнаружение и устранение проблем, инцидентов и ошибок проектирования, разработки и сопровождения Комплексов АЦК путем систематического тестирования на всех этапах жизненного цикла.
8. Удостоверять достигнутое качество и надежность функционирования Комплексов АЦК в процессе их испытаний перед передачей в регулярную промышленную эксплуатацию Заказчику.

9. Оперативно выявлять последствия инцидентов Комплексов АЦК и данных, и восстанавливать нормальное, надежное функционирование Комплексов АЦК.

1.7 Обеспечение сопровождения непрерывности информационного взаимодействия (интеграции)

Услуги по обеспечению сопровождения непрерывности информационного взаимодействия (интеграция) между Автоматизированными Центрами Контроля, подсистемами и модулями (Приложение № 4), а также реализация интеграции Комплексов АЦК с внешними информационными системами на основании требований законодательства, нормативных правовых актов Российской Федерации и Нижегородской области оказываются с целью обеспечения единства технологического процесса.

1.8 Услуги по сопровождению взаимосвязи Комплексов АЦК со смежными информационными системами.

Взаимодействие Комплексов АЦК с государственными информационными системами осуществляется в соответствии с требованиями, установленными регламентирующими документами, представленными в таблице:

№ п/п	Наименование	Оператор ИС	Регламентирующий документ
<i>Федеральные информационные системы</i>			
1.	Государственная информационная Система о государственных и муниципальных платежах (ГИС ГМП)	Федеральное казначейство	Приказ Федерального казначейства от 12 мая 2017 года № 11н «Об утверждении Порядка ведения Государственной информационной системы о государственных и муниципальных платежах»
2.	Официальный сайт в сети Интернет www.bus.gov.ru. (Официальный сайт государственного муниципального управления)	Федеральное казначейство	«Требования к форматам файлов (ТФФ) и технологиям информационного обмена с Автоматизированной системой Федерального казначейства и внешними системами размещения информации (ВСРИ)», утвержденные Федеральным казначейством
3.	Система удаленного финансового документооборота (СУФД)	Федеральное казначейство	«Требования к форматам файлов, используемых при информационном взаимодействии между органами Федерального казначейства и участниками бюджетного процесса, не участниками бюджетного процесса, бюджетными учреждениями, автономными учреждениями, Счетной палатой», утвержденные Федеральным казначейством
4.	Официальный сайт Единой информационной системы в сфере закупок (ЕИС, zakupki.gov.ru)	Федеральное казначейство	Федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ "О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд"; Федеральный закон от 18.07.2011 № 223-ФЗ "О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц"

5.	Федеральная налоговая служба. Официальный сайт в сети Интернет www.nalog.ru	Федеральная налоговая служба	Приказ от 07.05.2018 № ММВ-7-6/247@. Действующий формат утвержден приказом ФНС от 09.11.2010 № ММВ-7-6/535@. Документооборот по направлению ФНС осуществляется в соответствии с Приказом ФНС России от 2 ноября 2009 г. № ММ-7-6/534@ «Об утверждении Методических рекомендаций по организации электронного документооборота при представлении налоговых деклараций (расчетов) в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи»
6.	Информационная Система управления общественными финансами «Электронный бюджет»	Федеральное казначейство	«Требования к форматам файлов, используемых в информационном взаимодействии между подсистемой обеспечения интеграции системы; «Электронный бюджет» и информационными системами Федерального казначейства в части распространения нормативно-справочной информации», утвержденными Федеральным казначейством; «Требования к форматам файлов, используемых при информационном взаимодействии между органами Федерального казначейства и участниками бюджетного процесса, не участниками бюджетного процесса, бюджетными учреждениями, автономными учреждениями, Счетной палатой» утвержденные Федеральным казначейством
7.	Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ)	АО «Оператор информационной системы»	Федеральный закон от 21.07.2014 № 209-ФЗ "О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства"

1.9 Услуги по сопровождению функции по организации информационного взаимодействия посредством «подсистемы информационного взаимодействия с внешними информационными системами» подсистемы РГИС ЕСУП (ПИВ)

АЦК «Исполнение бюджета» должна обеспечивать формирование Сообщений, содержащих электронные документы, для Учреждений РГИС ЕСУП по форматам, разработанным Исполнителем, на основе следующих ЭД:

Прямое взаимодействие:

1. ЭД «Бюджетное обязательство»;
2. ЭД «Договор»;
3. ЭД «Сведения об обязательствах и договоре БУ/АУ»;
4. ЭД «Отчет учреждения» с типами «Выписка из лицевого счета по бюджету», «Выписка из лицевого счета БУ/АУ»;
5. ЭД «Уведомление о бюджетных назначениях»;
6. ЭД «Уведомление об изменении бюджетных назначений»;
7. ЭД «Справка по расходам»;
8. ЭД «Заявка на закупку»;
9. ЭД «Заявка БУ/АУ на закупку продукции»;

10. ЭД «Справка-уведомление об уточнении операций БУ/АУ»;
11. ЭД «План ФХД»;
12. ЭД «Соглашение о порядке и условиях предоставления субсидии»;
13. ЭД «Расшифровка к обращению взыскания»;
14. ЭД «Отчет учреждения» с типами «Выписка из лицевого счета по бюджету (50Н)» с подтверждающими плановыми ЭД (УБН/УиБН, Бюджетное обязательство);

Обратное взаимодействие:

15. ЭД «Заявка на оплату расходов»;
16. ЭД «Заявка БУ/АУ на выплату средств»;
17. ЭД «Заявка БУ/АУ на получение наличных денег».

Сообщения должны содержать следующую информацию:

- идентификаторы Сообщения;
- сообщение по ЭД АЦК «Исполнение бюджета»;
- технологическую электронную подпись.

Идентификаторы Сообщения должны включать в себя: ИНН Учреждения, КПП Учреждения, код участника/неучастника бюджетного процесса, идентификатор документа АЦК «Исполнение бюджета», класс документа, статус документа, дата и время формирования сообщения.

Сообщения по ЭД АЦК «Исполнение бюджета» должны быть закодированы в Base64.

Для транспортной ЭП должен использоваться формат XMLDSig.

Формирование сообщений должно осуществляться в соответствии с Альбомом форматов обмена при информационном взаимодействии между АЦК «Исполнение бюджета» и РГИС ЕСУП при переводе вышеуказанных ЭД на статусы, определенные Исполнителем. Должна быть обеспечена возможность формирования сообщений пользователем АЦК «Исполнение бюджета» на произвольном статусе ЭД. Должна быть обеспечена возможность настройки формирования сообщений по типам ЭД и наименованию бюджета.

Формируемые сообщения должны содержать информацию, однозначно идентифицирующую получателя сообщения, и данные ЭД.

Должна быть обеспечена возможность передачи вложений к ЭД в сообщениях, формируемых в адрес Учреждений РГИС ЕСУП.

Должна быть обеспечена возможность взаимодействия АЦК «Исполнение бюджета» с РГИС ЕСУП в асинхронном режиме путем формирования очереди сообщений для каждого Учреждения и их временного хранения до момента получения сообщений Учреждением.

Информационное взаимодействие должно осуществляться в соответствии с требованиями Альбома форматов обмена при информационном взаимодействии АЦК «Исполнение бюджета» с РГИС ЕСУП по форматам, разработанным Исполнителем.

АЦК «Исполнение бюджета» должна обеспечивать прием и формирование следующих ЭД в АЦК «Исполнение бюджета» на основании сообщений, полученных из РГИС ЕСУП, по форматам, разработанным Исполнителем: и обработку Сообщений из РГИС ЕСУП в соответствии с Альбомом форматов и формирование на основании Сообщений, следующих ЭД в АЦК «Исполнение бюджета» с ЭП Учреждений РГИС ЕСУП:

1. ЭД «Заявка на оплату расходов»;
2. ЭД «Заявка БУ/АУ на выплату средств»;
3. ЭД «Заявка БУ/АУ на получение наличных денег».

АЦК-Финансы должна обеспечивать возможность формирования сообщений в адрес Учреждений РГИС ЕСУП с диагностикой результата обработки сообщений, полученных АЦК «Исполнение бюджета» в случае ошибки обработки.

При приеме ЭД из РГИС ЕСУП в АЦК «Исполнение бюджета» должна производиться проверка ЭП Учреждения при ее наличии в ЭД.

При обработке в АЦК «Исполнение бюджета» ЭД, полученных из РГИС ЕСУП, должно осуществляться формирование сообщений для Учреждений РГИС ЕСУП в соответствии с Альбомом форматов обмена при информационном взаимодействии между АЦК «Исполнение бюджета» и РГИС ЕСУП.

АЦК «Исполнение бюджета» должна обеспечить реализацию функций контроля и управления процессами информационного взаимодействия:

- возможность регистрации Учреждений РГИС ЕСУП, уполномоченных на осуществление обмена сообщениями с АЦК «Исполнение бюджета» с указанием основных реквизитов Учреждений (ИНН, КПП, Кода УБП/НУБП, контактной информации об ответственных лицах, сертификата технологической электронной подписи, полного наименования и адреса Учреждения);
- возможность идентификации и аутентификации Учреждений РГИС ЕСУП с использованием атрибутов доступа - идентификатор и пароль;
- возможность хранения сообщений, содержащих информацию о текущем статусе обработки, реквизитах учреждения, реквизитах ЭД, на основании которого сформировано сообщение, дате и времени формирования сообщения;
- возможность поиска и фильтрации сообщений по основным атрибутам (текущий статус обработки, реквизиты учреждения, реквизиты ЭД, дате и времени формирования);
- возможность автоматического наложения технологической электронной подписи на сообщения, сформированные в подсистеме АЦК «Исполнение бюджета» для Учреждений РГИС ЕСУП;
- возможность автоматической проверки технологической подписи, накладываемой Учреждениями РГИС ЕСУП на сообщения и квитанции, передаваемые из РГИС ЕСУП;
- возможность формирования диагностического сообщения по результатам проверки технологической подписи сообщений, передаваемых Учреждениями из РГИС ЕСУП;
- возможность проверки в АЦК «Исполнение бюджета» электронной подписи Учреждений РГИС ЕСУП в сообщениях из РГИС ЕСУП;
- возможность хранения сертификатов технологической электронной подписи по серийным номерам, издателям (владельцам), срокам действия;
- возможность принять квитанцию по формату, разработанному Исполнителем (в том числе с электронной подписью) от учреждений РГИС ЕСУП. Квитанция должна содержать сведения о статусе доставки, статусе проверки технологической электронной подписи, иметь ссылку на исходное сообщение и содержать основные свойства исходного сообщения (дата и время формирования, реквизиты Учреждения);
- возможность настройки расписания процессов запуска процедур информационного взаимодействия АЦК «Исполнение бюджета» и РГИС ЕСУП;
- возможность ведения журнала регистрации событий, содержащих информацию о состоянии, времени запуска, завершения и продолжительности процессов процедур информационного взаимодействия АЦК «Исполнение бюджета» и РГИС ЕСУП;
- возможность управления блокировкой доступа Учреждений РГИС ЕСУП к сформированным сообщениям с регистрацией даты и времени блокировки;
- возможность взаимодействия с FTP-сервером в целях обеспечения возможности хранения, доставленных из подсистемы АЦК «Исполнение бюджета» сообщений в адрес Учреждений РГИС ЕСУП;
- поддержка REST-архитектуры при информационном взаимодействии АЦК «Исполнение бюджета» и Учреждениями РГИС ЕСУП.

1.10 Услуги по восстановлению работоспособности Комплексов АЦК – оперативное устранение нештатных ситуаций, повлекших ухудшение качества предоставляемых, ГИС сервисов или их прерывание, возникших не по вине Исполнителя

Под данным видом услуги понимается диагностика, классификация, анализ и предоставление решения, гарантирующего устранение инцидента работе в Комплексов АЦК, возникшего не по вине Исполнителя.

1. Оказание услуги осуществляется в соответствии с требованиями к режимам оказания услуг, приведенными в Таблице 4 Приложения № 8 настоящего Технического задания.

2. Обращения с запросом на устранение инцидента (НВИ) должны быть зарегистрированы в АСУО с категорией «Инцидент» с первым или вторым приоритетом (см. Таблица 2 Приложения № 8 настоящего Технического задания).

3. Определение приоритета для заявок категории «Инцидент», а также его последующее изменение (в случае необходимости) в сторону повышения или понижения осуществляется Заказчиком

или Исполнителем в соответствии с требованиями к Таблице 3 Приложения № 8 настоящего Технического задания.

4. Исполнитель обязан организовать комплекс мер (организационных, технических или иных), направленных на устранение инцидента (НВИ).

5. Исполнитель обязан гарантировать устранение до 2 (двух) инцидентов (НВИ), возникших не по вине Исполнителя, по запросу Заказчика.

6. Диагностика причин возникновения инцидента (НВИ) и подготовка решения, направленного на устранение инцидента (НВИ), производятся силами и за счет средств Исполнителя.

7. По запросу Исполнителя Заказчик обязан предоставить Исполнителю материалы и данные (включая возможность удаленного подключения к Комплексам АЦК Заказчика), необходимые для диагностики причин возникновения инцидента (НВИ) и его дальнейшего устранения.

8. На основании информации, полученной в рамках заявки уполномоченного представителя, Исполнитель производит диагностику причин возникновения инцидента (НВИ). Отсутствие вины Исполнителя считается установленным, если выявлены факты некавалифицированных действий пользователей Заказчика; факты несоблюдения со стороны Заказчика технических требований и рекомендаций Исполнителя (включая Руководство Пользователя, Руководство Администратора, Системные требования); факты ручного вмешательства в базу данных Системы, работы макропрограмм или других модулей, не разработанных Исполнителем, логического или физического повреждение файлов баз данных в результате сбоев в работе оборудования.

9. На этапе анализа и обработки заявки Исполнитель обязан фиксировать в АСУО все действия и их результаты, с приложением необходимой информации.

10. Исполнитель обязан предоставить Заказчику консультации, рекомендации и (или) программные средства, после применения которых уполномоченный представитель подтверждает факт решения инцидента, возникшего не по вине Исполнителя.

11. Исполнитель обязан предоставить Заказчику решение, гарантирующее устранение инцидента, возникшего не по вине Исполнителя, в срок, отведенный на решение заявки категории «Инцидент» в зависимости от присвоенного приоритета:

- 1 рабочий день с приоритетом «1 – высокий»;
- 5 рабочих дня с приоритетом «2 – средний».

12. В рамках одного зарегистрированного обращения Исполнитель проводит не более одного восстановления.

1.11. Услуги по поддержке администраторов Комплексов АЦК

Услуги по поддержке администраторов Комплексов АЦК осуществляются в разрезе следующих направлений:

- управление конфигурацией по вопросам параметров СУБД, заданием параметров запуска Комплексов АЦК, консультационная поддержка при изменении этих параметров при модификации Комплексов АЦК. Обеспечение согласованности и совместимости этих параметров при модификации версий Комплексов АЦК;

- контроль характеристик и ошибочных ситуаций путем мониторинга и сбора статистики параметров Комплексов АЦК при помощи специальных программно-аппаратных комплексов. Определение критериев опасных и тревожных ситуаций, их обнаружение и устранение, используя специальные методы и средства диагностики ошибок;

- управление производительностью при помощи аппаратно-программных комплексов анализа работы Комплексов АЦК и отслеживание таких параметров, как время работы приложения, время отклика приложения, время обращения к дисковой подсистеме ввода-вывода, задержка передачи данных и др. Определение причин изменения параметров работы Комплексов АЦК и способы предотвращения или коррекции ухудшений значений параметров;

- планирование и развитие Комплексов АЦК. Определение технической эффективности от внедрения обновленных версий Комплексов АЦК, оценка целесообразности их использования.

- поддержка администраторов Комплексов АЦК в случаях "дрейфа данных" - рассогласования достоверности данных при организации взаимодействия между системами. Реформатирование и пересчет данных вследствие внешних изменений в режиме реального времени;

- поддержка администраторов Комплексов АЦК в случаях "каскадного падения учетных операций" - оперативная сервисная поддержка в целях изоляции некорректной учетной операции или данных от остальной системы. Оперативная разработка соответствующих механизмов обхода и исправления последствий некорректных учетных операций.

2.1 Услуги по организации обучающих вебинаров (онлайн-трансляций) по функциональности и процессам Комплексов АЦК

Под данным видом услуги понимается обеспечение возможности участия пользователей Заказчика в проводимых Исполнителем в соответствии с собственным планом-графиком тематических консультационных семинарах посредством информационно телекоммуникационных технологий.

- Исполнитель обязан предоставить пользователям Заказчика возможность участия в проводимых по инициативе Исполнителя консультационных вебинарах для администраторов и пользователей Комплексов АЦК.
- Исполнитель обязан опубликовать расписание консультационных семинаров на официальном ресурсе и/или направить Заказчику (уполномоченному пользователю) по электронной почте приглашение на очередной консультационный семинар не менее чем за три календарных недели до начала вебинара.
- Заказчик принимает решение о направлении или отказе в направлении своего представителя на вебинар и уведомляет Исполнителя о своем решении по электронной почте не менее чем за десять календарных дней до начала вебинара.
- Исполнитель обеспечивает участие своевременно подтвержденного Заказчиком уполномоченного пользователя в соответствующем вебинаре.

2.2 Услуги по предоставлению доступа к Базе знаний Пользователей автоматизированных центров контролей АЦК, входящих в состав государственной информационной системы управления общественными финансами министерства финансов Нижегородской области

Под данным видом услуги понимается предоставление пользователям Комплексов АЦК доступа к информационному ресурсу Исполнителя, содержащему инструкции по использованию Комплексов АЦК, статьи по известным инцидентам и системным ошибкам, а также статьи по часто задаваемым вопросам (FAQ) с возможностью поиска готовых решений.

Исполнитель осуществляет ведение и поддержание Базы знаний в актуальном состоянии с целью использования хранящейся в ней информации для решения известных инцидентов и ошибок, оказывающих значительное влияние на процессы Заказчика, а также поиска ответов на часто задаваемые типовые вопросы по работе в Комплексах АЦК.

Требования по ведению и поддержанию в актуальном состоянии Базы знаний Исполнителя включают в себя:

- наполнение Базы знаний (внесение новой справочной информации);
- актуализацию существующей справочной информации.

База знаний Исполнителя должна представлять собой совокупность статей и документов, содержащих следующую информацию:

- перечень известных инцидентов и ошибок, оказывающих значительное влияние на бизнес-процессы Заказчика, для которых существует вариант временного решения, с описанием способов их устранения;
- перечень часто задаваемых типовых вопросов по использованию функциональности Комплексов АЦК с описанием решений и рекомендаций по работе в Комплексах АЦК;
- инструкции пользователя, методические рекомендации по работе в Комплексах АЦК, разрабатываемые, при необходимости, Исполнителем в ходе оказания услуг по сопровождению Комплексов АЦК.

2.3 Услуги по консультационной поддержке оперативных вопросов использования Комплексов АЦК для внешних и внутренних пользователей в контуре обратной связи (АЦК-Контроль)

Под данным видом услуги понимается оказание консультационных услуг специалистам Заказчика по вопросам, связанным с эксплуатацией Комплексов АЦК в АЦК-Контроль.

Исполнитель обязан обеспечить удаленное присутствие представителей Исполнителя в рабочие дни и рабочие часы по времени часового пояса Заказчика для оказания оперативной поддержки пользователей Заказчика по вопросам эксплуатации Комплексов АЦК.

Предоставить представителям Исполнителя доступ к Автоматизированным Центрам Контроля правами, достаточными для выполнения функций, обозначенных в Описании объекта закупки;

Не производить без согласования с представителем Исполнителя какие-либо настройки, изменения параметров Автоматизированных Центров Контроля, настройку и регламентные работы в отношении СУБД и БД (далее – базы данных) Автоматизированных Центров Контроля, изменение программного окружения и аппаратного обеспечения Автоматизированных Центров Контроля.

Обеспечить подключение сотрудников Исполнителя к АЦК-Контролю с правами, необходимыми для возможности оказания консультационных услуг и обработки обращений;

Обращения с запросом на консультационную поддержку должны быть зарегистрированы в АЦК-Контроль с типом заявки «Консультация» с приоритетом, определенным для данного типа заявок (Приложение № 3).

По каждой заявке должна быть предоставлена обязательная информация, необходимая для обработки и решения заявки (Приложение № 3).

Одному обращению пользователя Заказчика должна соответствовать одна заявка в АЦК-Контроль. Если в процессе обработки заявки, возникают новые вопросы или события у пользователя Заказчика, не связанные с текущим обращением, либо влекущие за собой оказание дополнительных консультаций – сопутствующих, но прямо не связанных, то по ним в АЦК-Контроле должны быть зарегистрированы отдельные заявки.

Для оказания консультационных услуг, Исполнитель вправе запрашивать у пользователей Заказчика по соответствующей заявке дополнительную информацию, необходимую для качественного оказания консультационных услуг. Уточнение дополнительной информации по заявке производится сотрудниками Исполнителя по мере необходимости.

Передача информации от Исполнителя к пользователю Заказчика в рамках оказания консультационных услуг происходит путем обновления Исполнителем информации о статусе заявки в АЦК-Контроле.

В рамках данной услуги в зону ответственности Исполнителя (представителей Исполнителя) не входит выполнение следующих функций:

- обеспечение работоспособности технических и системных средств, таких как сервера системы, рабочие станции, сети, линии связи и т.д.;
- защита данных (предотвращение несанкционированного доступа к информации, сохранность и восстановление информации) в части настроек операционной системы, резервного копирования информации, профилактики и предотвращения заражения файлов или операционной системы вредоносным кодом, лечение инфицированных файлов или операционных систем;
- техническое обслуживание средств вычислительной техники;
- настройки рабочих станций локальной вычислительной сети;
- сопровождение и администрирование ЛВС, серверов, операционных систем, периферийных устройств.

В случае недоступности АЦК-Контроль не по вине Исполнителя, из срока решения заявок вычитается время недоступности АЦК-Контроль.

3.1. Услуги по предоставлению Заказчику для проведения тестирования подсистем и компонентов Комплексов АЦК, развернутых на инфраструктуре Исполнителя, по запросу Заказчика.

Под данным видом услуги понимается оказание услуг по предоставлению Заказчику подсистем и компонентов Комплексов АЦК, развернутых на инфраструктуре Исполнителя.

Заказчик официальным письмом направляет Исполнителю, запрос на предоставление подсистем и компонентов Комплексов АЦК в тестовую эксплуатацию с указанием периода тестирования.

Исполнитель по результатам рассмотрения запроса на предоставление подсистем и компонентов Комплексов АЦК в тестовую эксплуатацию сообщает Заказчику информацию о возможности предоставления подсистем и компонентов Комплексов АЦК в тестовую эксплуатацию.

3.2 Услуги по проведению предварительных испытаний и документированию новой/измененной Функциональности

Первичные предварительные испытания на этапе передачи Заказчику Пакета изменений должны проходить на мощностях и оборудовании Исполнителя. Ответственность за проведение предварительных испытаний возлагается на Исполнителя, равно как и подготовка сценария предварительных испытаний (далее – Сценарий Испытания).

Заказчик отвечает за проведение: компонентно-модульного, системного и интеграционного испытаний Пакета изменений.

Оператор ГИС МФ НО и инициатор «Запросов на изменение» выполняют действия, описанные в Сценарии Испытания. Если испытание отклонено хотя бы одним тестирующим, Пакет изменений возвращается на доработку. При возвращении на доработку к Пакету изменений должен быть приложен реестр замечаний.

В случае подтверждения испытания всеми тестирующими Пакет изменений передается Заказчику. В обоих случаях направляются соответствующие уведомления. Оператор обеспечивает перенос успешно протестированного Пакета изменений в продуктивную среду модифицируемой подсистемы или компонента Комплексов АЦК и контроль корректности (техническое испытание) переноса изменений в продуктивную среду.

При необходимости Оператор ГИС МФ НО организует процесс устранения ошибок и несоответствий, а также обеспечение выдачи необходимых полномочий Пользователям данного функционала в продуктивной среде.

Итогом процесса предварительного испытания является оценка результатов внедрения изменений, после которого может быть закрыта известная ошибка и относящиеся к ней (открытые) инциденты, либо оценка результатов внедрения изменений, после которых функционал подсистемы или компонента Комплексов АЦК удовлетворяет актуальным требованиям действующего законодательства.

Сотрудники министерства финансов Нижегородской области и внешние и внутренние пользователи Комплексов АЦК получают уведомления о проведении работ по переносу Пакета изменений. Если в течение трех дней в АЦК-Контроль не поступило замечаний, влияющих на функциональные возможности к технической реализации или к функциональности процесса, версия программного обеспечения автоматически считается работоспособной.

3.3 Участие в процессах испытаний систем и модулей на технической инфраструктуре Заказчика:

- пусконаладочные работы;
- проведение предварительных, интеграционных, системных, компонентно-модульных испытаний;
- проведение опытной эксплуатации Комплексов АЦК;
- проведение приемочных испытаний Комплексов АЦК.

Испытания Пакета изменений для переноса на промышленный контур.

Исполнитель обеспечивает реализацию изменений.

- С целью оценки работоспособности Пакета изменений и соответствия требованиям настоящего Технического задания, а также готовности для передачи Заказчику Исполнитель проводит предварительные испытания Пакета изменений на собственной тестовой среде и подготовку сценария(ев) испытания.

- После получения Пакета изменений Заказчик совместно с представителем Исполнителя в течение 5 (пяти) рабочих дней выполняют опытную эксплуатацию Пакета изменений, в соответствии с условиями, описанными в тестовом сценарии с целью определения фактических значений количественных и качественных характеристик Пакета изменений, обнаружение и устранение ошибок, допущенных при разработке Пакета изменений, определение фактической эффективности, корректировки (при необходимости) документации.

Если испытание отклонено хотя бы по одному пункту сценария, то версия не устанавливается на промышленный контур.

В случае отрицательных результатов испытаний Исполнитель обязан провести корректировку Пакета изменений и повторно предоставить Заказчику исправленный Пакет изменений в срок до 5 (пяти) рабочих дней.

- В случае подтверждения испытания по всем пунктам сценария, версия устанавливается на промышленный контур.

- В обоих случаях Оператором ГИС МФ НО направляются соответствующие уведомления. В случае успешных испытаний Оператор обеспечивает перенос протестированного Пакета изменений в продуктивную среду модифицируемых Комплексов АЦК и контроль корректности (техническое тестирование) переноса изменений в продуктивную среду. При необходимости Исполнитель оперативно обеспечивает устранение ошибок и несоответствий.

- Если в течение трех дней от Оператора не поступило замечаний к технической реализации Пакета изменений или к документации по реализованным изменениям, Пакет изменений автоматически считается работоспособным и соответствующим критериям качества, предъявляемым к Исполнителю. Заказчик проводит последовательное проведение испытаний по соответствующим программам и методикам испытаний и переноса в промышленную эксплуатацию подсистем и модулей Комплексов АЦК при соблюдении со стороны Исполнителя количества экстренных (аварийных) обновлений Комплексов АЦК для срочного решения ошибок предыдущих версий не более 1 на выданный Пакет изменений.

В противном случае Заказчик вправе самостоятельно определять очередность проведения испытаний и ввод в эксплуатацию Пакетов изменений.

4.1 Услуги по обеспечению совместимости предоставляемого Исполнителем программного обеспечения с базами данных Заказчика и формирование рекомендаций Заказчику по оперативному управлению массивом данных

Данный комплекс услуг должен обеспечивать выполнение следующих функций:

- обеспечение транзакционного контроля;
- обеспечение многопоточного обмена данными;
- обеспечение целостности и сохранности данных;
- обеспечение хранения, версионирования и логирования данных, участвующих в обмене (глубина хранения должна настраиваться);
- аутентификация систем, участвующих в обмене;
- обеспечение гибкого распределения нагрузки обработки данных (например, распараллеливание потоков обработки данных, назначение приоритетов для определенных наборов данных);
- обеспечение оптимизации разбора данных, при получении повторных изменений;
- обеспечение использования механизма отложенной обработки данных;
- обеспечение возможности конвертации пакетов данных.

С использованием данного комплекса задач должно быть достигнуто:

- информационное взаимодействие между внутренними компонентами Комплексов АЦК;
- информационное взаимодействие с Комплексами АЦК.

4.2 Услуги по управлению данными с целью приведения достоверности данных в Комплексах АЦК в соответствии с законодательством, нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Нижегородской области.

Под данным видом услуги понимается по запросу Заказчика подготовка программных инструментов изменения данных, исключая выполнение исправлений в ручном режиме с участием сотрудников Заказчика. При условии, что время разработки, подготовки и проверки программного инструментов изменения данных не будет превышать времени выполнения исправлений в ручном режиме.

Услуга по управлению данными с целью приведения достоверности данных в Комплексах АЦК распространяется на:

- предоставление возможности администрирования взаимодействия с подсистемой «ПИВ»;
- предоставление возможности сбора информации по статистике обработки данных;
- предоставление возможности сбора отчетности о текущей нагрузке на Комплексы АЦК;

- предоставление механизма по обработке коллизий данных (выявление, информирование, обработка, устранение);
- предоставление инструмента для анализа измененных данных при передаче пакетов между Комплексами АЦК;
- организация взаимодействия Комплексов АЦК и предоставление необходимых параметров для информационной системы Центральное хранилище аналитических данных Нижегородской области в составе информационной аналитической системы Ситуационного центра Губернатора Нижегородской области.

4.3 Услуги по обеспечению непрерывности информационного взаимодействия (интеграции) между Комплексами АЦК, подсистемами и модулями (Планировщики)

Сервис управления очередями сообщений Сервис управления очередями сообщений - программный брокер сообщений, представляющий собой распределенную, реплицированную и масштабируемую систему передачи сообщений, работающую по принципу «публикация-доставка» и включающая в себя следующие направления:

- для передачи событий между слабосвязанными компонентами и службами (архитектура, управляемая событиями);
- для вычислений с сохранением состояния по потокам данных (потокковая и пакетная обработка);
- для реализации распределённой репликации данных.

4.4 Услуги по сопровождению процесса «Формирование нормативно-справочной информации Комплексов АЦК»

Функция «Формирование НСИ Комплексов АЦК» предназначена для формирования нормативно - справочной информации в соответствии с федеральным налоговым, трудовым, бюджетным законодательством, региональными нормативно-правовыми актами, отраслевыми особенностями.

- разработка методических рекомендаций по нормализации НСИ;
- разработка механизма нормализации НСИ;
- хранение НСИ;
- загрузка данных НСИ;
- синхронизация данных информационных систем с НСИ;
- возможность настройки соответствия НСИ;
- контроль создания новых элементов НСИ.

4.5 Услуги по сопровождению процесса «Формирование регламентированной отчетности»

- выполнение требований действующего законодательства в части формирования регламентированной бюджетной, бухгалтерской (финансовой), налоговой, статистической и иной отчетности (по мере изменения требований);
- автоматизированное обновление комплектов регламентированной бюджетной отчетности.

5. Сопровождение процесса развития и обновлений Комплексов АЦК

Изменение функционирующих у заказчика Комплексов АЦК осуществленное по инициативе Исполнителя не может быть основанием для принуждения Заказчика к приобретению измененных Комплексов АЦК.

Измененные Комплексы АЦК, их подсистемы и модули передаются Заказчику только после проведенных опытных испытаний (тестирование) Исполнителем с сопроводительным письмом с гарантией бесперебойного функционирования Комплексов АЦК и отсутствия ошибок программного кода, проблем, ошибок, инцидентов как в процессе обновления на новые версии Комплексов АЦК (с учетом функционирующих версий у Заказчика), так и в функционировании Комплексов АЦК после запуска в эксплуатацию. При передачи Заказчику измененных Комплексов АЦК, их подсистем и модулей Исполнителем должны быть проведены опытных испытаний (тестирование) следующих видов:

- Функциональное — тестирование возможностей Комплексов АЦК, реакция на те или иные ситуации. Результат тестирования (реакция Комплексов АЦК) сравнивается с постановкой задачи, при несоответствии фиксируется ошибка.

- Регрессионное — проверка полноты реализуемых функций Комплексов АЦК по сравнению с предыдущей версией программного продукта.

- Нагрузочное — тестирование работы Комплексов АЦК на пиковую нагрузку, при этом делается вывод о производительности Комплексов АЦК. Условием для нагрузочного тестирования является выполнение испытаний на одной и той же конфигурации Комплексов АЦК. Если тестируется производительность на 2-х разных СУБД, то конфигурация Комплексов АЦК должна быть идентичной (тот же сервер, те же рабочие станции), в испытаниях меняются лишь СУБД. На основе нагрузочного тестирования выдвигаются требования к аппаратной части и программной части Комплексов АЦК (операционная система, СУБД).

- Измененные Комплексы АЦК, их подсистемы и модули передаются Заказчику не позднее, чем за 7 календарных дней до согласованного Сторонами срока запуска в эксплуатацию у Заказчика.

- В случае изменения Автоматизированного Центра Контроля, подсистемы или модуля (Приложение № 4) Исполнитель обязан передать Заказчику с измененной версией Автоматизированным Центром Контроля подсистемой или модулем совместимые версии Автоматизированных Центров Контроля, подсистем и модулей с целью обеспечения единства технологического процесса.

- Изменения по обеспечению соответствия требованиям федерального законодательства.

Выполнение Исполнителем комплекса мероприятий (организационных, технических или иных), связанных с необходимостью проведения анализа, подготовки изменений в Комплексах АЦК и Документацию к Комплексам АЦК в случаях, направленных на обеспечение соответствия Комплексов АЦК требованиям федерального законодательства в объеме реализованной функциональности, а также требованиям утвержденных форматов обмена с внешними федеральными государственными информационными системами, взаимодействующими с Комплексами АЦК. В том числе изменения, связанные с подготовкой Комплексов АЦК к эксплуатации в новом финансовом году.

- В рамках услуги Исполнитель обязан выполнить адаптацию Комплексов АЦК на соответствие измененным в рамках срока оказания услуг требованиям федерального законодательства в соответствии со следующими нормативными сроками:

- Не позднее даты вступления в силу нормативного документа, в случае если дата опубликования нормативного документа не менее 23 (двадцати трех) рабочих дней до даты вступления в силу нормативного документа;

- Не позднее 23 рабочих дней со дня опубликования нормативного документа либо поэтапно в согласованные Сторонами сроки, в случае если дата опубликования нормативного документа менее 23 рабочих дней с даты вступления в силу нормативного документа;

- В случаях, когда обязанность по применению вновь введенных норм права возникает у Заказчика не с даты вступления в силу нормативного документа, утверждающего такие нормы права, Исполнитель обязан выполнить адаптацию Комплексов АЦК на соответствие измененным в рамках срока оказания услуг требованиям федерального законодательства не позднее даты, устанавливающей обязательное требование о применении таких норм права.

Исполнитель обязан отражать информацию о ходе решения заявки в системе, предназначенной для регистрации обращений Заказчика.

- Изменения по обеспечению соответствия требованиям регионального законодательства.

Выполнение Исполнителем комплекса мероприятий (организационных, технических или иных), связанного с необходимостью проведения анализа и подготовки изменений в Комплексах АЦК в случаях, направленных на обеспечение соответствия Комплексов АЦК требованиям регионального законодательства в объеме реализованной в Комплексах АЦК функциональности.

- Основанием для оказания услуги является факт уведомления Исполнителя со стороны Заказчика о вступлении в силу изменений регионального законодательства путем регистрации со стороны уполномоченного пользователя в системе, предназначенной для регистрации обращений Заказчика заявки.

- В рамках услуги Исполнитель обязан выполнить адаптацию Комплексов АЦК на соответствие измененным в рамках срока оказания услуг требованиям регионального законодательства в срок, по

согласованию сторон, отведенных на решение заявки. Исполнитель обязан отражать информацию о ходе решения заявки в системе, предназначенной для регистрации обращений Заказчика.

- Измененные Комплексы АЦК, их подсистемы и модули не должны вызывать (вынуждать) у Заказчика потребность в приобретении дополнительного программного обеспечения либо установки дополнительного программного обеспечения, дополнительных затрат рабочего времени на проведение Заказчиком процедур испытаний (тестирования), осуществление повторных бюджетных операций, если изменение Комплексов АЦК, их подсистем и модулей, осуществлялось с целью устранения проблем, ошибок, инцидентов в функционировании Комплексов АЦК, обеспечения функциональных возможностей Комплексов АЦК действующему законодательству РФ, нормативным правовым актам Российской Федерации и Нижегородской области, в том числе обеспечения функционирования Комплексов АЦК при подготовке к эксплуатации в новом финансовом году. Функциональные возможности измененных Комплексов АЦК не должны препятствовать исполнению заказчика своих функций, установленных законодательством, нормативными правовыми актами Российской Федерации и Нижегородской области и исполнению нормативных правовых актов Российской Федерации и Нижегородской области.

- Исполнитель обязуется ежеквартально уведомлять заказчика о планируемых разработках и выпусках в промышленную эксплуатацию новых версий Комплексов АЦК в срок, не позднее, чем за 2 (две) недели до начала нового квартала посредством направления официального письма Заказчику.

- При передаче измененных Комплексов АЦК Исполнитель должен уведомить Заказчика о разработанных изменениях к Комплексам АЦК, готовности их к применению в промышленную эксплуатацию с учетом функционирующих у Заказчика версий Комплексов АЦК и доступности их посредством направления официального письма Заказчику.

- Исполнитель должен передать измененные Комплексы АЦК в электронном виде любым доступным способом, обеспечивающим достоверность передаваемой информации.

- Исполнитель гарантирует доступность измененных Комплексов АЦК, рекомендованных к применению в промышленную эксплуатацию, вплоть до разработки новых изменений к Комплексам АЦК.

- В состав измененных Комплексов АЦК, размещаемых Исполнителем, должны входить:

- Установочные файлы,

- Информация по изменениям (Release notes),

- Инструкция по обновлению,

- Руководство пользователя Комплексов АЦК,

- Руководство администратора,

- Актуальные системные требования,

- Иные актуальные инструкции и документация к измененным Комплексам АЦК (передаваемой версии Комплексов АЦК).

В составе дистрибутива Комплексов АЦК Исполнитель также может по своему усмотрению передавать иные файлы.

- Исполнитель также передает Заказчику методические рекомендации и инструкцию по обновлению Комплексов АЦК, руководство пользователя Комплексов АЦК, руководство администратора, актуальные системные требования и иные актуальные методические рекомендации, заверенные подписью уполномоченного должностного лица Исполнителя.

- В измененных Комплексах АЦК должны отсутствовать проблемы, ошибки, инциденты, выявленные в предыдущих версиях Комплексов АЦК, влекущие за собой невозможность осуществления платежей, процессов планирования и осуществления закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных нужд и остановку бюджетного процесса более чем на 1 календарный день.

5.1 Услуги по организации разработки новой и изменение текущей функциональности сопровождаемых подсистем и компонентов Комплексов АЦК согласно требованиям и изменениям нормативно-правовым актам Российской Федерации и нормативным правовым актам Нижегородской области

Под данным видом услуги понимается выполнение Исполнителем комплекса мероприятий (организационных, технических или иных), связанных с необходимостью проведения анализа условий эксплуатации Комплексов АЦК у заказчиков, подготовки изменений в Комплексы АЦК и

Документацию Комплексов АЦК в случаях, направленных на обеспечение соответствия подсистемы требованиям федерального законодательства в объеме реализованной функциональности, а также требованиям утвержденных форматов обмена с внешними федеральными государственными информационными системами, взаимодействующими с Комплексами АЦК. В том числе изменения, связанные с подготовкой Комплексов АЦК к эксплуатации в новом финансовом году.

1. Основанием для оказания услуги является факт вступления в силу изменений федерального законодательства.

2. На основании зарегистрированных заявок Исполнителем, при определении необходимости внесения изменений в Комплексы АЦК и/или Документацию, в АСУО регистрируется заявка категории «Запрос на Изменение».

3. В рамках услуги Исполнитель обязан выполнить адаптацию Комплексов АЦК на соответствие измененным в рамках срока оказания услуг требованиям федерального законодательства в соответствии со следующими нормативными сроками:

3.1 Не позднее даты вступления в силу нормативного документа в случае, если дата опубликования нормативного документа не менее 23 (двадцати трех) рабочих дней до даты вступления в силу нормативного документа;

Не позднее 23 (двадцати трех) рабочих дней со дня опубликования нормативного документа либо поэтапно в согласованные Сторонами сроки в случае, если дата опубликования нормативного документа менее 23 (двадцати трех) рабочих дней с даты вступления в силу нормативного документа;

3.2. В случаях, когда обязанность по применению вновь введенных норм права возникает у Заказчика не с даты вступления в силу нормативного документа, утверждающего такие нормы права, Исполнитель обязан выполнить адаптацию Комплексов АЦК на соответствие измененным в рамках срока оказания услуг требованиям федерального законодательства не позднее даты, устанавливающей обязательное требование о применении таких норм права.

4. Исполнитель обязан отражать информацию о ходе решения заявки в АСУО.

5. Реализация изменений федерального законодательства, не затрагивающая функционал Комплексов АЦК, состав которых определен в настоящем Техническом задании, не предусмотрена.

5.2 Услуги по модернизации и адаптации Комплексов АЦК на основании запросов прикладных специалистов Заказчика по приведению учетных процессов в соответствие с регламентирующими документами и сохранению целостности Комплексов АЦК

- Заказчик официальным письмом направляет Исполнителю, согласованное оператором ТЗ на изменение, свои требования по изменению Комплексов АЦК в виде запросов на изменение. Требования Заказчика по изменению Комплексов АЦК основаны на положении о министерстве финансов Нижегородской области.

- Исполнитель по результатам аудита сообщает Заказчику срок реализации изменений Комплексов АЦК, затребованных Заказчиком, либо мотивированно отказывает в реализации изменений в течение 7 (семи) рабочих дней после получения от Заказчика официального письма с техническим заданием на изменение.

- В случае принятия требований Заказчика к выполнению, Исполнитель в течение 7 рабочих дней направляет Заказчику уведомление, в котором сообщает срок реализации требований и трудоемкость реализации требований Заказчика, включая обоснование и расчет трудоемкости. Силами Исполнителя составляется техническое задание на изменение Комплексов АЦК и подписывается Сторонами.

- В случае отказа в приеме требований Заказчика к выполнению, Исполнитель официально доводит до Заказчика обоснование отказа. Основанием для отказа могут быть:

а) наличие противоречий между требованиями Заказчика и положениями законодательства и нормативных правовых актов Российской Федерации и Нижегородской области;

б) наличие в требованиях Заказчика положений, выполнение которых приведет к потере существующей функциональности Комплексов АЦК, заявленной в руководстве пользователя Комплексов АЦК и в руководстве администратора Комплексов АЦК, за исключением случаев, когда потеря существующей функциональности Комплексов АЦК обусловлена вступлением в силу положений законодательства и нормативных правовых актов Российской Федерации и Нижегородской области;

в) характер изменений Комплексов АЦК, не относящихся к её функциональному назначению, а также к функциям и задачам Заказчика.

- В результате изменения Комплексов АЦК Исполнитель передает Заказчику измененные Комплексы АЦК, при этом Заказчик сохраняет за собой право использования измененных Комплексов АЦК по своему усмотрению.

- По результатам изменения Комплексов АЦК Стороны составляют и подписывают акт, в котором перечислены внесенные изменения.

5.3 Услуги по внесению изменений и развитию Комплексов АЦК

Целями процесса управления изменениями является:

- обеспечение гибкости изменений подсистем и Комплексов АЦК, связанных с изменениями бизнес-процессов, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, нормативно-правовых актов Нижегородской области и контролирующих органов;

- повышение эффективности управления общественными финансами Нижегородской области и взаимодействия органов местного самоуправления с субъектами бюджетных правоотношений и юридическими лицами;

- повышение надежности и обеспечение непрерывности реализации бюджетных полномочий органов исполнительной власти;

- повышение уровня безопасности и технологической независимости информационно-технологической инфраструктуры финансовых органов Нижегородской области (муниципальных образований);

- обеспечение возможности поэтапного (итерационного) развития функционального состава и повышение производительности Комплексов АЦК.

- устранение избыточной административной нагрузки на субъекты бюджетных правоотношений, а также повышение уровня качества финансового менеджмента.

5.4 Услуги по предоставлению версий обновлений и сопровождению процесса обновлений Комплексов АЦК

Под данным видом услуги понимается предоставление Исполнителем Заказчику в течение срока оказания услуг предоставления Пакетов изменений (Релизов) с изменениями Комплексов АЦК.

1. Исполнитель обязан в течение срока оказания услуг предоставлять Пакеты изменений (Релизы).

2. Основанием для предоставления Пакетов изменений является:

2.1 Изменения, связанные с адаптацией существующего функционала Комплексов АЦК на соответствие измененным требованиям действующего федерального законодательства.

2.2 Изменения, связанные с решением заявок, в том числе с устранением инцидентов Комплексов АЦК, выявленных в ходе обработки заявок.

2.3 Изменения, связанные с оказанием услуг по доработке существующего функционала Комплексов АЦК, осуществляемых по инициативе Исполнителя и предназначенных для повышения удобства работы пользователей с Комплексами АЦК.

2.4 Изменения, связанные с устранением инцидентов Комплексов АЦК, выявленных в ходе выполнения Исполнителем мероприятий по подготовке версий Комплексов АЦК, предназначенных для перехода на новый финансовый год.

3. В состав Пакета изменений, предоставляемого Исполнителем, должны входить:

- установочные файлы;

- информация по изменениям в Релизе Комплексов АЦК (Release notes);

- инструкция по установке Релиза;

- обновленная Документация, включающая Руководство пользователя, Руководство администратора Комплексов АЦК;

- актуальные системные требования;

- список ограничений, выявленных в ходе тестирования Релиза;

- иные материалы по усмотрению Исполнителя, относящиеся к Комплексам АЦК.

5.5 Услуги по первоначальным настройкам предоставляемых версий обновлений Комплексов АЦК

Под данным видом услуги понимается оказание поддержки администраторов Комплексов АЦК и предоставление инструкций в части настроек предоставляемых версий обновлений Комплексов АЦК по запросу Заказчика и непосредственное осуществление настройки, если трудоемкость данного процесса выходит в пределах высокого приоритета обращений на поддержку.

5.6 Услуги по сопровождению обращений на перенос в контур промышленной эксплуатации

Под данным видом услуги понимается оказание поддержки администраторов Комплексов АЦК и предоставление инструкций по обновлению и настройке контура промышленной эксплуатации Комплексов АЦК по запросу Заказчика и непосредственное осуществление настройки, если трудоемкость данного процесса выходит за пределы высокого приоритета обращений на поддержку.

Перечень муниципальных образований, подключаемых к Комплексам АЦК:

1. Городской округ город Арзамас
2. Городской округ город Бор
3. Городской округ Воротынский
4. Городской округ город Выкса
5. Городской округ город Дзержинск
6. Городской округ город Кулебаки
7. Городской округ Навашинский
8. Городской округ город Первомайск
9. Городской округ Перевозский
10. Городской округ город Саров
11. Городской округ Семеновский
12. Городской округ Сокольский
13. Городской округ город Чкаловск
14. Городской округ город Шахунья
15. Ардатовский муниципальный округ
16. Балахнинский муниципальный округ
17. Богородский муниципальный округ
18. Большеболдинский муниципальный округ
19. Большемурашкинский муниципальный округ
20. Бутурлинский муниципальный округ
21. Вадский муниципальный округ
22. Варнавинский муниципальный округ
23. Вачский муниципальный округ
24. Ветлужский муниципальный округ
25. Вознесенский муниципальный округ
26. Володарский муниципальный округ
27. Воскресенский муниципальный округ
28. Гагинский муниципальный округ
29. Городецкий муниципальный округ
30. Дальнеконстантиновский муниципальный округ
31. Дивеевский муниципальный округ
32. Княгининский муниципальный округ
33. Ковернинский муниципальный округ
34. Краснобаковский муниципальный округ
35. Краснооктябрьский муниципальный округ
36. Кстовский муниципальный округ
37. Лукояновский муниципальный округ
38. Лысковский муниципальный округ
39. Павловский муниципальный округ
40. Пильнинский муниципальный округ
41. Починковский муниципальный округ
42. Сергачский муниципальный округ
43. Сеченовский муниципальный округ
44. Сосновский муниципальный округ
45. Спасский муниципальный округ
46. Тонкинский муниципальный округ
47. Тоншаевский муниципальный округ
48. Уренский муниципальный округ
49. Шарангский муниципальный округ
50. Шатковский муниципальный округ
51. Городской округ город Нижний Новгород

Требования к качеству процесса сопровождения Комплексов АЦК.

Качественные характеристики управления инцидентами.

Для оценки эффективности процесса управления инцидентами со стороны Исполнителя применяются следующие метрики:

№ п/п	Метрика	Значение метрики
1	Количество зарегистрированных инцидентов	Количество зарегистрированных за период: количество инцидентов Комплексов АЦК/количество внешних и внутренних пользователей ≤ 0.8
2	Суммарное количество незакрытых инцидентов	Среднее количество поступающих за отчетный период обращений *5
3	Процент инцидентов, разрешенных в согласованное время разрешения инцидентов	Должен составлять более 90% от общего количества регистрируемых за отчетный период инцидентов
4	Количество повторно открытых инцидентов	Должно составлять не более 5% от общего количества закрытых за период инцидентов

Качественные характеристики управление проблемами.

Для оценки эффективности процесса управления проблемами применяются следующие метрики:

№ п/п	Метрика	Рекомендуемое расчетное значение метрики
1	Среднее время решения проблемы	Рекомендуемое значение соответствует пятикратному предельному времени решения инцидента среднего приоритета.
2	Доля инцидентов, ассоциированных с записями о проблемах или известными ошибками	Не более 10%
3	Доля своевременно решенных проблем	Не менее 75% от общего количества зарегистрированных
4	Доля повторно появляющихся проблем	Не более 5%
5	Доля «известных ошибок» (документированных процедур исправления повторяющихся проблем)	Не менее 20%
6	Доля нерешенных проблем	Не более 5%

Качественные характеристики управление изменениями.

Для оценки эффективности процесса по управлению изменениями применяются следующие метрики:

№ п/п	Метрика	Рекомендуемое расчетное значение метрики
1	Доля внедренных изменений за период	Не менее 85% от общего количества зарегистрированных обращений принятых к исполнению

Качественные характеристики требований к надежности версий Комплексов АЦК и обновлений.

Степень приспособляемости Комплексов АЦК к отклонениям параметров объекта управления.

Комплексы АЦК должны обеспечивать масштабируемость (адаптируемость) в пределах следующих отклонений параметров объекта управления (автоматизации):

- по количеству пользователей Комплексов АЦК в пределах от 10 до 30000;
- по количеству обрабатываемой информации в Комплексах АЦК: пиковая нагрузка – до 45000 платежных документов в день;
- суммарный объем платежных документов – до 5 000 000 документов в год;
- по периоду накопления данных в Комплексах АЦК (для целей сравнения и анализа) ограничения не накладываются.

Комплексы АЦК обеспечивают:

- настройку и изменение профиля доступа пользователей;
- возможность передислокации пользователей;
- формирование электронного документооборота и хранение данных в электронном виде в соответствии с правилами ведения архивных дел.

Допустимые пределы модернизации и развития Комплексов АЦК.

Комплексы АЦК обеспечивают возможность модернизации и развития для повышения степени приспособляемости при увеличении пределов изменений параметров объекта управления (автоматизации) и при необходимости изменения состава требований к выполняемым функциям, видам обеспечения в случае изменения нормативно-правовых актов всех уровней, в том числе локальных актов государственных учреждений.

Допустимые пределы сохранности данных при авариях.

Сохранность данных в Комплексах АЦК обеспечивается за счет организации резервного копирования баз данных, возможности восстановления данных в непротиворечивое состояние при программно-аппаратных сбоях и при сбоях в работе сетевого программного и аппаратного обеспечения в соответствии с показателями надежности Комплексов АЦК.

Требования к защите от влияния внешних воздействий.

Защита программных средств Комплексов АЦК от внешних воздействий обеспечивается выполнением требований к эксплуатации Комплексов АЦК и выполнением Заказчиком и Исполнителем требований законодательства РФ о защите информации.

Требования к патентной чистоте на данные, обрабатываемые Комплексами АЦК.

Используемые при проектировании, доработке, развертывании и тестировании Комплексов АЦК данные и СУБД, а также реализация технических, программных, организационных и иных решений, предусмотренных Комплексами АЦК, не должно приводить к нарушению авторских и смежных прав третьих лиц на использование данных.

Требования к разделению контуров функционирования Комплексов АЦК и доступность для пользователей.

В процессе оказания услуг обязательным условием является использование отдельных контуров разработки, тестирования, приёмки и продуктивной эксплуатации с применением инструментов и методик непрерывного развертывания новой функциональности Комплексов АЦК. При этом требование об использовании отдельного контура продуктивной эксплуатации, изолированного от контуров разработки, тестирования, приемо-сдаточных и нагрузочных испытаний является обязательным, так как является одной из мер защиты информации, описанной в Методическом документе «Меры защиты информации в государственных информационных системах», утверждённом Федеральной службой по техническому и экспортному контролю 11 февраля 2014 г.

Требования к порядку передачи Заказчику измененных Комплексов АЦК.

При передаче измененных Комплексов АЦК Исполнитель направляет на адрес электронной почты Заказчика следующую информацию об измененных Комплексах АЦК:

- гарантийное письмо (подписанное ответственным лицом Исполнителя) о качестве измененных Комплексов АЦК с подтверждением отсутствия ошибок программного кода, проблем, ошибок, инцидентов как в процессе обновления на новые версии Комплексов АЦК (с учетом функционирующих версий у Заказчика) так и в функционировании Комплексов АЦК после запуска в эксплуатацию и осуществлению Заказчиком действий, применяемых в процессе исполнения своих задач и функций, в функционирующих у Заказчика версиях Комплексов АЦК;
- уведомление об осуществлении Исполнителем тестовых испытаний (проверки) измененных Комплексов АЦК (новых версий) по установке, функционированию и осуществлению бесперебойных действий Заказчиком, применяемых в процессе исполнения своих задач и функций в функционирующих у Заказчика версиях Комплексов АЦК;
- перечень осуществленных изменений, устраненных ошибок, проблем, инцидентов Исполнителем в функционировании Комплексов АЦК;
- подробная инструкция по осуществлению установки на программно-аппаратных средствах Заказчика измененных Комплексов АЦК (новых версий).

Для оценки качественных характеристик допустимых требований к надежности предоставляемых версий и обновлений применяются следующие вероятностно-временные характеристики, при которых сохраняется целевое назначение Комплексов АЦК:

Наименование метрики	Эксплуатационный параметр	Пороговый параметр ¹	Количество внешних и внутренних пользователей (Триггерный параметр)
Количество внутренних и внешних пользователей	30000	40000	-
Авторизация внутреннего или внешнего пользователя	Не более 35 сек	Не более 60 сек	Не более 3000
Поиск информации по параметрам	Не более 1 сек	Не более 60 сек	Не более 3000
Отбор информации (наложение фильтров) по параметрам	Не более 2 сек	Не более 60 сек	Не более 3000
Открытие/закрытие формы, редактирование данных формы, сохранение, удаление данных	Не более 1 сек	Не более 60 сек	Не более 3000
Количество параллельно исполняемых процессов в СУБД	300	450	Не более 3000
Длительность блокирующих процессов	10 минут	Не более 30 минут	Не более 3000
Наработка на отказ каждого из серверов приложений	120 часов	60 часов	Не более 3000
Количество доступных Серверов Приложений	120	60	Не более 3000
Выделенные ресурсы как физические так и виртуальные	Оперативная память – 10 ТБ	Оперативная память – 6 ТБ	Не более 5000

¹ Значение Порогового параметра прямо пропорционально значению параметра «Количество внешних и внутренних пользователей» в сторону увеличения и при условии соблюдения Системных требований к Комплексам АЦК.

(процессор, оперативная память, дисковое пространство)	Вычислительных ядер – 750 Дисковое пространство – 3 ТБ	Вычислительных ядер – 240 Дисковое пространство – 2.4 ТБ	
Загрузка ресурсов как физических так и виртуальных (процессор, оперативная память, дисковое пространство)	50%	75%	Не более 5000
Выделенные каналы связи и их пропускная способность	10 ГБ	3 ГБ	Не более 5000
Загрузка каналов связи	50%	75%	Не более 5000
Проверка наличия сообщений об ошибках в файлах журналов	Один раз за полугодие	Один раз в год	-
Периодичность проверки свободного пространства на диске и использования диска (БД)	Один раз в 60 минут	Не более 180 минут	-
Количество операций по обработке документов за 24 часа	1 100 000	500 000	-
Количество операций в СУБД за период 24 часа	25 000 000	45 000 000	-
Максимальное время отправки запроса в СМЭВ/ максимальное время обработки ответа СМЭВ/ общее количество неудачных попыток запросов в СМЭВ	1 сек	10 мин	-
Количество критических инцидентов за отчетный период времени	Не более 1 раза за квартал	Не более 3 раза за квартал	-
Количество недоступных операций (непроведенных транзакций) за 24 часа	1000	2500	-
Реализация процедур отслеживания и исправления обнаруженных ошибок и уязвимостей Комплексов АЦК	Не реже 1 раза в месяц	-	-
Количество вновь создаваемых электронных документов в день	150 000	300 000	-
Количество транзакций за 24 часа	35 000	50 000	-
Количество экстренных (аварийных обновлений) Комплексов АЦК для срочного решения ошибок предыдущих версий	Не более 1 на выданное обновление Комплексов АЦК	Не более 2 на выданное обновление Комплексов АЦК	-
Время технологического процесса перехода на новые (измененные) версии Комплексов АЦК	Не более 2 часов	Не более 8 часов	-

Качественные характеристики доступности и непрерывности Комплексов АЦК.

Для оценки качества процесса «Управление доступностью и непрерывностью» применяются следующие метрики:

№ п/п	Метрика	Расчетное значение метрики
1	Метрика «Доступность»	Целевой уровень доступности не может составлять менее 95% Метрика рассчитывается следующим образом: Доступность = установленное время работы / (установленное время работы + установленное время простоя) * 100%
2	Обеспечение целевого уровня доступности контролируются следующими показателями: - количество простоев, независимо от их длительности; - средняя наработка на отказ; - среднее время подтверждения; - начала работ по восстановлению; - среднее время исправления; - среднее время разрешения включающую в себя не только время, затраченное на обнаружение инцидента, диагностику проблемы и ее устранение, но и время, затраченное на предотвращение повторения проблемы	- количество незапланированных простоев, независимо от их длительности – не более двух в месяц; - средняя наработка на отказ 300 часов; - среднее время подтверждения начала работ по восстановлению 1 час в рабочее время; - среднее время процесса запуска программного обеспечения - 2 часа в рабочее время
3	Метрика «непрерывность»	Целевой уровень непрерывности не может составлять менее 90% от общего времени работы Комплексов АЦК и выражается в процентном соотношении времени функционирования Комплексов АЦК в штатном режиме к полному времени предоставления возможности проведения операций

Требования к наличию и возможному составу участников реализации функций по сопровождению Комплексов АЦК со стороны Исполнителя:

Роль	Функция	Количество специалистов
Инженер по обеспечению настройки и мониторингу функционирования СУБД	Сопровождение процесса настройки и штатного функционирования СУБД, используемых комплексами АЦК	Не менее 3
Системный администратор	Сопровождение процесса оптимальной настройки работоспособности серверов и системного программного обеспечения	Не менее 3
Администратор межсистемного информационного взаимодействия	Сопровождение процесса межсистемного взаимодействия комплексов АЦК, включая внешние информационные системы и	Не менее 3

		обеспечение доступа	
Администратор обеспечивающих прикладных модулей и прикладных приложений		Сопровождение процесса прикладного администрирования и настройка обеспечивающих модулей и прикладных приложений	Не менее 3
Администратор модулей и компонентов Комплексов АЦК	АЦК «Исполнение бюджета»	Сопровождение процесса обновлений необходимых в рамках процесса штатных изменений системы и для устранения критических ошибок функционала	Не менее 8
	АЦК «Планирование бюджета»		Не менее 8
	АЦК «Государственные закупки»		Не менее 8
Специалист - методолог по решению вопросов архитектуры системы и идеологии бизнес-процессов системы		Организация процесса межведомственного взаимодействия, а также обеспечение процесса коммуникации с разработчиками. Удаленное присутствие представителей Исполнителя с компетенциями специалиста базового уровня поддержки для оказания консультационных услуг в Системе контроля задач по сопровождению программного обеспечения (АЦК-Контроль) и автоматизированной системе учета обращений (АСУО). А также ежеквартально уведомлять Заказчика статистической информацией о количестве обращений	Не менее 13
Специалист координатор для рассмотрения и диспетчеризации обращений в платформе обратной связи со стороны исполнителя		Сопровождение процесса коммуникационного взаимодействия между участниками процесса сопровождения между участниками процесса сопровождения со стороны Исполнителя и пользователями платформы обратной связи	Не менее 3

Координация и диспетчеризация обращений со стороны Исполнителя.

Исполнитель осуществляет коммуникации с другими участниками взаимодействия посредством регистрации входящих обращений и направления в их адрес уведомлений посредством Контура обратной связи и по адресам электронной почты, уполномоченных представителей в порядке и по вопросам, определенным видами коммуникаций. В исключительных случаях Исполнитель может использовать телефонные номера для совершения телефонного звонка.

1. В процессе Сопровождения Исполнителем рассматриваются следующие входящие коммуникации пользователей Заказчика по вопросам функционирования Комплексов АЦК:

- регистрация инцидентов прикладного уровня;
- регистрации инцидентов сферы информационных технологий;
- регистрация инцидентов сферы «человеческого фактора»;
- регистрации обращений для предоставления доступа к АСУО;

- регистрации обращений для предоставления доступа к Контуру тестирования.

2. В процессе Сопровождения Заказчиком реализуются следующие исходящие коммуникации посредством системы «АЦК-Контроль»:

- уведомления о регламентных работах прикладного уровня;
- уведомления о регламентных работах аппаратно-программных средств;
- уведомления об аварийных работах прикладного уровня;
- уведомление о решении инцидентов, «Запрос на изменение» на оборудовании/инфраструктуре Оператора ГИС МФ НО;
- уведомления об Инцидентах «критического» и «высокого» приоритетов Комплексов АЦК;
- обращения Заказчика по вопросам статистической отчетности работы Комплексов АЦК.

Требование к порядку подачи, прием, регистрация и решение обращений со стороны Исполнителя.

Обращения на сопровождение, могут быть переданы Исполнителю следующими способами:

- через АСУО (приоритетный);
- по электронной почте (резервный).

Время и факт отправки Исполнителю уведомления о возникновении проблем, ошибок, инцидентов, в работе Комплексов АЦК является доказательством факта и наличия проблем, ошибок, инцидентов у Заказчика.

Способы подачи обращений

Способ	Краткое описание
АСУО (приоритетный)	Уполномоченный пользователь самостоятельно заходит на АСУО Исполнителя по адресу (конечный адрес ресурса). Дальнейшая обработка обращения Исполнителем производится в соответствии с регламентирующими документами к Комплексам АЦК
Электронная почта (резервный, в случае недоступности АСУО)	При получении эл/письма Исполнителем осуществляется автоматическая регистрация обращений в АСУО. На почту заявителя отправляются уведомления: <ul style="list-style-type: none">- ответное эл/письмо с номером и временем регистрации обращения;- назначение обращения на специалиста службы сопровождения со временем назначения и ФИО специалиста

Обращения на поддержку принимаются от уполномоченных пользователей в соответствии с функциональным и организационным объемом оказания услуг по сопровождению. В случае поступления обращения от пользователя, не зарегистрированного в АСУО, такое обращение может быть отклонено.

Требования к информации, отраженной в обращении:

- указаны ФИО, организация, адрес рабочей электронной почты, контактный телефон Заявителя, ИНН организации, реквизиты электронного документа (номер, дата).

Требования к внешнему пользователю, соответствие которым необходимо для обработки обращения:

- имеет действующую учетную запись в Комплексах АЦК с необходимыми полномочиями;
- имеет сконфигурированное рабочее место, с которого производится доступ в Комплексы АЦК через работоспособную телекоммуникационную инфраструктуру.

Состав предлагаемых решений по обращениям.

Анализ и диагностика проблемы — это процесс, целью которого является определение причин возникновения проблемы и выработка подхода к ее решению.

Обходное решение – относительно быстрое и простое решение проблемы, применяемое для срочного устранения её последствий, но не влияющее на причины ее возникновения.

Обходное решение обычно является временным, требующим в дальнейшем замены на окончательное, более полное. Обходные решения применяются в случаях, когда радикальное решение по какой-то причине не может быть применено вообще или требует слишком много времени для реализации. Обходное решение применяется для срочного закрытия инцидентов, связанных с проблемой, в период реализации срочного исправления.

Срочное исправление – в случае если обходное решение по проблеме не было найдено, и известная ошибка приводит к возникновению серьезных инцидентов, инициируется выполнение срочного исправления. Регистрируется «Запрос на изменение» с критичным приоритетом, обработка которого ведется в рамках процесса управления изменениями с учетом критичности.

«Запрос на изменение» (ЗНИ) – если по проблеме найдено обходное решение или в случаях, когда известная ошибка не приводит к возникновению серьезных инцидентов, регистрируется ЗНИ, обработка которого ведется в рамках процесса управления изменениями.

Категоризация и приоритезация обращений.

Каждому обращению присваивается определенный приоритет.

Присвоенный приоритет определяет последовательность обработки обращения.

Время реакции – это время, в течение которого сотрудник Группы Сопровождения Оператора ГИС МФ НО определяет на основании данных, указанных в обращении приоритет и группу ответственных за решение исполнителей от Группы Сопровождения. Состав Группы Сопровождения определяется Исполнителем государственного контракта на сопровождение.

Время решения обращения определяется как разность моментов регистрации и окончания исполнения обращения, за вычетом времени ожидания от Заявителя дополнительной информации, необходимой для исполнения обращения и не рабочего времени Пользователя Комплексов АЦК. Время окончания решения обращения определяется по времени выдачи постоянного решения в АСУО.

Время решения обращения определяется как разность моментов окончания и начала исполнения обращения, за вычетом времени ожидания от Заявителя дополнительной информации, необходимой для исполнения обращения и не рабочего времени Пользователя Комплексов АЦК. Рабочее время Пользователя Комплексов АЦК – с 09:00 до 18:00 по местному времени.

Окончательное закрытие обращения должно происходить только после того, как от уполномоченного пользователя, сообщившего об инциденте, получено подтверждение, что этот инцидент устранен и обеспечение бюджетного процесса восстановлено. В случае, отсутствия подтверждения или замечаний уполномоченного пользователя в течение трех рабочих дней обращение считается закрытым.

Целевые показатели процесса обработки Обращений

Категория Обращения	Приоритет	График работы, рабочие часы	Время реакции, рабочие минуты	Время решения, рабочие часы
Инцидент	Критический	24x7, круглосуточно	15	12
	Высокий		15	24
	Средний	9x5, с 9:00 до 18:00	15	45
	Низкий		15	198
Обращение на обслуживание	Высокий	9x5, с 9:00 до 18:00	30	9
	Средний		30	27
	Низкий		30	45

Параметры определения уровня критичности инцидентов Комплексов АЦК

Уровень критичности	Критерий
---------------------	----------

Критический	- Инцидент, в результате которого стала невозможной эксплуатация всех функций (на сетевом уровне, на уровне технологического оборудования либо на уровне подсистемы виртуализации)
Высокий	- Инцидент, в результате которого стала невозможной эксплуатация всех функций и подсистем (-ы) и компонента (-ов)
Средний	- Инцидент, в результате которого стала невозможной эксплуатация некоторых функций компонента (-ов)
Низкий	- Инцидент, не подходящий под определение приоритета Критический, Высокий или Средний

Параметры определения уровня критичности обращений на обслуживание Комплексов АЦК

Уровень критичности	Критерии
Высокий	Зафиксированная потребность Заказчика в поддержке в рамках предоставляемых ему сервисов, не связанная с ошибками или отказом в обеспечении бюджетных процессов. Срочные вопросы, возникающие при эксплуатации Сервисы, оказывающие влияния на бюджетные процессы Пользователя (предоставление и корректировка прав доступа, корректировка последовательности обработки)
Средний	Зафиксированная потребность Заказчика в поддержке в рамках предоставляемых ему сервисов, не связанная с ошибками программного обеспечения или отказом в обеспечении бюджетных процессов (предоставление инструкций и обучающих материалов)
Низкий	Зафиксированная потребность Заказчика в поддержке в рамках предоставляемых ему сервисов, не связанная с ошибками или отказом в обеспечении бюджетных процессов (разъяснения в Контуре обратной связи по вопросам взаимодействия и регламентам)

Роли участников процесса «управление проблемами»

Наименование роли	Описание роли	Сроки реализации
Инициатор	Сотрудник сопровождения или Пользователь, определивший причинно-следственную связь повторяющихся инцидентов и зарегистрировавший в АЦК-Контроль, соответствующее обращение	Не позднее 1 рабочего дня с момента обнаружения
Исполнитель	Сотрудник, ответственный за поиск обходного или постоянного решения Проблемы, являющийся специалистом Сопровождения Комплексов АЦК	Не позднее 5 рабочих дней с момента обнаружения
Разработчик	Сотрудник, ответственный за реализацию изменений, необходимых для устранения корневой причины Проблемы, являющийся специалистом Сопровождения со стороны Разработчика Комплексов АЦК	Определяется по согласованию сторон

В ходе процесса «Управления проблемами» Исполнитель продолжает поддержку Заказчика, предоставляя ему обходные решения и быстрые исправления, но при этом не неся прямой ответственности за разрешение инцидента. Управление инцидентами помогает быстро исправить

ошибку любыми доступными средствами, включая обходные решения, в то время как управление проблемами занимается поиском причины произошедшего и ее устранением.

Управление изменениями в части взаимодействия с процессом управления проблемами отвечает за контролируемое проведение работ по установке обновлений Комплексов АЦК для устранения проблем, предоставленных Исполнителем в рамках процесса управления проблемами.

В рамках управления изменениями Исполнитель несет ответственность за определение степени воздействия изменения и ресурсов, необходимых для его реализации, а также за планирование, согласование и оценку запрашиваемых изменений.

Кроме того, Исполнитель информирует Заказчика о ходе работ и о завершении корректирующих изменений. Оценка этим изменениям дается совместно Исполнителем и Заказчиком. Итогом работы является совместное предварительное испытание результатов внедрения изменений на технических мощностях Исполнителя, после которого может быть закрыты известные ошибки, а также произведено обновление промышленной среды.

Под консультационной поддержкой понимается предоставление по зарегистрированным обращениям уполномоченных пользователей необходимых и достаточных ответов и рекомендаций по:

- вопросам, связанным с эксплуатацией Комплексов АЦК: с установкой, настройкой, процедурой обновления, функционированием Комплексов АЦК, порядком выполнения операций бизнес-процессов в соответствии с рекомендациями, схемами и методами работы, определенными в Документации к Комплексам АЦК, по вопросам применения федерального законодательства в рамках методов использования Комплексов АЦК, схем работы с Комплексами АЦК.

- по техническим вопросам функционирования Комплексов АЦК, под которыми понимается предоставление рекомендаций по настройке, оптимизации, установке, проведению обновления, администрированию Комплексов АЦК (в соответствии с требованиями к составу программного комплекса, обозначенных в Системных требованиях), за исключением вопросов, касающихся настройки, установки, оптимизации, проведения обновления и администрирования базы данных Комплексов АЦК.

- в случае официального обращения Заказчик направляет Исполнителю запрос на оказание консультационной поддержки по официальным каналам деловой корреспонденции, электронной почте, факсу, телефону и в том числе посредством системы, предназначенной для регистрации обращений Заказчика.

- в случае необходимости Исполнитель вправе запросить по официальным каналам у уполномоченного представителя Заказчика, дополнительную информацию, необходимую для ответа на запрос на оказание консультационной поддержки. Заказчик предоставляет запрашиваемую информацию путем направления Исполнителю откорректированного запроса на оказание консультационной поддержки, содержащего дополнительную информацию.

Оперативная поддержка уполномоченного пользователей Заказчика по вопросам эксплуатации Комплексов АЦК посредством АСУО

Техническая поддержка осуществляется с целью обеспечения работы пользователей Комплексов АЦК (далее – Пользователи). Услуги по технической поддержке включают в себя консультирование по вопросам эксплуатации Комплексов АЦК, а также сбор и обобщение замечаний, поступающих от Пользователей, диагностику, локализацию и устранение проблем.

Техническая поддержка Комплексов АЦК в части обеспечения работы пользователей включает:

1. предоставление доступа к АСУО;
2. прием и регистрация обращений от уполномоченного пользователя;
3. консультирование уполномоченного пользователя;
4. управление инцидентами;
5. управление обращениями на обслуживание;
6. управление изменениями по решению инцидентов;
7. управление изменениями по обеспечению соответствия требованиям

федерального законодательства;

8. предоставление доступа к Базе знаний.

1. Предоставление доступа к АСУО (администраторов)

Под данным видом услуги понимается предоставление уполномоченным пользователям точки контакта в виде доступа на безвозмездной основе к АСУО, предназначенной для управления обращениями, поступающими от УП по сопровождению Комплексов АЦК. Количество УП указано в п.1.1.1;

АСУО должны обеспечивать выполнение следующих функций:

- регистрация обращений;
- контроль хода выполнения заявки;
- добавление комментариев к заявке в процессе ее выполнения;
- подтверждение выполнения заявки, или возобновление выполнения при ненадлежащем качестве оказанной услуги;
- получение информации обо всех выполняемых и выполненных заявках;
- автоматическое информирование УП по электронной почте о ходе решения заявки.

Исполнитель обязан предоставить УП на безвозмездной основе доступ в АСУО для возможности осуществления Заказчиком оперативного контроля процесса оказания услуг.

Сервис может быть не доступен в часы технического обслуживания.

2. Прием и регистрация обращений от уполномоченного пользователя

Под данным видом услуги понимается прием, регистрация, первичный анализ и классификация обращений, принятых от УП.

1. Услуга «Прием и регистрация обращений от уполномоченного пользователя» включает в себя прием, регистрацию обращений и обработку Исполнителем заявок с категориями (Таблица 1), поступивших от УП Заказчика.

2. Оказание услуги осуществляется в соответствии с требованиями к режимам оказания услуг, приведенными в Таблице 4.

3. Сроки обработки обращений, классифицированных в результате первичного анализа по списку услуг, определяются требованиями соответствующей услуги.

4. Регистрация обращений включает в себя следующие процедуры:

- прием обращений от УП;
- первичная классификация обращений, принятых от УП;
- регистрация обращений, принятых от УП, в АСУО с присвоением уникального номера обращения (далее - УИН).

5. Обработка заявок включает в себя следующие процедуры:

- первичный анализ заявки Исполнителем (проверка на соответствие предусмотренному Техническим заданием составу услуг, модулей и компонентов Комплексов АЦК, корректность определения категории и приоритета заявки);

- анализ достаточности данных, указанных в описании обращения, для его решения;

- запрос дополнительной информации, необходимой для решения обращения, в случае необходимости;

- выполнение мероприятий, направленных на решение заявки, в том числе посредством оказания иных услуг, предусмотренных Техническим заданием, внутренними документами Исполнителя, регламентирующими работу в АСУО. Мероприятия проводятся в соответствии с порядком и требованиями на оказание каждой конкретной услуги, приведенными в настоящем Техническом задании.

6. Исполнитель обязан принимать обращения от УП по вопросам сопровождения Комплексов АЦК через АСУО.

7. В часы технического обслуживания АСУО, при условии отсутствия в АСУО технической возможности и/или доступа у УП к функции регистрации обращений, Исполнитель обязан организовать прием и регистрацию обращений УП по дополнительным каналам приема

обращений – по электронной почте.

8. Количество пользователей услуги указано в п. 1.2.1.

9. Для обеспечения взаимодействия между Исполнителем и Заказчиком, а также для обеспечения возможности Исполнителю приступить к оказанию услуг в объеме и качестве, установленными Техническим заданием, со стороны Исполнителя и Заказчика должно быть соблюдено выполнение следующих подготовительных мероприятий:

8.1 Заказчиком в течение 2-х (двух) рабочих дней со дня подписания Договора определяется и доводится до Исполнителя по электронной почте список УП с указанием контактной информации по шаблону, представленному в Таблице 98(далее – Список УП);

– Исполнитель в течение 2-х (двух) рабочих дней с момента получения от Заказчика Списка УП должен:

– обеспечить подключение УП к АСУО для возможности регистрации в ней обращений УП;

– предоставить УП права доступа и учетные данные («Имя пользователя» (Login) и «Пароль» (Password)) к удаленному хранилищу данных Исполнителя и к Базе знаний Исполнителя;

– предоставить УП адреса электронной почты для приема обращений;

– направить Заказчику по электронной почте подтверждение о завершении выполнения подготовительных мероприятий.

10. В дальнейшем Заказчик вправе вносить изменения в Список УП в течение всего срока действия Договора. При этом количество УП не должно превышать значение, указанное в настоящем Техническом задании. Изменения в Списке УП Заказчик доводит до Исполнителя по электронной почте.

11. Исполнитель обязан вести учет всех обращений, поступающих от УП, в АСУО.

12. УП в обращении сообщает все обязательные к заполнению сведения, предусмотренные для карточки заявки АСУО Исполнителя и предоставляет обязательную информацию, необходимую для обработки и решения обращения (Таблица 7).

13. УП направляет по электронной почте Исполнителю обращения, оформленные в соответствии с Таблицей 7. Обращения, направленные по электронной почте Исполнителю не в соответствии, Исполнитель вправе не принимать и не регистрировать в АСУО.

14. Прием обращений Исполнителем по электронной почте осуществляется только с электронных адресов УП, предоставленных Заказчиком в рамках Списка УП.

15. Одному Обращению УП должна соответствовать одна заявка в АСУО. Если в процессе обработки заявки, возникают новые вопросы или события у УП, не связанные с текущим обращением, либо влекущие за собой проведение дополнительных работ – сопутствующих, но прямо не связанных, то по ним в АСУО должны быть зарегистрированы отдельные заявки.

16. Исполнитель обязан отражать результаты первичного анализа и классификации каждого обращения в АСУО.

17. Для оказания предусмотренных настоящим Техническим заданием услуг, Исполнитель вправе запрашивать у УП по соответствующей заявке дополнительную информацию, необходимую для качественного оказания услуг. Уточнение дополнительной информации по заявке производится сотрудниками Исполнителя по мере необходимости.

18. Передача информации от Исполнителя к УП в рамках оказания услуг происходит путем обновления Исполнителем информации о статусе заявки в АСУО.

19. Исполнитель вправе мотивированно отказать в выполнении Заявки (закрывать заявку в АСУО), если:

– при классификации обращения в АСУО, выявлено несоответствие предоставляемых услуг сути обращения;

– УП не предоставил по заявке запрошенную информацию, необходимую для предоставления решения по заявке, по истечении 14 (четырнадцати) рабочих дней с момента направления запроса на предоставление информации Исполнителем (при условии, что Исполнитель запрашивал недостающую информацию у инициатора обращения посредством АСУО не менее 2 (двух) раз за указанный период);

– заявка является Заявкой-дублем по отношению к другой Заявке, зарегистрированной ранее УП или Исполнителем самостоятельно.

20. В случаях, определенных в Таблице 6, Исполнитель приостанавливает время обработки заявки. Время приостановки не включается в общее время решения заявки.

21. Заявки классифицируются Исполнителем по категориям и приоритетам в соответствии с Таблицами 1, 2, 3.

22. УП самостоятельно определяют категорию и приоритет обращения при передаче его в АСУО. В случае если категория и приоритет обращения определены некорректно, уполномоченный сотрудник Исполнителя (по согласованию с Заказчиком) или Заказчик вправе изменить категорию и приоритет данного обращения в соответствии с правилами присвоения приоритета заявкам, определенными в Таблицах 1-2, а также требованиями к срочности и степени воздействия, определенными для заявок категории «Инцидент» в Таблице 3.

23. В случае понижения приоритета из расчета нового срока решения заявки, определенного по значению последнего присвоенного приоритета, вычитается время, в течение которого заявка находилась в работе сотрудника Исполнителя.

24. В случае повышения приоритета заявки отсчет времени обработки обращения по новому сроку решения заявки начинается заново с момента повышения приоритета.

25. Обращения по услугам, Комплексам АЦК, не предусмотренным настоящим Техническим заданием, Исполнитель не обрабатывает, о чем делается соответствующая запись в АСУО. УП информируется об условиях приобретения требуемой услуги.

26. Исполнитель обязан контролировать сроки, отведенные для регистрации и решения заявки. При достижении определенного уровня срока (определяется Исполнителем) должен обеспечить эскалацию заявки на следующую линию службы сопровождения без нарушения установленных сроков обработки заявки.

27. В отдельных случаях и при условии, что Исполнитель обоснует объективную невозможность выполнить обращение в установленный срок, время решения может быть увеличено по письменному согласованию с Заказчиком. Допускается согласование посредством электронной почты и (или) АСУО.

28. Подтверждение решения заявки в АСУО производится УП после проверки предоставленного по заявке решения, либо Исполнителем – по согласованию с УП.

29. Исполнитель вправе осуществить закрытие решенных заявок самостоятельно, без согласования с УП, по истечении 30 (тридцати) рабочих дней со времени решения заявки (при условии, что Исполнитель обращался с просьбой подтвердить предоставленное по заявке решение к инициатору обращения посредством АСУО не менее 2 (двух) раз за указанный период).

30. Обращения, поступившие от УП, по другим каналам связи, не предусмотренным данной услугой (в частности, Интернет - пейджером, порталам, ICQ и иным), не являются официальными. Другие средства связи рассматриваются только как средства личного общения и не обязывают Исполнителя регистрировать обращения и/или отвечать на обращения, переданные такими видами связи.

3. Консультирование уполномоченного пользователя

Под данным видом услуги понимается предоставление по зарегистрированным обращениям УП консультаций.

Координация работы и взаимодействие ответственных лиц Исполнителя и Пользователей по вопросам информационно-технической поддержки обеспечивается в оперативном режиме посредством АСУО.

В рамках предоставления по зарегистрированным обращениям УП Исполнитель обеспечивает предоставление необходимых и достаточных ответов и рекомендаций по:

– **вопросам, связанным с эксплуатацией Комплексов АЦК:** с настройкой, функционированием подсистем, порядком выполнения операций бизнес-процессов в соответствии с рекомендациями, схемами и методами работы, определенными в Документации к Комплексам АЦК, по вопросам применения федерального законодательства в рамках методов использования Комплексов АЦК, схем работы с Комплексами АЦК.

– по техническим вопросам функционирования Комплексов АЦК, под которыми понимается предоставление рекомендаций по настройке, оптимизации, установке, проведению обновления, администрированию Комплексов АЦК (в соответствии с требованиями к составу программных комплексов, обозначенных в Системных требованиях), за исключением вопросов, касающихся настройки, установки, оптимизации, проведения обновления и администрирования баз данных Комплексов АЦК.

1. Оказание услуги осуществляется в соответствии с требованиями к режимам оказания услуг, приведенными в Таблице 4.

2. Обращения с запросом на консультационную поддержку должны быть зарегистрированы в АСУО с категорией «Запрос на консультацию» с приоритетом, определенным для данной категории заявок (Таблица 2).

3. В процессе обработки заявок Заказчиком или Исполнителем допускается изменение приоритета (в случае необходимости) в сторону повышения или понижения.

4. В случае понижения приоритета, из расчета нового срока решения заявки, определенного по значению последнего присвоенного приоритета, вычитается время, в течение которого заявка находилась в работе сотрудника Исполнителя.

5. В случае повышения приоритета заявки отсчет времени обработки обращения по новому сроку решения заявки начинается заново с момента повышения приоритета.

6. По запросу Исполнителя Заказчик предоставляет Исполнителю материалы и данные, необходимые для анализа зарегистрированного обращения и подготовки ответов и рекомендаций по обозначенным в заявке вопросам.

7. Исполнитель обязан предоставлять необходимые и достаточные ответы и рекомендации по соответствующим вопросам, позволяющие УП решить возникающие в ходе эксплуатации Комплексов АЦК вопросы или проблемы.

8. Исполнитель обязан отражать информацию о ходе решения заявки в АСУО.

9. Исполнитель обязан оказывать консультации УП в рамках времени, отведенного на решение заявки категории «Запрос на консультацию», в зависимости от присвоенного приоритета (Таблица 3).

10. Услуга предоставляется только УП, указанным в Контракте.

11. Зарегистрированные обращения по Комплексам АЦК, не предусмотренным Контрактом, Исполнитель вправе не обрабатывать.

12. Услуга не включает в себя вопросы, касающиеся настройки, установки, оптимизации, проведения обновления и администрирования баз данных Комплексов АЦК, аппаратного окружения Комплексов АЦК (аппаратное обеспечение, сетевое оборудование, иное), а также установки, настройки.

4. Управление инцидентами

Под данным видом услуги понимается диагностика, классификация, анализ и предоставление решения по зарегистрированным обращениям, связанным с возникновением у пользователя инцидентов, возникающих в случаях:

– нештатной ситуации при выполнении функции Комплексов АЦК, влияющей или способной прекратить возможность выполнения пользователем действий в Комплексах АЦК;

– прекращения выполнения функции Комплексов АЦК, некорректного выполнения функции Комплексов АЦК, не позволяющего пользователю осуществить свои обязанности в сроки, установленные федеральным законодательством;

– несоответствия функции Комплексов АЦК положениям Документации (системная ошибка) либо несоответствия функции Комплексов АЦК требованиям федерального законодательства.

1. Оказание услуги осуществляется в соответствии с требованиями к режимам оказания услуг, приведенными в Таблице 4.

2. Обращения, связанные с возникновением у пользователя инцидента в работе Комплексов АЦК, должны быть зарегистрированы в АСУО с категорией «Инцидент» с приоритетом, определенным для данной категории заявок (Таблица 2).

3. Определение приоритета для заявок категории «Инцидент», а также его последующее изменение (в случае необходимости) в сторону повышения или понижения осуществляется Заказчиком или Исполнителем (при согласовании с Заказчиком) в соответствии с требованиями в Таблице 3.
4. В случае понижения приоритета, из расчета нового срока решения заявки, определенного по значению последнего присвоенного приоритета, вычитается время, в течение которого заявка находилась в работе сотрудника Исполнителя.
5. В случае повышения приоритета заявки отсчет времени обработки обращения по новому сроку решения заявки начинается заново с момента повышения приоритета.
6. Исполнитель обязан в удаленном режиме организовать комплекс мер (организационных, технических или иных), направленных на решение Инцидента.
7. Решение Инцидента может включать в себя:
 - 7.1. Предоставление рекомендаций по эксплуатации или настройке Комплексов АЦК с использованием предусмотренной в Комплексах АЦК функциональности, без необходимости внесения изменений в Комплексы АЦК или документацию;
 - 7.2. Предоставление рекомендаций по выполнению действий в Комплексах АЦК с использованием предусмотренной в Комплексах АЦК функциональности;
 - 7.3. Предоставление рекомендаций по корректировке данных с использованием штатных механизмов и функций Комплексов АЦК;
 - 7.4. Подготовка инструмента для корректировки данных, при условии отсутствия штатных механизмов корректировки данных с использованием функциональности Комплексов АЦК;
 - 7.5. Консультирование УП в случае выявления ошибочных действий, которые привели к возникновению инцидента;
 - 7.6. Подготовку и предоставление временного решения инцидента (при наличии), включающего в себя консультации, рекомендации и (или) программные средства, позволяющие снизить степень влияния инцидента на выполнение бизнес-процессов Заказчика в случае, если инцидент связан с системной ошибкой или сбоем;
 - 7.7. Предоставление заключения по результатам диагностики о необходимости передачи инцидента на более высокий уровень специалистам экспертной поддержки, включая специалистов третьей линии сопровождения. Исполнитель продолжает анализ инцидента и подготовку временного и/или постоянного решения, позволяющего разрешить зарегистрированный инцидент, в рамках заявки категории «Запрос на изменение» в соответствии с требованиями и регламентом оказания услуги «Управление изменениями по решению инцидентов». Используется в следующих случаях:
 - 7.7.1. Если для подготовки постоянного решения требуется устранение системной ошибки в работе Комплексов АЦК;
 - 7.7.2. Если для подготовки постоянного решения требуется внесение изменений в Комплексы АЦК или документацию;
 - 7.7.3. Если для подготовки временного и/или постоянного решения требуется анализ проблемы, проведение исследований, разработка и тестирование гипотез, анализ корневых причин – необходимых для выработки временного (при наличии) и/или постоянного решения;
 - 7.7.4. Если для подготовки постоянного решения требуется разработка сложного инструмента корректировки данных в БД Заказчика, трудозатраты на разработку которого превышают установленные нормативные сроки решения инцидента.
8. Диагностика причин возникновения Инцидента и подготовка решения, направленного на устранение Инцидента, производятся силами и за счет средств Исполнителя.
9. По запросу Исполнителя Заказчик обязан предоставить Исполнителю материалы и данные (включая возможность удаленного подключения к Комплексам АЦК Заказчика), необходимые для диагностики причин Инцидента и их дальнейшего устранения.
10. Исполнитель вправе для устранения сбоя, возникшего по вине Исполнителя, предоставить Заказчику временное решение. При этом сбой считается устраненным, а разработка постоянного решения происходит в рамках услуги «Управление изменениями по решению инцидентов».

11. На этапе анализа и обработки заявки Исполнитель обязан фиксировать в АСУО все действия и их результаты, с приложением необходимой информации.

12. Исполнитель обязан предоставить Заказчику решение в сроки, отведенные на решение заявки категории «Инцидент», в зависимости от присвоенного приоритета:

1 рабочий день с приоритетом «1 – блокирующий (наивысший)»;

5 рабочих дней с приоритетом «2 – значительный (высокий)».

13. Если на основании принятого от УП «Инцидента» создан «Запрос на изменение», то время обработки «Инцидента» приостанавливается до решения связанного «Запроса на изменение». При этом Исполнитель обязан предоставить Заказчику решение в сроки, обозначенные для услуги «Управление изменениями по решению инцидентов». По факту устранения инцидента Исполнитель, при необходимости, отражает информацию об инциденте и способах его решения в Базе знаний Исполнителя с целью предупреждения ситуации возникновения в дальнейшем аналогичных инцидентов. Услуга не распространяется на инциденты, возникшие не по вине Исполнителя.

5. Управление обращениями на обслуживание

Под данным видом услуги понимается выполнение нетиповых работ, предоставление информации или других данных по зарегистрированному обращению УП, не связанному с нарушением эксплуатации Комплексов АЦК, необходимостью внесения изменений в Комплексы АЦК, необходимостью выполнения типовых работ или оказания консультации в рамках услуги.

1. Оказание услуги осуществляется в соответствии с требованиями к режимам оказания услуг, приведенными в Таблице 4 Приложения № 9.

2. Услуга оказывается Исполнителем на основании обращений, зарегистрированных в АСУО с категорией «Запрос на обслуживание» - нетиповой с приоритетом, определенным для данной категории заявок (Таблица 2 Приложения № 9).

3. К нетиповым Заявкам с категорией «Запрос на обслуживание» относятся Заявки, содержащие:

3.1. Запрос, связанный с необходимостью разработки дополнительного инструмента корректировки данных в БД Комплексов АЦК;

3.2. Запрос на обновление, изменения или предоставление Документации Комплексов АЦК и другой информации по Комплексам АЦК или доступных Заказчику услуг;

3.3. Запрос на обновление или добавление необходимой справочной информации в Базу знаний Исполнителя;

3.4. Прочие запросы, несвязанные напрямую с вопросами эксплуатации Комплексов АЦК, и, не выходящие за рамки настоящего Технического задания и видов обеспечения Комплексов АЦК.

4. В процессе обработки заявок Заказчиком или Исполнителем допускается изменение приоритета (в случае необходимости) в сторону повышения или понижения.

5. В случае понижения приоритета, из расчета нового срока решения заявки, определенного по значению последнего присвоенного приоритета, вычитается время, в течение которого заявка находилась в работе сотрудника Исполнителя.

6. В случае повышения приоритета заявки отсчет времени обработки обращения по новому сроку решения заявки начинается заново с момента повышения приоритета.

7. Исполнитель обязан в удаленном режиме выполнить мероприятия, необходимые для решения заявки в объеме предусмотренной у Заказчика функциональности.

8. Исполнитель вправе отказать в решении заявки в случае, если требуемое решение выходит за рамки имеющейся у Заказчика функциональности, или, если трудозатраты на выполнение такого запроса не сопоставимы с полученным результатом (например, в случае наличия в Комплексах АЦК штатного механизма/функции по корректировке данных).

9. В случае если запрос связан с необходимостью изменения Документации Комплексов АЦК, Исполнитель осуществляет внесение изменений в Документацию Комплексов АЦК в рамках заявки категории «Запрос на изменение».

10. Исполнитель обязан отражать информацию о ходе решения заявки в АСУО.

11. Исполнитель обязан предоставить Заказчику решение по заявкам категории

«Запрос на обслуживание» - нетиповой в сроки, согласованные Сторонами.

6. Управление изменениями по решению инцидентов

Под данным видом услуги понимается выполнение Исполнителем комплекса мероприятий (организационных, технических или иных), направленных на предоставление решения (разработка рекомендаций, выпуск версий/патчей, разработка инструмента корректировки данных), обеспечивающего устранение выявленного инцидента в работе Комплексов АЦК, в случаях:

- если требуется устранение системной ошибки в работе Комплексов АЦК;
- если требуется внесение изменений в Комплексы АЦК или Документацию,
- если требуется анализ проблемы, проведение исследований, разработка и тестирование гипотез, анализ корневых причин – необходимых для выработки временного (при наличии) и/или постоянного решения,
- если в рамках инцидента требуется разработка сложного инструмента корректировки данных в БД Заказчика.

1. Оказание услуги осуществляется в соответствии с требованиями к режимам оказания услуг, приведенными в Таблице 4 Приложения № 9.

2. Услуга оказывается Исполнителем на основании обращений, зарегистрированных в АСУО с категорией «Запрос на изменение».

3. Приоритет «Запроса на изменение» определяется на основании приоритета инцидента, указанного в связанной заявке, поступившей от УП.

4. При возникновении необходимости передачи инцидента на более высокий уровень специалистам экспертной поддержки, включая специалистов третьей линии сопровождения, Исполнитель регистрирует в АСУО заявку категории «Запрос на Изменение» и продолжает анализ инцидента и подготовку временного и/или постоянного решения, позволяющего разрешить зарегистрированный инцидент, в рамках данной заявки.

5. Приоритет по зарегистрированному «Запросу на изменение» может быть скорректирован в процессе оказания услуги Заказчиком или Исполнителем (при согласовании с Заказчиком) в соответствии с требованиями к Таблице 2 Приложения № 9.

6. При наличии временного решения, позволяющего снизить степень влияния инцидента на выполнение бизнес-процессов Заказчика, Исполнителем в рамках «Запроса на изменение» может быть скорректирован приоритет в сторону понижения.

7. В случае понижения приоритета, из расчета нового срока решения заявки, определенного по значению последнего присвоенного приоритета, вычитается время, в течение которого заявка находилась в работе сотрудника Исполнителя.

8. В случае повышения приоритета заявки отсчет времени обработки обращения по новому сроку решения заявки начинается заново с момента повышения приоритета.

9. Исполнитель обязан в удаленном режиме организовать комплекс мер (организационных, технических или иных), направленных на решение инцидента, заявленного в заявке категории «Запрос на изменение».

10. Решение «Запроса на изменение» может включать в себя:

10.1 Подготовку и предоставление временного решения инцидента (при наличии), включающего в себя консультации, рекомендации и (или) программные средства, позволяющие снизить степень влияния инцидента на выполнение бизнес-процессов Заказчика в случае, если инцидент связан с системной ошибкой или сбоем;

10.2 Подготовку и предоставление постоянного решения инцидента, которое может включать:

- инструмент исправления/корректировки данных, при условии отсутствия штатных механизмов корректировки данных с использованием функциональности Комплексов АЦК или, если необходимость корректировки данных вызвана ошибками реализации новой/изменением текущей функциональности Комплексов АЦК;

- актуализацию рабочей Документации Комплексов АЦК в рамках решения инцидента;

- консультирование УП в случае выявления ошибочных действий, которые

привели к возникновению инцидента;

- предоставления рекомендаций для решения инцидента, возникшего у УП;
- исправление подтвержденных ошибок Комплексов АЦК, а также передачу исправляющего патча Комплексов АЦК, включающего устранение подтвержденного инцидента.

11. Мероприятия, направленные на решение инцидента, заявленного в заявке категории «Запрос на изменение», производятся силами и за счет средств Исполнителя.

12. По запросу Исполнителя Заказчик обязан предоставить Исполнителю материалы и данные (включая возможность удаленного подключения к Комплексам АЦК Заказчика), необходимые для диагностики причин возникновения инцидента, заявленного в заявке категории «Запрос на изменение», и его дальнейшего устранения.

13. Исполнитель обязан передать Заказчику исправляющий патч с исправлением подтвержденных ошибок Комплексов АЦК.

14. На этапе анализа и обработки заявки Исполнитель обязан фиксировать в АСУО все действия и их результаты, с приложением необходимой информации.

15. Информация о решении заявки категории «Запрос на изменение» должна отражаться Исполнителем во всех связанных с ней заявках категории «Инцидент».

16. Исполнитель обязан предоставить Заказчику решение по заявкам категории «Запрос на изменение» с приоритетом «1 – блокирующий (наивысший)» в срок решения, не превышающий 3 рабочих дня.

17. Услуга не распространяется на инциденты, возникшие не по вине Исполнителя.

7. Управление изменениями по обеспечению соответствия требованиям федерального законодательства

Под данным видом услуги понимается выполнение Исполнителем комплекса мероприятий (организационных, технических или иных), связанных с необходимостью проведения анализа, подготовки изменений в Комплексы АЦК и Документацию Комплексов АЦК в случаях, направленных на обеспечение соответствия подсистемы требованиям федерального законодательства в объеме реализованной функциональности, а также требованиям утвержденных форматов обмена с внешними федеральными государственными информационными системами, взаимодействующими с Комплексами АЦК. В том числе изменения, связанные с подготовкой Комплексов АЦК к эксплуатации в новом финансовом году.

1. Основанием для оказания услуги является факт вступления в силу изменений федерального законодательства.

2. На основании зарегистрированных УП заявок Исполнителем, при определении необходимости внесения изменений в Комплексы АЦК и/или Документацию к Комплексам АЦК, в АСУО регистрируется заявка категории «Запрос на Изменение».

3. В рамках услуги Исполнитель обязан выполнить адаптацию Комплексов АЦК на соответствие измененным в рамках срока оказания услуг требованиям федерального законодательства в соответствии со следующими нормативными сроками:

3.1 Не позднее даты вступления в силу нормативного документа в случае, если дата опубликования нормативного документа не менее 23 (двадцати трех) рабочих дней до даты вступления в силу нормативного документа;

3.2 Не позднее 23 (двадцати трех) рабочих дней со дня опубликования нормативного документа либо поэтапно в согласованные Сторонами сроки в случае, если дата опубликования нормативного документа менее 23 (двадцати трех) рабочих дней с даты вступления в силу нормативного документа;

4. В случаях, когда обязанность по применению вновь введенных норм права возникает у Заказчика не с даты вступления в силу нормативного документа, утверждающего такие нормы права, Исполнитель обязан выполнить адаптацию Комплексов АЦК на соответствие измененным в рамках срока оказания услуг требованиям федерального законодательства не позднее даты, устанавливающей обязательное требование о применении таких норм права.

5. Исполнитель обязан отражать информацию о ходе решения заявки в АСУО.

б. Реализация изменений федерального законодательства, не затрагивающая функционал Комплексов АЦК, состав которых определен в настоящем Техническом задании, не предусмотрена.

8. Предоставление доступа к Базе знаний

Под данным видом услуги понимается предоставление УП Заказчика доступа к информационному ресурсу Исполнителя, содержащему статьи по известным инцидентам и системным ошибкам, а также статьи по часто задаваемым вопросам (FAQ) с возможностью поиска готовых решений (База знаний).

Исполнитель осуществляет ведение и поддержание Базы знаний Исполнителя в актуальном состоянии с целью использования хранящейся в ней информации УП и сотрудниками службы сопровождения Исполнителя для решения известных инцидентов и ошибок, оказывающих значительное влияние на бизнес-процессы Заказчика, а также поиска ответов на часто задаваемые типовые вопросы по работе в Комплексах АЦК.

Требования по ведению и поддержанию в актуальном состоянии Базы знаний Исполнителя включают в себя:

Наполнение Базы знаний (внесение новой справочной информации);

Актуализацию существующей справочной информации.

База знаний Исполнителя должна представлять собой совокупность статей и документов, содержащих следующую информацию:

– перечень известных инцидентов и ошибок, оказывающих значительное влияние на бизнес-процессы Заказчика, для которых существует вариант временного решения, с описанием способов их устранения;

– перечень часто задаваемых типовых вопросов по использованию функциональности Комплексов АЦК с описанием решений и рекомендаций по работе в Комплексах АЦК;

– инструкции пользователя, методические рекомендации по работе в Комплексах АЦК, разрабатываемые, при необходимости, Исполнителем в ходе оказания услуг по сопровождению Комплексов АЦК.

1. Исполнитель обязан предоставить УП на безвозмездной основе доступ к Базе знаний Исполнителя.

2. Исполнитель должен осуществлять мониторинг заявок, поступающих в службу сопровождения, с целью выявления повторяющихся инцидентов и способов их решения. В результате мониторинга сотрудники Исполнителя формируют перечень задач, информация о решении которых вносится в Базу знаний на усмотрение Исполнителя.

3. Актуальная версия Базы знаний Исполнителя должна быть постоянно доступна УП и Исполнителю вне зависимости от работоспособности Комплексов АЦК.

4. Сервис может быть не доступен в часы технического обслуживания.

Перечень подсистем и модулей, входящих в состав Автоматизированных Центров Контроля «Исполнение бюджета», «Планирование бюджета», «Государственные закупки», функционирующих в составе Государственной информационной системы управления общественными финансами министерства финансов Нижегородской области, в отношении которых оказываются услуги.

№ п/п	Наименование модулей, подсистем	Количество модулей, подсистем
	АЦК-Финансы	
1.	Подсистема учета источников финансирования дефицита бюджета	1
2.	Подсистема учета доходов бюджета	1
3.	Подсистема организации выдачи наличных денежных средств	1
4.	Подсистема учета расходов бюджета	1
5.	Подсистема бухгалтерского учета	1
6.	Подсистема взаимодействия с оператором счета бюджета	1
7.	Подсистема администрирования «АЦК-Финансы»	1
8.	Подсистема интеграции с системой «АЦК-Госзаказ»/ «АЦК-Муниципальный заказ»	1
9.	Подсистема интеграции с системой «АЦК-Планирование»	1
10.	АРМ сотрудника финансового органа для подключения к системе «АЦК-Финансы»	1
11.	Подсистема учета средств, размещенных на возвратной основе	1
12.	Подсистема учета средств, полученных от предпринимательской и иной приносящей доход деятельности	1
13.	Подсистема учета привлеченных средств	1
14.	Подсистема контроля бюджетных обязательств по договорам	1
15.	Подсистема АЦК-Администратор	1
16.	Подсистема учета расчетов между бюджетами разных уровней	1
17.	Подсистема учета гарантий и поручительств	1
18.	Подсистема взаимодействия с ИС ФК «ГИС ГМП» (требуется наличие АЦК - Администратор и наличие подсистемы электронной подписи)	1
19.	Подсистема анализа средств на лицевых счетах бюджетных и автономных учреждений	1
20.	Подсистема обеспечения доступа пользователей к системе с использованием интернет - браузера («Веб-интерфейс»)	1
21.	Конструктор отчетных форм	1
22.	Подсистема учета государственных ценных бумаг	1
23.	Подсистема Электронной Подписи документов	1
24.	Подсистема «Отчеты учреждений»	1
25.	АРМ сотрудника ГРБС/РБС для подключения к системе «АЦК-Финансы»	По количеству подключений
26.	Подсистема взаимодействия с ИС «ГИС ЖКХ»	1
27.	Подсистема «Контроль в сфере закупок»	1
28.	Подсистема санкционирования закупочных процедур	1
29.	Подсистема взаимодействия с ФНС через СМЭВ	1
30.	Подсистема свода реестра расходных обязательств	1
31.	Подсистема кассового планирования	1
32.	Подсистема передачи бюджетной отчетности в ФК	1
33.	Подсистема автоматической регистрации гражданско-правовых договоров	1
34.	Неисключительные права на подсистему обслуживания исполнения	1

	бюджетов муниципальных образований (поселений) на базе централизованной информационно-технической платформы для автоматизации процессов хранения, обработки данных и получения оперативной информации об исполнении бюджетов	
35.	Неисключительное право (лицензии) на использование программного обеспечения: Клиентская часть подсистемы обслуживания исполнения бюджетов муниципальных образований (поселений) на базе централизованной информационно-технической платформы для автоматизации процессов хранения, обработки данных и получения оперативной информации об исполнении бюджетов "АЦК-Финансы"	50
	АЦК-Планирование	
36.	Подсистема формирования проекта бюджета по расходам	1
37.	Подсистема администрирования "АЦК-Планирование"	1
38.	Подсистема планирования изменений в бюджет в течение года	1
39.	Подсистема интеграции с системой «АЦК-Финансы»	1
40.	АРМ сотрудника ГРБС/РБС для подключения к системе «АЦК-Планирование»	По количеству подключений
41.	АРМ сотрудника финансового органа для подключения к системе «АЦК-Планирование»	1
42.	Подсистема планирования источников финансирования дефицита бюджета и долговой политики	1
43.	Подсистема расчета проекта бюджета по расходам	1
44.	Межбюджетные трансферты	1
45.	Подсистема ввода проекта бюджета по доходам	1
46.	Подсистема планирования финансово-хозяйственной деятельности учреждений	1
47.	Подсистема планирования средств, предоставляемых на возвратной основе и заемных средств	1
48.	Подсистема обеспечения импорта плановых и фактических показателей бюджета	1
49.	Подсистема составления реестра расходных обязательств	1
50.	Подсистема финансово-экономического анализа	1
51.	Работы по интеграции с ФНС в части загрузки информации, передаваемой подразделениями ФНС в соответствии с утвержденными правилами взаимодействия финансовых органов с подразделениями ФНС России	1
52.	Подсистема свода проекта бюджета	1
53.	Подсистема свода проекта бюджета в части расходов	1
54.	Подсистема формирования бюджета программно-целевым способом	1
55.	Подсистема формирования проекта бюджета по доходам	1
56.	Подсистема расчета проекта бюджета по доходам	1
57.	Неисключительные права на подсистему обслуживания планирования бюджетов муниципальных образований (поселений) на базе централизованной информационно-технической платформы для автоматизации процессов хранения, обработки данных и получения оперативной информации о планировании бюджетов	1
58.	Клиентская часть подсистемы обслуживания Бюджетов муниципальных образований (поселений) Программы для ЭВМ "Система автоматизации финансово-казначейских органов _ Автоматизированный Центр Контроля процесса планирования и анализа бюджета" "АЦК-Планирование")	51
59.	Подсистема определения оптимального сценария планирования доходной части бюджета системы автоматизации финансово-экономических органов - Автоматизированный Центр Контроля процесса планирования и анализа бюджета ("АЦК-Планирование")	1

60.	Подсистема файловой загрузки отдельных форм ФНС, сведений о поступивших от юридических лиц платежах системы автоматизации финансово-экономических органов - Автоматизированный Центр Контроля процесса планирования и анализа бюджета ("АЦК-Планирование")	1
61.	Подсистема обеспечения доступа пользователей к системе «АЦК-Планирование» с использованием интернет-браузера («WEB-интерфейс»)	1
62.	Подсистема Электронной Подписи документов	1
	АЦК-Госзаказ	
63.	Подсистема администрирования системы «АЦК-Госзаказ»/ «АЦК-Муниципальный заказ»	1
64.	Подсистема планирования процедур государственных/муниципальных закупок	1
65.	Подсистема контроля контрактов, договоров государственных/муниципальных закупок	1
66.	Подсистема взаимодействия с ЕИС	1
67.	АРМ сотрудника уполномоченного органа для подключения к системе «АЦК-Госзаказ»/ «АЦК-Муниципальный заказ»	1
68.	АРМ Заказчика для подключения к системе «АЦК-Госзаказ»/ «АЦК-Муниципальный заказ»	1
69.	Подсистема обеспечения доступа пользователей к системе «АЦК-Госзаказ»/ «АЦК-Муниципальный заказ» с использованием интернет-браузера («WEB-доступ»)	1
70.	Подсистема просмотра результатов планирования и размещения закупок	1
71.	Подсистема формирования совместных закупок	1
72.	Подсистема формирования шаблонов контрактов/договоров	1
73.	Подсистема формирования шаблонов конкурсной документации, документации об аукционе	1
74.	Подсистема резервирования сумм плана финансово-хозяйственной деятельности	1
75.	Подсистема размещения государственного заказа	1
76.	Подсистема формирования государственных/муниципальных закупок	1
77.	Подсистема контроля закупок малого объема	1
78.	Неисключительные права на подсистему обеспечения возможности проведения закупок для нужд муниципальных образований (поселений) на базе централизованной информационно-технической платформы для автоматизации процессов хранения, обработки данных и получения оперативной информации о муниципальных закупках	1
79.	Неисключительное право (лицензия) на использование программного обеспечения: клиентская часть подсистемы обеспечения возможности проведения закупок для нужд муниципальных образований (поселений) на базе централизованной информационно-технической платформы для автоматизации процессов хранения, обработки данных и получения оперативной информации о муниципальных закупках "АЦК-Госзаказ"	50

**Перечень руководящих документов, определяющих порядок функционирования
Комплексов АЦК в составе ГИС МФ НО**

Обозначение	Наименование
ГОСТ 59.853-21	Информационные технологии. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Термины и определения
ГОСТ Р 59792-2021	Информационные технологии. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Виды испытаний автоматизированных систем
ГОСТ Р 34.10-2012	Информационная технология. Криптографическая защита информации. Процессы формирования и проверки электронной цифровой подписи
ГОСТ Р 34.11-2012	Информационная технология. Криптографическая защита информации. Функция хэширования
ГОСТ Р 51583-2014	Защита информации. Порядок создания автоматизированных систем в защищенном исполнении. Общие положения
ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010	Информационная технология. Системная и программная инженерия. Процессы жизненного цикла программных средств
ГОСТ Р ИСО/МЭК 14764-2002	Информационная технология. Сопровождение программных средств
ГОСТ Р 57193-2016	Системная и программная инженерия. Процессы жизненного цикла систем
ГОСТ Р 56939-2016	Защита информации. Разработка безопасного ПО. Общие требования
ГОСТ Р 58412-2019	Защита информации. Разработка безопасного ПО. Угрозы безопасности информации при разработке ПО
ГОСТ Р ИСО/МЭК 15308-3-2013	Методы и средства обеспечения безопасности. критерии оценки безопасности информационных технологий
ГОСТ Р 59795-2021	Автоматизированные системы. Требования к содержанию документов
ГОСТ Р 58833-2020	Защита информации. Идентификация и аутентификация. Общие положения.
ГОСТ Р 70262.1-2022	Защита информации. Идентификация и аутентификация. Уровни доверия идентификации.
ГОСТ Р ИСО/МЭК 27036-2020	Информационные технологии. Методы и средства обеспечения безопасности. Информационная безопасность во взаимоотношениях с поставщиками. (Часть 1-4)
Приказ ФСТЭК России от 11.02.2013 № 17	Об утверждении требований о защите информации, не составляющей государственную тайну, содержащейся в государственных информационных системах
Приказ министерства финансов Нижегородской области от 30.09.2024 № 240	Об утверждении Регламента организации эксплуатации и сопровождения государственной информационной системы управления общественными финансами министерства финансов Нижегородской области.
Приказ министерства финансов Нижегородской области от 12.08.2024 № 193	Об утверждении Регламента использования внешними пользователями подсистем и компонентов государственной информационной системы управления общественными финансами министерства финансов Нижегородской области.
Приказ министерства финансов Нижегородской области от 14.06.2023 № 127	Об утверждении Порядка организации и функционирования Криптосети при использовании участниками взаимодействия подсистем и компонентов государственной информационной системы управления общественными финансами министерства финансов Нижегородской области.

Приказ министерства финансов Нижегородской области от 28.03.2023 № 63	О порядке регистрации пользователей государственной информационной системы управления общественными финансами министерства финансов Нижегородской области
Приказ министерства финансов Нижегородской области от 21.03.2023 № 55	Об утверждении Порядка проведения технических работ на аппаратной базе государственной информационной системы управления общественными финансами министерства финансов Нижегородской области
Приказ министерства финансов Нижегородской области от 10.12.2024 № 315	Об утверждении Перечня недопустимых событий для обеспечения непрерывности операционной деятельности государственной информационной системы управления общественными финансами министерства финансов Нижегородской области
Приказ министерства финансов Нижегородской области от 22.11.2024 № 287	Об утверждении Положения о перечне недопустимых событий для обеспечения непрерывности операционной деятельности государственной информационной системы управления общественными финансами министерства финансов Нижегородской области
Приказ Федеральной службы безопасности Российской Федерации от 24.10.2022 № 524	Об утверждении Требований о защите информации, содержащейся в государственных информационных системах, с использованием шифровальных (криптографических) средств
Приказ Росархива от 20.12.2019 N 236	Об утверждении Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков их хранения" (Зарегистрировано в Минюсте России 06.02.2020 N 57449)
Приказ Минфина России от 16.04.2021 № 62н	Об утверждении Федерального стандарта бухгалтерского учета ФСБУ 27/2021 «Документы и документооборот в бухгалтерском учете»
Методический документ. (утв. ФСТЭК России 11.02.2014)	Меры защиты информации в государственных информационных системах.
Постановление Правительства Российской Федерации от 06.07.2015 № 676	О требованиях к порядку создания, развития, ввода в эксплуатацию, эксплуатации и вывода из эксплуатации государственных информационных систем, и дальнейшего хранения содержащейся в их базах данных информации
Постановление Правительства Нижегородской области от 06.03.2023 № 186	Об утверждении Положения о государственной информационной системе управления общественными финансами министерства финансов Нижегородской области

Термины, сокращения и определения

Термин, Сокращение	Описание
АСУО	Специализированная информационная система, позволяющая администраторам Комплексов АЦК и уполномоченным администраторам органов местного самоуправления муниципальных образований Нижегородской области осуществлять контроль и управление зарегистрированными Обращениями. АСУО содержит всю информацию для составления отчетности по оказанию Услуг.
Доступность Комплексов АЦК	Промежуток времени, в течение которого Комплексы АЦК должны предоставлять требуемые функциональные возможности, за исключением простоя на регламентное обслуживание
Инцидент, независящий от Исполнителя (Инцидент НВИ)	Инцидент в работе Комплексов АЦК, причиной которого послужили факты некомпетентных действий администраторов Комплексов АЦК Заказчика/Функционального заказчика; факты несоблюдения со стороны Заказчика/Функционального заказчика технических требований и рекомендаций Исполнителя (включая Эксплуатационную документацию, Системные требования); факты ручного вмешательства в базу данных Комплексов АЦК (кроме действий, рекомендованных Исполнителем), работы сторонних программных продуктов или других подсистем ГИС МФ НО, не сопровождаемых Исполнителем, логического или физического повреждения файлов баз данных в результате отказа в работе оборудования, отказ в работе сетевого оборудования Заказчика; факты отсутствия возможности интеграционного взаимодействия Комплексов АЦК с внешними федеральными системами, Комплексов АЦК и электронной торговой площадки, возникшие не по вине Исполнителя.
Инцидент, зависящий от Исполнителя (Инцидент ЗИ)	Инцидент в работе Комплексов АЦК, причиной которого послужили факты некомпетентных действий сотрудников Исполнителя; факты несоблюдения со стороны Исполнителя руководящих документов Заказчика (Приложение № 5), определяющих порядок функционирования Комплексов АЦК в составе ГИС МФ НО, законодательства Российской Федерации и нормативно правовых актов Нижегородской области, а так же рекомендаций Заказчика по исполнению Бюджетного Законодательства; факты несанкционированного вмешательства со стороны Исполнителя в работу Комплексов АЦК; факты несогласованных действий администраторов Комплексов АЦК и сотрудников Исполнителя приведших к негативным последствиям функционирования Комплексов АЦК ввиду отсутствия официального уведомления со стороны Исполнителя о проводимых работах и(или) попытки проведения данных работ в обход Администраторов Комплексов АЦК и уполномоченных сотрудников Оператора ГИС МФ НО; факты ручного вмешательства в базы данных Комплексов АЦК (кроме действий, официально заявленных Заказчиком); работы сторонних программных продуктов или других подсистем настраиваемых сотрудниками Исполнителя без официального согласования с Заказчиком и(или) попытки проведения данных работ в обход Администраторов Комплексов АЦК и уполномоченных сотрудников Оператора ГИС МФ НО; факты отсутствия возможности интеграционного взаимодействия Комплексов АЦК с внешними федеральными системами, Комплексов АЦК и электронной торговой площадки, возникшие ввиду несвоевременной адаптации Комплексов АЦК со стороны Исполнителя.
Заявка	Обращение Пользователя, УП в СТП по вопросу, связанному с работой в РГИС ЕСУП

Обращение	Обращение Пользователя, УП, зафиксированное в АСУО с присвоением уникального идентификатора
Релиз	Форма обновления функциональности Комплексов АЦК (патч, модернизированная версия и т.п.)
Сотрудник службы технической поддержки Исполнителя	Сотрудник организации, предоставляющий услуги по исполнению обращений
СТП	Служба технической поддержки Исполнителя
Автоматизированный контроль	Метод цифрового финансового аудита бюджетной процедуры, представляющий собой анализ соотношений и закономерностей, основанный на информации и данных в информационной системе о выполнении бюджетных процедур, в том числе сигнализация информации о нарушениях и (или) недостатках при выполнении бюджетных процедур и их причинах и последующее блокирование операции.
Администратор Комплексов АЦК	Сотрудник министерства финансов Нижегородской области, назначенный приказом министерства финансов Нижегородской области в качестве лица, уполномоченного за администрирование подсистем и компонентов Комплексов АЦК. По решению Оператора ГИС МФ НО администраторами подсистем и компонентов Комплексов АЦК, наряду с сотрудником министерства финансов Нижегородской области, могут являться иные участники Комплексов АЦК в соответствии с возложенными полномочиями.
Внешние пользователи	Сотрудники органов государственной власти Нижегородской области, органов местного самоуправления муниципального образования Нижегородской области и подведомственных им муниципальных учреждений, государственных учреждений Нижегородской области или иного участника бюджетного процесса, использующие в процессе исполнения своих должностных обязанностей функциональные возможности Комплексов АЦК и обладающие необходимыми навыками и умениями в части своей компетенции, а также физические лица, являющиеся участниками бюджетного процесса. Внешние пользователи определяются Оператором ГИС МФ НО в порядке, утвержденном приказом министерства финансов Нижегородской области от 28.03.2023 № 63, на основании соответствующих обращений участников бюджетного процесса в адрес Оператора ГИС МФ НО.
Внутренние пользователи	Сотрудники министерства финансов Нижегородской области в процессе исполнения своих должностных обязанностей, использующие функциональные возможности Комплексов АЦК и обладающие необходимыми навыками и умениями в части своей компетенции.
ГИС МФ НО	Государственная информационная система управления общественными финансами министерства финансов Нижегородской области, функционирующая в соответствии с Положением о государственной информационной системе управления общественными финансами министерства финансов Нижегородской области, утвержденным Постановлением правительства Нижегородской области от 06.03.2023 №186.
Достоверность данных	Элемент качества информации, отражающий ее точность, непротиворечивость и объективность. Вместе с другими качественными показателями информации (содержательность, доступность, адекватность, достаточность, актуальность и др.) достоверность позволяет правильно воспринимать информацию и своевременно реагировать на нее.

Термин, Сокращение	Описание
Единое хранилище данных	Информационный ресурс, являющийся агрегатором данных государственных информационных систем, обеспечивающих бюджетный процесс Нижегородской области в целях хранения информации в точном соответствии с первоисточником.
Изменение	Это добавление, изменение или удаление любых элементов, которое может прямо или косвенно повлиять на функционирование Комплексов АЦК.
Исполнитель	Участник закупочных процедур в соответствии с Федеральным законом от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд», с которым заключен государственный контракт на оказание услуг в целях создания, развития и сопровождения подсистем и компонентов Комплексов АЦК.
Инцидент	Любое событие, выходящее за рамки штатной работы Комплексов АЦК, прямо, косвенно или потенциально ведущее к остановке процессов или негативно отражающееся на качестве функционирования Комплексов АЦК.
Команда эксплуатации	Включает в себя штатных специалистов структурных подразделений Оператора ГИС МФ НО
Контур обратной связи (АЦК Контроль)	Наличие в составе Комплексов АЦК механизмов и информационных систем получения обратной связи от внешних и внутренних пользователей и отслеживания статуса обращений по защищенной сети Оператора.
Мониторинг Комплексов АЦК	Это набор действий, позволяющий наблюдать за функционированием подсистем и компонентов Комплексов АЦК и осуществляемый с целью получения информации о функционировании критической инфраструктуры, систем, приложений, сетевых служб, использования системных ресурсов (системные журналы, процессоры), управления событиями и тенденциями.
Мультитенантность	Элемент архитектуры программного обеспечения, где единый экземпляр программного обеспечения (приложения), сервиса или виртуальной вычислительной инфраструктуры (далее – мультитенантные объекты), изолированно обслуживает множество клиентов – организаций (Tenancy – аренда, Multitenancy – множественная аренда).
Надежность цифровой архитектуры	Это способность обеспечить непрерывность функционирования критически важных бюджетных процессов в случае возникновения отказов и (или) нарушений функционирования применяемых информационных, технологических и других систем, оборудования и (или) несоответствия их функциональных возможностей и характеристик потребностям организации или реализации киберриска.
Нормативно справочная информация (НСИ)	Информация, являющаяся основой для унификации и нормализации данных, в информационных системах управления общественными финансами, а также регламентации бюджетных правоотношений.
Оператор ГИС МФ НО	Министерство финансов Нижегородской области
Отказоустойчивость	Свойство информационных систем управления общественными финансами сохранять работоспособность в случае выхода из строя отдельных компонентов с целью реализации методов обеспечения отказоустойчивости – резервирования элементов и достижения цели непрерывности работы с исключением существования единой точки отказа.
Пакет изменений	Включает в себя набор обновлений, исправлений или улучшений программного обеспечения Комплексов АЦК, поставляемых в форме одного устанавливаемого пакета.

Термин, Сокращение	Описание
Плановые регламентные работы	Техническая поддержка, модернизация, резервирование или усовершенствование среды, компонентов Комплексов АЦК и средств защиты информации, которые могут вызвать временные приостановки доступа к сервисам Комплексов АЦК и не рассматриваются как перерывы в работе, если Операторы ГИС заблаговременно оповестили об их проведении.
База знаний	Веб-страница или совокупность веб-страниц, предоставляющая пользователям возможность ознакомиться с методическими материалами, инструкциями и документами Комплексов АЦК.
Надежность системы	Мера непрерывной работоспособности Комплексов АЦК в рамках выполнения согласованных функций.
Проблема	Неизвестная основная причина возникновения одного или нескольких инцидентов, в том числе некорректное функционирование Системы по причине ошибок в программном коде, так и ошибок в прикладной сфере применения, ошибок экономической идеологии (ошибок реализации исполнения законодательства Российской Федерации, Нижегородской области).
Разработчик подсистем и компонентов Комплексов АЦК	Юридическое лицо или физическое лицо, в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, выполняющее функции по созданию или модернизации подсистем и компонентов Комплексов АЦК на основании государственного контракта с Операторами ГИС МФ НО.
Результат выполнения бюджетной процедуры	Действие информационных систем управления общественными финансами, сформированное в соответствии с требованиями к организации (обеспечению выполнения), выполнению бюджетной процедуры, в отношении которого нормативными правовыми актами, регулирующими бюджетные правоотношения, установлены форма, требования к содержанию, сроки и порядок выполнения.
Связанность учета	Информационный обмен между государственными информационными системами, входящими в состав цифровой архитектуры бюджетных процессов Нижегородской области посредством шины обмена данными в целях предотвращения рассогласования учетных данных и создания механизма обеспечения достоверности.
Транзакция	Выполнение нескольких фиксируемых с помощью электронной подписи шагов или операций. Транзакция может быть завершена, когда ее подтверждают электронной подписью все участвующие стороны, когда проходит весь объем декларируемой системой операций и в базу данных вносится определенное количество записей.
Угроза операционного риска	Это любое обстоятельство или событие, имеющее потенциал негативного влияния на бюджетные процессы, путем осуществления несанкционированного доступа, разрушения, разглашения или модификации информации и/или отказа в работе. События угроз порождаются источниками угроз. Источником угроз может быть намеренное действие, направленное на эксплуатацию уязвимости, или ненамеренное действие, в результате которого уязвимость была проэксплуатирована случайно.

Термин, Сокращение	Описание
Внесение изменений в Комплексы АЦК	Услуги, оказываемые в целях добавления, изменения или удаления функциональных возможностей Системы, её подсистем и модулей, в том числе разработки исполнителем новых модулей, подсистем, систем (в части автоматизированных задач заказчика и процессов с применением Системы) по обеспечению соответствия функциональных возможностей Системы законодательству, нормативным правовым актам Российской Федерации и нормативным правовым актам Нижегородской области, определяющих процесс исполнения нормативных правовых актов Российской Федерации и исполнению заказчиком своих функций установленных законодательством, нормативными правовыми актами Российской Федерации и Нижегородской области и исполнению нормативных правовых актов Российской Федерации и Нижегородской области.
Подсистема и модулем Комплексов АЦК	Задачи бюджетного процесса - автоматизируемые в рамках эксплуатации Комплексов АЦК.
Изменения в Комплексах АЦК	Осуществление Исполнителем изменений функциональных возможностей Комплексов АЦК (разработка новых возможностей) с учетом существующих функциональных возможностей Заказчика, согласованных с задачами и процессами и не вызывающих проблемы, ошибки, инциденты в функционировании Комплексов АЦК.
Методологическое сопровождение	Под методологическим сопровождением понимается предоставление Заказчику версий Комплексов АЦК с методологической организацией и логикой автоматизации бюджетного процесса соответствующей действующему законодательству Российской Федерации, Нижегородской области. Методика автоматизированного бюджетного процесса, процессов планирования и осуществления закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных нужд, учета и отчетности в Комплексах АЦК должна соответствовать законодательству, нормативным правовым актам Российской Федерации и Нижегородской области.
Поставщики информации	Поставщиками, либо владельцами информации в рамках взаимодействия являются федеральные органы исполнительной власти, органы государственной власти Нижегородской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Нижегородской области, а также иные организации независимо от организационно-правовой формы.
Уполномоченный администратор органа местного самоуправления муниципального образования Нижегородской области	Штатный сотрудник органа местного самоуправления муниципального образования Нижегородской области, заключившего соглашение «Об использовании данных ГИС МФ НО, информационных ресурсов подсистем и компонентов ГИС МФ НО, о получении авторизованного доступа к подсистемам и компонентам ГИС МФ НО и прав администрирования на подсистемы и компоненты ГИС МФ НО»
Временное решение	Предоставление Исполнителем решения, имеющего фиксированное время эксплуатации (применения), инцидента (при наличии), включающего в себя консультации, рекомендации и (или) программные средства, позволяющие снизить степень влияния инцидента на выполнение бизнес-процессов Заказчика в случае, если инцидент связан с системной ошибкой или сбоем;

Термин, Сокращение	Описание
<p>Разумный срок решения проблем, ошибок, инцидентов в функционировании Комплексов АЦК, влекущих за собой остановку бюджетного процесса более чем на 1 календарный день (согласно статье 715 ГК РФ)</p>	<p>В случае возникновения проблем, ошибок, инцидентов в функционировании Комплексов АЦК, возникших не по вине Заказчика и влекущих за собой остановку бюджетного процесса более чем на 1 календарный день, невозможность осуществления платежей Исполнитель обязуется:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проинформировать Заказчика о сроке решения проблем в течение 1 часа после обращения Заказчика, разумное время решения проблем, устранение ошибок и инцидентов в функционировании не должно превышать 24 часов после обращения Заказчика; - в течение 1 часа после обращения Заказчика назначить куратора (со стороны Исполнителя) по решению проблемы, передать Заказчику контактные данные куратора с возможностью приема обращений Заказчика круглосуточно 7 дней в неделю вплоть до устранения проблем; - в случае невозможности устранить проблемы, ошибки, инциденты удаленно в течение 24 часов после обращения Заказчика, обеспечить присутствие необходимого количества специалистов Исполнителя для оперативного устранения проблем, ошибок, инцидентов на территории Заказчика круглосуточно, в том числе в выходные и праздничные дни вплоть до устранения проблемы. Предельным сроком устранения согласно п. 2 ст. 314 ГК РФ считается 7 дней.
<p>Непрерывное информационное взаимодействие между модулями и подсистемами Комплексов АЦК</p>	<p>Процесс непрерывной интеграции информации (данных) между Комплексами АЦК, версиями, подсистемами и модулями, указанными в Приложении № 5, а также интеграция с внешними информационными системами в соответствии и на основании требований законодательства, нормативных правовых актов Российской Федерации и Нижегородской области вне зависимости от изменения функциональных, качественных характеристик Комплексов АЦК, подсистем и модулей в соответствии с методическими рекомендациями Исполнителя и требованиями Заказчика.</p>
<p>Вебинар (онлайн-трансляция)</p>	<p>Разновидность веб-конференции, проведение онлайн-встреч или презентаций через Интернет. Во время веб-конференции каждый из участников находится у своего компьютера, а связь между ними поддерживается через Интернет посредством загружаемого приложения, установленного на компьютере каждого участника, или через веб-приложение.</p>
<p>Управление изменениями Комплексов АЦК</p>	<p>Процесс организации работ по внесению изменений в эксплуатируемые подсистемы и компоненты Комплексов АЦК, развитие функциональных возможностей и совершенствование процесса цифровизации бюджетного процесса Нижегородской области.</p>
<p>Интеграционная архитектура Комплексов АЦК (Планировщики)</p>	<p>Комплекс программных компонентов, обеспечивающих информационный обмен между различными компонентами системы, а также унификацию, стандартизацию и безопасность этого обмена, в том числе реализующие взаимодействие Комплексов АЦК с внешними и смежными системами. Описание интеграционной архитектуры может включать описание решений по использованию, настройке и балансировке нагрузки на СУБД и программно-аппаратную инфраструктуру Министерства финансов Нижегородской области.</p>
<p>Предварительное испытание Пакета изменений для подсистем и компонентов Комплексов АЦК</p>	<p>Комплекс мероприятий, направленный на минимизацию рисков возникновения случаев недоступности на уровне функциональной и архитектурной проработки Комплексов АЦК.</p>

Календарный план-график предоставления услуг по сопровождению

	1. Сопровождение процесса корректного и бесперебойного функционирования	2. Сопровождение процесса управления компетенциями внутренних и внешних пользователей	3. Сопровождение процесса предварительных испытаний и пусконаладочных работ.	4. Сопровождение процесса управления данными Комплексов АЦК	5. Сопровождение процесса развития Комплексов в АЦК.	Подготовка Комплексов АЦК к функционированию в 2026 бюджетном году	
апрель	Обеспечение бесперебойного функционирования	Консультационная поддержка	Предварительные испытания и пусконаладочные работы (Не более 50 раз в год/ не более 4 раз в месяц)	Аудит достоверности за 5 рабочих дней до момента формирования регламентной отчетности.		Подготовительные мероприятия (методика перехода)	
май		Обучающие вебинары/Консультационная поддержка			Модернизация и адаптация комплексов АЦК		Перенос в промышленный контур
июнь							
июль							
август							
сентябрь							
октябрь					Консультационная поддержка		Мероприятия по переводу комплексов АЦК к функционированию в 2026
ноябрь							
декабрь							

Таблица 1.
Категории Заявок

№ п/п	Категория Заявки	Описание категории
1	Запрос на консультацию (ЗнК)	Обращение, связанное с необходимостью предоставления информации, рекомендаций, ответов по обозначенным в обращении вопросам.
2	Инцидент (ИНЦ)	Обращение, связанное с возникновением одного из следующих событий: - прекращение выполнения функции Комплексов АЦК, некорректное выполнение функции Комплексов АЦК, не позволяющее Заказчику осуществить свои обязанности, предусмотренные федеральным законодательством; - несоответствие функции Комплексов АЦК положениям Документации либо несоответствие функции Комплексов АЦК требованиям федерального законодательства; - необходимость разработки дополнительного инструмента для корректировки данных в базе данных Заказчика, при условии отсутствия штатных методов корректировки данных в функциональности Комплексов АЦК или, если необходимость корректировки данных возникла после обновления Комплексов АЦК Заказчика на переданный Исполнителем патч/версию Комплексов АЦК.
3	Запрос на обслуживание (ЗнО)	Обращение, связанное с запросом на выполнение определенных видов работ, предоставления информации, Документации Комплексов АЦК или других данных.
4	Запрос на доработку (ЗнД)	Обращение, связанное с необходимостью проведения анализа требований Заказчика, направленных на изменение существующей и/или разработки новой функциональности Комплексов АЦК, в том числе связанных с изменениями федерального законодательства, а также предоставление заключения об условиях реализации принятых Исполнителем изменений.
5	Запрос на изменение (ЗнИ)	Регистрация осуществляется только Исполнителем при определении необходимости внесения изменений в Комплексы АЦК, инструкции, регламенты или Документацию Комплексов АЦК, а также в отдельных случаях, связанных с необходимостью устранения инцидентов.

Таблица 2.

Приоритеты заявок и их применение относительно категорий заявок

Приоритет	Категория заявки				
	Инцидент (ИНЦ)	Запрос на консультацию (ЗнК)	Запрос на обслуживание типовой (ЗнО)	Запрос на обслуживание нетиповой (ЗнО)	Запрос на изменение (ЗнИ)

					по решению инцидента	по прочим изменениям
1 – блокирующий (наивысший)	да	нет	нет	нет	да	нет
2 – значительный (высокий)	да	нет	нет	нет	да	нет
3 – незначительный (средний)	да	да	нет	да	да	нет
4 – низкий	да	да	нет	да	да	нет
Нет (отсутствует)	нет	нет	да	нет	нет	да

Таблица 3.

Приоритеты инцидентов в зависимости от срочности и степени воздействия

Приоритет	Классифицирующие признаки/ Описание влияния проблемы
1 – блокирующий (наивысший)	<p>Комплексы АЦК не функционируют или разрушены данные, при этом не существует альтернативных способов (включая ручную обработку) продолжить работу.</p> <p>Критичные для бизнес-процесса нарушения:</p> <ul style="list-style-type: none"> прекращение выполнения Комплексами АЦК своих функций; прекращение выполнения Комплексами АЦК части функций, являющихся ключевыми и не позволяющими пользователю выполнить свои прямые задачи в сроки, установленные законодательством РФ; срыв финансирования (т.е. невозможность исполнить в регламентные сроки платежные документы), срыв сроков формирования нормативной отчетности, отсутствует возможность доступа всех, большинства или отдельных ключевых пользователей в Комплексах АЦК.
2 – значительный (высокий)	<p>Комплексы АЦК функционируют нестабильно или частично недоступны. При этом существуют альтернативные или временные способы решения инцидента в рамках возможностей Комплексов АЦК, но они являются трудоемкими и снижают эффективность работы пользователей.</p> <p>Критичные для бизнес-процесса нарушения:</p> <ul style="list-style-type: none"> частичное нарушение функционирования Комплексов АЦК, критичное для выполнения основных задач (работы ключевой функциональности); невозможно выполнять операции, требующие срочного исполнения; отказ в работе Комплексов АЦК, приводящий к невозможности эксплуатации не ключевой функциональности Комплексов АЦК.

3 – незначительный (средний)	<p>Инцидент не критичен для Комплексов АЦК, нет потери данных, Комплексы АЦК функционируют. При этом существуют альтернативные или временные способы решения инцидента в рамках возможностей Комплексов АЦК.</p> <p>Существенные, но не критичные для бизнес-процесса частичные нарушения:</p> <ul style="list-style-type: none"> незначительная потеря функциональности Комплексов АЦК, нарушение удобства работы с Комплексами АЦК, не влияющее на возможности выполнения операций в Комплексах АЦК; отсутствует возможность доступа отдельных пользователей к Комплексам АЦК; отсутствует возможность выполнения отдельных не ключевых операций пользователями; снижение скорости выполнения операций в Комплексах АЦК.
4 – низкий	<p>Комплексы АЦК функционируют стабильно.</p> <p>Несущественные для бизнес-процесса нарушения, не влияющие на возможность выполнения операций, но, в совокупности, снижающие эффективность использования Комплексов АЦК:</p> <ul style="list-style-type: none"> влияющие на удобства работы с Комплексами АЦК; неверная работа пользовательского интерфейса или функциональности при стандартных условиях; системное предупреждение; вызванные ошибочными действиями пользователей; – несвоевременного внесения изменений данных в Комплексы АЦК. <p>Функциональность Комплексов АЦК не нарушена, требуется консультация и/или предоставление информации пользователю.</p>

Таблица 4.
Режим оказания услуг

№ п/п	Параметр	Уровень предоставления
1.	Время приема и регистрации обращений	<p align="center">24X7</p> <p align="center">за исключением часов технического обслуживания</p>
2.	Обработка и предоставление решения по зарегистрированным заявкам в АСУО и АЦК-Контроль	<p align="center">8X5</p> <p align="center">в рабочие дни по рабочему времени Заказчика</p>

Таблица 5.
Регламентные сроки оказания услуг по технической поддержке

№ п/п	Категория Заявки	Приоритет	Время выполнения
1	Запрос на консультацию (ЗнК)	незначительный (средний)	7 рабочих дней
		низкий	9 рабочих дней
2	Инцидент (ИНЦ)	блокирующий	1 рабочий день

		значительный	5 рабочих дней
		незначительный (средний)	По согласованию сторон
		низкий	По согласованию сторон
3	Запрос на обслуживание (ЗНО) типовой	нет	По согласованию сторон
4	Запрос на обслуживание (ЗНО) нетиповой	нет	По согласованию сторон

**Таблица 6.
Причины приостановки времени обработки заявок**

Причина приостановки	Описание
Диагностика заявки	<p>Исполнителю необходимо дополнительное время для проведения более детального анализа консультации в следующих случаях:</p> <ul style="list-style-type: none"> - требуется глубокий анализ бизнес-процессов Заказчика, федеральных нормативных правовых актов, региональных нормативных правовых актов; - требуется разработка нетиповых (рекомендованных Исполнителем) методов использования Комплексов АЦК или Подсистемы (схем работы с Комплексами АЦК или Подсистемой); - по вопросу функционирования Комплексов АЦК или Подсистемы, если в Документации по работе с Комплексами АЦК или Подсистемой, отсутствует необходимое описание по особенностям работы той или иной Функции Комплексов АЦК или Подсистемы или, если имеющееся описание не дает четкого ответа на поставленный вопрос. <p>Срок возобновления работ определяется по согласованию Сторон.</p>
Создан запрос по внешней системе	<p>В случае выявления в рамках заявки необходимости взаимодействия Исполнителя с представителем производителя Внешней системы и/или если по заявке требуется анализ, диагностика, предоставление заключения и/или решения со стороны специалистов производителя Внешней системы, работающей в связке с Подсистемой Комплексов АЦК или Комплексами АЦК.</p> <p>При наличии у производителя Внешней системы программного продукта, предназначенного для учета обращений, Исполнитель в качестве подтверждения взаимодействия с производителем Внешней системы, указывает в заявке пользователя Заказчика следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ссылку на номер заявки, зарегистрированной в системе учета обращений производителя Внешней системы, - копию графического экрана с информацией о заявке, зарегистрированной в системе учета обращений производителя Внешней системы.
По согласованию с ПЗ	<p>Пользователь Заказчика попросил отложить исполнение работ. Например, в период подготовки отчетности, пользователь Заказчика не может предоставить возможность удаленного подключения к Комплексам АЦК или Подсистеме, необходимого для оказания консультации.</p> <p>Срок возобновления работ определяется по согласованию Сторон.</p>

Причина приостановки	Описание
Обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор)	Используется в случаях, когда выполнение работ приостановлено по не зависящим от Исполнителя обстоятельствам непреодолимой силы (форс-мажорам).
Необходимо предоставление дополнительной информации	Используется в случаях необходимости получения от пользователя Заказчика дополнительной информации, необходимой для анализа и выработки методов решения по заявке. А также для подтверждения пользователем Заказчика успешности применения выданных рекомендаций, временного и/или постоянного решения.
Инцидент Комплексов АЦК	Используется в случаях, когда консультация не может быть оказана из-за обнаруженного инцидента в Комплексах АЦК или Подсистеме. В комментарии к заявке указывается номер заявки в информационной системе Исполнителя АСУО.

Таблица 7.
Обязательная информация по обращению
Форма обращения Заказчика

Наименование Комплекса АЦК:	Версия Комплекса АЦК:
Информация об учреждении:	
Принадлежность к бюджету	
Наименование организации (краткое)	
ИНН	
КПП	
ИКУ	
Код по СПЗ	
Полномочия организации в ЕИС <i>(если несколько, перечислить)</i>	
Вышестоящая организация <i>(указать ИНН или наименование Распорядителя)</i>	
Информация о пользователе:	
ФИО пользователя (полностью)	
Логин пользователя	
Код АРМ (для АРМ-ПБС)	
Контактный телефон (с указанием кода города)	
Адрес электронной почты	
Информация о согласии на сброс пароля пользователя, в случае необходимости, на временный пароль по умолчанию (123456)	
Полномочия пользователя в Комплексе АЦК <i>(если несколько, перечислить)</i>	
Описание проблемы:	
Наименование документа	
Номер документа	
Дата документа	
Статус документа	
Выполняемое действие	
Краткое описание проблемы (текст ошибки)	
Полное описание проблемы	
Дополнительная информация (описание вложений, графических копий экранов)	
Дополнительная информация <i>(описание вложений, графических копий экранов, сопутствующая информация)</i>	

Таблица 8
Список уполномоченных пользователей Заказчика

Список уполномоченных пользователей для взаимодействия с Исполнителем в целях исполнения п. приложения №_к Контракту №_от _г.

(указывается предмет Контракта)

№ п/п	Организация	Ф.И.О.	Должность	Телефон	Адрес электронной почты

Исполнитель:
Начальник отдела конкурсной документации

Заказчик:
Заместитель министра

_____/О.С.Боярская
(подпись)
м.п.

_____/Н.Г.Лобанова
(подпись)
м.п.

Расчет стоимости услуг по сопровождению подсистем государственной информационной системы управления общественными финансами министерства финансов Нижегородской области

№ пп	Наименование	Квартал, этап	Количество, усл. ед.	Цена за 1 квартал (этап), руб.
1	Оказание услуг по сопровождению подсистем государственной информационной системы управления общественными финансами министерства финансов Нижегородской области (подсистема "Исполнение бюджета")	1	1	26 081 430,00
		2	1	26 081 430,00
		3	1	26 081 430,00
2	Оказание услуг по сопровождению подсистем государственной информационной системы управления общественными финансами министерства финансов Нижегородской области (подсистема "Планирование бюджета")	1	1	11 162 930,00
		2	1	11 162 930,00
		3	1	11 162 930,00
3	Оказание услуг по сопровождению подсистем государственной информационной системы управления общественными финансами министерства финансов Нижегородской области (подсистема "Государственные закупки")	1	1	19 136 440,00
		2	1	19 136 440,00
		3	1	19 136 440,00
Итого:				169 142 400,00
В том числе НДС:				28 190 400,00

Исполнитель:
Начальник отдела конкурсной документации

Заказчик:
Заместитель министра

_____/О.С.Боярская

(подпись)
м.п.

_____/Н.Г.Лобанова

(подпись)
м.п.