**Извещение о проведении процедуры закупки**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование заказчика | Государственное унитарное предприятие Республики Татарстан  «Центр информационных технологий Республики Татарстан»  (ГУП «Центр информационных технологий РТ») |
| Место нахождения заказчика | 420074, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Петербургская, д.52, офис 413 |
| Почтовый адрес заказчика | 420074, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Петербургская, д.52 |
| Адрес электронной почты заказчика | Anton.Tyabin@tatar.ru |
| Номер контактного телефона заказчика | Контактное лицо: Тябин Антон Владимирович (843)264-73-00, доп.25-35. |
| ИНН заказчика | 1655174024 |
| КПП заказчика | 165501001 |
| Способ закупки | Электронный редукцион |
| Предмет договора | Оказание услуг технической поддержки информационно-аналитической системы «Социально-экономическое развитие Республики Татарстан». |
| Количество поставляемого товара, объём выполняемых работ, оказываемых услуг | 1 условная единица |
| Код по ОКПД 2 | 62.02.30.000 Услуги по технической поддержке информационных технологий |
| Код по ОКВЭД 2 | 62.02.9 Деятельность консультативная в области компьютерных технологий прочая |
| Место поставки товара, выполнения работ, оказания услуг | 420074, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Петербургская, д.52 |
| Условия поставки товара, выполнения работ, оказания услуг | В соответствии с условиями проекта договора |
| Сроки (периоды) поставки товара, выполнения работ, оказания услуг | с даты заключения договора по 30.09.2021 г. |
| Сведения о начальной (максимальной) цене договора (цене лота) | 1 350 000 (Один миллион триста пятьдесят тысяч) рубля 00 копеек. |
| Шаг закупки | от 0,5% до 5 % от начальной (максимальной) цены |
| Размер обеспечения заявки | Не предусмотрено |
| Размер обеспечения исполнения договора | 30% от начальной (максимальной) цены договора, что составляет 405 000 (Четыреста пять тысяч) рубля 00 копеек. |
| Срок предоставления обеспечения исполнения договора | Обеспечение исполнения Договора должно быть представлено до подписания участником проекта Договора |
| Способ обеспечения исполнения договора поставки и порядок его предоставления | Обеспечение исполнения Договора должно быть представлено путем передачи Заказчику в залог денежных средств, в форме вклада (депозита) либо предоставления безотзывной банковской гарантии. |
| Срок, место и порядок предоставления документации о закупке, размер, порядок и сроки внесения платы, взимаемой заказчиком за предоставление документации, если такая плата установлена заказчиком, за исключением случаев предоставления документации в форме электронного документа | В рабочие дни с 09.00 до 18.00 по предварительному уведомлению сотрудников Заказчика, с момента опубликования извещения о проведении процедуры закупки по адресу: Республика Татарстан, г. Казань, ул. Петербургская, д.52. Документация о закупке доступна для ознакомления на сайте http://zakupki.gov.ru без взимания платы. |
| Сайт в сети Интернет, на котором будет проводиться процедура закупка | http://etpzakupki.tatar/ |
| Сведения об особенностях участия субъектов малого и среднего предпринимательства | Не предусмотрено |
| Порядок, дата начала, дата и время окончания срока подачи заявок на участие в закупке | Порядок подачи заявок: согласно регламенту работы ЭТП.  Дата начала срока подачи заявок: «30» декабря 2020 года.  Дата и время окончания подачи заявок (по местному времени заказчика):  до 12 час. 00 мин. «14» января 2021 года. |
| Место, дата и время окончания подачи заявок на участие в процедуре закупке | http://etpzakupki.tatar/  до 12 час. 00 мин. «14» января 2021 года. |
| Место, дата рассмотрения заявок на участие в процедуре закупки | 420074, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Петербургская, д.52  «15» января 2021 года. |
| Место, дата и время начала проведения процедуры закупки | http://etpzakupki.tatar/  09 час. 30 мин. «18» января 2021 года. |
| Место, дата подведения итогов закупки | 420074, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Петербургская, д.52  «19» января 2021 года. |
| Срок, в течение которого победитель закупки должен подписать проект Договора | В течение 5 (пяти) календарных дней даты поступления на подпись проекта договора |

Утверждено

приказом от «30» декабря 2020 г. № З-1220-09

**ДОКУМЕНТАЦИЯ О ЗАКУПКЕ**

проведение процедуры закупки

Оказание услуг технической поддержки информационно-аналитической системы

«Социально-экономическое развитие Республики Татарстан»

Казань 2020

**Приглашение к участию в процедуре закупки**

Настоящая документация о проведении процедуры закупки подготовлена в соответствии с Федеральным законом от 18.07.2011 г. № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц» (далее – Закон) и Положением о закупке товаров, работ, услуг для нужд Заказчика (далее – Положение о закупке).

Целью настоящей документации является осуществление закупки для нужд Заказчика без привлечения средств соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации.

На сайте http://zakupki.gov.ru/ будут публиковаться все разъяснения, касающиеся настоящей документации о закупке, а также все изменения или дополнения документации о закупке, в случае возникновения таковых.

Выдача документации о закупке производится в рабочие дни с 09.00 до 18.00 по предварительному уведомлению сотрудников организатора, с момента опубликования извещения о проведении процедуры закупки по адресу: Республика Татарстан, г. Казань, ул. Петербургская, д.52 без взимания платы.

Документация о закупке доступна для ознакомления на сайте http://zakupki.gov.ru/ без взимания платы.

**Общие сведения и порядок проведения.**

1. Заказчик: Государственное унитарное предприятие Республики Татарстан «Центр информационных технологий Республики Татарстан» (далее - Заказчик).

Место нахождения, почтовый адрес Заказчика: 420074, Республика Татарстан, г. Казань, улица Петербургская, д. 52, офис 413.

Адрес электронной почты: Anton.Tyabin@tatar.ru

Номер контактного телефона: (843) 264-73-00, 231-77-01, 231-77-02. Контактное лицо: Тябин Антон Владимирович (843)264-73-00, доп.25-35.

2. Предмет: Оказание услуг технической поддержки информационно-аналитической системы «Социально-экономическое развитие Республики Татарстан».

3. Способ закупки: Электронный редукцион.

**1. Требования к содержанию и составу заявки на участие в процедуре закупке и инструкция по её заполнению.**

Для участия в процедуре закупки Участник процедуры закупки, получивший аккредитацию на электронной площадке, подает заявку на участие в процедуре закупки. Порядок получения аккредитации на электронной площадке регулируется оператором электронной площадки.

Заявка на участие в процедуре закупки подается в форме электронного документа и должна быть подписана в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, в том числе Федеральным законом от 06.04.2011 г. №63-ФЗ «Об электронной подписи».

Подача участниками закупки заявки на участие в процедуре закупки означает согласие и присоединение участника закупки к регламенту оператора электронной площадки, а также согласие на обработку персональных данных в соответствии Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» в случае их предоставления в составе заявки участника.

Участие в процедуре закупки возможно лишь при внесении участником закупки обеспечения участия в процедуре закупки, в порядке, установленном оператором электронной площадки.

Заявка на участие в Электронном редукционе должна содержать следующие сведения:

1) согласие участника закупки на выполнение работ, оказание услуг на условиях, предусмотренных документацией о закупке при условии осуществления закупки на выполнение работ, оказание услуг;

2) сведения и документы об участнике закупки, подавшем такую заявку:

а) наименование, фирменное наименование (при наличии), местонахождение, почтовый адрес (для юридического лица), фамилия, имя, отчество (при наличии), паспортные данные, место жительства (для физического лица), номер контактного телефона, идентификационный номер налогоплательщика, идентификационный номер налогоплательщика (при наличии) учредителей, членов коллегиального исполнительного органа, лица, исполняющего функции единоличного исполнительного органа участника, а также сведения о том, является ли участник закупки плательщиком налога на добавленную стоимость (НДС);

б) копия выписки из единого государственного реестра юридических лиц (для юридического лица), копия выписки из единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей (для индивидуального предпринимателя), полученные не ранее чем за шесть месяцев до дня размещения в единой информационной системе извещения о проведении процедуры закупки, копия документа, удостоверяющего личность этого участника (для иного физического лица), надлежащим образом заверенный перевод на русский язык документов о государственной регистрации юридического лица или физического лица в качестве индивидуального предпринимателя в соответствии с законодательством соответствующего государства (для иностранного лица);

в) документ, подтверждающий полномочия лица на осуществление действий от имени юридического лица (копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени участника закупки и лица, выступающего на стороне участника закупки без доверенности (далее - руководитель). В случае, если от имени юридического лица действует иное лицо, заявка на участие в процедуре закупки должна содержать также доверенность, на осуществление действий от имени участника процедуры закупки, заверенную печатью и подписанную руководителем юридического лица или уполномоченным этим руководителем лицом. В случае, если указанная доверенность подписана лицом, уполномоченным руководителем, заявка на участие в процедуры закупки должна содержать также документ, подтверждающий полномочия такого лица;

г) копии учредительных документов участника процедуры закупки (для юридических лиц);

д) решение об одобрении или о совершении крупной сделки либо копия такого решения в случае, если требование о необходимости наличия такого решения для совершения крупной сделки установлено законодательством Российской Федерации, учредительными документами юридического лица и если для участника закупки поставка товаров, выполнение работ, оказание услуг, являющихся предметом договора, или внесение денежных средств в качестве обеспечения заявки на участие в процедуре закупки, обеспечения исполнения договора являются крупной сделкой;

3) в случаях, предусмотренных документацией о закупке, копии документов, подтверждающих соответствие продукции требованиям, установленным в соответствии с законодательством Российской Федерации (при наличии в соответствии с законодательством Российской Федерации данных требований к указанной продукции).

4) копии документов, подтверждающих соответствие участников размещения заказа требованиям, устанавливаемым в соответствии с законодательством Российской Федерации к лицам, осуществляющим поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг, являющихся предметом закупки (при наличии таких требований);

5) декларация о соответствии участника закупки обязательным требованиям в соответствии со статьей 2 настоящей документации о закупке;

6) документы, подтверждающие соответствие участника установленным Заказчиком квалификационным требованиям в соответствии со статьей 3 настоящей документации о закупке (при наличии требований в статье 3 документации о закупке);

7) декларация о принадлежности участника процедуры закупки к субъектам малого и среднего предпринимательства в соответствии со статьей 4 настоящей документации о закупке (при наличии требований в статье 4 документации о закупке);

8) декларация о наименовании страны происхождения поставляемых товаров в соответствии со статьей 27 настоящей документации о закупке (в случае если участник процедуры закупки претендует на получение приоритета в связи с поставкой товаров российского происхождения с учетом требований в статье 27 документации о закупке);

**Инструкция по заполнению и подачи заявки Участником процедуры закупки:**

Для участия в процедуре закупки участник процедуры закупки, получивший аккредитацию на электронной площадке, подает заявку на участие в процедуре закупки.

Заявка на участие в процедуре закупки подается в любой момент с момента размещения извещения о проведении процедуры закупки до даты и времени окончания срока подачи заявок на участие в процедуре закупки.

Заявка на участие в процедуре закупки направляется Участником процедуры закупки Оператору электронной площадки в форме электронных документов. Указанные электронные документы подаются одновременно.

При подаче заявки на участие в процедуре закупки общие документы об участнике, включаемые в состав заявки на участие в процедуре закупки, могут быть направлены участником с применением репозитория электронной площадки.

Документы и сведения, направляемые в форме электронных документов участником процедуры закупки, должны быть подписаны электронной цифровой подписью лица, имеющего право действовать от имени участника процедуры закупки.

**2. Требования к участникам процедуры закупки**

Участником процедуры закупки может быть любое юридическое лицо (или физическое лицо, в том числе индивидуальные предприниматели) независимо от организационно-правовой формы, формы собственности, места нахождения и места происхождения капитала, в случае если их участие не ограничено действующим законодательством Российской Федерации.

Устанавливаются следующие обязательные требования к участникам процедуры закупки:

1) соответствие участников размещения заказа требованиям, устанавливаемым в соответствии с законодательством Российской Федерации к лицам, осуществляющим поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг, являющихся предметом закупки;

2) непроведение ликвидации участника размещения заказа - юридического лица и отсутствие решения арбитражного суда о признании участника размещения заказа - юридического лица, индивидуального предпринимателя банкротом и об открытии конкурсного производства;

3) неприостановление деятельности участника размещения заказа в порядке, предусмотренном Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, на день подачи заявки на участие;

4) отсутствие у участника размещения заказа задолженности по начисленным налогам, сборам и иным обязательным платежам в бюджеты любого уровня или государственные внебюджетные фонды за прошедший календарный год, размер которой превышает 25 процентов балансовой стоимости активов участника размещения заказа по данным бухгалтерской отчетности за последний завершенный отчетный период. Участник размещения заказа считается соответствующим установленному требованию в случае, если он обжалует наличие указанной задолженности в соответствии с законодательством Российской Федерации и решение по такой жалобе на день рассмотрения заявки на участие не принято;

5) отсутствие у участника закупки - физического лица либо у руководителя, членов коллегиального исполнительного органа или главного бухгалтера юридического лица - участника закупки судимости за преступления в сфере экономики (за исключением лиц, у которых такая судимость погашена или снята), а также неприменение в отношении указанных физических лиц наказания в виде лишения права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью, которые связаны с поставкой товара, выполнением работы, оказанием услуги, являющихся объектом осуществляемой закупки, и административного наказания в виде дисквалификации.

6) отсутствие сведений об участниках закупки в реестре недобросовестных поставщиков, предусмотренном статьей 5 Федерального закона от 18.07.2011 № 223-ФЗ «О закупках товаров работ, услуг отдельными видами юридических лиц», и (или) в реестре недобросовестных поставщиков, предусмотренном Федеральным законом от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».

**3. Квалификационные требования к участникам процедуры закупки**

- наличие у участника закупки не менее не менее двух исполненных договоров (контрактов) выполнения работ / оказания услуг по технической поддержке информационно-аналитических систем за период с 2017 по 2020 гг.;

- наличие у участника закупки кадровых ресурсов, в том числе не менее 5 (пяти) специалистов, имеющих высшее техническое образование и не менее 3 (трех) специалистов, имеющих высшее экономическое образование.

Соответствие участника квалификационным требованиям подтверждается следующими документами, включаемыми в состав заявки на участие в Электронном редукционе:

1) Копии исполненных договоров (контрактов) на выполнение работ / оказание услуг по технической поддержке информационно-аналитических систем за период с 2017 по 2020 год. К договорам (контрактам) должны быть приложены акты сдачи-приемки выполненных работ / оказанных услуг. Договоры (контракты) должны быть исполнены без применения к исполнителю неустоек (штрафов, пеней);

2) Справка «Специалисты, привлекаемые для выполнения договора». Справка предоставляется на фирменном бланке участника (при наличии фирменного бланка) с подписью руководителя и печатью участника закупки (при наличии печати) по следующей форме:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Форма справки «Специалисты, привлекаемые для выполнения договора».**   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | № | ФИО специалиста | Должность | Состоит в штате участника / привлекаемый специалист | Сведения об образовании, наличии дипломов, сертификатов, и т.д. | Сведения об опыте работы | | 1 |  |  |  |  |  | | 2 |  |  |  |  |  | | … |  |  |  |  |  |   Руководитель участника закупки  (или его уполномоченный представитель)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  (должность) (подпись) ФИО.  м.п. |

В справке перечисляются только те работники, которые будут непосредственно привлечены участником процедуры закупки в ходе выполнения договора, включая профессиональные квалификационные данные специалистов. При этом в справке отражаются как сотрудники, находящиеся в штате участника, так и специалисты не находящиеся в штате участника, привлечённые на договорной основе.

3) Копии трудовых книжек, трудовых договоров;

4) Копии дипломов о высшем образовании специалистов.

**4. Сведения об особенностях и требования участия субъектов малого и среднего предпринимательства**

Не предусмотрено.

**5. Размер обеспечения заявки на участие в процедуре закупки**

Не предусмотрено.

**6. Порядок, место, дата начала и дата окончания срока подачи заявок на участие в процедуре закупки**

Порядок подачи заявок на участие в процедуре закупки в соответствии с Инструкцией по заполнению и подачи заявки Участником процедуры закупки (см. п.1 Документации) и Регламентом электронной площадки.

Место подачи заявок: электронная площадка etpzakupki.tatar/

Дата начала срока подачи заявок на участие в процедуре закупки: дата размещения извещения и документации о закупке в Единой информационной системе.

Дата окончания срока подачи заявок на участие в процедуре закупки: «14» января 2021 г.; до 12 часов 00 минут (время московское).

**7. Место, дата окончания срока рассмотрения заявок на участие в процедуре закупки**

420074, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Петербургская, д.52

Дата окончания рассмотрения заявок на участие в процедуре закупки - «15» января 2021 г.

**8. Место, дата и время начала проведения процедуры закупки**

Процедура закупки проводится на электронной площадке http://etpzakupki.tatar «18» января 2021 г. 09 час. 30 мин. (время московское).

**9. Место, дата подведения итогов процедуры закупки**

Место подведения итогов закупки: 420074, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Петербургская, д.52,

Дата подведения итогов закупки: «19» января 2021 г.

**10. Источник финансирования закупки**

Источниками финансирования являются средства Заказчика.

**11. Сведения о начальной (максимальной) цене договора (цене лота), сведения о начальной (максимальной) цене единицы каждого товара, работы, услуги, являющихся предметом закупки.**

Начальная (максимальная) цена договора – 1 350 000 (Один миллион триста пятьдесят тысяч) рубля 00 копеек.

Начальная (максимальная) цена единицы каждого товара, работы, услуги) – 1 350 000 (Один миллион триста пятьдесят тысяч) рубля 00 копеек.

**12. Порядок формирования цены договора (цены лота) (с учётом или без учёта расходов на перевозку, страхование, уплату таможенных пошлин, налогов и других обязательных платежей)**

Начальная цена договора включает в себя все расходы Исполнителя (Поставщика) по договору в т. ч. стоимость товара, работ, услуг, расходы на перевозку, страхование, уплату таможенных пошлин, налогов и других обязательных платежей в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в т. ч. налог на добавленную стоимость (НДС).

В целях реализации положений статей 171 и 172 Налогового кодекса Российской Федерации Заказчиком установлен следующий порядок уменьшения цены договора (в соответствии с пунктом 6 статьи 115 Положения о закупке Заказчика):

Общая цена договора складывается из следующих составляющих:

1. Стоимость поставки товара, выполнения работ, оказания услуг (включая уплату налогов и других обязательных платежей в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации за исключением НДС);

2. Сумма налога на добавленную стоимость.

При этом в случае, если участник, с которым заключается договор, не является плательщиком НДС, то сумма налога на добавленную стоимость в цену договора не включается – т.е. общая цена договора равняется последней предложенной данным участником цене (указанной в протоколе подведения итогов процедуры закупки) уменьшенной на сумму НДС.

**13. Сведения о валюте, используемой для формирования цены договора и расчётов с поставщиками (исполнителями, подрядчиками)**

Российский рубль.

**14. Порядок применения официального курса иностранной валюты к рублю Российской Федерации, установленного Центральным банком Российской Федерации и используемого при оплате заключённого договора**

Не применяется.

**15. Размер обеспечения исполнения договора, срок и порядок его предоставления**

Заказчиком установлено требование обеспечения исполнения договора Договор заключается только после предоставления участником закупки, с которым заключается договор, документов, подтверждающих обеспечение исполнения договора.

Размер обеспечения исполнения договора: 30% от начальной (максимальной) цены договора, что составляет 405 000 (Четыреста пять тысяч) рубля 00 копеек.

Срок предоставления обеспечения: Обеспечение исполнения Договора должно быть представлено до подписания участником проекта Договора.

Обеспечение исполнения Договора должно быть представлено путём передачи Заказчику в залог денежных средств, в форме вклада (депозита) либо предоставления безотзывной банковской гарантии.

Банковские реквизиты для перечисления обеспечения исполнения Договора денежными средствами: ИНН 1655174024, КПП 165501001, р/с 40601810500024000008, Получатель: МФ РТ (ГУП «Центр информационных технологий РТ», л/с ЛР007200012-ЦИнфТехн) в ПАО «АК БАРС» банк г. Казань, к/с 30101810000000000805, БИК 049205805.

**Назначение платежа: Обеспечение исполнения договора по процедуре закупки № <номер процедуры закупки> (<наименование предмета процедуры закупки>). Без налога (НДС).**

Срок действия безотзывной банковской гарантии должен превышать срок поставки товара (выполнения работ, оказания услуг) по договору не менее чем на 30 (тридцать) календарных дней.

В случае не предоставления обеспечения исполнения Договора в указанный срок победитель процедуры закупки признаётся уклонившимся от заключения Договора, при этом Заказчик вправе заключить Договор с участником процедуры закупки, который сделал предпоследнее предложение о цене Договора.

**16. Возможность Заказчика увеличить количество поставляемого товара при заключении договора**

Имеется.

**17. Требования к качеству, техническим характеристикам товара, работы, услуги, к их безопасности, к функциональным характеристикам (потребительским свойствам) товара, к размерам, упаковке, отгрузке товара, к результатам работы и иные требования, связанные с определением соответствия поставляемого товара, выполняемой работы, оказываемой услуги потребностям заказчика**

В соответствии с условиями проекта договора, а также предусмотренные техническими регламентами в соответствии с законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, документами, разрабатываемыми и применяемыми в национальной системе стандартизации, принятыми в соответствии с законодательством Российской Федерации о стандартизации.

**18. Требования к описанию участниками закупки поставляемого товара, который является предметом закупки, его функциональных характеристик (потребительских свойств), его количественных и качественных характеристик, требования к описанию участниками закупки выполняемой работы, оказываемой услуги, которые являются предметом закупки, их количественных и качественных характеристик**

Не предусмотрено.

**19. Требования к сроку и (или) объёму предоставления гарантий качества**

В соответствии с условиями проекта договора.

**20. Место поставки товара, выполнения работ, оказания услуг**

В соответствии с условиями проекта договора.

**21. Условия и сроки (периоды) поставки товара, выполнения работ, оказания услуг**

В соответствии с условиями проекта договора.

**22. Форма, сроки и порядок оплаты товара, работ, услуг**

В соответствии с условиями проекта договора.

**23. Срок, в течение которого победитель закупки должен подписать проект Договора.**

В течение 5 (пяти) календарных дней с даты поступления на подпись проекта договора.

**24. Формы, порядок, дата начала и дата окончания срока предоставления участникам закупки разъяснений положений документации о закупке**

Любой участник закупки вправе направить Заказчику в порядке, предусмотренном Положением, запрос о даче разъяснений положений извещения об осуществлении закупки и (или) документации о закупке. При этом Заказчик вправе игнорировать запрос, поступивший не через электронную площадку.

В течение трех рабочих дней с даты поступления запроса заказчик осуществляет разъяснение положений документации о конкурентной закупке и размещает их в единой информационной системе с указанием предмета запроса, но без указания участника такой закупки, от которого поступил указанный запрос. При этом заказчик вправе не осуществлять такое разъяснение в случае, если указанный запрос поступил позднее, чем за три рабочих дня до даты окончания срока подачи заявок на участие в закупке.

Прием запросов о даче разъяснений положений документации о закупке осуществляется с «30» декабря 2020 года по «31» декабря 2020 года включительно.

Срок предоставления участникам закупки разъяснений положений документации с «30» декабря 2020 года по 23ч. 59мин. «12» января 2021 года включительно (в случае, если последний день срока предоставления разъяснений положений документации приходится на нерабочий день, днем окончания срока предоставления разъяснений считается ближайший следующий за ним рабочий день).

**25. Критерии оценки и сопоставления заявок на участие в закупке**

В соответствии с Положением о закупке.

Выбор победителя Электронного редукциона производится по оферте цены заключаемого договора (по минимальной сумме).

**26. Порядок оценки и сопоставления заявок на участие в закупке**

В соответствии с Положением о закупке.

Выбор победителя Электронного редукциона производится по оферте цены заключаемого договора (по минимальной сумме).

**27. Порядок применения приоритета товаров российского происхождения, работ, услуг, выполняемых, оказываемых российскими лицами**

1. Приоритет товаров российского происхождения, работ, услуг, выполняемых, оказываемых российскими лицами (далее - приоритет), устанавливается в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 16.09.2016 № 925 «О приоритете товаров российского происхождения, работ, услуг, выполняемых, оказываемых российскими лицами, по отношению к товарам, происходящим из иностранного государства, работам, услугам, выполняемым, оказываемым иностранными лицами» (далее – ПП РФ №925).

2. Оценка и сопоставление заявок, которые содержат предложения о поставке товаров российского происхождения либо о выполнении работ, оказании услуг российскими лицами, по стоимостным критериям оценки производятся с учётом итоговой цены заявки, сниженной на 15 (пятнадцать) процентов.

3. В случае если документацией о закупке предусмотрена поставка товаров, для предоставления приоритета участник размещения заказа обязан в заявке указать наименование страны происхождения поставляемых товаров по каждой единице товара.

4. Отсутствие в заявке указания (декларирования) страны происхождения поставляемого товара не является основанием для отклонения заявки, но такая заявка рассматривается как содержащая предложение о поставке иностранных товаров.

5. Для целей установления соотношения цены предлагаемых к поставке товаров российского и иностранного происхождения, цены выполнения работ, оказания услуг российскими и иностранными лицами в случаях, предусмотренных подпунктами "г" и "д" пункта 6 Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.09.2016 № 925, цена единицы каждого товара, работы, услуги определяется как произведение начальной (максимальной) цены единицы товара, работы, услуги на коэффициент изменения начальной (максимальной) цены договора по результатам проведения закупки, определяемый как результат деления цены договора, по которой заключается договор, на начальную (максимальную) цену договора.

6. Отнесение участника закупки к российским или иностранным лицам осуществляется на основании документов участника закупки, содержащих информацию о месте его регистрации (для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей), на основании документов, удостоверяющих личность (для физических лиц).

7. Указание страны происхождения поставляемого товара осуществляется на основании сведений, содержащихся в заявке на участие в закупке.

8. Договор заключается с участником закупки, который предложил такие же, как и победитель закупки, условия исполнения договора или предложение которого содержит лучшие условия исполнения договора, следующие после условий, предложенных победителем закупки, в случае, если победитель закупки признан уклонившемся от заключения договора.

9. Победитель закупки, с которым заключается договор, и которому был предоставлен приоритет, не вправе провести замену страны происхождения товаров, за исключением случая, когда в результате такой замены вместо иностранных товаров поставляются российские товары, при этом качество, технические и функциональные характеристики (потребительские свойства) таких товаров не должны уступать качеству и соответствующим техническим и функциональным характеристикам товаров, указанных в договоре.

10. Приоритет не предоставляется в случаях, если:

а) закупка признана несостоявшейся и договор заключается с единственным участником закупки;

б) во всех заявках на участие в закупке не содержится предложений о поставке товаров российского происхождения, выполнении работ, оказании услуг российскими лицами;

в) во всех заявках на участие в закупке не содержится предложений о поставке товаров иностранного происхождения, выполнении работ, оказании услуг иностранными лицами;

д) в заявке на участие в закупке, представленной участником электронного редукциона, содержится предложение о поставке товаров российского и иностранного происхождения, выполнении работ, оказании услуг российскими и иностранными лицами, при этом стоимость товаров российского происхождения, стоимость работ, услуг, выполняемых, оказываемых российскими лицами, составляет более 50 процентов стоимости всех предложенных таким участником товаров, работ, услуг.

11. При выявлении факта указания участником размещения заказа в составе заявки недостоверных сведений в отношении страны происхождения товара, Заказчик:

а) при выявлении факта недостоверности сведений до принятия решения о результатах оценки и сопоставления заявок – производит оценку и сопоставление такой заявки как содержащей предложение о поставке иностранного товара;

б) при выявлении факта недостоверности сведений после принятия решения о результатах оценки и сопоставления заявок, выбора победителя закупки, но до заключения договора по результатам закупки – проводит процедуру оценки и сопоставления заново с учётом выявленных сведений о стране происхождения товара и в случае изменения результатов ранжирования участников оформляет и официально размещает протокол по результатам повторной процедуры оценки и сопоставления, протокол по определению победителя закупки;

в) при выявлении факта недостоверности сведений при исполнении договора – привлекает такого участника к ответственности (если такие условия предусмотрены договором).

**28. Особенности заключения исполнения и расторжения договора в рамках исполнения Заказчиком обязательств по контракту (договору)**

Не предусмотрено.

**Приложения.**

Настоящая Документация о закупке включает в себя:

1) Приложение 1. Проект Договора, с приложениями:

- Технические требования (Приложение №1 к Проекту Договора);

- Соглашение о неразглашении конфиденциальной информации (Приложение №2 к Проекту Договора).

Все приложения являются неотъемлемой частью документации о закупке.

Приложение №1 к Документации о закупке

**Проект Договора № \_\_\_\_\_\_\_**

г. Казань «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

Государственное унитарное предприятие Республики Татарстан «Центр информационных технологий Республики Татарстан» (ГУП «Центр информационных технологий РТ»), именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, и именуемые в дальнейшем Сторонами, по результатам проведения процедуры закупки (Протокол от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ года № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_), заключили настоящий Договор о нижеследующем:

**1. Предмет Договора**

1.1. Предмет Договора – Оказание услуг технической поддержки информационно-аналитической системы «Социально-экономическое развитие Республики Татарстан».

1.2. Целью настоящего Договора является осуществление закупки для нужд Заказчика без привлечения средств соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации.

1.3. Услуги по настоящему Договору должны быть оказаны в полном соответствии с Техническими требованиями (Приложение №1 к настоящему Договору), являющимися неотъемлемой частью настоящего Договора.

1.4. Срок оказания услуг: с даты заключения Договора по 30.09.2021 г.

**2. Обязанности Сторон**

2.1. Исполнитель обязан:

2.1.1. Оказывать услуги качественно, в соответствии с условиями настоящего Договора.

2.1.2. Обеспечить Заказчику возможность осуществления контроля за ходом и качеством оказания Исполнителем услуг.

2.1.3. Устранять недостатки, иные дефекты, выявленные Заказчиком в ходе контроля за ходом оказания услуг или при приемке результатов, в указанные Заказчиком порядке и сроки.

2.1.4. Обеспечить сохранность документов, получаемых и составляемых в ходе оказания услуг, а по их окончании возвратить их Заказчику в срок не позднее 3 (Трех) рабочих дней с даты окончания оказания услуг.

2.1.4. Исполнитель вправе привлекать к оказанию услуг по настоящему Договору третьих лиц только с письменного согласия Заказчика.

2.2. Исполнитель гарантирует:

2.2.1. Соответствие требованиям, установленным в соответствии с законодательством Российской Федерации к лицам, осуществляющим оказание услуг, являющихся объектом закупки.

2.2.2. Обеспечение отсутствия недоимки по налогам, сборам, страховым взносам, пеням, штрафам, процентам, подлежащим уплате в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.3. Заказчик обязуется:

2.3.1. Оплачивать услуги в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим Договором.

2.4. Заказчик вправе во всякое время проверять ход и качество оказания Исполнителем услуг.

2.5. Заказчик вправе требовать от Исполнителя устранения недостатков в исполнении своих обязательств, выявленных Заказчиком в ходе их исполнения, и/или при приемке результатов в соответствии с условиями настоящего Договора.

2.6. В случае не устранения Исполнителем указанных недостатков, Заказчик письменно уведомляет Исполнителя о ненадлежащем исполнении им обязательств по настоящему Договору.

**3. Стоимость и порядок расчётов**

3.1. Оплата по настоящему Договору производится Заказчиком за счёт средств Заказчика.

3.2. Цена складывается из следующих составляющих:

3.2.1. Стоимость услуг (включая расходы на страхование, уплату таможенных пошлин, налогов, сборов и других обязательных платежей за исключением НДС) составляет: \_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_) рублей.

3.2.2. Налог на добавленную стоимость: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_[[1]](#footnote-1).

3.3. Оплата по настоящему Договору производится в следующем порядке:

Отчётным периодом для расчёта оплаты за услуги Исполнителя является один месяц.

Ежемесячная оплата за оказанные услуги производится на основании Акта сдачи-приёмки оказанных услуг в течение 15 календарных дней после предоставления Исполнителем финансовых документов.

3.4. Датой оплаты считается дата списания денежных средств с расчётного счёта Заказчика.

3.5. Цена Договора может быть снижена по соглашению сторон без изменения предусмотренных договором объёма услуг и иных условий исполнения настоящего договора.

**4. Порядок и срок приёмки услуг**

4.1. Сдача и приемка услуг, оказанных по Договору, оформляется Актом сдачи-приемки оказанных услуг.

4.2. После окончания оказания услуг в отчётном периоде Исполнитель в течение 5 (Пяти) рабочих дней направляет Заказчику для рассмотрения и подписания Акт сдачи-приемки оказанных услуг.

4.3. Заказчик в течение 10 (Десяти) рабочих дней с момента получения Акта обязан рассмотреть и подписать направленный ему Исполнителем Акт сдачи-приемки оказанных услуг или направить мотивированный отказ от его подписания.

4.4. Услуга считается оказанной с момента подписания Акта сдачи-приемки оказанных услуг.

**5. Ответственность Сторон**

5.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, предусмотренных настоящим Договором в порядке и размерах, предусмотренных настоящим Договором и законодательством Российской Федерации.

5.2. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных Договором, за исключением просрочки исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных Договором, Заказчик направляет Исполнителю требование об уплате штрафа в размере 6% цены Договора, который Исполнитель обязан оплатить.

5.3. За неисполнение или ненадлежащее исполнение Заказчиком обязательств, предусмотренных Договором, за исключением просрочки исполнения Заказчиком обязательств, Исполнитель вправе потребовать уплаты штрафа в размере 2% цены Договора.

5.4. В случае просрочки исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных настоящим Договором, Заказчик направляет Исполнителю требование об уплате пеней. Пеня начисляется за каждый день просрочки исполнения Исполнителем обязательства, предусмотренного Договором, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного Договором срока исполнения обязательства, и устанавливается в размере 1/300 действующей на дату уплаты пени ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации от цены Договора, уменьшенной на сумму, пропорциональную объему обязательств, предусмотренных Договором и фактически исполненных Исполнителем.

5.5. В случае просрочки исполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных Договором, Исполнитель вправе потребовать уплаты пеней. Пеня начисляется за каждый день просрочки исполнения обязательства, предусмотренного Договором, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного Договором срока исполнения обязательства. Пеня устанавливается в размере 1/300 действующей на дату уплаты пеней ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации от не уплаченной в срок суммы.

5.6. Уплата неустойки (штрафа, пени) не освобождает Стороны от выполнения обязательств по настоящему Договору.

5.7. Сторона освобождается от уплаты неустойки (штрафа, пени), если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства, предусмотренного Договором, произошло вследствие непреодолимой силы или по вине другой стороны.

5.8. Уступка прав (требований) третьим лицам, вытекающих из настоящего Договора, не допускается без предварительного письменного согласия другой Стороны.

**6. Обстоятельства непреодолимой силы**

6.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после его заключения, в результате событий чрезвычайного характера, наступление которых Сторона, не исполнившая обязательства полностью или частично, не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными методами.

6.2. При наступлении указанных в пункте 6.1. обстоятельств, Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств, должна известить о них в письменном виде другую Сторону с приложениями соответствующих доказательств и документов в пятидневный срок со дня наступления этих обстоятельств.

**7. Конфиденциальность**

7.1. Стороны гарантируют соблюдение конфиденциальности сведений и информации, ставших известными Сторонам в ходе исполнения настоящего Договора. В случае передачи указанных сведений третьим лицам, разглашении коммерческой тайны какой-либо Стороной, виновная Сторона несет имущественную ответственность в размере нанесенного прямого действительного ущерба.

7.2. Условия конфиденциальности регулируются соответствующим соглашением о конфиденциальности (Приложение №2 к настоящему Договору), которое заключается Сторонами в день заключения настоящего Договора и является его неотъемлемой частью.

**8. Разрешение споров**

8.1. Спорные вопросы, возникающие в ходе исполнения Договора, разрешаются Сторонами путём ведения переговоров, а в случае не достижения согласия спор передается на рассмотрение Арбитражного суда Республики Татарстан в установленном порядке.

8.2. До передачи спора на разрешение суда Стороны примут меры к его урегулированию в претензионном порядке.

8.2.1. Претензия предъявляется в письменной форме и подписывается руководителем организации – Стороны настоящего Договора или иным надлежащим образом уполномоченным лицом.

8.2.2. Претензия должна быть рассмотрена и по ней дан ответ в течение 10 календарных дней с момента получения.

8.2.3. Ответ на претензию дается в письменной форме и подписывается руководителем организации – адресата претензии или иным надлежащим образом уполномоченным лицом.

В ответе на претензию указываются: при полном или частичном удовлетворении претензии – признанная сумма, срок и способ удовлетворения претензии; при полном или частичном отказе от удовлетворения претензии – мотивы отказа со ссылкой на соответствующее законодательство и доказательства, обосновывающие отказ; перечень прилагаемых к ответу на претензию документов, других доказательств. К мотивированному отказу должны быть приложены надлежащим образом заверенные копии обосновывающих отказ документов.

8.2.4. В случае полного или частичного отказа в удовлетворении претензии или неполучении в срок ответа на претензию заявитель вправе предъявить иск в Арбитражный суд Республики Татарстан в соответствии с п. 8.1. настоящего Договора.

**9. Срок действия и порядок внесения изменений и расторжения Договора.**

9.1. Настоящий Договор, вступает в силу и становится обязательным для Сторон с даты его подписания Сторонами и действует до «30» сентября 2021 года включительно.

9.2. Прекращение (окончание) срока действия Договора не освобождает Стороны от гарантийных обязательств (в случае их наличия), а так же от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего Договора, если таковые имели место при исполнении условий настоящего Договора.

9.3. Настоящий Договор составлен в форме электронного документа, подписан обеими Сторонами с помощью электронной подписи в соответствии с требованиями нормативных правовых актов Российской Федерации. Стороны вправе изготовить копию на бумажном носителе в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой Стороны.

9.4. Изменения в Договор вносятся в соответствии с действующим законодательством.

9.5. Настоящий Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон, по решению суда или в случае одностороннего отказа Стороны Договора от исполнения Договора в соответствии с гражданским законодательством.

9.6. Договор может быть расторгнут Заказчиком в одностороннем внесудебном порядке в следующих случаях:

- если Исполнитель не приступает в установленный договором срок к исполнению договора или оказывает услуги таким образом, что окончание их к сроку, предусмотренному договором, становится явно невозможным, либо в ходе оказания услуг стало очевидно, что они не будут оказаны надлежащим образом в срок, установленный договором;

- если во время оказания услуг нарушены условия исполнения договора, и в назначенный Заказчиком для устранения нарушений разумный срок Исполнителем такие нарушения не устранены либо являются существенными и неустранимыми;

- неоднократного (два и более) или существенного (более тридцати дней) нарушения сроков оказания услуг, указанных в договоре;

- по иным основаниям, предусмотренным гражданским законодательством.

9.7. Стороны обязуются письменно извещать друг друга об изменениях своего юридического адреса и других реквизитов не позднее трёх рабочих дней с даты их изменения.

9.8. При решении вопросов, не оговоренных настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством.

**10. Обеспечение исполнения Договора**

10.1. В целях обеспечения исполнения своих обязательств по настоящему Договору Исполнитель предоставляет Заказчику обеспечение исполнения обязательств по настоящему Договору на сумму и в форме в соответствии со следующими требованиями:

10.1.1. Обеспечение настоящего Договора должно быть представлено путём передачи Заказчику в залог денежных средств, в том числе в форме вклада (депозита), либо предоставления безотзывной банковской гарантии.

10.1.2. Обеспечение обязательств Исполнителя по настоящему Договору устанавливается в размере 405 000 (Четыреста пять тысяч) рубля 00 копеек.

10.2. В случае невыполнения или ненадлежащего выполнения Исполнителем обязательств по настоящему Договору Заказчик вправе во внесудебном порядке взыскать сумму обеспечения, предусмотренную пунктом 10.1.2. настоящего Договора в счёт уплаты неустойки и возмещения убытков, причиненных Заказчику в связи с невыполнением (ненадлежащего выполнением) обязательств Исполнителем.

11.3. Обеспечение исполнения обязательств по настоящему Договору прекращается:

- исполнением Исполнителем обязательств по настоящему Договору, подтвержденным подписанием подтверждающих документов (акта сдачи-приёмки товара, выполненных работ, оказанных услуг);

- взысканием суммы обеспечения Заказчиком;

- в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

10.4. В случае, если Исполнителем было представлено обеспечение исполнения Договора внесением денежных средств на счёт Заказчика, возврат денежных средств, внесенных в качестве обеспечения Договора, производится по письменному требованию Исполнителя в адрес Заказчика, после надлежащего исполнения обязательств перед Заказчиком в течение 20 (двадцати) рабочих дней с даты получения письменного требования от Исполнителя путём перечисления денежных средств на расчётный счёт Исполнителя.

**Приложения:**

Приложение №1. Технические требования;

Приложение №2. Соглашение о неразглашении конфиденциальной информации.

Все приложения являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

**Реквизиты Сторон**

|  |  |
| --- | --- |
| **Заказчик:**  ГУП «Центр информационных технологий РТ»  Юридический адрес: 420074, г. Казань,  ул. Петербургская, д.52, офис 413.  Почтовый адрес: 420074, г. Казань,  ул. Петербургская, д.52.  ИНН 1655174024, КПП 165501001,  ОГРН 1091690014712 ОКПО 60331068,  ОКТМО 92701000,  р/с 40602810045350000074,  в ПАО «АК БАРС» банк г. Казань,  к/с 30101810000000000805,  БИК 049205805  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ | **Исполнитель:**  Юридический адрес:  Почтовый адрес:  ИНН , КПП  ОГРН  ОКПО ОКТМО  тел.  e-mail:  р/с  Банк  к/с  БИК  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |

м.п. м.п.

Приложение №1 к проекту Договора

|  |  |
| --- | --- |
| «УТВЕРЖДАЮ» | «СОГЛАСОВАНО» |
| Заказчик:  ГУП «Центр информационных технологий РТ»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  м.п. | Исполнитель:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  м.п. |

**ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ**

Оказание услуг технической поддержки информационно-аналитической системы

«Социально-экономическое развитие Республики Татарстан»

Казань, 2020

**ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Администратор Системы** | Должностное лицо, имеющее персонифицированный логин и пароль для доступа в Систему и осуществляющее контроль за действиями пользователей |
| **База знаний** | Это накопленные и систематизированные знания о методах и способах решения тех или иных запросов, которые возникают в ходе работы с ГИС. База знаний имеет упорядоченную структуру хранения, а также описывается и использует процессы, которые поддерживают актуальность, достоверность, полноту и объективность информации, содержащейся в базе знаний |
| **БД (СУБД)** | База данных (система управления базой данных) |
| **Время реакции** | Это временной период, который длится с момента возникновения Инцидента до сообщения Исполнителем Заказчику о принятии Инцидента в работу с кратким описанием проблемы и возможных причин возникновения Инцидента |
| **Время реакции** | Время от момента попадания заявки в зону ответственности первой линии технической поддержки, до момента совершения любого действия с заявкой сотрудником первой линии |
| **Время устранения Инцидента** | Время с момента возникновения Инцидента до восстановления доступности Сервиса |
| **Вторая линия технической поддержки** | инженеры, имеющие специализированные знания и более глубокие компетенции (по сравнению с 1 линией) по решению различных инцидентов в ГИС. |
| **ГАС «Управление»** | Федеральная Государственная автоматизированная система «Управление», автоматизирующая передачу показателей социально-экономического развития субъекта РФ в федеральные органы исполнительной власти |
| **Доступность каналов связи (ДКС)** | Показатель рассчитывается как отношение времени, в часах, в течение которого каналы связи и телефонные линии были доступны для приема обращений и обмена информацией в отчетном периоде, к общему количеству астрономических часов за отчетный период, по данным из системы мониторинга Заказчика и должна соответствовать 99,9%. |
| **Доступность КЦ** | 90% обработанных операторами вызовов от общего количества обращений, поступивших в КЦ. При этом при расчете норматива исключаются все телефонные вызовы, завершившие вызов до 5 сек. С момента постановки в очередь, Показатель рассчитывается на основе информации, содержащихся в ПО для обработки звонков, в виде отчетной формы |
| **ЕГИС «Отчеты ведомств»** | Единая государственная система отчетности «Отчеты ведомств» информационного портала «Открытый Татарстан», автоматизирующая агрегирование и обеспечивающая визуализацию отчетности, формируемой исполнительными органами государственной власти РТ |
| **Запрос на изменение** | Обращение, связанное с настройкой, администрированием или изменениями в ИАС СЭР |
| **Запрос на обслуживание** | Обращение Пользователя, предполагающее проведение определенных работ, но не являющийся Инцидентом . Данный вид обращения решается Исполнителем путем предоставления информации из Базы знаний или маршрутизация |
| **Звонок «Тайный покупатель»** | Измерение Заказчиком уровня соблюдения стандартов обслуживания пользователей сотрудниками Исполнителя с помощью проверочных звонков, прохождения чек-листов и сценариев обработки обращений |
| **ИАС СЭР РТ** | Информационно-аналитическая система «Социально-экономическое развитие Республики Татарстан» |
| **Инцидент** | Выявленная системой мониторинга Заказчика или Исполнителя либо иными источниками недоступность Сервиса на период свыше 5 минут. |
| **Карточка звонка / обращения** | Экранные формы регистрации обращений в СОО, состоящий из набора полей, необходимых для регистрации обращений, в которые вносится существенная информация об обстоятельствах обращения |
| **Консультация** | Информация предоставляется Первой линией технической поддержки ИАС СЭР во время звонка из БД |
| **Линия** | Многоканальный телефонный номер, предназначенный для приема и обработки входящих звонков |
| **Обращение** | Информация, принимаемая Исполнителем от пользователя на основании телефонного вызова, либо в виде текстового сообщения, полученного через электронную почту. |
| **Первая линия технической поддержки (КЦ)** | Группа операторов Исполнителя, осуществляющая прием обращений от внутренних и внешних пользователей по работе ГИС, включающий в себя: регистрацию, обработку, классификацию, решение, передачу на 2 линию и контроль исполнения заявки на всех этапах |
| **ПО** | Программное обеспечение |
| **Пользователь** | Физическое или юридическое лицо, а также сотрудник регионального органа исполнительной власти, ОМС, территориального органа федерального органа исполнительной власти или другой организации, Пользователь элементов ГИЦ РТ, обратившийся за получением государственной или муниципальной услуги; |
| **Приоритет инцидента** | Степень срочности решения инцидента, присваивается исходя из нормативных документов Заказчика |
| **Решение инцидента** | Действия и организационные мероприятия, направленные на скорейшее восстановление работоспособности услуги в требуемом качестве |
| **Сервис ИАС СЭР** | одна или несколько составных частей ИАС СЭР, работоспособность которых может полностью или частично блокировать работу ИАС СЭР |
| **СУБД** | Система управления базами данных |
| **Суммарное допустимое время недоступности Сервиса** | Время (за месяц), в течение которого Сервис был недоступен, вычисляемое путем сложения периодов недоступности Сервиса во время Инцидентов и работ по их устранению |
| **Файлы обновления** | Файлы исходных кодов, содержащие изменения, соответствующей версии Системы на электронном носителе |
| **Функциональный оператор** | Министерство экономики Республики Татарстан |
| **Целевой срок решения инцидента** | Нормативный срок, в течение которого должен быть устранен инцидент соответствующего приоритета |
| **COO** | ПО используемое КЦ для обработки и решения Обращений Пользователей (Jira Service Desk, либо аналогичные системы) |
| **IP** | Internet Protocol - Маршрутизируемый протокол сетевого уровня стека TCP/IP |
| **ITSM система** | Система предназначена для фиксации и обработки обращений от пользователей |
| **PRINCE2** | Структурированная методология управления проектами, включает в себя подходы к менеджменту, контролю и организации проектов |
| **WEB-браузер** | Программное обеспечение для поиска, просмотра веб-страниц (преимущественно из сети Интернет), для их обработки, вывода и перехода от одной страницы к другой |
| **WEB-интерфейс \ клиент** | Совокупность средств, при помощи которых пользователь взаимодействует с WEB-приложением через WEB-браузер |
| **WEB-приложение** | Клиент-серверное приложение, в котором клиентом выступает браузер, а сервером - WEB-сервер |
| **Web-сервер** | cервер, принимающий HTTP-запросы от клиентов, обычно веб-браузеров, и выдающий им HTTP-ответы, обычно вместе с HTML-страницей, изображением, файлом, медиа-потоком или другими данными. |

**1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ**

Данный документ описывает требование к технической поддержки информационно-аналитической системы «Социально-экономическое развитие Республики Татарстан» (далее - Услуги).

**2. ХАРАКТЕРИСТИКИ СИСТЕМЫ**

**2.1. Назначение Системы:**

Система предназначена для информационно-аналитической и инструментальной поддержки деятельности органов власти РТ в сфере мониторинга, анализа и прогнозирования социально-экономического развития региона и поддержки принятия решений руководством РТ.

Основными целями и задачами Системы являются:

- создание единого информационного пространства РТ;

- повышение оперативности доступа к актуальной информации для принятия решений;

- снижение трудозатрат в органах исполнительной власти и органах местного самоуправления на процессы сбора данных и высвобождение времени на анализ информации;

- повышение качества при формировании аналитической информации за счет использования современных технологий в области деловой графики;

- повышение качества и обоснованности прогнозирования в органах исполнительной власти и местного самоуправления Республики Татарстан.

Ядро Системы установлено на серверном оборудовании, развернутом в Центре обработки данных Правительства Республики Татарстан.

Система включает в себя «клиентское приложение» (версия ПО Системы, устанавливаемая на рабочие станции пользователей), «веб-приложение» (веб-портал, обеспечивающий возможность доступа пользователей к ресурсам Системы при помощи веб-обозревателя в Интранет/Интернет-сети), «iPad-версию веб-приложения» (веб-приложение, ориентированное на использование на мобильных компьютерах и планшетах, обеспечивающее доступ к ресурсам Системы).

Пользователями Системы являются: Аппарат Президента РТ, Аппарат Кабинета Министров РТ, исполнительные органы государственной власти, органы местного самоуправления и предприятия РТ.

Система представляет собой единый комплекс программных продуктов с интерфейсом на русском языке.

Система имеет централизованную базу данных с предоставлением удаленного защищенного доступа для участников Системы.

Система не требует регулярного администрирования. Штатные средства Системы позволяют проводить удаленное администрирование базы данных и настройку Системы (при наличии технической возможности доступа к серверам Системы).

Пользовательский интерфейс Системы обеспечивает необходимое качество взаимодействия человека с машиной и комфортность работы персонала.

Средства Системы обеспечивают сохранность данных и предоставляют администратору Системы возможность выбора уровня защищенности базы данных от несанкционированного использования.

Вход в пользовательскую часть Системы и дальнейшая работа осуществляется при указании имени пользователя и его пароля.

В Системе предусмотрена возможность настройки прав доступа к информационным ресурсам и выполнения определенных операций для каждой пользовательской роли. Для каждого системного справочника и архива документов указаны права на создание в них новых записей, их редактирование и удаление.

В Системе предусмотрена возможность определения набора доступных функций для каждой роли пользователя.

В Системе представлен преднастроенный список пользовательских ролей:

- Администратор Системы;

- Пользователи ИОГВ РТ;

- Пользователи ОМСУ РТ;

- Пользователи предприятий РТ;

- Руководство;

- Министерство экономики РТ;

- Татарстанстат.

В целях защиты данных сервера БД от несанкционированного доступа конечные пользователи Системы не знают пароль доступа к самому серверу БД. Таким образом, авторизация в Системе предусматривает доступ к функциям приложения, а не к серверу базы данных.

База данных функционирует под управлением сервера базы данных промышленного масштаба Oracle 11g R2 Standard Edition One, обеспечивающего повышенный уровень сохранности информации при авариях, отказах технических средств (в том числе – потеря питания) и т.п. событиях.

Внутренние механизмы работы с сервером БД обеспечивают поддержку непротиворечивости данных при отключениях рабочих процессов пользователей. Таким образом, Система реализует механизм буферирования (транзакционности) внесения изменений в рабочие таблицы сервера базы данных.

Объектами автоматизации являются:

- деятельность органов власти РТ в сфере мониторинга, анализа и прогнозирования социально-экономического развития региона;

- деятельность органов власти РТ в сфере оценки инвестиционных проектов региона;

- деятельность органов власти РТ в сфере оценки финансовой устойчивости предприятий региона;

- деятельность органов власти РТ в сфере реализации мероприятий федеральных и государственных программ Российской Федерации в РТ;

- деятельности ОМСУ РТ в сфере мониторинга анализа и прогнозирования развития МО РТ;

- принятие решений в сфере социально-экономического развития МО РТ руководством РТ;

- информационное взаимодействие с внешними источниками, в т.ч. федеральными органами власти.

**2.2. Режим функционирования Системы**

Система поддерживает работу в следующих режимах:

- Штатный режим.

- Режим администрирования.

Основным режимом функционирования является штатный режим.

В штатном режиме функционирования программное обеспечение и технические средства обеспечивают возможность постоянного функционирования с перерывами на обслуживание, в частности, обновления Системы.

Режим администрирования характеризуется проведением технических работ в Системе, в частности, смены/перенастройки программного/аппаратного обеспечения. В этом режиме работа пользователей в Системе невозможна.

Аварийный режим работы Системы: резервные серверные мощности (standby) не предусмотрены. Для обеспечения сохранности данных в случае отказа технических средств используются встроенные средства СУБД по архивированию баз данных Системы. Архивирование осуществляется ежедневно в автоматическом режиме с сохранением состояния БД за последние 7 суток.

**2.3. Надежность Системы**

Система устойчива по отношению к программно-аппаратным ошибкам, отказам технических и программных средств, с возможностью восстановления работоспособности и целостности информационного содержимого при возникновении ошибок и отказов.

Система обеспечивает сохранность и целостность ранее введенных данных при обновлениях.

Кроме этого, в целях обеспечения надежного функционирования Системы предусмотрены:

- контроль над целостностью данных на уровне СУБД;

- сохранение целостности данных при нештатном завершении программы (отказ рабочей станции);

- сохранение работоспособности программного обеспечения при некорректных действиях пользователя;

- автоматическое ежедневное резервное копирование базы данных.

Обеспечена работоспособность Системы в случае возникновения сбоев, аварий и отказов на отдельных рабочих станциях пользователей: сбои на рабочих станциях одних пользователей не препятствуют возможности дальнейшего ввода данных, их обработки, формирования отчетно-информационных документов на других рабочих станциях.

**2.4. Безопасность Системы**

Доступ к Системе реализован на основе принятых ролей, принципов разделения обязанностей и минимизации полномочий с использованием средств аутентификации и авторизации. В рамках Системы предусмотрен комплекс мероприятий по обеспечению информационной безопасности – защиты от несанкционированного доступа, нарушения целостности и достоверности хранящейся и передаваемой информации.

Информационная безопасность обеспечена организационными, программными средствами (собственными средствами Системы, средствами системного программного обеспечения).

Средства Системы обеспечивают хранение данных в единой информационной базе данных с защищенными каналами на сервере Заказчика. Для сохранности данных Система предоставляет администратору возможность выбора уровня защищенности базы данных от несанкционированного использования.

**2.5. Сохранность информации при авариях**

Программное обеспечение Системы восстанавливает свое функционирование при корректном перезапуске аппаратных средств. Предусмотрена возможность организации ручного резервного копирования данных.

Реализована процедура автоматического резервного копирования.

**2.6. Патентная чистота Системы**

Патентная чистота Системы обеспечена в отношении патентов, действующих на территории Российской Федерации.

Реализация технических, программных, организационных и иных решений, предусмотренных проектом Системы, не нарушает авторских и смежных прав третьих лиц.

При использовании в рамках Системы программ для электронных вычислительных машин, баз данных, разработанных третьими лицами, условия, на которых передаётся право на использование этих объектов, не накладывают ограничений, препятствующих использованию Системы по ее прямому назначению.

Во всех лицензиях на использование программных продуктов, приобретенных в рамках создания Системы, конечным пользователем указаны Заказчик и Функциональный оператор.

Неисключительное право на использование Системы принадлежит Функциональному оператору на основании Лицензионного соглашения от 20.12.2013, а Заказчику – на основании сублицензионного договора б/н от 08.09.2014.

Стоимость технической поддержки Системы включает стоимость лицензий всех сторонних продуктов, необходимых для ее работы, сроком не менее срока действия лицензии на Систему.

**2.7. Информационное обеспечение Системы**

База данных функционирует под управлением сервера базы данных промышленного масштаба Oracle Standard Edition One с поддержкой мультиплатформенности, обеспечивающего повышенный уровень сохранности информации при авариях, отказах технических средств (в том числе – потеря питания) и тому подобных событиях.

**2.8. Программное обеспечение Системы**

Система организована по принципу трехзвенной архитектуры: Web-браузер, сервер приложений, который функционирует на основе Web-сервера, и сервер базы данных.

Система поддерживает подключение к центральному серверу с удаленных рабочих мест в условиях пропускной способности канала доступа от рабочего места пользователя к серверу не менее 1 Мб/c.

Система обеспечивает работу в режиме Web-интерфейса, функционирующего в различных операционных средах – Microsoft Windows, Unix (Linux), Apple MacOS и в любой другой операционной системе, в которой предусмотрена возможность запуска одного из нижеперечисленных web-браузеров:

- Mozilla Firefox 35 и выше;

- Safari 8 и выше;

- Opera 18 и выше;

- Спутник 3.2 и выше;

- Яндекс.Браузер 18.2 и выше.

Программное обеспечение Системы является достаточным для выполнения всех программно-автоматизируемых функций, реализуемых с применением средств вычислительной техники, а также имеет средства организации всех требуемых процессов обработки данных, позволяющих своевременно выполнять все автоматизированные функции во всех регламентированных режимах функционирования Системы.

Программное обеспечение Системы обладает следующими свойствами:

- функциональная достаточность (полнота);

- надежность (в том числе восстанавливаемость, наличие средств выявления ошибок);

- адаптируемость;

- модифицируемость;

- масштабируемость;

- удобство эксплуатации.

Система построена таким образом, что отсутствие отдельных данных не сказывается на выполнении функций Системы, в которых эти данные не используются.

В Системе реализованы меры по защите от ошибок при вводе и обработке информации (контроль типа данных, ошибочных дат, запрет дублирования нумерации документов юридической значимости).

Система устойчива к вводу пользователями некорректных данных.

Все используемое в Системе программное обеспечение обеспечивает техническую возможность эксплуатации Системы в многопользовательском режиме с поддержкой одновременно работающих пользователей. Эксплуатация Системы пользователями обеспечивается через Интернет.

Для корректной работы Системы с электронной подписью необходимы сторонние программные обеспечения, а имено КриптоПро CSP версии 4.0. и выше, TrustedJava версии 2.0. и выше.

Обеспечивается кроссплатформенное использование серверных частей БД - 64-битных архитектур.

При использовании Системы через браузеры обеспечивается поддержка 64-битной архитектуры, режим асинхронного взаимодействия.

Обеспечивается совместимость с браузерами Mozilla Firefox 35 и выше; Safari 8 и выше; Opera 18 и выше; Спутник 3.2 и выше; Яндекс.Браузер 18.2 и выше.

Обеспечивается соответствие серверов баз данных всех подсистем стандарту SQL-92. Серверы баз данных обладают транзакционными механизмами, обеспечивают декларативную ссылочную целостность, имеют встроенные средства восстановления данных после аварии, позволяют наращивать производительность путем увеличения вычислительной мощности без изменений на прикладном уровне.

Программное обеспечение Системы:

Для сервера БД:

- Операционная система: Microsoft Windows 2003, 2008 Server x64 с установленным Service Pack 2;

- СУБД Oracle версии 11gR2 Standard Edition One (серверная версия).

Для Web-сервера:

- Операционная система: Microsoft Windows 2003, 2008 Server x64 с установленным Service Pack 2;

- СУБД Oracle версии 11g R2 (клиентская версия).

**2.9. Техническое обеспечение Системы**

Для обеспечения комфортной работы в Системе более 200 единовременно работающих пользователей в день устанавливаются следующие требования к серверам:

Сервер базы данных (виртуальный):

- 8-ми ядерный процессор Intel Xeon серии Е5-2690 с тактовой частотой 2.9-3.8GHz;

- Оперативная память: 48 Gb (6\*8Gb DDR3 ECC Registered);

- Дисковое пространство: 82.4 Tb (16\*300Gb SAS 6G 10000 prm Hot Plug SFF или SSD, RAID10 (stripe+mirror));

- 4 порта Gigabit Ethernet.

Web-сервер (виртуальный):

- 4 8-ми ядерных процессора Intel Xeon серии Е5-2690 с тактовой частотой 2.9-3.8GHz;

- Оперативная память: 48 Gb (6\*8Gb DDR3 ECC Registered),

- дисковое пространство: 4\*450Gb SAS 6G 10000prm Hot Plug SFF или SSD, RAID10 (stripe+mirror), суммарный объем 900 Gb,

- 4 порта Gigabit Ethernet.

Канал связи между серверами: не менее 100 Мбит/сек;

Внешний канал связи: не менее 1 Мбит/сек.

**3. СТРУКТУРА И ВОЗМОЖНОСТИ СИСТЕМЫ**

Система включает в себя следующие функциональные подсистемы:

- Централизованное хранилище данных;

- Подсистема информационного взаимодействия ИАС с внешними системами;

- Подсистема планирования, прогнозирования и моделирования;

- Информационно-аналитический комплекс;

- Подсистема администрирования и ведения политик безопасности;

- Подсистема журналирования действий пользователей (вход в Систему, операции с объектами, операций над данными Системы);

- Подсистема представления данных для руководства при помощи веб-технологий.

**3.1. Централизованное хранилище данных**

Централизованное хранилище данных (ЦХД) является информационной основой функционирования Системы и предназначено для накопления и хранения информации из различных источников, необходимой для решения задач прогнозирования социально-экономического развития Республики Татарстан и ее муниципальных образований.

В рамках ЦХД сформированы следующие основные разделы:

- Статистический раздел данных, ориентированный на информацию, поступающую от органов государственной статистики Республики Татарстан;

- Ведомственный раздел данных, формирующийся за счет показателей республиканских органов исполнительной власти и обеспечивающий возможность централизованного хранения, наполнения и представления данных по показателям, формируемым в ведомствах республиканского уровня, и необходимым для решения задач прогнозирования, реализованных в ИАС;

- Муниципальный раздел данных, пополняемый за счет данных, собираемых с муниципального уровня;

- Раздел интегрированных целевых показателей социально-экономического развития Республики Татарстан;

- Раздел служебных данных, поддерживающий:

- данные для контроля и интеграции исходных данных и различных разделов ЦХД, в том числе информация о совмещении различных классификаторов и справочников;

- данные временного хранения условно-эталонных показателей, используемых, в том числе, для статистического контроля качества исходных данных при проведении сценарного анализа «что, если»;

- Раздел межведомственного информационного взаимодействия, обеспечивающий сбор, накопление и предоставление доступа пользователям ИОГВ РТ к электронным документам по социально-экономическому развитию РТ и ее муниципальных образований.

ЦХД обеспечивает возможности:

- Работы с единым перечнем показателей для извлечения информации, необходимой для решения прикладных задач, и характеризующей процессы социально-экономического развития Республики Татарстан и ее муниципальных образований;

- Табличное, графическое, картографическое представление данных в «толстом клиенте» Системы.

- Экспресс-анализ данных (динамический, структурный, индикативный, регрессионный, сравнительный, комплексный, кластерный) в «толстом клиенте» Системы.

**3.2. Подсистема информационного взаимодействия ИАС с внешними системами**

Подсистема информационного взаимодействия предназначена для обеспечения информационного взаимодействия ИАС СЭР с внешними источниками данных за счет выполнения следующих функций:

- наполнение ЦХД Системы данными из фондов данных органов статистики РТ;

- информационный обмен с федеральными органами государственной власти (федеральным уровнем ГАС «Управление») при помощи электронных сервисов (по показателям Технологической карты межведомственного взаимодействия поставщиков РОИВ);

- выгрузка данных из ЦХД ГИС для обеспечения информационного обмена с федеральным сегментом ГАС «Управление», ЕГИС «Отчеты ведомств;

- наполнение ЦХД Системы данными из ЕГИС «Отчеты ведомств»;

- информационное взаимодействие с интеграционной шиной ЕГИС «Отчеты ведомств», предоставляющей данные ОМСУ РТ, ИОГВ РТ, предприятий и организаций, а также иные данные, отсутствующие в ИАС СЭР, в согласованных форматах.

Подсистема содержит следующие основные разделы:

- раздел перекодирования, предназначенный для хранения соответствий между элементами справочников ЦХД ГИС и справочников существующих информационных систем РТ;

- модули и сервисы для информационного обмена с информационными системами РТ;

- сервисы информационного обмена данными с федеральным сегментом ГАС «Управление»;

- модуль настройки периодичности выполнения выгрузки данных (для электронных сервисов загрузки данных из информационных систем РТ).

**3.3. Подсистема планирования, прогнозирования и моделирования**

Подсистема планирования, прогнозирования и моделирования предназначена для построения многовариантных прогнозов социально-экономического развития Республики Татарстан и ее муниципальных образований на краткосрочную и среднесрочную перспективу.

Подсистема обеспечивает формирование прогнозов на краткосрочную (до 1 года) и среднесрочную (1-5 лет) перспективу, формирование сценариев развития Республики Татарстан и ее муниципальных образований верхнего уровня (муниципальных районов и городских округов) в зависимости от различных параметров (региональных факторов, российских сценарных условий, ситуации на мировых рынках), проведение расчетов по сценариям и оформление результатов сценарных расчетов в формы сравнения, удобные для проведения анализа.

Подсистема обеспечивает комплексный подход к прогнозированию социально-экономического развития путем обеспечения возможностей сравнения результатов построения республиканского и муниципального прогнозов и сводного графического представления результатов прогнозирования развития РТ и МО.

Подсистема предоставляет инструменты для редактирования существующих и создания новых математических моделей и проведения расчетов на их основе, в том числе расчета значений показателей прогнозного периода на основе значений показателей периода идентификации.

Подсистема содержит следующие основные разделы:

- среднесрочное прогнозирование показателей формы 2П Республики Татарстан;

- среднесрочное прогнозирование социально-экономического развития муниципальных образований Республики Татарстан;

- оценка влияния инвестиционных проектов РТ на социально-экономическое развитие РТ;

- комплекс аналитических форм для сопоставления результатов формирования прогноза социально-экономического развития Республики Татарстан в целом и социально-экономического развития ее муниципальных районов и городских округов;

- сводное графическое представление результатов прогнозирования развития РТ и МО;

- краткосрочное прогнозирование показателей социально-экономического развития Республики Татарстан (инструмент высокочастотного прогнозирования на основе подхода проф. Л. Кляйна);

- экспресс-расчет сценариев развития РТ в веб-приложении ИАС СЭР;

- инструментальные средства для редактирования и создания моделей.

**3.4. Информационно-аналитический комплекс**

Информационно-аналитический комплекс обеспечивает контроль и аналитическую оценку оперативной и ретроспективной информации Республики Татарстан и ее муниципальных образований, проведение расчетов аналитических задач на основе исходной информации.

Информационно-аналитический комплекс включает следующие основные разделы:

- Подсистема мониторинга и оценки исполнения плановых и прогнозных значений индикаторов социально-экономического развития РТ (на основе Указов Президента РФ от 7 мая 2012 года №№ 596-606 и нормативных правовых актов Республики Татарстан);

- Подсистема мониторинга финансовой устойчивости предприятий РТ.

**3.5. Подсистема представления данных для руководства при помощи веб-технологий.**

Подсистема предназначена для представления в сжатом и наглядном виде высшему руководству Республики Татарстан и аналитикам исполнительных органов государственной власти РТ актуальной информации по интересующим разделам и направлениям социально-экономического развития Республики Татарстан и её муниципальных образований, источником которой служат результаты расчетов прогнозно-аналитических задач ИАС СЭР, осуществляемые аналитиками Министерства экономики РТ.

Подсистема интегрирована на уровне данных с ЕГИС «Отчеты ведомств» информационного портала «Открытый Татарстан».

Подсистема обеспечивает представление информации при помощи веб-технологий на рабочих станциях.

Подсистема представления данных для высшего руководства Республики Татарстан содержит следующие основные разделы:

- Раздел настраиваемых «мониторов» для представления результатов расчета прогнозно-аналитических задач, обеспечивающий возможность визуализации данных по показателям ИАС СЭР, документов, ссылок на сторонние ресурсы;

- Раздел аналитических панелей для индикативного представления социально-экономического положения РТ, обеспечивающего возможности самостоятельной подготовки аналитических разделов аналитиками ИОГВ РТ для представления руководству;

- Раздел комплексного представления данных по сферам социально-экономического развития Республики Татарстан, обеспечивающего визуализацию данных по различным направлениям развития РТ на веб-портале Системы.

**3.6. Подсистема администрирования**

Подсистема администрирования предназначена для обеспечения регламентированного доступа к открытой информации ИАС СЭР.

Подсистема включает следующие основные разделы:

- ведение нормативно-справочной информации;

- ведение базы данных;

- рубрикатор показателей;

- объекты Системы;

- пользователи Системы;

- протокол доступа.

Подсистема администрирования обеспечивает выполнение следующих основных функций и операций:

- ведение групп пользователей Системы;

- ведение пользователей Системы;

- распределение прав доступа к элементам справочников и данным ЦХД ГИС;

- распределение прав доступа к объектам ИАС, в том числе через Интернет;

- описание справочников ИАС;

- модификация элементов справочников;

- ведение базы данных ИАС;

- ведение рубрикаторов прогнозно-аналитических задач ИАС;

- просмотр статистики использования объектов ИАС;

- настройка политик безопасности, просмотр протокола доступа к объектам Системы.

**3.7. Подсистема журналирования**

В Системе реализована возможность настройки журналирования, сохранения журнала в специализированном разделе базы данных и экспорта протокола доступа в файл CSV.

Обеспечена возможность фиксирования следующей информации о событиях, возникающих при работе в Системе:

- объект (текстовое наименование);

- идентификатор объекта;

- дата и время события;

- операция;

- результат;

- рабочая станция;

- пользователь ОС;

- пользователь Системы;

- IP адрес;

- Примечание.

Фиксируются следующие события (настраивается Администратором):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Операция** | **Класс объекта** | **Содержание поля «Примечание»** |
| Вход и выход из Системы | Действие классифицируются как административное | В случае неудачной попытки входа в Систему будет указан текст сообщения об ошибке. |
| Чтение | Все |  |
| Изменение | Все |  |
| Изменение прав | Все | Указывается информация о предыдущих и назначенных правах (были/стали). |
| Информация об изменении состояния флажка «Наследовать разрешения от родительского объекта». |
| Удаление | Все |  |
| Чтение дескриптора | Все |  |
| Изменение дескриптора | Все |  |
| Чтение параметров | Все |  |
| Изменение параметров | Все |  |
| Чтение метаданных | Все |  |
| Изменение метаданных | Все |  |
| Печать | Регламентные отчеты | Могут быть указаны имя устройства, драйвер, порт, количество копий, количество страниц. |
| Если включен режим сопоставления пользователя с устройством вывода, указывается следующая информация: |
| «Печать на устройстве %s запрещена» либо «Выполнена печать на устройстве %s». |
| Экспорт |  | Могут быть указаны данные об экспорте: экспорт списка пользователей, экспорт настроек политики безопасности и аудита, экспорт прав, путь и имя экспортируемого файла, формат экспорта, количество копий, результат. |
| Импорт | Регламентные отчеты, формы |  |
| Создание | Все |  |
| Чтение обновления | Обновление | Будет указан путь к файлу, который был использован для открытия обновления. |
| Запись обновления | Обновление | Будет указан путь к файлу, в который было произведено сохранение обновления. |
| Применение обновления | Обновление | Будет указан путь к файлу, который был использован для обновления. |
| Открытие соединения | База данных |  |
| Извлечение данных | Таблица, Представление, Журнал, Присоединенная таблица, Стандартный куб, Вычисляемый куб, Представление-куб, Виртуальный куб, Куб ADOMD, Автоматический куб, Загрузчик в куб, Каталог показателей, Показатель |  |
| Вставка данных | Таблица, Представление, Журнал, Присоединенная таблица |  |
| Изменение данных | Таблица, Представление, Журнал, Присоединенная таблица |  |
| Удаление данных | Таблица, Представление, Журнал, Присоединенная таблица |  |
| Передача прав на данные | Таблица, Представление, Журнал, Присоединенная таблица |  |
| Изменение структуры таблицы | Таблица, Представление, Журнал, Присоединенная таблица |  |
| Сохранение данных | Стандартный куб, Вычисляемый куб, Представление-куб, Виртуальный куб, Куб ADOMD, Автоматический куб, Загрузчик в куб, Каталог показателей, Показатель |  |
| Чтение формул | Вычисляемый куб |  |
| Сохранение формул | Вычисляемый куб |  |
| Выполнение | Процедура, Загрузчик в куб, Многомерный расчет на сервере БД, Задача моделирования, Группа валидации, Правило валидации, Расчет задачи моделирования, Выполнение задачи ELT, Выполнение модуля, Вычисление отчета, Задача выполнения модуля на .NET, Расчет куба |  |
| Изменение текста | Процедура |  |
| Передача прав | Процедура |  |
| Чтение элементов справочника | Справочник НСИ, Составной справочник НСИ |  |
| Изменение элементов справочника | Справочник НСИ, Составной справочник НСИ |  |
| Добавление элементов в справочник | Справочник НСИ, Составной справочник НСИ |  |
| Удаление элементов из справочника | Справочник НСИ, Составной справочник НСИ |  |
| Изменение прав на элементы | Справочник НСИ, Составной справочник НСИ | Будет указано на какие элементы и для какого пользователя/группы были изменены права. |
| Чтение политики | Политика безопасности |  |
| Изменение политики | Политика безопасности | Добавление, удаление, изменение групп (включение пользователей в группу). |
| Добавление, удаление, изменение пользователей (изменение наименования, смена пароля, и пр.). |
| Выдача или отзыв (аннулирование) привилегий. |
| Изменение мандатной политики: удаление/добавление/изменение категорий доступа, удаление/добавление/изменение уровней категорий доступа. |
| Изменение политик в редакторе политик: включение/отключение АИБа, включение/отключение дискреционного/мандатного контроля доступа, изменение в парольной политике, объекта по умолчанию. |
| Изменение аудита объектов. |
| При включенном режиме сопоставления пользователя с устройством вывода указывается информация о добавлении, удалении доступных для печати принтеров, очистке списка принтеров, изменении уровня доступа для принтера, добавлении субъекта принтеру. |
| Сохранение контура политики безопасности | Политика безопасности | Будет указан путь к файлу, в который была сохранена политика. |
| Применение контура политики безопасности | Политика безопасности | Будет указан путь к файлу, из которого была восстановлена политика. |
| Сохранение | Протокол доступа | Будет указан путь к файлу, в который был сохранен протокол. |
| Экспорт в веб | Регламентный отчет | Будут указаны формат экспорта, количество копий, количество страниц, результат. |
| Операция протоколируется, когда отчет открывается в веб-приложении. | К системному примечанию может быть добавлен пользовательский комментарий. |

Пример представления данных:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Объект | Идентификатор | Время | Операция | Результат | Рабочая станция | Пользователь ОС | Пользователь Системы | IP-адрес | Примечание |
| Протокол доступа | AUDITLOG | 03.09.2014 22:33 | Чтение | Успешно | USERCOMP | user | ADMIN | 169.254.63.103 |  |
| Репозиторий |  | 03.09.2014 22:33 | Вход в навигатор | Успешно | USERCOMP | user | ADMIN | 169.254.63.103 | Изменен пароль |
| Репозиторий |  | 03.09.2014 22:33 | Вход в систему | Успешно | USERCOMP | user | ADMIN | 169.254.63.103 |  |
| Протокол доступа | AUDITLOG | 03.09.2014 22:32 | Чтение | Успешно | USERCOMP | user | ADMIN | 169.254.63.103 |  |
| Задача ETL30037002 | OBJ30037002 | 28.11.2013 17:07 | Изменение | Успешно | USERCOMP | user | ADMIN | 192.168.56.1 |  |

**4. ТРЕБОВАНИЕ К ОКАЗАНИЮ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ:**

4.1. Настоящее Техническое требование определяет условия и требования к технической поддержки, оказанию услуг по обеспечению приема и обработки обращений пользователей по средствам телефонной связи и других электронных средств связи с целью оказания консультаций по работе и технической поддержки ИАС СЭР.

4.2. Исполнитель обязан начать оказание Услуг с даты заключения договора.

4.3. Исполнитель обязан оказывать услуги ежедневно 24 часа в сутки, без выходных и праздничных дней, на весь период действия договора и настоящих Технических Требований.

4.4. Услуги по договору оказываются на русском языке по всем каналам обработки обращений.

4.5.Для оказания услуг Заказчик предоставляет Исполнителю список информационных систем для организации технической поддержки, доступ к СОО и базе знаний для приема, фиксации и обработки обращений пользователей, принимаемых по телефону либо по другим средствам связи, по сервисам и государственным информационным системам, на основании запросов по следующей форме:

**Заявка на оказание услуг технической поддержки согласно договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование информационной системы | Дата начала оказания услуг | Режим работы | Номера телефонов | Email |
| 1 |  |  |  |  |  |

4.6. Для оказания услуг Заказчик предоставляет Исполнителю Информационные материалы (инструкции, регламенты, методические материалы), необходимые для приема и обработки обращений, а также доступ к Базе знаний Заказчика.

4.8. Исполнитель должен обеспечить бесперебойную работу Контакт-центра по оказанию услуг по настоящему договору, период «простоя» (неоказания услуг) при технических, сбоях и иных нештатных ситуациях не должен превышать 15 (пятнадцать) минут с момента фиксации в СОО.

4.9 Заказчик в процессе оказания Услуг имеет право вносить изменения в Информационные материалы с обязательным Уведомлением Исполнителя об этом не позднее 1 (Одного) дня.

4.10. Исполнитель гарантирует, что все операторы КЦ ознакомлены с Информационными материалами Заказчика в случае их предоставления Заказчиком Исполнителю и в равной степени владеют информацией, необходимой для качественного оказания услуг с даты начала предоставления услуг.

4.11. В стоимость Услуг входят затраты на расходные материалы. Исполнитель несет все сопутствующие расходы, связанные с оказанием Услуг.

4.12. В течение действия Договора Исполнитель обязан обеспечить качество услуг в соответствии с разделом 10 настоящего технического задания.

4.13. Для обеспечения взаимодействия Исполнитель и Заказчик должны назначить ответственных контактных лиц и лиц, их замещающих;

4.14. Выделить контактный телефонный номер и адрес электронной почты для взаимодействия с обеих сторон. При этом, Исполнитель должен предоставить контакты ответственного лица и (или) руководителя проекта для обеспечения возможности круглосуточного взаимодействия с ответственным лицом от Заказчика;

4.15. В случае изменения перечня ответственных лиц (лиц, их замещающих) информировать другую сторону не позднее одного рабочего дня с момента изменения такого перечня;

4.16. В случае временного отсутствия ответственного лица информировать другую сторону о необходимости взаимодействия с замещающим лицом не позднее первого рабочего дня отсутствия.

4.17. Исполнитель в процессе исполнения Договора обязуется использовать средства обмена сообщениями (чаты, мессенджеры), определенные Заказчиком.

4.18. Исполнитель обязуется обеспечить всех сотрудников КЦ рабочей электронной почтой для взаимодействия с Заказчиком.

4.19. Исполнитель обязан заменить оператора КЦ по требованию Заказчика в течение 48 часов с момента обращения Заказчика.

4.20. Заказчик имеет право осуществлять тестовые звонки/письменные обращения по созданному ему чек-листу для определения качества исполнения Договора Исполнителем, а также в любой период времени запрашивать у Исполнителя информацию по звонка, поступающим в КЦ.

4.21. Исполнитель должен обеспечивать круглосуточную поддержку надлежащих технических параметров соединительных линий.

**5. ВИДЫ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ И ИХ ОПИСАНИЕ:**

**5.1. Техническое сопровождение ПО Контакт-центра.**

Исполнитель должен:

- осуществлять техническое обеспечение рабочих мест сотрудников КЦ, включая установку на рабочих местах Исполнителя программ, предоставляемых Заказчиком;

- использовать при оказании услуг новое ПО для КЦ, предоставленное Заказчиком.

**5.2. Справочно-консультационная и техническая поддержка Пользователей**

5.2.1. Обработка входящих телефонных вызовов.

5.2.1.1. Требования к обработке входящих телефонных вызовов

Консультирование должно осуществляться Исполнителем при помощи телефонной связи с использованием грамотной и вежливой русской речи и отсутствием дефектов дикции, местного говора.

В обязанности Исполнителя должно входить обеспечение следующих функций:

- обеспечение функционирования КЦ;

- принятие необходимых мер для обеспечения реагирования специалистов КЦ на входящий телефонный звонок в течение 30 сек с момента установки соединения;

- осуществление запроса у Пользователей дополнительной информации, в случае выявления такой необходимости в ходе рассмотрения обращений;

- информирование пользователей о результатах решения обращения на основании предоставленного Заказчиком комментария в СОО;

- обеспечение надлежащего обслуживания Пользователей при их обращении в КЦ в рамках своей компетенции;

- осуществление исходящих звонков по обращениям на основании предоставленного Заказчиком комментария к обращению:

в рабочие дни: с 9:00 до 20.00;

в выходные и праздничные дни: с 9:00 до 20.00;

осуществление информирования Пользователей по электронным средствам связи по требованию Заказчика.

Типы обращений, фиксируемых Исполнителем согласно перечню:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Тип обращений, фиксируемых Исполнителем | Описание |
| 1 | Консультация | Вид обращения пользователя. Данный вид обращения решается Исполнителем путем предоставления информации из Базы знаний. |
| 2 | Инцидент | Событие, не являющееся частью штатной работы системы (включая проблемы со связью, оборудованием, системным и прикладным программным обеспечением). Данный вид обращения решается Исполнителем путем предоставления информации из Базы знаний. |
| 3 | Запрос на обслуживание | Обращение Пользователя, предполагающее проведение определенных работ, но не являющийся Инцидентом . Данный вид обращения решается Исполнителем путем предоставления информации из Базы знаний или маршрутизация |
| 4 | Запрос на изменение | Обращение, связанное с необходимостью настройки, доработки или администрированием системы. |

Фиксация входящих звонков/обращений. Исполнителем должна производиться в соответствии с Приложением 1 «Сценарий обработки обращений/вызовов»

5.2.1.2. Требования к порядку рассмотрения и решения обращений

Для решения обращений Исполнитель должен зафиксировать обращение в СОО согласно алгоритму, предложенному Заказчиком, решить его или передать его Заказчику. Обращение должно содержать в себе следующую информацию:

1) Уникальный номер обращения;

2) Тип обращения:(Консультация, Инцидент, Запрос на обслуживание, Запрос на изменение)

3) Краткое название;

4) Приоритет;

5) Описание задачи и желаемый результат;

6) Связь с предыдущими обращениями (при наличии) и иную информацию по требованию Заказчика.

7) Контактные телефон пользователя;

8) Контактный e-mail пользователя;

9) Канал обращения;

10) Ссылку на источник обращения или документ (номер телефона, документ, и пр., при наличии)

5.2.1.3. Требования к порядку оповещения пользователей о завершении работ по обращению

Закрытие обращения может осуществляться только в случае его неактуальности, что устанавливается посредством звонка пользователю либо после информирования пользователя по итогам решения обращения.

Исполнитель обеспечивает информирование пользователей о решении обращения посредством звонка или иного способа связи в срок не позднее 4-х рабочих часов с момента переназначения обращения.

В случае невозможности решения обращения в течение нормативного срока, Заказчик предоставляет развернутый комментарий к обращению о проводимых работах по решению обращения и приблизительных сроках его решения.

По окончании процесса информирования пользователя о решении обращения, Исполнителем осуществляется закрытие обращений с предоставлением комментария о причинах закрытия.

5.2.2. Обработка письменных обращений

5.2.2.1. Требования к обработке письменных обращений, поступающих через формы обратной связи

Исполнитель должен осуществлять консультирование Пользователей по письменным обращениям на русском языке, направленным через электронные каналы связи в течение 8 рабочих часов после поступления обращения с использованием грамотной русской и татарской речи без грамматических и стилистических ошибок

Консультирование должно осуществляться при помощи отправки электронного письма на электронный адрес Пользователя.

В обязанности КЦ должно входить обеспечение следующих функций:

- принятие необходимых мер для обработки письменного обращения Исполнителем в течение одних суток с момента поступления обращения;

- осуществление запроса у Пользователей дополнительной информации, в случае выявления такой необходимости в ходе решения обращений при помощи звонка или исходящего электронного письма;

- информирование Пользователей при помощи звонка или исходящего электронного письма о результатах решения обращений на основании предоставленного Заказчика комментария к обращению в СОО;

- обеспечение надлежащего обслуживания Пользователей при их обращении в КЦ в рамках своей компетенции;

- осуществление информирования Пользователей при помощи звонка или исходящего электронного письма на основании предоставленного Заказчиком комментария к обращению.

Обработка письменных обращений специалистами Исполнителем должна производиться в следующем порядке:

- Исполнитель должен осуществлять прием входящих письменных обращений, поступивших в КЦ и автоматически зафиксированных в СОО в виде обращения;

- в случае необходимости, Исполнитель должен задать Пользователю уточняющие вопросы для наиболее полного описания в обращении вопроса или проблемы при помощи звонка или исходящего электронного письма;

- на основании полученной от Пользователя информации Исполнитель должен осуществлять поиск ответа на вопрос или рекомендаций в Базе знаний;

- в случае выявления ответа на вопрос Пользователя в Базе знаний, Исполнитель должен предоставить ответ Пользователю при помощи звонка или исходящего электронного письма;

- при удовлетворенности Пользователя предоставленным ответом, Исполнитель должен закрыть обращение в СОО;

- при отсутствии у Исполнителя ответа на вопрос Пользователя, а также при неудовлетворенности Пользователя предоставленным ответом, Исполнитель должен переадресовать обращение на Заказчика посредством СОО.

**6. ТРЕБОВАНИЕ К ОКАЗАНИЮ УСЛУГ ВТОРОЙ ЛИНИИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ:**

В рамках технической поддержки Исполнитель обеспечивает:

Штат сотрудников Исполнителя, задействованных на предоставлении услуг технической поддержки, обладающими навыками работы с системами обработки обращений пользователей в Jira Service Desk, либо аналогичными

- Режим работы второй линии технической поддержки: с 09:00 до 18:00, не включая выходные и праздничные дни по ТК РТ;

- Непрерывное, надлежащее функционирование ИАС СЭР и входящих в состав сервисов в режиме 24x7, в случае корректного функционирования внешних сервисов, оборудования и инфраструктуры;

- Конфигурированию, администрирование Сервисов ИАС СЭР:

- подключение пользователей к Системе;

- распределение прав доступа на ресурсы Системы;

- настройка источников данных для загрузки и выгрузки информации.

- Мониторинг работоспособности и корректного функционирования сервисов ИАС СЭР по согласованным с Заказчиком параметрам.

- Настройку на оборудовании Заказчика системы автоматического мониторинга функционирования ИАС СЭР, если этот функционал предусмотрен ИАС СЭР. В случае отсутствия данного функционала, Исполнитель ежедневно до 10:00 направляет на эл. почту [almaz.monitor.admin@tatar.ru](mailto:almaz.monitor.admin@tatar.ru) информацию о работоспособности ИАС СЭР за предыдущий сутки;

- Поддержание в рабочем состоянии модулей (веб-сервисов) информационного взаимодействия с ЕГИС «Отчеты ведомств» при изменении форматов обмена данными;

- Устранение выявленных Инцидентов и решение запросов, в том числе:

- Обеспечение резервного копирования базы данных ИАС СЭР (база данных, исполняемые файлы, журнал изменений) и других элементов ИАС СЭР с выгрузкой на выделенные серверы Заказчика не реже 1 раза в сутки (требования по процедуре резервного копирования и форматы резервных копий формируются Заказчиком и согласуются с исполнителем);

- Восстановление работоспособности ИАС СЭР и входящих в состав сервисов без потери данных, не более чем 8 рабочих часов, на предоставленной Заказчиком инфраструктуре, соответствующей требованиям;

- Обеспечение миграции программного обеспечения на новые аппаратные ресурсы в случае невозможности эксплуатации системы на текущей инфраструктуре;

- Обновление и настройка программного обеспечения на сервере для повышения качества и устойчивости работы ИАС СЭР;

- Проведение обновлений ИАС СЭР с целью устранения Инцидентов или исполнения запросов на обслуживание, без добавления нового функционала;

- Техническую поддержку подсистемы планирования, прогнозирования и моделирования:

- актуализация и корректировка эконометрических моделей социально-экономического развития Республики Татарстан для прогнозных расчетов (по мере необходимости) на краткосрочную и среднесрочную перспективу с использованием специализированного инструмента моделирования и прогнозирования Системы;

- углубленное обучение аналитиков МЭ РТ работе с блоком моделирования и прогнозирования (в том числе конструированию моделей) (по мере необходимости).

- Согласовывать с Заказчиком проведение плановых профилактических мероприятий, необходимых для обеспечения качества и надёжности функционирования ИАС СЭР, но не позднее 3 дней до даты проведения работ с предоставление и предоставляет пошаговый план выполнения работ. Профилактические работы должны выполняться Исполнителем во временной период с 23ч.00 мин. до 06 ч.00 мин по московскому времени. Простой ИАС СЭР, связанный с проведением технических работ, не связанных с Инцидентами, при наличии согласования не относится к суммарному времени недоступности ИАС СЭР;

- Не позднее чем за 3 месяца до завершения выполнения Исполнителем обязательств по Техническим требованиям ИАС СЭР обеспечить размещение и обновление исходных кодов ИАС СЭР в системе контроля версий Заказчика, а также сопроводительную документацию в составе: отчеты по итогам обновлений, а так же копию на CD/DVD-диске по итогам выполнения обязательств по договору;

- Оперативное информирование Пользователей ИАС СЭР (в течение 2-х часов) об изменениях работы, функционала, либо временной недоступности подсистем ИАС СЭР посредством всплывающего информационного табло в ИАС СЭР, если это предусмотрено функционалом ИАС СЭР. Если данный функционал не предусмотрен информационной системой Исполнитель согласовывает Заказчиком правила уведомления Пользователей ИАС СЭР об изменениях через электронную почту;

- Обработку назначенных Специалистами Первой линии поддержки на Специалистов Второй линии поддержки в системе обработки обращений от Пользователей ИАС СЭР по вопросам, требующих решения Инцидентов на стороне Исполнителя;

- Обеспечивать время реагирования на Инциденты, связанные с полной неработоспособностью Сервисов, не должно превышать 15 минут с момента выявления Инцидента. О возникновении нарушения работоспособности и прерываниях более чем на 15 мин функционирования ИАС СЭР незамедлительно информирует Заказчика (тел.264-72-62, [almaz.monitor.admin@tatar.ru](mailto:almaz.monitor.admin@tatar.ru)), указав предварительные причины возникновения нештатной ситуации, и меры, принимаемые для устранения нештатной ситуации;

- Администрирование, подключение и блокирование Пользователей ИАС СЭР в зависимости от распределения прав доступа (в течение 1-го рабочего дня после поступления официального запроса);

- Предоставить Заказчику контакты ответственных лиц для взаимодействия в случае полной неработоспособности Сервисов ИАС СЭР (руководителей технической поддержки);

- Взаимодействие с предоставляемым Заказчиком оборудованием и ПО по защищенному каналу доступа через ГИСТ РТ;

- Консультирование Заказчика по решению запросов Пользователей и техническому сопровождению системы по телефону, электронной почте с 8:00 до 18:00 в рабочее время;

- Очное участие в совещаниях, утвержденных Заказчиком с присутствием представителей Исполнителя на уровне руководителя, заместителей руководителя, начальников отделов;

- Своевременное внесение изменений в методические рекомендации по работе в ИАС СЭР (по необходимости);

- Обновлять ИАС СЭР по запросу Заказчика, в связи с изменениями нормативно-правовой и законодательной базы без расширения функциональных возможностей ИАС СЭР.

- Обеспечивает по заявкам Заказчика, в которых указывается время и место проведения обучения, форма проведения обучения (очная, дистанционная), тематика обучения, перечень обучаемых лиц обучение работе в ИАС СЭР ( не более 24 часов).

- Пользователей ОМСУ РТ работе с блоками: экспресс-мониторинг и анализ данных; ввод и согласование данных и формированию отчетов.

- Пользователей ИОГВ РТ работе с блоками: прогнозированию развития РТ (просмотр результатов, экспресс-расчет модели) и экспресс-мониторинг и анализ данных.

**7. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ВТОРОЙ ЛИНИИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

Исполнитель обязан обеспечить соблюдение следующих параметров качества (SLA) при оказании услуг технической поддержи

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Тип обращения | Приоритет | Тип задачи | Целевой срок решения инцидента |
| 1. | Инцидент | Высокий | Отсутствие у всех пользователей в течении 15 минут возможность выполнения в Системе функции по вводу данных. Исполнитель должен в течении 60 мин. с момента возникновения Инцидента предоставить Заказчику информацию о причинах инцидента и сроках его решения. | Не более 8 часов |
| 2. | Инцидент | Средний | Выявление несоответствия функционирования Системы:  - затронут процесс работы функциональной подсистемы;  - работоспособность Системы не затронута, но проблема требует решения;  - затронуты один или более пользователей Системы, которые не могут выполнять несколько требуемых от них задач/ обязанностей, тем не менее, основная часть пользователей Системы проблемой не затронуты. | Не более 16 рабочих часов. |
| 3. | Инцидент | Низкий | Отсутствие у одного пользователя возможности выполнения в Системе функции по вводу данных и выполнять одну из его задач или обязанностей. | Не более 24 часов рабочего времени |
| 4. | Запрос на обслуживание | | Запрос от пользователя связанный с необходимостью проведения работ, но не являющийся инцидентом | Не более 24 часов рабочего времени |
| 5. | Запросы на изменение | | Настройка и администрирование системы | По согласованию с Заказчиком |

**8. ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА**

- Заказчик обязуется организовать Исполнителю этап передачи знаний;

- Все ГИС, принимаемые в поддержку настроены и работают в штатном режиме;

- Заказчик предоставляет доступ к СОО системе Jira Service Desk, готовой к регистрации обращений Пользователей ИАС СЭР в объеме указанном в данном Технических требованиях. Настройка маршрутов процессов сопровождения и отчетности входят в обязанности Заказчика.

- Доступ к СОО системе должен быть предоставлен не менее чем за 7 дней до начала оказания сервиса технической поддержки;

- Заказчик предоставляет информацию по обеспечению безопасности (инструкции, регламенты, документация и т.п.);

- Заказчик предоставляет доступ к внешним сервисам, инфраструктуре и технические сведения, необходимые для оказания услуг;

- Заказчик предоставляет удаленный доступ к своей инфраструктуре с необходимыми привилегиями для оказания услуг;

- Заказчик предоставляет систему хранения данных и необходимые на ней ресурсы для хранения резервных копий и серверные, сетевые ресурсы для решения операционных, ежедневных задач;

- Заказчик обеспечивает решение инцидентов, связанных с неработоспособностью серверного оборудования Заказчика, если это приводит к нарушению работоспособности ИАС СЭР.

**9. ПОРЯДОК ПРИЕМКИ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ ИАС СЭР:**

Приемка оказанных услуг по технической поддержке ИАС СЭР осуществляется на основании предоставления Исполнителем:

- Акт сдачи-приемки оказания услуги;

- Отчет о количестве поступивших обращений за период в разрезе типа обращений и его приоритета. Отчет предоставляется по форме:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Тип обращения | Приоритет | Всего обращений | Количество просроченных обращений |
| 1 | Инцидент | Высокий |  |  |
| 2 | Инцидент | Средний |  |  |
| 3 | Инцидент | Низкий |  |  |
| 4 | Запрос на обслуживание | |  |  |
| 5 | Запрос на изменение | |  |  |
| ИТОГО: | | |  |  |

-Детализированный перечень поступивших обращений за период по форме:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Номер обращения | Тип запроса | Время, Дата регистрации обращения | Организация | Контактное лицо (ФИО) | Описание запроса | Состояние | Время, Дата решения обращения | Описание процедуры по решению инцидента | Примечание (описание кодов, если использовались) |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Отчетные документы должны предоставляться Исполнителем ежеквартально на бумажном носителе и копию подписанных документов направлять на эл. почту Заказчика. Акт сдачи-приемки оказанных услуг оформляется в соответствии с условиями Договора.

**10. ПЕРЕДАЧА ЗНАНИЙ ПО ОКОНЧАНИЮ СРОКА ДОГОВОРА.**

Заказчик в рамках действия договора может запросить проведение (не более 2 раз) обучения своих специалистов и организовать этап передачи знаний от Исполнителя к Заказчику (или к другому Исполнителю).

Оформленный план передачи знаний Исполнителем передается Заказчику (или другому Исполнителю) не позднее чем за 3 месяца до окончания срока договора ИАС СЭР.

Минимальный состав плана:

- Название и краткое описание перенимаемых сервисов;

- Описание процессов и функций системы в формате рабочих инструкций и руководств пользователя, администратора;

- Контакты ответственных лиц за приемку сервиса технической поддержки со стороны Исполнителя;

- Чек-лист по приемке и передаче знаний.

**10.1. Структура по передаче знаний от Исполнителя к Заказчику выглядит следующим образом:**

- Исполнитель передает документацию по системе Заказчику в электронном виде и копии на бумажном носителе;

- Исполнитель передает техническую архитектуру ИАС СЭР и основных модулей;

- Описание логической и физической схемы база данных (описание модулей , схемы потоков данных и интеграций);

- В течении действия договора Исполнитель размещает исходные коды в системе контроля версий Заказчика;

- Исполнитель совместно с представителями Заказчика заполняет опросные листы по передаче знаний;

- Со специалистами Исполнителя второй линии проводятся рабочие встречи и тренинги совместно с командами специалистов Заказчика на территории Исполнителя, Заказчика и удаленно (не менее 40 часов);

- Проводится сверка опросников по передаче знаний, их подписание и закрытие этапа;

- Исполнитель за период действия договора обеспечивает заполнение базы знаний по ИАС СЭР с имеющимся актуальными материалами, обходными решениями, списком наиболее часто возникающих вопросов и способов их решения по форме и на платформе, согласованной с Заказчиком.

**10.2. Критерии успешной реализации этапа будут являться выполнение следующих условий:**

- Заказчиком получена и изучена документация по ИАС СЭР;

- Проведены встречи по передаче знаний;

- Заполненные и подписанные опросники по передаче знаний по согласованной с Исполнителем форме;

- Получены подробные отчеты согласно формам Приложений 1,2 по заявкам на вторую линию;

- Получен план резервного копирования и восстановления ИАС СЭР;

- Получен план мониторинга ИАС СЭР, в случае поддержания данного функционала ИАС СЭР;

- База знаний, включающая в себя инструкции, регламенты и решение типовых проблем аудио-видео ролики размещены Исполнителем на платформе Заказчика;

- Список необходимых доступов составлен и описан, принимающая сторона подтвердила получение доступов (логины, пароли к системам, службам и средам);

- Сборка и настройка системы (на тестовой среде) проведена с использованием системы контроля версий и на инфраструктуре заказчика;

- Проведено функциональное тестирование основных блоков системы, подписан протокол тестирования;

- Переданы описания логической и физической схемы БД;

Приложение №1 к Техническим требованиям

**СЦЕНАРИЙ ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ/ВЫЗОВОВ**

1. Прием и категоризация обращения

1.1. Необходимо представиться, выслушать обратившегося и произнести следующую фразу: «Контакт-центр, «Название информационной системы», здравствуйте».

1.2. Необходимо внимательно выслушать пользователя, при необходимости уточнить: «Какие трудности у Вас возникли при пользовании системой?».

1.3. После описание пользователем ситуации, необходимо сообщить: «Пожалуйста, оставайтесь на линии, уточним для вас информацию».

1.4. Если пользователь обращается повторно по данному запросу, необходимо уточнить номер предыдущего обращения. Если пользователь не помнит, необходимо найти его в Jira по ФИО либо номеру контактного (мобильного) телефона или по адресу электронной почты обратившегося.

1.4.1. Если найдено открытое обращение:

а) Если в карточке обращении имеется комментарий с ответом специалиста, необходимо сообщить: «Спасибо за ожидание...» и проинформировать по комментарию. После информирования необходимо оставить соответствующий комментарий в обращении (с указанием ФИО обратившегося, его вопросом и ответом оператора) и закрыть обращение. Если у обратившегося возникли дополнительные вопросы, необходимо оставить подробный комментарий в карточке обращения и обращение не закрывать.

б) Если в карточке обращения отсутствует ответ, необходимо проинформировать пользователя: «Спасибо за ожидание. Ваше обращение находится на рассмотрении и требует большего времени для решения данного вопроса. Необходимо дождаться звонка от специалиста. Спасибо Вам за обращение, всего доброго». После информирования необходимо оставить соответствующий комментарий в обращении (с указанием ФИО обратившегося, его вопросом и ответом оператора) и обращение не закрывать. При возникновении у пользователя дополнительных вопросов о сроке решения проблемы или иных, необходимо сообщить: «К сожалению, данной информацией мы не обладаем. По Вашему обращению мы оставили комментарий с пометкой «Срочно», необходимо дождаться звонка специалиста. Спасибо Вам за обращение, всего доброго».

1.4.2. Если найдено закрытое обращение:

а) Необходимо переоткрыть обращение

б) В карточке обращения необходимо оставить комментарий (с указанием ФИО обратившегося, его вопросом и ответом оператора).

в) Обращение необходимо открыть и оставить в нем комментарий (понятный и полный).

г) Необходимо проинформировать обратившегося: «Спасибо за ожидание. Данный вопрос будет передан специалистам. Как только будет получен ответ, специалисты свяжутся с Вами повторно. Спасибо Вам за обращение, всего доброго».

1.5. Если пользователь обращается впервые:

Необходимо зафиксировать обращение в карточке обращения: выбрать наименование информационной системы, по которой обращается пользователь и заполнить все имеющиеся поля. В поле «Тип обращения» необходимо выбрать тип из списка доступных, в зависимости от описанной пользователем ситуации.

а) Если пользователь хочет получить информацию о правилах работы системы и иную справочную информацию, необходимо выбрать тип звонка «Консультация» и перейти к п.2 данного документа.

б) Если система функционирует в штатном режиме и пользователю требуется помощь в работе, настройке, смене пароля, необходимо выбрать тип звонка «Запрос на обслуживание» и перейти к п.3 данного документа.

в) Если пользователь сообщает о нештатной ситуации в работе системы (проблеме технического характера), необходимо выбрать тип звонка «Инцидент» и перейти к п.4 данного документа.

г) Если пользователь сообщает о необходимости доработки системы, необходимо выбрать тип звонка «Запрос на изменение» и перейти к п.5 данного документа.

2. Обработка обращений типа «Консультация»

2.1. Необходимо осуществить поиск информации в Базе знаний.

Если ответ найден, необходимо:

а) Проинформировать пользователя: «Спасибо за ожидание, уточнили для вас информацию».

б) Зачитать ответ на вопрос из Базы знаний.

в) Зафиксировать обращение в карточке звонка: выбрать наименование информационной системы, по которой обращается пользователь и заполнить все имеющиеся поля. В поле «Тип звонка» необходимо выбрать «Консультация».

2.2. Если ответа в Базе знаний нет, необходимо оформить обращение «Инцидент» в соответствии с п. 4 данного документа.

2.3. После предоставления ответа из Базы знаний, необходимо уточнить у пользователя: «У Вас остались вопросы по работе в системе?»

2.3.1. Если у пользователя имеются вопросы, необходимо:

а) Осуществить поиск информации в Базе знаний.

б) Если ответ найден, то зачитать ответ на вопрос из Базы знаний.

в) Если ответ не найден, необходимо сообщить пользователю: «К сожалению, данной информацией мы не обладаем. По Вашему обращению с вами свяжется специалист технической поддержки. Спасибо Вам за обращение, всего доброго», зафиксировать обращение «Инцидент» в соответствии с п.4 и назначить на команду 2-ой линии поддержки.

2.3.2. Если у пользователя нет дополнительных вопросов, необходимо попрощаться: «Спасибо за обращение, всего доброго!»

3. Обработка обращений типа «Запрос на обслуживание»

3.1. Необходимо заполнить все поля в карточке звонка и выбрать тип обращения: «Запрос на обслуживание».

3.2. В поле «Описание запроса» необходимо подробно зафиксировать обращение пользователя.

3.3. Выбрать команду «2 линия поддержки».

3.4. Зафиксировать обращение и сообщить пользователю: «Ваше обращение зафиксировано под номером ХХХХ, спасибо, всего доброго!».

4. Обработка обращений типа «Инцидент»

4.1. Необходимо заполнить все поля в карточке звонка и выбрать тип обращения: «Инцидент».

4.2. В поле «Описание запроса» необходимо подробно зафиксировать обращение пользователя.

4.3. Выбрать команду «2 линия поддержки».

4.4. Зафиксировать обращение и сообщить пользователю: «Ваше обращение зафиксировано под номером ХХХХ, спасибо, всего доброго!».

5. Обработка обращений типа «Запрос на изменение»

5.1. Необходимо заполнить все поля в карточке звонка и выбрать тип обращения: «Инцидент».

5.2. В поле «Описание запроса» необходимо подробно зафиксировать обращение пользователя.

5.3. Выбрать команду «2 линия поддержки».

5.4. Зафиксировать обращение и сообщить пользователю: «Ваше обращение зафиксировано под номером ХХХХ, спасибо, всего доброго!».

Приложение №2 к проекту Договора

**СОГЛАШЕНИЕ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/К  
о неразглашении конфиденциальной информации**

г. Казань «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

Государственное унитарное предприятие Республики Татарстан «Центр информационных технологий Республики Татарстан», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, именуемые в дальнейшем отдельно – «Сторона» и совместно – «Стороны», уважая позицию каждой Стороны в решении проблем защиты принадлежащей ей конфиденциальной информации, признавая паритетность каждой Стороны в праве на конфиденциальную информацию, проявляя добрую волю, заключили между собой Соглашение о неразглашении конфиденциальной информации и договорились о нижеследующем.

**1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

1.1 **Договор** – Договор от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, заключённый между Заказчиком и Исполнителем на оказание услуг технической поддержки информационно-аналитической системы «Социально-экономическое развитие Республики Татарстан», неотъемлемой частью которого является настоящее Соглашение.

1.2. **Конфиденциальная информация** – сведения любого характера (производственные, технические, экономические, организационные и другие), в том числе о результатах интеллектуальной деятельности в научно-технической и экономической сфере, а также сведения о способах осуществления профессиональной деятельности (включая, но не ограничиваясь: информацию о продукции, работах и услугах; сведения о технологиях и научно-исследовательских работах; данные о технических системах и оборудовании, включая элементы программного обеспечения; деловые прогнозы и сведения о предполагаемых покупках; требования и спецификации конкретных партнеров и потенциальных партнеров; информацию, относящуюся к интеллектуальной собственности, а также планы и технологии, относящиеся ко всему перечисленному выше), сообщаемые одной Стороной другой Стороне в письменной или электронной форме и маркированные в качестве конфиденциальной информации. Конфиденциальной является также вся информация, полученная путем выписки, обработки, обобщений или аналитических выкладок из Конфиденциальной информации. Сторона, располагающая Конфиденциальной информацией (Заказчик), будет передавать часть своей информации другой Стороне (Исполнитель) исключительно на условиях настоящего Соглашения.

1.3. Под раскрытием или передачей Конфиденциальной информации третьим лицам понимается любое умышленное или непредумышленное ознакомление Получающей стороной (ее должностными лицами, работниками, партнерами) третьих лиц, будь то юридические или физические лица, со сведениями, представляющими Конфиденциальную информацию Передающей стороны, в любой форме, включая письменную и устную, ознакомление с оригиналами представленных документов или их копиями или выписками из них, включая обобщения.

1.5 Третье лицо — юридическое или физическое лицо, не состоящее со Стороной в отношениях аффилированности, не являющееся государственной структурой, наделенной правом получения от Стороны соответствующей Конфиденциальной информации по закону, а также не являющееся аудитором Стороны.

**2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ**

2.1. Целью настоящего Соглашения является защита конфиденциальной информации, которой Стороны будут обмениваться в ходе переговоров, заключения договоров и исполнения обязательств, а равно любого иного взаимодействия (включая, но не ограничиваясь, консультирование, запрос и предоставление информации, выполнение иных поручений).

**3. ОБЕСПЕЧЕНИЕ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ**

3.1. Исполнитель обязуется немедленно сообщать Заказчику сведения относительно выявления любого несанкционированного использования или разглашения конфиденциальной информации в течение 1 (одного) дня с момента установления факта разглашения и обязуется сотрудничать с Заказчиком любым приемлемым способом, в восстановлении его прав на конфиденциальную информацию, и предотвращать их дальнейшее несанкционированное использование.

3.2. В рамках настоящего Соглашения Исполнитель обязан принимать необходимые правовые, организационные и технические меры или обеспечивать их принятие для защиты конфиденциальной информации от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения, а также от иных неправомерных действий.

3.3. Исполнитель не вправе использовать Конфиденциальную информацию, в процессе выполнения работ и оказании услуг по договорам, заключаемым с третьими лицами, а также при внесении предложений, основанных на полученных от Заказчика сведениях, третьим лицам, без предварительного согласования с Заказчиком.

3.4. Исполнитель может раскрывать конфиденциальную информацию только с предварительного письменного согласия Заказчика лицам, для которых такая конфиденциальная информация необходима для выполнения ими служебных функций во исполнение обязательств, предусмотренных взаимными договорами: работникам, консультантам (экспертам), соисполнителям.

3.5. До раскрытия конфиденциальной информации лицам, упомянутым в п.3.4. Исполнитель должен заключить с ними соответствующее письменное соглашение о конфиденциальности информации, ставшей известной в процессе исполнения Договора.

3.6. В случае если в соответствии с законом Исполнителю будет предъявлено требование (распоряжение, постановление, истребование документов в порядке судопроизводства или следственных действий или иной аналогичной процедуры) о раскрытии конфиденциальной информации Исполнитель может раскрыть такую информацию в установленном законом порядке при условии предварительного письменного уведомления Заказчика с приложением предъявленного требования.

**4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

4.1. Исполнитель обязуется за свой счёт предпринять все необходимые действия для предотвращения раскрытия конфиденциальной информации, полученных в рамках исполнения Договора любым представителем или сотрудником Исполнителя, а также для предотвращения несанкционированного использования или раскрытия конфиденциальной информации третьей стороной, которая получила конфиденциальную информацию от Исполнителя или от его представителей или работников в нарушение условий настоящего Соглашения.

4.2. В случае нарушения Исполнителем своих обязательств, Исполнитель обязуется выплатить Заказчику штраф в размере 10% от суммы Договора за каждый факт нарушения. Сумма штрафов не может превышать сумму Договора.

4.3. Исполнитель обязан в течение 15 (пятнадцати) дней со дня предъявления требования Заказчиком в соответствии с п.4.2. настоящего Соглашения выплатить сумму штрафа.

4.4. Выплата штрафа не освобождает Исполнителя от обязанности компенсировать Заказчику понесённый им реальный ущерб в части, не покрытой штрафом, в связи с указанными нарушениями своих обязательств.

**5. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

5.1 Требования настоящего Соглашения имеют обязательную силу для Сторон, их представителей, преемников или цессионариев.

5.2. Настоящее Соглашение регулирует отношения между Сторонами и толкуется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.3. Стороны примут все меры к скорейшему разрешению всех споров и разногласий, которые могут возникнуть в связи с настоящим Соглашением путём переговоров. Все споры и разногласия, которые не могут быть разрешены путём переговоров между Сторонами, подлежат разрешению в Арбитражном суде Республики Татарстан, если они не подпадают под действие уголовного права.

5.4. Соглашение выражает полное согласие Сторон в отношении предмета настоящего Соглашения. Поправки и изменения могут быть внесены в настоящее Соглашение только в письменной форме за подписью уполномоченных представителей Сторон. Действительность условий настоящего Соглашения не затрагивается прекращением любых других соглашений между Сторонами.

5.5. Настоящее Соглашение вступает в силу с момента его подписания.

5.6. Настоящее Соглашение является неотъемлемой частью Договора, указанного в пункте 1.1 настоящего Соглашения.

5.7. Настоящее Соглашение составлено в 2-х экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой Стороны Соглашения.

**6. ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| Заказчик:  ГУП «Центр информационных технологий РТ»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ | Исполнитель:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |

м.п. м.п.

1. При заключении договора пункт 3.2.2. излагается в одном из следующих вариантов в зависимости от того, является ли Исполнитель плательщиком НДС в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации:

   Вариант 1: «*3.2.2. Налог на добавленную стоимость: в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей.*» - в случае, если Исполнитель является плательщиком НДС.

   Вариант 2: «*3.2.2. Налог на добавленную стоимость: НДС не облагается.*» - в случае, если Исполнитель не является плательщиком НДС. [↑](#footnote-ref-1)