

СЕРТИФИКАТ
на техническую поддержку программного обеспечения СИЭР.
Пакет «Базовый»

1. Объем и параметры технической поддержки программного обеспечения

1.1. Общие требования

Техническая поддержка программного обеспечения оказывается 5 (пять) рабочих дней в неделю за исключением выходных и праздничных дней (с 09:00 до 18:00 по времени Заказчика) в соответствии с производственным календарем.

1.2. Требования к информационному сопровождению технической поддержки программного обеспечения

Под информационным сопровождением понимается информирование Заказчика о ходе исполнения, в случае необходимости, проведения технологических работ и организации взаимодействия со службами технической поддержки внешних информационных систем и представителями Заказчика с целью решения приоритетных вопросов.

Основными способами информационного взаимодействия между Заказчиком и Поставщиком услуг является портал технической поддержки (Портал ТП), предоставляемый Поставщиком, и электронная почта. Все запросы, направленные по электронной почте и связанные с исполнением обязательств Сторон (запрос (предоставление) официальной информации, отчетность) дублируются официальными письмами. Официальный запрос/уведомление направляется не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты направления запроса по электронной почте. Оперативные вопросы дублирования официальными письмами не требуют.

1.3. Требования к составу и содержанию технической поддержки программного обеспечения

- поставка обновлений программного обеспечения «Система исполнения электронных регламентов и межведомственного взаимодействия» (далее ПО СИЭР) путем передачи ежемесячных патчей, выпускаемых Правообладателем;
- консультации по развертыванию стендов и настройке CI/CD ПО СИЭР;
- консультации по настройке процессов, экранных и печатных форм с использованием ПО СИЭР;
- консультации по доработке ПО СИЭР;
- регистрации дефектов ПО СИЭР.

1.3.1. Приоритеты обращений

Приоритеты	Примечание
1 приоритет (критичный)	ПО СИЭР не функционирует. Аварийные внештатные ситуации, связанные с полной утратой информационной системой, в которой функционирует ПО СИЭР, способности обеспечить выполнение одной или нескольких ключевых функций. также обнаружение предаварийного состояния, которое может привести к возникновению инцидента 1-го приоритета.
2 приоритет (высокий)	Ситуации с частичной утратой системой способности обеспечить выполнение одной или нескольких функций для всех Пользователей ПО СИЭР, не приводящая к потере критичного (основного) функционала (возможны альтернативные варианты выполнения основных функций портала), а также, частичная потеря работоспособности программного обеспечения системы.
3 приоритет (низкий)	Проблема, при которой задачи системы выполняются без существенных сбоев. Проблемы, без утраты системой способности обеспечить выполнение функций, связанные со снижением производительности и прочие ситуации, не приводящие к потере основного функционала.

1.3.2. Требования к поставке обновлений ПО СИЭР путем передачи ежемесячных патчей, выпускаемых Правообладателем

Поставка обновлений ПО СИЭР производится путем передачи ежемесячных патчей, выпускаемых Правообладателем и направленных на:

- развитие функциональных возможностей ПО СИЭР;
- устранение выявленных дефектов ПО СИЭР;
- развитие совместимости ПО СИЭР с новыми версиями общесистемного программного обеспечения;
- устранение выявленных уязвимостей безопасности ПО СИЭР;
- актуализация документации на ПО СИЭР;
- решение иных задач, связанных с функционированием ПО СИЭР.

Порядок предоставления обновлений:

- Поставщик передает Заказчику неисключительное право использования обновления ПО СИЭР путем передачи документов, подтверждающих право использования программного обеспечения Заказчиком. Объем прав использования обновлений ПО СИЭР должен быть не меньше, чем объем имеющихся у Заказчика прав на использование ПО СИЭР.
- Поставщик передает Заказчику исходный код патча обновления ПО СИЭР путем загрузки его в систему хранения исходного кода Заказчика либо путем предоставления доступа к системе хранения исходного кода Правообладателя
- Поставщик передает Заказчику патч обновления документации на ПО СИЭР путем загрузки его в систему хранения исходного кода Заказчика либо путем предоставления доступа к системе хранения исходного кода Правообладателя

1.3.2.1. Единица обновления ПО СИЭР путем передачи ежемесячных патчей, выпускаемых Правообладателем

Единица обновления определяется как право Заказчика на получение 1 (одного) ежемесячного патча в период действия сертификата технической поддержки.

1.3.2.2. Количество единиц обновлений ПО СИЭР путем передачи ежемесячных патчей, выпускаемых Правообладателем

В рамках поставляемого сертификата технической поддержки программного обеспечения «Система исполнения электронных регламентов и межведомственного взаимодействия» в Заказчику должно быть предоставлено право получения 12 (двенадцати) единиц обновлений в течение 12 месяцев.

Количество единиц обновлений, предоставленных в рамках сертификата, подтверждается ежеквартальным техническим актом, содержащим реестр поставленных патчей обновлений ПО СИЭР.

1.3.2.3. Критерии качества поставки обновлений ПО СИЭР путем передачи ежемесячных патчей, выпускаемых Правообладателем

Обновления передаются Заказчику не позднее 5 рабочих дней до окончания месяца, в котором они должны быть установлены.

Поставка обновлений считается завершенной в случае, если Поставщик в течение периода действия сертификата технической поддержки программного обеспечения предоставлял их в соответствии требованиями, указанными в настоящем разделе.

1.3.3. Требования к консультациям по развертыванию стендов и настройке CI/CD ПО СИЭР

Проведение консультаций и предоставление Заказчику рекомендаций по:

- развертыванию стендов ПО СИЭР;
- настройке и отладке CI/CD: рекомендации по настройке переменных окружения для модулей, место их хранения, изменение значений для каждого окружения, а также последовательность автоматизации процесса CI/CD и запуск установки CI/CD на определенный стенд.
- порядок проведения консультаций и предоставление рекомендаций;
- консультации предоставляются Поставщиком по запросу от Заказчика.

1.3.3.1. Единица консультаций по развертыванию стендов и настройке CI/CD ПО СИЭР

Единица консультаций определяется как 1 (один) час консультирования (включая время подготовки ответа) в рамках одного запроса.

1.3.3.2. Количество единиц консультаций по развертыванию стендов и настройке CI/CD ПО СИЭР

В рамках поставляемого сертификата технической поддержки программного обеспечения «Система исполнения электронных регламентов и межведомственного взаимодействия» в течение 12 месяцев должно быть предоставлено право получения 100 (ста) единиц консультаций.

Количество единиц консультаций, предоставленных в рамках сертификата технической поддержки программного обеспечения, подтверждается сторонами в ежеквартальном техническом акте, содержащим реестр консультаций за период.

1.3.3.3. Критерии качества консультаций по развертыванию стендов и настройке CI/CD ПО СИЭР

Консультации считаются надлежаще предоставленными в случае, если Поставщик по запросу от Заказчика предоставил консультацию в срок, не превышающий 3 (трех) рабочих дней, и предоставил решение в соответствии с требованиями, указанными в запросе Заказчика.

В случае, если в период действия сертификата Заказчик запросил получение менее 100 (ста) единиц консультаций, Поставщик не несет ответственности, и консультации считаются надлежаще предоставленными.

В случае несоответствия результатов предоставленных консультаций требованиям, зафиксированным в заявке Заказчика, отраженным на Портале ТП, Заказчик возвращает заявку на Портале ТП в статус «В работе».

1.3.3.4. Время обработки Обращений по консультациям развертывания стендов и настройке CI/CD ПО СИЭР

Категория обращения	Приоритеты/время					
	1й		2й		3й	
	Реакция	Решения	Реакция	Решения	Реакция	Решения
Консультации по развертыванию стендов и настройке CI/CD ПО СИЭР	Неприменимо	Неприменимо	2 раб. часа	1 раб. день	2 раб. часа	5 раб. дней

1.3.4. Требования к консультациям по настройке процессов, экранных и печатных форм с использованием ПО СИЭР

Проведение консультаций и настройка процессов, экранных и печатных форм с использованием ПО СИЭР.

Порядок оказания консультаций:

– консультации предоставляются Поставщиком по запросу от Заказчика.

1.3.4.1. Единица консультации по настройке процессов, экранных и печатных форм с использованием ПО СИЭР

Единица консультаций по настройке процессов, экранных и печатных форм с использованием ПО СИЭР определяется как 1 (один) час консультирования (включая время подготовки ответа) в рамках одного запроса.

1.3.4.2. Количество консультации по настройке процессов, экранных и печатных форм с использованием ПО СИЭР

В рамках поставляемого сертификата технической поддержки программного обеспечения «Система исполнения электронных регламентов и межведомственного взаимодействия» в течение 12 месяцев Заказчику должно быть предоставлено право получения 1000 (тысячи) единиц консультаций.

Количество единиц консультаций, предоставленных в рамках сертификата технической поддержки программного обеспечения, подтверждается сторонами в ежеквартальном техническом акте, содержащим реестр консультаций за период.

1.3.4.3. Критерии качества консультации по настройке процессов, экранных и печатных форм с использованием ПО СИЭР

Консультация считается надлежаще предоставленной в случае, если Поставщик по запросу от Заказчика провел консультацию в срок, не превышающий 3 (трех) рабочих дней, и предоставил решение в соответствии с требованиями, указанными в запросе Заказчика.

В случае, если в период действия сертификата Заказчик запросил получение менее 1000 (тысячи) единиц консультаций, Поставщик не несет ответственности, и консультации считаются надлежаще оказанными.

В случае несоответствия результатов оказанной консультации требованиям, зафиксированным в заявке Заказчика, отраженным на Портале ТП, Заказчик возвращает заявку на Портале ТП в статус «В работе».

1.3.4.4. Время обработки Обращений по консультации по настройке процессов, экранных и печатных форм с использованием ПО СИЭР

Категория Обращения	Приоритеты/время					
	1й		2й		3й	
	Реакция	Решения	Реакция	Решения	Реакция	Решения
Консультации по настройке процессов, экранных и печатных форм с использованием ПО СИЭР	Неприменимо	Неприменимо	2 раб. часа	2 раб. дня	2 раб. часа	5 раб. дней

1.3.5. Требования к консультациям по доработке ПО СИЭР

Проведение консультаций и предоставление Заказчику рекомендаций по:

- работе с исходным кодом ПО СИЭР: расположение в git, список репозиторийев, рекомендации по конфигурированию;
- конфигурированию и выпуску версий приложений, использующих ПО СИЭР, и библиотек из gitlab;
- порядок оказания консультаций:
- консультации предоставляются Поставщиком по запросу от Заказчика.

1.3.5.1. Единица консультации по доработке ПО СИЭР

Единица консультаций определяется как 1 (один) час консультирования в рамках одного запроса.

1.3.5.2. Количество консультаций по доработке ПО СИЭР

В рамках поставляемого сертификата технической поддержки программного обеспечения «Система исполнения электронных регламентов и межведомственного взаимодействия» в течение 12 месяце Заказчику должно быть предоставлено право получения 300 (трехсот) единиц консультаций.

Количество единиц консультаций, предоставленных в рамках сертификата технической поддержки программного обеспечения, подтверждается сторонами в ежеквартальном техническом акте, содержащим реестр консультаций за период.

1.3.5.3. Критерии качества консультаций по доработке ПО СИЭР

Консультации считаются надлежаще предоставленными в случае, если Поставщик по запросу от Заказчика провел консультацию в срок, не превышающий 3 (трех) рабочих дней, и предоставил решение в соответствии с требованиями, указанными в запросе Заказчика.

В случае, если в период действия сертификата Заказчик запросил получение менее 300 (трехсот) единиц консультаций, Поставщик не несет ответственности, и консультации считаются надлежаще оказанными.

В случае несоответствия результатов консультирования требованиям, зафиксированным в заявке Заказчика, отраженным на Портале ТП, Заказчик возвращает заявку на Портале ТП в статус «В работе».

Время обработки обращений по консультациям, по доработке ПО СИЭР

Категория обращения	Приоритеты/время					
	1й		2й		3й	
	Реакция	Решения	Реакция	Решения	Реакция	Решения
Консультации по доработке ПО СИЭР	Неприменимо	Неприменимо	2 раб. часа	2 раб. дня	2 раб. часа	5 раб. дней

1.3.6. Требования к регистрации дефектов ПО СИЭР

К требованиям относятся регистрация дефектов и формирование ежемесячных сводных отчетов.

Порядок регистраций:

- Поставщик не позднее 1 (одного) рабочего дня до даты передачи сертификата Заказчику организывает работоспособность электронного адреса, а также горячей телефонной линии;

- Поставщик после получения на электронный адрес либо горячую линию сведений о выявленных дефектах ПО СИЭР со стороны представителей Заказчика в срок, соответствующий приоритету заявок, осуществляет их регистрацию на Портале ТП;
- Поставщик не позднее 5 (пятого) числа каждого месяца передает Заказчику сводный отчет о зарегистрированных дефектах ПО СИЭР, содержащий сведения об источнике и времени поступления дефекта, авторе дефекта.

1.3.6.1. Единица регистрации дефектов ПО СИЭР

Единица регистрации дефектов определяется как 1 (одно) право Заказчика на получение регистрации дефектов в период действия сертификата технической поддержки программного обеспечения.

1.3.6.2. Количество единиц регистраций дефектов ПО СИЭР

В рамках поставляемого сертификата технической поддержки программного обеспечения «Система исполнения электронных регламентов и межведомственного взаимодействия» в течение 12 месяцев Заказчику должно быть предоставлено право получения 1 (одной) единицы регистрации.

Количество регистраций в рамках сертификата технической поддержки программного обеспечения подтверждается ежеквартальным техническим актом, содержащим реестр оказанных регистраций за период.

1.3.6.3. Критерии качества регистраций дефектов ПО СИЭР

Регистрация считается завершенной в случае, если Поставщик течение периода действия сертификата осуществлял ее в соответствии требованиями, указанными в настоящем разделе. В случае, если в период действия сертификата Заказчик запросил получение менее 1 (одной) единицы регистрации, Поставщик не несет ответственности, и регистрации считаются завершенными.

1.3.6.4. Время обработки обращений по регистрациям дефектов ПО СИЭР

Категория обращения	Приоритеты/время					
	1й		2й		3й	
	Реакция	Решения	Реакция	Решения	Реакция	Решения
Регистрация дефектов ПО СИЭР	15 минут	8 раб. часов	2 раб. часа	2 раб. дня	2 раб. часа	5 раб. дней

2. Порядок учета предоставленной технической поддержки программного обеспечения

Порядок учета предоставления технической поддержки программного обеспечения «Система исполнения электронных регламентов и межведомственного взаимодействия» в течение 12 месяцев определяется Контрактом и ТЗ.

Количество предоставленных обновлений, консультаций и регистраций в рамках поставленного сертификата технической поддержки программного обеспечения по каждому из видов технической поддержки подтверждается ежеквартальным техническим актом, содержащим реестр предоставленных обновлений, консультаций и регистраций за период.

Если в реестре предоставленных обновлений, консультаций и регистраций при проверке установлены неактуальность, противоречивость либо неполнота сведений, Заказчик в порядке, определенном Контрактом, возвращает Поставщику материалы на доработку с указанием причин отказа в приемке материалов.

Заказчик вправе запросить у Поставщика внеплановое предоставление отчетов о предоставленных обновлениях, консультациях и регистрациях. Поставщик обязан предоставить запрошенную отчетную документацию в электронном виде в течение 5 (пяти) рабочих дней.