**Технические требования**

на оказание технической поддержки и сопровождения эксплуатации программно-технического комплекса «Криптобиокабина» и прикладного программного обеспечения для оформления паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг

**1. Наименование объекта закупки.**

Оказание услуг технической поддержки и сопровождения эксплуатации программно-технического комплекса «Криптобиокабина» и прикладного программного обеспечения для оформления паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – Услуга, Услуги)

1.1. Термины и определения, используемые в технических требованиях

В настоящих технических требованиях используются следующие термины и определения:

|  |  |
| --- | --- |
| **ПТК КБК** | Программно-технический комплекс «Криптобиокабина» |
| **МФЦ** | Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг |
| **ТТ** | Настоящие Технические требования |
| **Составной элемент** | Аппаратные части и элементы конструкции, из которых состоит ПТК КБК |
| **Обращение** | Обращение Инициатора или Уполномоченного представителя МФЦ и зарегистрированное в соответствии с порядком, указанным в ТТ. Вся информация, поступающая в Обращении, должна фиксироваться в СУТП с присвоением уникального номера Обращения, с указанием дат и времени поступления Обращения и его закрытия, ЗН ПТК КБК, причин Обращения, ходе решения Обращения включая проведенные работы Исполнителем, результат исполнения Обращения |
| **Время регистрации Обращения** | Время, фиксируемое в карточке Обращения в СУТП и в Сводном отчёте по Обращениям, на момент регистрации Обращения пользователя и присвоения Обращению уникального регистрационного номера (номера Обращения) |
| **Время решения Обращения** | Время, фиксируемое в карточке Обращения в СУТП и в Сводном отчёте по Обращениям, на момент присвоения статуса «Решено» |
| **Диагностика** | Обследование единицы ПТК КБК, с целью определения наличия дефектов и повреждений, выявления неисправностей и поломок |
| **ЗИП (Запасные части, инструменты, принадлежности)** | Элементы ПТК КБК (включая узлы и компоненты), срок службы которых не связан с ресурсом самого оборудования, необходимые для полноценного функционирования ПТК КБК в соответствии ее предназначения, техническим и функциональным характеристикам, включая устройства ввода информации по типу мышь и клавиатура, подлежащие замене, при выходе из строя ПТК КБК и утрате технических и функциональных свойств ПТК КБК (предоставляется за счет Исполнителя), а так же инструменты и принадлежности, используемые Исполнителем для оказания Услуг. Состав ЗИП (за исключением п. 16, 17) указан в Таблице 1 |
| **Заводской номер (ЗН)** | Уникальный идентификатор ПТК КБК, фиксируемый в Обращении и позволяющий идентифицировать ПТК КБК |
| **Инициатор (пользователь)** | Сотрудник Заказчика, Уполномоченный представитель МФЦ, подавший Обращение на оказание Услуг |
| **Инцидент** | Неисправность в работе ПТК КБК и ППО КБК, иное событие, повлекшее ухудшение качества или полное/частичное прекращение предоставляемого МФЦ сервиса |
| **ОС** | Операционная система |
| **Ответственный представитель Исполнителя** | Сотрудник Исполнителя, ответственный за взаимодействие с Заказчиком и наделенный для этого соответствующими полномочиями |
| **Площадка оказания Услуг (Площадка)** | Место размещения ПТК КБК  Адрес:140700 Московская область г. Шатура ул. Интернациональная д. 8 |
| **ПО** | Программное обеспечение, совокупность программ системы обработки информации и программных документов, необходимых для эксплуатации этих программ |
| **Уполномоченный представитель** | Сотрудник Заказчика, отвечающий за взаимодействие со специалистами Исполнителя на Площадке оказания Услуг |
| **ППО** | Прикладное программное обеспечение, используемое МФЦ в соответствии с Сублицензионным договором № ППО-1 от 01.09.2020 г. |
| **Специалист (инженер) технической поддержки** | Сотрудник Исполнителя, в границы Ответственности которого входит непосредственное исполнение всех или части работ по оказанию конкретной Услуги |
| **Договор** | Договор на оказание услуг технической поддержки и сопровождения эксплуатации программно-технического комплекса «Криптобиокабина» и прикладного программного обеспечения в Многофункциональном центре оказания услуг Московской области |
| **Штатное функционирование** | Состояние единицы ПТК КБК, при котором оно полностью исправно, соответствует своим функциональным и техническим требованиям |
| **СУТП (Система управления технической поддержкой)** | Прикладная программная система Исполнителя, предназначенная для управления ИТ, которую использует Исполнитель в интересах Заказчика:  - для регистрации Обращений (заявок),  идентификации возможного исполнителя работ по оказанию Услуги;  - назначение (переназначение) заявок на Услуги на Группы назначения;  - обеспечение контроля действий сотрудников Исполнителя;  - по оказанию Услуг, формированию отчётности по оказанным Услугам, хранения информации, необходимой при авторизации Обращений |
| **СТПП** | Служба технической поддержки пользователей |

1.2. Источники финансирования

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Источники финансирования | Наименование и реквизиты программы (подпрограммы) | Коды согласно классификации расходов бюджетов |
| 1. | Бюджет Московской области  составляет 93,7% от цены договора | Подпрограмма «Снижение административных барьеров, повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» муниципальной программы «Цифровое муниципальное образование», утвержденной Постановлением администрации Городского округа Шатура Московской области от 29.12.2020 № 159 «Об утверждении муниципальной программы Городского округа Шатура «Цифровое муниципальное образование» | КБК:016-0000-0000000000-244  КОСГУ: 226 |
| 2. | Бюджет Городского округа Шатура Московской области составляет 6,3% от цены договора | КБК:016-0000-0000000000-244  КОСГУ: 226 |

1.3. Муниципальный заказчик и Исполнитель

Муниципальный заказчик (далее - Заказчик): Муниципальное автономное учреждение Городского округа Шатура «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

Место нахождения Заказчика: 140700 Московская область г. Шатура пл. Ленина д. 2

Почтовый адрес Заказчика: 140700 Московская область г. Шатура ул. Интернациональная д. 8

**1.4. Исполнитель:** определяется по итогам запроса котировок в электронной форме в соответствии с положениями Гражданского кодекса Российской Федерации, Федерального закона от 18.07.2011 N 223-ФЗ «О закупке товаров, работ, услуг отдельным видами юридических лиц"

**1.5. Основания для осуществления закупки**

Оказание Услуг осуществляется в соответствии с:

Федеральным законом 18.07.2011 N 223-ФЗ «О закупке товаров, работ, услуг отдельным видами юридических лиц";

постановлением Правительства Московской области от 27.12.2013 № 1184/57 «О порядке взаимодействия при осуществлении закупок для государственных нужд Московской области и муниципальных нужд».

**1.6. Цели и задачи оказания Услуг**

1.6.1. Цель оказания Услуг

Целью оказания Услуг технической поддержки и сопровождения эксплуатации программно-технического комплекса «Криптобиокабина» и прикладного программного обеспечения является бесперебойная работа ПТК КБК и ППО КБК в МФЦ Московской области.

1.6.2. Задачи оказания Услуг

Обеспечение бесперебойной работы ПТК КБК и ППО КБК в соответствии с документированными производителями возможностями (техническими характеристиками) и требованиями Заказчика:

* своевременное устранение возникающих неисправностей ПТК КБК и ППО КБК;
* предупреждение вероятных отказов ПТК КБК и ППО КБК;
* ремонт или замена оборудования и компонентов оборудования ПТК КБК.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **2. Код по КОЗ:** | 02.25.03.01.17 | - | Оценка технического состояния СВТ; |
|  | 02.25.03.01.06.01 | - | Услуги по техническому обслуживанию аппаратно-программного комплекса. |
| **3. Код по** [**ОКПД2**](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=331976&date=19.03.2020)**:** | 62.02.10.000 | - | Услуги консультативные по компьютерному оборудованию; |
|  | 95.11.10.190 | - | Услуги по ремонту прочего компьютерного и периферийного компьютерного оборудования. |
|  |  |  |  |

**4. Описание объекта закупки**

**4.1. Функциональные, технические, качественные, эксплуатационные характеристики объекта закупки.**

4.1.1. Нормативно-технические документы

Исполнитель при оказании Услуг должен руководствоваться комплексом стандартов и руководящими документами ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000, которые определяют требования к системе управления услугами:

* ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000-1-2013 Национальный стандарт Российской Федерации «Информационная технология. Управление услугами. Часть 1. Требования к системе управления услугами» – в части организации предоставления управляемых услуг и совершенствования системы управления услугами.
* ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000-3-2014 Национальный стандарт Российской Федерации «Информационная технология. Управление услугами. Часть 3. Руководство по определению области применения и применимости ИСО/МЭК 20000-1» – в части планирования улучшения качества оказываемых услуг.

4.1.2. Объекты обслуживания

Объектами обслуживания являются ПТК КБК и ППО КБК, полный перечень компонентов приведен в Таблице 1.

Таблица 1. Состав Программно-технического комплекса «Криптобиокабина»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п\п** | **Наименование** | **Кол-во** |
| Программно-технический комплекс Крипто-биометрическая кабина в составе: | | |
| 1 | Активная акустическая система Sven SV-0110315BK | 1 |
| 2 | Сканер отпечатков пальцев СОП1М-3 | 1 |
| 3 | Камера фиксации процедур Microsoft LifeCam Cinema | 1 |
| 4 | ИБП, Powercom, Imperial IMD-2000AP, 2000 ВА | 1 |
| 5 | Ключевой носитель ESMART Token ГОСТ (USB) | 1 |
| 6 | Монитор General Touch, RTL173 Rear Mount | 1 |
| 7 | Монитор General Touch, RTL173 side Mount | 1 |
| 8 | Средства МЭ и ОВ Dionis DPS-1004S(D-4E)-FWС-КС3-IPS | 1 |
| 9 | СКЗИ КриптоВС X в настольном исполнении версия 1 исполнение 1 | 1 |
| 10 | Системный блок "Формоза-джет" FPC81KB-16 | 1 |
| 11 | Сканер документов формата А4 СД-03 | 1 |
| 12 | Сканер штрих-кодов Fujian Newland NLS-FM430 | 1 |
| 13 | Система бестеневого освещения | 1 |
| 14 | Сканер MRZ-строки и RFID | 1 |
| 15 | Фотоаппарат Canon DS126701 | 2 |
| 16 | Операционная система Astra Linux Special Edition версии 1.6 | 1 |
| 17 | Прикладное программное обеспечение «Криптобиокабины» (ППО) «Программа типового прикладного программного обеспечения ПТК «Криптобиокабина» для применения в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг. Версия 1.0.0» | 1 |

4.1.3. Общие требования

Исполнитель должен оказывать следующие Услуги по ПТК КБК и ППО КБК, переданным на поддержку в рамках исполнения Договора:

1. Устранение Инцидентов;
2. Плановое техническое обслуживание ПТК КБК.

При оказании Услуг Исполнитель руководствуется информацией, указанной в Обращении и фиксируемой в отчетных документах, предусмотренных Приложением А к Соглашению об уровне обслуживания Приложения 4 ТТ:

− Адрес Площадки;

− Ф.И.О. Инициатора;

− номер Договора;

− содержание запроса (признаки проблемы, дополнительные сведения и т.п.);

− контактный телефон для оперативной связи (для срочных запросов);

- результаты первичной проверки работоспособности ПТК КБК;

- фото или видео возникшей ошибки (при необходимости).

Состав Услуг, оказываемых Исполнителем, приведён в Таблице 2.

Таблица 2. Состав Услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Услуга** | **Состав Услуги** |
| 1 | Устранение Инцидента | Устранение всех зарегистрированных неисправностей, полное восстановление работоспособности, ПТК КБК и ППО КБК функционирует в штатном режиме. |
| 2 | Запрос на обслуживание - Плановое техническое обслуживание ПТК КБК и ППО КБК | В соответствии с эксплуатационной документацией производителей составных частей и элементов ПТК КБК и ППО КБК.  Работы по техническому обслуживанию, входящие в обязательный перечень:   * обновление ОС, ППО согласно выпуску обновлений или рекомендациям производителя; * проверка USB носителя с обновлениями на АРМ администратора безопасности; * физическая чистка от пыли, грязи оборудования, установленного внутри ПТК КБК; * замена теплопроводящего вещества (термопасты) для компонентов ПТК КБК; * визуальный осмотр состояния всех компонентов системы и оборудования, проверка их состояния. При необходимости – проведение работ по восстановлению креплений, крепежей внутри ПТК КБК; * проверка состояния гибких соединений, соединительных элементов оборудования; * общая проверка работоспособности ПТК КБК и ППО КБК; * очищение вентиляционных отверстий в конструктиве ПТК КБК; * визуальная проверка состояния плат, теплоотводов, соединительных проводов и разъемов на отсутствие механических повреждений, следов перегрева и загрязнения; * проверка системы звуковой и световой сигнализации. |
| 3 | Запрос на изменение | Начало предоставления услуг/Отказ в предоставлении дополнительных услуг. |
| 4 | Запрос на предоставление информации – консультация пользователей | Предоставление необходимой информации по вопросам эксплуатации ПТК КБК и ППО КБК. |

В процессе работы над инцидентом Исполнитель регистрирует в **СУТП** следующую информацию:

– описание инцидента;

– затронутые инцидентом компоненты ПТК КБК или ППО КБК;

– время простоя;

– действия, предпринятые Исполнителем для разрешения инцидента.

После устранения инцидента Исполнитель, по запросу от Уполномоченного представителя Заказчика, предоставляет в электронном виде отчет об инциденте, который содержит следующую информацию:

− адрес Площадки МФЦ;

− ЗН ПТК КБК;

− время приема Запроса;

− время реакции по инциденту;

− время решения инцидента;

− описание неисправности по инциденту;

− причина инцидента;

− затронутые инцидентом компоненты ПТК КБК или ППО КБК;

− действия, предпринятые Исполнителем для разрешения инцидента, факт использования ЗИП с указанием серийного номера.

4.1.4. Требования к взаимодействию

В ходе исполнения Договора:

* в течение 3 (трех) рабочих дней с момента заключения Договора, Исполнитель предоставляет Заказчику перечень сотрудников, с указанием контактных данных, Ответственных со стороны Исполнителя за взаимодействие с Заказчиком в процессе оказания Услуг, на предоставленный Заказчиком адрес электронной почты [mfc-shaturamr@mosreg.ru](mailto:mfc-shaturamr@mosreg.ru) с направлением официального письма. В случае изменения состава сотрудников Исполнителя, ответственных за взаимодействие с Заказчиком, Исполнитель должен предоставить Заказчику актуализированный список не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента совершения данных изменений;
* для прохода к месту оказания Услуг на Площадку размещения ПТК КБК сотрудникам Исполнителя необходимо иметь при себе паспорт гражданина Российской Федерации.
* в течение 2 (двух) рабочих дней с даты получения от Исполнителя информации с перечнем сотрудников и указанием контактных данных, Заказчик предоставляет Исполнителю перечень сотрудников, с указанием контактных данных, ответственных со стороны Заказчика за взаимодействие с Исполнителем в процессе оказания Услуг, оформляет пропуска, необходимые для доступа к ПТК КБК, и информирует Исполнителя на предоставленный адрес электронной почты (указанный при заключении Договора) с направлением официального письма;
* в течение 3 (трёх) рабочих дней после получения перечня сотрудников Заказчика, Исполнитель предоставляет доступ сотрудникам Заказчика к порталу самообслуживания;
* для проведения работ по техническому обслуживанию ПТК КБК и ППО КБК, Исполнитель формирует график проведения работ по техническому обслуживанию и направляет его Заказчику.
* заказчик в течении 3 (трех) рабочих дней с момента получения информации от Исполнителя рассматривает и согласовывает данный график, либо направляет изменения к графику проведения работ Исполнителю.

Все Обращения на Услуги регистрируются и обрабатываются в СУТП для исполнения СТПП.

СТПП Исполнителя принимает Обращения по средствам электронной почты, портала самообслуживания и на контактный телефонный номер Исполнителя и исполняет их в соответствии с ТТ.

Сотрудники Исполнителя должны соблюдать внутренний трудовой распорядок   
Заказчика, в рамках оказания Услуг. Сотрудник Исполнителя при оказании Услуг должен:

* иметь необходимые знания и навыки в области оказания Услуги;
* быть вежлив, иметь опрятный вид;
* не допускать выражения своего непрофессионализма в области оказания Услуг;
* иметь необходимый набор инструментов, расходных материалов, для исполнения своих обязанностей.

В период неработоспособности СУТП Исполнитель обязан фиксировать все поступающие Обращения, время их поступления, присвоенные статусы, Исполнитель должен перенести информацию по Обращениям в СУТП в течение одного рабочего дня после восстановления работоспособности СУТП, и проинформировать Заказчика о возобновлении работоспособности СУТП

В ходе оказания Услуг, Исполнитель по запросу Инициатора может предоставить дополнительную информацию по вопросам:

* использования и эксплуатации ПТК КБК и ППО КБК;
* принятия мер для недопущения инцидентов и аварийных ситуаций на ПТК КБК и ППО КБК;
* предварительной диагностики и локализации возникшей неисправности оборудования;
* информирование о ходе исполнения Обращения;
* другим вопросам, связанным с использованием ПТК КБК и ППО КБК.
  1. **Начало оказания Услуг.**

Перед началом оказания Услуг в соответствии с п.п. 1.2. «Календарного плана» (Приложением 2 к ТТ) Заказчик вместе с Исполнителем не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента начала Этапа №1 осуществляет тестирование ПТК КБК и ППО КБК с проверкой работоспособности ПТК КБК и готовности ПТК КБК к использованию по назначению.

По результату проведенного тестирования Исполнителем, в случае необходимости:

Осуществляется разработка накопительных обновлений, устраняющих проанализированные ошибки в ППО КБК,

Производится тестирование разработанных накопительных обновлений на инфраструктуре/ тестовом стенде производителей составных частей ПТК КБК и ППО КБК;

Выпускаются необходимые обновления для ППО КБК;

Проводится внедрение / установка необходимых обновлений для ППО КБК;

Проводится финальное тестирование по результату внедренных установленных обновлений на ППО КБК.

Результаты тестирования с учетом выявленных либо не выявленных ошибок, а также проведенных работ по выпуску обновлений их установке и финальному тестированию оформляются по форме, приведенной в Приложении № 5 «Отчет о проверке работоспособности ПТК КБК»" (далее – Отчет) в виде протокола и подписываются Исполнителем и Заказчиком.

В случае выявления отсутствия готовности ПТК КБК к использованию по назначению, Заказчик за свой счет самостоятельно или совместно с Исполнителем в рамках отдельно заключаемого соглашения проводит мероприятия по приведению ПТК КБК в состояние, позволяющее начать оказание Услуги в отношении данной ПТК КБК.

**4.3. Требования к устранению инцидентов.**

Устранение инцидентов проводится в целях восстановления штатного функционирования ПТК КБК и ППО КБК (в соответствии с Таблицей 2 Перечень состава услуг).

В случае, если устранение Инцидента находится вне зоны ответственности Исполнителя по Договору, Исполнитель информирует об этом Заказчика.

В случае некачественного (неполного) оказания Услуги Исполнителем, Уполномоченный представителей Заказчика имеет право вернуть Обращение на повторное исполнение (переоткрытие).

4.3.1. Требование к Запросам на предоставление информации – консультация пользователей.

Под консультацией подразумевается удаленная или очная помощь пользователям в использовании ПТК КБК и ППО КБК, компонентов, а также первичная диагностика неисправностей.

Результаты проведенной консультации и полученные диагностические данные могут быть занесены в комментарий Обращения.

4.3.2. Требования к администрированию оборудования и программного обеспечения.

Администрирование ПТК КБК и ППО КБК проводится в рамках Обращения на устранение Инцидента.

Администрирование СКЗИ КриптоВС входит в зону ответственности Администратора ИБ Заказчика.

Работы с ПО в рамках оказания Услуги должны соблюдать требования лицензионных соглашений пользователя ПО.

**4.4. Требования к Плановому техническому обслуживанию ПТК КБК и ППО КБК.**

Для оказания Услуг по техническому обслуживанию оборудования Заказчик обеспечивает доступ представителей Исполнителя на Площадку на основании утвержденного Сторонами списка специалистов технической поддержки Исполнителя не позднее 5 (пяти) дней с даты начала оказания Услуг по Договору. При необходимости предоставления доступа Исполнителя к оборудованию в нерабочее время подразделений МФЦ Исполнитель заранее согласовывает с Заказчиком необходимость оказания Услуг в нерабочее время центров с указанием перечня сотрудников и времени проведения работ. Заявка на предоставление доступа в нерабочее время центра направляется ответственному исполнителю Заказчика или ответственному лицу Заказчика в рабочем порядке на электронную почту не позднее, чем за 1 (один) день до планируемой даты посещения.

Представители Исполнителя проводят плановые работы с ПТК КБК и ППО КБК в согласованное с Заказчиком время на основании запроса на физический доступ Исполнителя/представителя Исполнителя на Площадку.

Проход представителей Исполнителя осуществляется в соответствии с п. 4.4 и пропускным режимом МФЦ.

Работы непосредственно на месте размещения ПТК КБК выполняются представителями Исполнителя в присутствии уполномоченного сотрудника Заказчика.

При необходимости внепланового доступа к ПТК КБК на территории МФЦ, в том числе в нерабочее время, уполномоченный представитель Исполнителя обращается с запросом по телефону с последующим подтверждением запроса.

В случае необходимости обеспечить доступ на территорию МФЦ представителям третьей стороны для обслуживания, ремонта или замены элементов ПТК КБК, или обновления ППО КБК, их пропускают в присутствии дежурного сотрудника МФЦ, с последующим оформлением запроса в соответствии с настоящим Описанием.

Для прохода на территорию МФЦ сотрудники Исполнителя и представители третьей стороны должны иметь при себе документ, удостоверяющий личность.

Состав проводимых работ Планового технического обслуживания определяется Таблицей 2 ТТ.

Проведение Планового технического обслуживания ПТК КБК и ППО КБК не должно нарушать условия гарантии производителя и поставщика оборудования.

При проведении Планового технического обслуживания ПТК КБК и ППО КБК, Исполнитель использует собственные приборы, инструменты, технические чистящие средства для обслуживания техники.

Каждое Плановое техническое обслуживание на ПТК КБК и ППО КБК оформляется отдельным Обращением Инициатором в СУТП, с дублированием информации в отчетных документах, предусмотренных Приложением 5 к ТТ, с указанием проведенных работ по Плановому техническому обслуживанию ПТК КБК и ППО КБК.

Исполнитель имеет право прерывать нормальную работу ПТК КБК или ППО КБК в следующих случаях:

- для проведения планово-предупредительных работ;

- для проведения экстренного обслуживания ПТК КБК или ППО.

О каждом случае прерывания нормально функционирования ПТК КБК, при необходимости экстренного прерывания работы ПТК КБК, Исполнитель должен уведомлять Заказчика не менее чем за 1 (один) рабочий день.

**4.5. Требования к конфиденциальности**

В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Указом Президента Российской Федерации от 6 марта 1997 г. № 188 «Об утверждении Перечня сведений конфиденциального характера» Исполнитель обязан:

* обеспечить конфиденциальность сведений ограниченного доступа, которые могут стать ему известны в рамках оказания Услуг (далее – конфиденциальная информация);
* не копировать, не размножать и не передавать конфиденциальную информацию третьим лицам без предварительного письменного разрешения Заказчика.

**4.6. Требования к обеспечению информационной безопасности**

Исполнитель при оказании Услуг обязан:

- не предпринимать без предварительного письменного разрешения МФЦ действия по сбору, использованию и передаче информации, принадлежащей Заказчику или обрабатываемой МФЦ;

- не предпринимать действия, нарушающие на технических средствах технологии сбора, накопления, хранения, обработки, преобразования, отображения и передачи информации;

- не устанавливать на технические средства вредоносное программное обеспечение;

- не использовать и не устанавливать программные и аппаратные средства несанкционированного получения информации;

соблюдать требования в области информационной безопасности, предъявляемые к составным частям и элементам ПТК КБК, относящимся, к средствам контроля защищенности информации и средствам криптографической защиты информации Выявление хотя бы одного случая нарушения требований информационной безопасности является существенным нарушением условий Контракта, и Заказчик вправе отказаться от исполнения Контракта в одностороннем порядке.

**4.7. Требования к документированию**

Отчетные документы, создаваемые Исполнителем при оказании Услуг и предоставляемые Заказчику, оформляются Исполнителем на листах формата А4 без рамки, основной надписи и дополнительных граф к ней. Допускается для размещения рисунков и таблиц использование листов формата А3 с подшивкой по короткой стороне листа. Документы объемом более 25 листов должны содержать информационную часть, состоящую из аннотации и содержания.

**4.8. Порядок приёмки и контроля оказания Услуг**

4.8.1. Порядок приемки Услуг

В сроки окончания этапа (отчетного периода) оказания Услуг (далее – Этап) определенные «Календарным планом» (Приложением 2 к ТТ) Исполнитель направляет Заказчику отчетные документы оформленные в ходе оказания Услуг за Этап.

Приемка результатов оказания Услуг производится в соответствии с условиями Договора в сроки, установленные Договором и оформляется актом **о выполнении работ (оказании услуг) (унифицированный формат, приказ ФНС России от 30.11.2015 г. № ММВ-7-10/552@) (далее – Акт об оказании услуг),** актом сдачи-приемки Услуг, выполненных в Этапе № 1 (Приложение 6 к ТТ) и актом об оказании Услуг (Приложение 7 к ТТ) с приложением отчетных документов в соответствии с Приложением 4 к ТТ. Условия оплаты оказанных Услуг определяются Договором.

В случае, если при проверке представленных отчетных документов (результатов оказанных Услуг) установлены неактуальность, противоречивость либо неполнота сведений, Заказчик в порядке, определенном Договором, возвращает Исполнителю документы на доработку с указанием причин отказа в приемке документов. В этом случае приемка результатов оказания Услуг откладывается в порядке, определенном Договором, до момента полного устранения замечаний Заказчика по представленным отчетным документам.

В процессе исполнения обязательств по Договору Исполнитель представляет Заказчику отчетные документы.

Приемка результатов Услуг осуществляется в соответствии с порядком, определенным Договором.

4.8.2. Порядок контроля оказания Услуг

Для контроля оказания Услуг Заказчик вправе запросить в течение Этапа оказания Услуг отчёты из числа указанных в «Соглашении об уровне обслуживания»(Приложении 4 к ТТ). Исполнитель предоставляет Заказчику запрошенный отчетный документ в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запроса от Заказчика.

Результаты оказания Услуг оцениваются Заказчиком в соответствии с метриками качества оказания Услуг, установленными «Соглашения об уровне обслуживания» (Приложение 4 к ТТ) и его приложениями.

**5. Гарантийные обязательства**

Гарантия качества оказания услуг предоставляется Исполнителем в течение срока оказания услуг в соответствии с условиями Договора и требованиями настоящего Технического задания.

Качество оказанных Исполнителем услуг должно соответствовать установленным соответствующим нормативным правовым актам, стандартам, техническим условиям, ГОСТам и иным требованиям, предъявляемым к результатам такого рода услуг.

Исполнитель гарантирует надлежащее качество всех материалов и оборудования, используемых для оказания услуг. Исполнитель несет ответственность за некачественное оказание Услуги, повлекшее утрату ПТК КБК Заказчиком, а также в случае причинения ущерба имуществу Заказчика, возникшего вследствие некачественного оказания Услуг Исполнителем.

Оказание услуг технической поддержки не влияет на гарантийные обязательства к Договору поставки ПТК КБК от от «20» июля 2020г., № 70035

**6. Место и сроки оказания Услуг**

6.1. Место оказания Услуг

Услуги оказываются Исполнителем по адресу 140700 Московская область г. Шатура ул. Интернациональная д. 8

6.2. Сроки оказания Услуг

Начало действия Договора: с момента заключения.

Начало оказания Услуг: с момента заключения

Срок завершения оказания Услуг: не позднее 31.12.2021

Услугиоказываются в соответствии с определённой периодичностью, указанной в Приложении 4 «Соглашение об уровне обслуживания» и Приложении 2 «Календарный план».

Приложение 1

к Техническим требованиям

Перечень приложений и форм

Таблица 3. Состав Приложений к Техническим требованиям

| № п.п. | Приложение | Название Приложения |
| --- | --- | --- |
| 1. | Приложение 1 | Перечень приложений и форм |
| 2. | Приложение 2 | Календарный план |
| 3. | Приложение 3 | Формы первичных документов |
| 3.1. | Форма 1 | Акт приема-передачи оборудования от Заказчика |
| 3.2. | Форма 2 | Акт приема-передачи оборудования от Исполнителя |
| 4. | Приложение 4 | Соглашение об уровне обслуживания |
| 4.1. | Приложение А | Форма Журнала Обращений |
| 5. | Приложение 5 | Форма Отчета о проведенной проверке работоспособности ПТК КБК |
| 5.1 | Приложение 5.1 | Методика проверки работоспособности ПТК КБК |
| 6. | Приложение 6 | Форма Акта сдачи-приемки Услуг, выполненных в Этапе №1 |
| 7. | Приложение 7 | Форма Акта об оказании Услуг |

Приложение 2

к Техническим требованиям

Календарный план

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № Этапа | Описание работ/ Услуг в рамках Этапа | Наименование отчетных документов за Этап | Срок начала Этапа | Срок окончания Этапа |
| 1 | Этап 1 | Отчет о проведенной проверке работоспособности ПТК КБК;  Отчетные документы в соответствии с требованиями п. 4.8. ТТ. | В соответствии с требованиями п.п. 4.1.4. ТТ | 30.09.2021 |
| 1.1. | Проведение полного тестирования ПТК КБК и ППО КБК в соответствии с требованиями п. 4.2. ТТ | Отчет о проведенной проверке работоспособности ПТК КБК | В соответствии с требованиями п.п. 4.1.4. ТТ | Не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента начала Этапа №1 |
| 1.2. | Оказание услуг технической поддержки и сопровождения эксплуатации программно-технического комплекса «Криптобиокабина» и прикладного программного обеспечения для оформления паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг | Отчетные документы в соответствии с требованиями п. 4.8. ТТ | С даты окончания Этапа №1.1. | 30.09.2021 |
| 2. | Этап 2  Оказание услуг технической поддержки и сопровождения эксплуатации программно-технического комплекса «Криптобиокабина» и прикладного программного обеспечения для оформления паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг | Отчетные документы в соответствии с требованиями п. 4.8. ТТ | С даты окончания Этапа №1.2. | 31.12.2021 |

Приложение 3

к Техническим требованиям

Формы первичных документов

ФОРМА 1

АКТ

ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ ОБОРУДОВАНИЯ

Московская область, г. «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем Исполнитель, расположенное по адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем Заказчик, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», составили настоящий акт о нижеследующем:

1. Заказчик передал Исполнителю оборудование:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование оборудования | Серийный номер/номера | Кол-во |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

1. Недостатки оборудования (выявлены, не выявлены) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| От Заказчика | От Исполнителя |
| Оборудование сдал: | Оборудование принял: |
| Материально-ответственное лицо | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / |
| От | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / |

ФОРМА 2

АКТ

ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ ОБОРУДОВАНИЯ

Московская область, «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем Исполнитель, расположенное по адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем Заказчик, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», составили настоящий акт о нижеследующем:

1. Исполнитель передал Заказчику оборудование:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование оборудования | Серийный номер/номера | Кол-во |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

1. Недостатки оборудования (выявлены, не выявлены) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| От Заказчика | От Исполнителя |
| Оборудование принял: | Оборудование сдал: |
| Материально-ответственное лицо | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / |
| От | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / |

Приложение 4

к Техническим требованиям

Соглашение об уровне обслуживания

**Доступность ПТК КБК** – определяется как отношение разницы между общим временем в Этапе №2 и последующих (календарный квартал) и суммарной продолжительностью перерывов в работе ПТК КБК, произошедших в учитываемом Этапе, к общему времени работы ПТК КБК в течение учитываемого Этапа.

Доступность рассчитывается по истечении каждого Этапа №2 и последующих (календарного квартала), начиная с даты начала оказания Услуги по учитываемому Этапу. Гарантированная доступность ПТК КБК и время восстановления работоспособности приведены таблице 1.

Доступность ПТК КБК рассчитывается по следующей формуле:



где AST – общее время за учитываемый Этап за вычетом времени согласованных перерывов и исключений в работе ПТК КБК, указанных в п.п. 3.3 Соглашения;

DT – сумма времени неработоспособности ПТК КБК в учитываемом Этапе.

Перерывы в работе ПТК КБК, вызванные любой из перечисленных в п.п. 3.3 Соглашения причин, а также время нахождения запроса в статусе «Поддержка вендора» (п.п. 3.3 Соглашения), не классифицируются и не должны классифицироваться как недоступность или неисправность. В данном случае ответственность к Исполнителю не применяется.

Таблица 1. Гарантированная доступность и время восстановления работоспособности

| Наименование | Гарантированная доступность за отчетный период |
| --- | --- |
| Доступность ПТК КБК | 97% |

2. Общая информация

Заявки пользователей на Услуги, поступающие в СТПП Исполнителя:

* регистрируются в СУТП Исполнителя;
* классифицируются по типу Обращений (Таблица 3 Соглашения);
* отслеживаются по изменению статуса исполнения Обращений.

3. Распределение ответственности за исполнение функции СТПП Исполнителя

Распределение ответственности за исполнения функций между СТПП Исполнителя и СТПП Заказчика приведено в Таблице 2 Соглашения.

Таблица 2. Распределение Ответственности за выполнение функций

| № п.п. | Функции в рамках оказания Услуг | Заказчик | Исполнитель |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Предоставление доступа к порталу самообслуживания СУТП сотрудникам Заказчика |  | ˅ |
| 2. | Прием Обращений |  | ˅ |
| 3. | Регистрация Обращений |  | ˅ |
| 4. | Классификация Обращений |  | ˅ |
| 5. | Отражение информации по статусу Обращений в СУТП |  | ˅ |
| 6. | Решение Обращений |  | ˅ |
| 7. | Предоставление ЗИП |  | ˅ |
| 8. | Предоставление информации необходимой для решений обращений | ˅ |  |

3.1. Доступность функций СУТП Исполнителя

Прием Обращений в СУТП Исполнителя осуществляется 24/7 (24 часа, 7 дней в неделю), за исключением времени проведения технических и регламентных работ.

3.2. Доступность функций СТПП Исполнителя

Исполнитель гарантирует соблюдение режимов доступности функций СТПП Исполнителя, определенных в Таблице 3 Соглашения в течение всего срока действия Договора.

3.3. Классификация Обращений, максимальные сроки решения и исключения

При регистрации Обращений Инициатора в СУТП, Обращение Инициатора привязывается к адресу ПТК КБК и типу Обращения, по которым определяется максимальный срок решения в зависимости от приоритета. В рамках решения Обращения Исполнитель вправе по согласованию с Заказчиком изменить тип Обращения, при этом срок решения Обращения определяется в соответствии с последним присвоенным типом Обращения согласно Таблице 3 Соглашения.

Таблица 3. Предельные сроки решения Заявок, в зависимости от приоритета

| Тип Обращений | | Режим исполнения | Время реакции | Время исполнения Заявок |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Тип | Описание |  |  |  |
| Инцидент | Неисправность в работе ПТК КБК и ППО КБК, иное событие, повлекшее ухудшение качества или полное/частичное прекращение предоставляемого МФЦ сервиса.  Примеры Инцидентов:   * Недоступность сервиса; * Отказ аппаратных средств. | 12\*6 | 30 минут | 24 рабочих часа |
| Запрос на обслуживание | Зафиксированная потребность Заказчика в обслуживании в рамках предоставляемых услуг, не связанное со сбоем или отказом в работоспособности ПТК КБК и ППО КБК. | 12\*6 | 2 часа | 48 рабочих часов |
| Запрос на изменение | Любая потребность в изменении, добавлении, удалении компонентов ПТК КБК и ППО КБК. | 8\*5 | 2 часа | По согласованию |
| Запрос на предоставление информации | Запрос на предоставление дополнительной информации, включая сервисные отчеты. | 12\*6 | 2 часа | 48 рабочих часов |

В таблице 3 используются следующие сокращения и термины:

* 12\*6 – 12 часов в рабочее время МФЦ, 6 дней в неделю;
* рабочий час – 1 час в интервале рабочего времени МФЦ по местному времени в рабочий день в соответствии с законодательством Российской Федерации.
* время реакции – период времени от момента, в течение которого Исполнитель получил Обращение или обнаружил Инцидент или получил информацию о его возникновении, до назначения специалиста, ответственного за выполнение работ по ее решению.
* Типы Обращений «Запрос на обслуживание», «Запрос на изменение», Запрос на предоставление информации не учитываются при расчете Доступности ПТК КБК, т.к. не влияют на работоспособность ПТК КБК.

В процессе выполнения Обращения его Тип может меняться в случае обоснования Исполнителем. Для выполнения Обращения Исполнитель вправе запрашивать у Заказчика и пользователей необходимую дополнительную информацию. В случае запроса дополнительной информации, время, указанное в таблице 12, исчисляется с момента получения Исполнителем всей необходимой для выполнения запроса информации. Если в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента запроса Исполнителя ему не предоставлена дополнительная информация, проведение работ по данному запросу прекращается, Обращение по данному запросу закрывается с обязательным уведомлением Заказчика.

После проведения диагностики ПТК КБК и принятия решения о замене ЗИП время исполнения запроса приостанавливается на время логистики ЗИП со склада Исполнителя до Площадки Заказчика.

Время исполнения запроса не включает время ожидания по причинам, не зависящим от Исполнителя, в том числе в следующих случаях:

* ожидание завершения работ, не зависящих от Исполнителя (внешние условия);
* исполнение заявки в назначенный срок невозможно по объективным причинам (например, требуется проведение работ, связанных с обработкой, перемещением, копированием большого объема данных, либо использованием низкоскоростных каналов связи на территории МФЦ);
* отключение электричества, неработоспособность каналов связи, форс-мажор и прочие внешние обстоятельства, не зависящие от Исполнителя и влияющие на время исполнения запроса, либо для устранения Инцидента требуется участие третьего лица;
* ожидание доступа к объекту обслуживания;
* ожидание согласования Заказчика;
* исполнение запроса невозможно без получения согласования Заказчиком действий Исполнителя;
* отложено по инициативе Заказчика;
* отложено по согласованию с Заказчиком;
* в процессе исполнения Заявки Заказчик обратился с просьбой о приостановке выполнения работ до конкретной даты;
* согласованные перерывы (плановые перерывы в работоспособности) и исключения в работе ПТК КБК и ППО КБК.

В случаях, когда исполнение Обращения (восстановление работоспособности) не представляется возможным без привлечения производителей Оборудования или Программного обеспечения (решение заявок в центрах технической поддержки производителей, организация замены неисправного оборудования, получение обновлений программного обеспечения и т.п.), включая производителя Прикладного программного обеспечения, Исполнитель уведомляет Заказчика о данном факте, и согласовывает с Заказчиком перевод Обращения в статус «Поддержка вендора». При отказе Заказчика согласовать перевод данной Заявки Исполнитель организовывает независимую экспертизу на предмет невозможности исполнения обращения без привлечения производителя Оборудования, по результатам которой может быть принято совместное решение о необходимости и условиях привлечения к исполнению Обращения производителя оборудования или программного обеспечения. На период нахождения запроса в статусе «Поддержка вендора» Время исполнения запроса приостанавливается до момента решения запроса вендором.

Стороны соглашаются квалифицировать перерывы в работе ПТК КБК и ППО КБК как работу в штатном режиме и не включать их при расчете показателей Услуги, если такие перерывы явились следствием:

* изменений Заказчиком и/или представителем Заказчика настроек, прямо или косвенно влияющих на компоненты ПТК КБК или ППО КБК, находящиеся в зоне ответственности Исполнителя, производимые без уведомления Исполнителя;
* нарушения по вине Заказчика и/или представителей Заказчика электропитания ПТК КБК, условий эксплуатации (температуры окружающей среды, влажности и противопожарной безопасности, в части обеспечения условий, необходимых для работы ПТК КБК и ППО КБК);
* частичное разрушение, пожар или затопление помещения Площадки в результате воздействия внешних сил, на которые Исполнитель не имеет возможности воздействовать;
* неработоспособность каналов связи со СМЭВ и соответствующего оборудования, включая СКЗИ;
* отсутствие актуальной электронно-цифровой подписи на ESmart Token (ГОСТ), зарегистрированной в СМЭВ для информационной системы КБК;
* недоступность МРЦОД и других объектов ведомственного сегмента Минкомсвязи России системы «МИР»;
* неработоспособность АИС МФЦ;
* обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор) - в соответствии с условиями Договора;
* обстоятельств, возникших вне зоны ответственности Исполнителя.

Предельный срок решения Обращения определяется согласно количеству часов, указанных в Таблице 3 Соглашения в режиме 12х6 с 08.00-20.00.

4. Форма Обращений в СТПП Исполнителя

Перед обращением в СТПП Исполнителя Заказчик проводит первичную проверку работоспособности ПТК КБК:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование | Отметка о прохождении | | Примечание |
| Да | Нет |
| 1. | Проверка стабильной работы электросети | □ | □ |  |
| 2. | Проверка работоспособности сети передачи данных | □ | □ |  |
| 3. | Проверка отсутствия уведомлений от СМЭВ о недоступности сервисов | □ | □ |  |
| 4. | Проверка отсутствия уведомлений о недоступности сервисов АИС МФЦ или ПМПЗ | □ | □ |  |
| 5. | Визуальная проверка на наличия механических повреждений оборудования | □ | □ |  |

При Обращении в СТПП Исполнителя Инициатор предоставляет информацию в соответствии с п. 4.1.3.:

В процессе решения Обращения в СУТП фиксируется следующая информация:

* дата и время регистрации Обращения;
* дата и время решения Обращения;
* тип Обращения;
* причина, описание проблемы, комментарии Инициатора Обращения;
* Заводской номер ПТК КБК;
* Адрес Площадки;
* текущий статус обработки Обращения;
* ФИО Инициатора Обращения;
* контактные данные Инициатора Обращения;
* описание шагов, по ходу решения Обращения;
* Фото или видео возникшей ошибки.

Для уточнения информации у Инициатора, необходимой для обработки заявки, сотрудник СТПП Исполнителя может перевести данное Обращение в статус «Остановка SLA» и вернуть его в работу после получения необходимых сведений.

5. Ограничения на прием Обращений

Обращение пользователя может быть отклонено по следующим формальным основаниям:

* в случае поступления повторного Обращения, по которому уже ведутся работы.
* в случае если Обращение не является предметом договора и настоящего технического задания.

Приложение А

к Соглашению об уровне обслуживания

ФОРМА

Журнал Обращений

(по Договору от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на оказание услуг технической поддержки и сопровождения эксплуатации программно-технического комплекса «Криптобиокабина» и прикладного программного обеспечения для оформления паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг за Этап № \_\_\_\_)

| № п/п | Номер Обращения | Инициатор | Наименование МФЦ / Адрес | Краткое содержание Обращения | ЗН | Дата поступления Обращения | Дата решения Обращения | Тип Обращения | Общее время решения обращения | Кол-во часов нарушений решения Обращения | Примечание |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| От Заказчика  должность, подпись, ФИО | От Исполнителя  должность, подпись, ФИО |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20…….г. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20……г. |

|  |
| --- |
| Приложение № 5  к Техническим требованиям  к Договору №\_\_\_\_\_\_ от \_\_. \_\_\_\_\_20\_\_\_\_ г. |

ФОРМА:

Отчет о проведенной проверке работоспособности ПТК КБК

по Договору от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г. №\_\_\_\_\_\_\_\_

Экз. № \_\_\_\_

Проведена проверка комплектности и работоспособности ПТК КБК в соответствии с требованиями договора/Договора \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в соответствии с утвержденной «Методикой проверки работоспособности ПТК КБК».

Место проведения проверки: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Испытания проводили:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Фамилия И.О. | Должность | Подпись |
| От Исполнителя (в случае участия при проведении проверки) |  |  |  |
| От Заказчика |  |  |  |

Результат проверки работоспособности ПТК КБК согласно Методике (Приложение № 6.1)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование испытания | Отметка о прохождении | | Примечание |
| Да | Нет |
|  | Проверка комплектности ПТК КБК | □ | □ |  |
|  | Проверка инсталляции на компьютер ПТК КБК программы для ЭВМ «Программа типового прикладного обеспечения ПТК «Криптобиокабина» для применения в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг. Версия 1.0.0» | □ | □ |  |
|  | Проверка функционирования элементов ПТК КБК | □ | □ |  |
|  | Проверка настройки средств криптографической защиты информации «КриптоВС X» (Инсталляция корневых сертификатов и актуальных списков отозванных сертификатов, настройка администратора СКЗИ на ключевом носителе ESMART TOKEN ГОСТ) | □ | □ |  |
|  | Проверка комплексной наладки ПТК КБК | □ | □ |  |
|  | Проверка правильности работы АРМ администратора (оператора) с программным обеспечением АИС МФЦ (программой для ЭВМ «Программный модуль приема заявлений на оформление заграничных паспортов нового поколения вне стационарных объектов Государственной системы изготовления, оформления и контроля паспортно-визовых документов нового поколения. Версия 1.0.0») | □ | □ |  |
|  | Тестирование подключения ПТК КБК и АРМ администратора (оператора) к СМЭВ. | □ | □ |  |
|  |  |  |  |  |

Серийные номера оборудования, входящего в состав ПТК КБК

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование оборудования | Серийный номер |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Настоящим подтверждается работоспособность ПТК КБК и его готовность к использованию по назначению по состоянию на «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

(в случае участия при проведении проверки)

|  |  |
| --- | --- |
| От ЗАКАЗЧИКА:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  М.П. | От ИСПОЛНИТЕЛЯ:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  М.П. |

Приложение № 5.1

к Техническим требованиям

Методика проверки работоспособности ПТК КБК

1. Проверка комплектности ПТК КБК

Проверка комплектности проводится методом визуального осмотра. В ходе проверки комплектности проводится наличие следующих компонентов КБК:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Компонент КБК | Кол-во | Примечания |
|  | Конструктив ПТК КБК | 1 | Проверяется отсутствие явных механических повреждений, приводящих к нарушению функционирования КБК |
|  | Система бестеневого освещения | 2 (фронтальная и тыловая) | Проверяется включением системы освещения, однородностью осветительной панели. |
|  | Устройство фотографирования | 2 | Проверяется целостность объектива на предмет сколов и трещин. |
|  | Сканер папиллярных узоров пальцев | 1 | Проверяется целостность на предмет сколов и трещин механических повреждений |
|  | Сканер документов формата А4 спектральный | 1 | Проверяется целостность поверхности стекла на предмет сколов и трещин царапин. |
|  | Сканер MRZ-строки и RFID | 1 | Проверяется целостность поверхности стекла на предмет сколов и трещин |
|  | Устройство фиксации процедуры снятия отпечатков пальцев Заявителя | 1 | Проверяется целостность объектива на предмет сколов и трещин. |
|  | Сканер штрих-кода | 1 | Проверяется целостность поверхности стекла на предмет сколов и трещин |
|  | Внешний экран не менее 19” с тачскрин | 1 | Проверяется целостность поверхности экрана стекла на предмет сколов и трещин «выгоренных» пикселей экрана |
|  | Внутренний сенсорный экран не менее 17” с тачскрин | 1 | Проверяется целостность поверхности экрана стекла на предмет сколов и трещин «выгоренных» пикселей экрана |
|  | Встроенная акустическая система для информационного оповещения Заявителя, находящегося в ПТК КБК | 2 | Проверяется целостность мембран на предмет механических повреждений |
|  | Персональный компьютер (АРМ)/Компьютерный блок | 1 | Проверяется целостность на предмет сколов механических повреждений |
|  | Источник бесперебойного питания | 1 | Проверяется целостность на предмет сколов механических повреждений |
|  | Ключевой носитель | 1 | Проверяется целостность на предмет механических повреждений |
|  | Средства межсетевого экранирования и обнаружения вторжений | 1 | Проверяется целостность на предмет сколов механических повреждений |
|  | Средство криптографической защиты информации | 1 | Проверяется целостность на предмет сколов механических повреждений |

Общая подготовка перед проверкой функционирования элементов ПТК КБК

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Шаг методики | | Элемент шага методики | Результат |
| № | Наименование |
| 1 | Распечатать тестовый штрих-код | Распечатать тестовый штрих-код из Приложения 8.1. Штрих-код для регистрации биометрических данных в ПТК КБК | Лист с распечатанным штрих-кодом |
| 2 | Перевести КБК в демо-режим | - На внешнем мониторе открыть командную строку, используя комбинацию клавиш Ctrl+Alt+T;  - запустить файловый менеджер Midnight Commander, выполнив команду sudo mc;  - перейти в директорию /opt/biocabin-ui/;  - открыть на редактирование файл BioCabin.conf, нажав F4;  - в раздел General добавить строку demo=true;  - cохранить изменения в конфигурационном файле, нажав клавишу F2;  - переключится на окно с клиентским приложением Alt+Tab;  - перезапустить окно с клиентским приложением, используя комбинацию клавиш Alt+F4. | ПТК КБК работает в демо-режиме |

2. Проверка инсталляции на компьютер ПТК КБК программы для ЭВМ «Программа типового прикладного обеспечения ПТК «Криптобиокабина» для применения в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг. Версия 1.0.0»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Шаг методики | | Элемент шага методики | Результат |
| № | Наименование |
| 2.1 | Проверка установки ППО на персональном компьютере ПТК КБК | - Открыть отсек ПТК КБК;  - нажать кнопку Вкл. на ПК;  - подключить клавиатуру к ПК PS/2;  - на ПК открыть веб браузер комбинацией клавиш Ctrl+Alt+K;  - ввести адрес http://localhost:8081/#/dashboard;  - откроется страница панели администрирования КБК;  - в правой нижней части окна будет отображена версия ППО | ППО версии 1.0.0 установлена |

2.2. Проверка работоспособности устройств ПТК КБК.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Шаг методики | | Элемент шага методики | Результат |
| № | Наименование |
| 2.2.1 | Сканирование штрих-кода | - Зайти внутрь ПТК КБК;  - Активировать внутренний монитор касанием пальца. | Последует голосовое уведомление «Отсканируйте штрих-код. И Поднесите лист со штрих-кодом под сканер» и указание на мониторе |
| Взять распечатанный лист с тестовым штрих-кодом и поднести его под сканер, который находится под внутренним монитором | Звуковой сигнал и переход на этап фотографирования |
| 2.2.2 | Фотографирование | - Следовать голосовому уведомлению «Сфотографируйтесь. Вы можете сделать три фотографии и выбрать понравившуюся. Голову держите прямо. Сохраняйте нейтральное выражение лица», и указанию на мониторе;  - Нажать рукой на экран;  - Последует голосовое уведомление «Смотрите в объектив. Не двигайтесь»;  - Занять крайнее положение с упором в спинку кресла, сесть прямо и смотреть в объектив камеры;  -подождать 5 секунд. | 1. Результат 1. Отличное фото. Следует голосовое уведомление «Снимок сделан. Нажмите продолжить. Фотография будет напечатана на странице заграничного паспорта. Если вам не понравился снимок, нажмите повторить». Это значит, что фотография соответствует всем требованиям и можно продолжать процедуру ввода биометрии (этап Сканирование отпечатков пальцев)  2. Результат 2.  Фото не прошло проверку. Если фотография сделана некорректно, например, вы не посмотрели в камеру, будет голосовое уведомление «Фотография не прошла проверку качества системы. Нажмите повторить» и указание на мониторе |
| Повторить фотографирование в случаях, если фотография не понравилась или Фото не прошло проверку:  -Нажать «Повторить»  -Следовать голосовому уведомлению «Сфотографируйтесь. Вы можете сделать три фотографии и выбрать понравившуюся. Голову держите прямо. Сохраняйте нейтральное выражение лица», и указанию на мониторе;  -Нажать рукой на экран;  - Последует голосовое уведомление «Смотрите в объектив. Не двигайтесь»;  - Занять крайнее положение с упором в спинку кресла, сесть прямо и смотреть в объектив камеры;  -подождать 5 секунд.  - По голосовому уведомлению «Снимок сделан. Выберите одну из полученных фотографий» выбрать на мониторе понравившуюся фотографию;  - Нажать «Продолжить» | Переход на Этап Сканирование отпечатков пальцев |
| 2.2.3 | Сканирование отпечатков пальцев | - Следовать голосовому уведомлению «Отсканируйте отпечатки пальцев. Приложите левый указательный палец к сканеру» и указанию на мониторе;  - *По умолчанию система будет запрашивать сканирование левого указательного пальца. Но если вдруг не получается, можно будет приложить другой палец нажав на экране «Не могу приложить этот палец»;* | Система зафиксирует отпечаток пальца и будет голосовое уведомление «Уберите палец» |
| - Следовать голосовому уведомлению «Ещё раз приложите левый указательный палец к сканеру» | Если отпечаток пальца зафиксирован, последует голосовое уведомление «Отпечаток получен». |
| Следовать голосовому уведомлению «Отсканируйте отпечатки пальцев. Приложите правый указательный палец к сканеру» и указанию на мониторе;  - *По умолчанию система будет запрашивать сканирование правого указательного пальца. Но если вдруг не получается, можно будет приложить другой палец нажав на экране «Не могу приложить этот палец»;* | Система зафиксирует отпечаток пальца и будет голосовое уведомление «Уберите палец» |
| Следовать голосовому уведомлению «Ещё раз приложите правый указательный палец к сканеру» | Система зафиксирует отпечаток пальца и будет голосовое уведомление  «Получение отпечатков завершено. Нажмите продолжить». Переход на этап Сканирование паспорта. |
| 2.2.4 | Сканирование паспорта | Следовать голосовому уведомлению «Отсканируйте документ, удостоверяющий личность заявителя. Выберите документ, который будете сканировать».  - Выбрать документ, нажав пальцем на область экрана Паспорт РФ;  - Следовать голосовому уведомлению «Поместите документ на сканер разворотом с фотографии вниз и нажмите Отсканировать.».  - Положить паспорт в отсек сканера, который находится прямо над монитором.  - Закрыть крышку отсека сканера;  - Нажать «Отсканировать» | Голосовое уведомление «Выполняется сканирование документа» |
| - Следовать голосовому уведомлению «Проверьте изображение отсканированного документа. Изображение должно быть читаемо и располагается вертикально на экране. Нажмите продолжить»  - Нажать «Продолжить»  - Следовать Голосовому уведомлению «Сканирование документа завершено. Уберите документ из сканера. Нажмите продолжить». | Сканирование завершено |
| 2.2.5 | Завершение сбора биометрических данных | Следует голосовое уведомление «Получение биометрических данных успешно завершено. Спасибо» и отображение на мониторе. | |

3. Проверка настройки средств криптографической защиты информации «КриптоВС X» (Инсталляция корневых сертификатов и актуальных списков отозванных сертификатов, настройка администратора СКЗИ на ключевом носителе ESMART TOKEN ГОСТ)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Шаг методики | | Элемент шага методики | Результат |
| № | Наименование |
| 3.1 | Проверка наличия сертификатов и актуальных списков отозванных сертификатов КриптоВС Х | - На ПК открыть веб браузер комбинацией клавиш Ctrl+Alt+K;  - Ввести сетевой адрес устройства КриптоВС X – 10.250.250.1  - Ввести ПИН код от ESMART TOKEN ГОСТ  - Выбираем корневые сертификаты или списки отзыва в левой панели браузера | Сертификаты установлены в КриптоВС Х |
| 3.2 | Проверка настройки администратора СКЗИ на ключевом носителе не ниже KC3 (ESMART TOKEN ГОСТ) | - На ПК открыть веб браузер комбинацией клавиш Ctrl+Alt+K;  - Ввести сетевой адрес устройства КриптоВС X – 10.250.250.1  - Ввести ПИН код от ESMART TOKEN ГОСТ  - Выбираем Ключевой носитель в левой панели браузера | Неизвлекаемый ключ установлен в ESMART TOKEN ГОСТ |

4. Проверка правильности работы АРМ администратора (оператора) с программным обеспечением АИС МФЦ (программой для ЭВМ «Программный модуль приема заявлений на оформление заграничных паспортов нового поколения вне стационарных объектов Государственной системы изготовления, оформления и контроля паспортно-визовых документов нового поколения. Версия 1.0.0»)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Шаг методики | | Элемент шага методики | Результат |
| № | Наименование |
| 4.1 | Проверка наличия ЭЦП на ключевом носителе | -На АРМ Администратора (оператора) открыть программу КриптоПРО CSP;  - Открыть вкладку Сервис  - Нажать кнопку «Просмотреть сертификаты в контейнере»  - Нажать кнопку «Обзор» | Список сертификатов в реестре. Будет отображён список ключевых контейнеров. Закрытый ключ отобразится в реестре. |
| 4.2 | Проверка корректной работы модуля ПМПЗ | - Запустить сервис объектного хранилища storageFS по адресу:  *pm-pz\apache-tomcat-storageFS\bin\startup.bat*  - Запустить сервис для взаимодействия с СКЗИ:  *pm-pz\balancer\run.bat*  - Запустить компонент сопряжения со СМЭВ:  *pm-pz \apache-tomcat-smev3\bin\startup.bat*  Запустить ПМ-ПЗ:  *pm-pz\run.bat*  - Открыть web браузер (google chrome);  - Ввести адрес *http://localhost:12135*  - Ввести логин/пароль (admi/admin) | ПМПЗ установлен корректно |

5. Тестирование подключения ПТК КБК и АРМ администратора (оператора) к СМЭВ.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Шаг методики | | Элемент шага методики | Результат |
| № | Наименование |
| 5.1 | Проверка подключения АРМ Администратора (оператора) к СМЭВ | - На АРМ Администратора (оператора) открыть командную строку, комбинацией клавиш WIN+R;  - в появившемся окне ввести команду cmd, нажать OK  - ввести команду <traccert х.х.х.х>, где х.х.х.х адрес СМЭВ | В случае физического доступа к СМЭВ, в окне будет отображена трассировка маршрута эхо-сообщения до адреса СМЭВ. |
| 5.2 | Проверка подключения КБК к СМЭВ | - На внешнем мониторе открыть командную строку, используя комбинацию клавиш Ctrl+Alt+T;  - ввести команду <curl http://х.х.х.х:yyyy/smev?wsdl>, где х.х.х.х - адрес СМЭВ, yyyy – порт СМЭВ  - ввести команду <sudo telnet х.х.х.х 21>, где х.х.х.х - адрес СМЭВ | В случае физического доступа к СМЭВ, в окне будет отображено содержимое страницы СМЭВ в формате HTML.  Время в системе отображено верное.  ПАК Dionis-NX настроен правильно. |

|  |
| --- |
| Приложение № 6  к Техническим требованиям |

ФОРМА

Акт

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г.

сдачи-приемки Услуг, выполненных в Этапе №1

по договору от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г. №\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуем\_\_\_\_ в дальнейшем Заказчик, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем Исполнитель, в лице\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, в дальнейшем именуемые в дальнейшем «Стороны», составили настоящий Акт о нижеследующем:

1. В соответствии с условиями договора от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далее – Договор) Исполнителем оказаны услуги, а Заказчиком приняты услуги технической поддержки и сопровождения эксплуатации программно-технического комплекса «Криптобиокабина» и прикладного программного обеспечения для оформления паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

2. Исполнитель оказал услуги по Этапу №1 объеме:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование услуги | Ед.изм. | Количество | Единовременная стоимость,  без НДС (руб.) | Единовременная стоимость, в т.ч. НДС 20%, (в руб.) |
| Услуга технической поддержки и сопровождения эксплуатации ППО КБК, включает в себя:  - анализ выявленных ошибок в ППО;  - воспроизведение ошибок на инфраструктуре/тестовом стенде производителя оборудования (ПТК КБК);  - осуществлена разработка накопительных обновлений, устраняющих проанализированные ошибки в ППО ПТК КБК;  - произведено тестирование накопительных обновлений на стенде / инфраструктуре производителя оборудования на работоспособность и отсутствие ошибок; | Поддержка  одного ПТК КБК |  |  |  |

3. Все услуги по технической поддержке и сопровождению эксплуатации ПТК КБК, а также технической поддержки и сопровождения эксплуатации ППО КБК, указанные в настоящем акте, за Этап №1 выполнены с надлежащим (не надлежащим) качеством.

Вариант 1.

Исполнителю начислена неустойка:

- назначен штраф в соответствии с п.\_\_ Договора в сумме\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_руб.

Вариант 2.

Неустойка Исполнителю не начисляется.

Сумма, подлежащая уплате Исполнителю, за услуги, принятые по настоящему акту (с учетом удержания штрафа) - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_руб.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| От ЗАКАЗЧИКА:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  М.П. |  | От ИСПОЛНИТЕЛЯ:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  М.П. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| От ЗАКАЗЧИКА:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  М.П. |  | От ИСПОЛНИТЕЛЯ:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  М.П. |

С формой Акта согласны:

|  |
| --- |
| Приложение № 7  к Техническим требованиям |

ФОРМА

Акт

об оказании Услуг №\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г.

за Отчетный период (Этап №\_) с \_\_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_.20\_\_\_\_\_\_г. по \_\_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_.20\_\_\_\_\_\_г.

по договору от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г. №\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуем\_\_\_\_ в дальнейшем Заказчик, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем Исполнитель, в лице\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, в дальнейшем именуемые в дальнейшем «Стороны», составили настоящий Акт о нижеследующем:

1. В соответствии с условиями договора от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далее – Договор) Исполнителем оказаны услуги, а Заказчиком приняты услуги технической поддержки и сопровождения эксплуатации программно-технического комплекса «Криптобиокабина» и прикладного программного обеспечения для оформления паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

2. Исполнитель за Отчетный период (Этап №\_\_) с «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_ г. по «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_ г. оказал услуги:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование услуги | Ед.изм. | Количество | Цена  за ед., в т.ч. НДС 20%, (руб.) | Сумма, в т.ч. НДС 20%, (в руб.) |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

3. Все услуги по технической поддержке и сопровождению эксплуатации ПТК КБК, а также технической поддержки и сопровождения эксплуатации ППО КБК, указанные в настоящем акте, за Отчетный период (Этап №\_\_) с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_ г. по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_ г. выполнены с надлежащим (не надлежащим) качеством.

Доступность ПТК КБК в Отчетном периоде (Этапе №\_\_) составляет \_\_\_\_%.

Вариант 1.

Исполнителю начислена неустойка:

- назначен штраф в соответствии с п.\_\_ Договора в сумме\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_руб.

Вариант 2.

Неустойка Исполнителю не начисляется.

Сумма, подлежащая уплате Исполнителю, за услуги, принятые по настоящему акту (с учетом удержания штрафа) - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_руб.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| От ЗАКАЗЧИКА:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  М.П. |  | От ИСПОЛНИТЕЛЯ:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  М.П. |

С формой Акта согласны:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| От ЗАКАЗЧИКА:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  М.П. |  | От ИСПОЛНИТЕЛЯ:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  М.П. |