**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 / Запрос** | 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 / Запроса** | 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 / Запроса** | 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 КБКАдрес: 142407, Московская область, г. Ногинск, ул. 3 Интернационала, д.80 |
| **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 Договором на поставку программно-технического комплекса «Криптобиокабина», а также оказание услуг по монтажу, пуско-наладке, приемочным испытаниям программно-технического комплекса «Криптобиокабина» и инструктажу сотрудников от 03.08.2020 г №ЗК-0308/20 |
| **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. | Средства бюджета Московской области на 2021 год: 67,9%  | Программа «Цифровое муниципальное образование» на 2020-2024 годы.* 1. Подпрограмма «Снижение административных барьеров, повышение качества и доступности представления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, а также услуг почтовой связи на 2020-2024 годы.

Утверждена постановлением администрации Богородского городского округа от 12.12.2019 №4069 (в редакции постановления от 13.03.2020 №775, от 07.04.2020 №1094, от 23.06.2020 №1570, от 09.07.2020 №1790, от 24.08.2020 №2190, от 17.12.2020 №3584, от 01.03.2021 №515, от 16.04.2021 №1079, от 26.05.2021 №1550) | КБК:922-0000-0000000000 244КОСГУ: 225 |
| 2. | Средства бюджета Богородского городского округа на 2021 год: 32,1%  | Программа «Цифровое муниципальное образование» на 2020-2024 годы.* 1. Подпрограмма «Снижение административных барьеров, повышение качества и доступности представления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, а также услуг почтовой связи на 2020-2024 годы.

Утверждена постановлением администрации Богородского городского округа от 12.12.2019 №4069 (в редакции постановления от 13.03.2020 №775, от 07.04.2020 №1094, от 23.06.2020 №1570, от 09.07.2020 №1790, от 24.08.2020 №2190, от 17.12.2020 №3584, от 01.03.2021 №515, от 16.04.2021 №1079, от 26.05.2021 №1550) | КБК:922-0000-0000000000 244КОСГУ: 225 |

1.3. Муниципальный заказчик и Исполнитель

Муниципальный заказчик (далее - Заказчик): Муниципальное автономное учреждение Богородского городского округа Московской области» Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

Место нахождения Заказчика: 142407, Московская область, г. Ногинск, ул. 3 Интернационала, д.80

Почтовый адрес Заказчика: 142407, Московская область, г. Ногинск, ул. 3 Интернационала, д.80

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

**1.5. Основания для осуществления закупки**

Оказание Услуг осуществляется в соответствии с:

Федеральным законом от 18.07.2011 N 223-ФЗ "О закупках товаров, работ, услуг отдельными 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:** |
|  | 02.25.03.01.06.01 | - | 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)**:** |
|  | 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 EOS4000D или аналог | 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 технической поддержки и сопровождения ПТК КБК и ППО КБК, переданным на поддержку в рамках исполнения Договора:

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

Услуги технической поддержки и сопровождения ПТК КБК и ППО КБК, включают в себя:

* процедуру регистрации и исполнения Запросов, приоритезация исполнения Запросов, контроль исполнения Запросов;
* информационные услуги и консультации, в том числе, поддержку по телефону, консультации по электронной почте, предоставление обновлений системного ПО с учётом лицензионных соглашений, консультирование по вопросам обновления ПО или проведение работ по обновлению ПО;
* конфигурирование оборудования (кроме СКЗИ) и системного ПО ПТК КБК, включая ППО КБК;
* проведение технического обслуживания, а именно:
* регламентное ТО (ТО-3 в соответствии с Руководством по эксплуатации УВИР.466369.018 РЭ);
* обновление ПО ПТК КБК, включая ППО КБК;
* устранение неисправностей в работе оборудования и системного ПО ПТК КБК и ППО КБК;
* дистанционное обеспечение процесса выпуска сертификатов электронной подписи для ПТК КБК на ГУЦ ГС ПВДНП;
* дистанционное обеспечение процесса выпуска CV-сертификатов инфраструктуры расширенного контроля доступа для ПТК КБК на РПЦ ГС ПВДНП;
* дистанционный анализ и решение инцидентов информационного обмена;
* замену неисправного оборудования ПТК 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.

Категории Запросов и описание, приведён в Таблице 2.

Таблица 2. Категории Запросов

| **Категория Запроса** | **Описание** |
| --- | --- |
| Инцидент в работе ПТК КБК | - Неисправность в работе ПТК КБК и ППО КБК полностью препятствующая оказанию МФЦ сервиса по оформлению и выдаче паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащих электронный носитель, с использованием ПТК КБК. - Замена электронной подписи, используемой в СКЗИ ПТК КБК, и выпуск сертификатов электронной подписи и CV-сертификатов относится к запросу на обслуживание |
| Инцидент информационного обмена | -Не изменился статус заявления или один из участников информационного обмена (ПТК КБК, АИС МФЦ, ОТУ МВД, МРЦОД) не получил сообщения или уведомления, необходимые для оказания МФЦ сервиса по оформлению и выдаче паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащих электронный носитель, с использованием КБК |
| Запрос на обслуживание | -Запрос на проведение ТО;- запрос на регистрацию открытого ключа электронной подписи;- запрос на выпуск сертификата электронной подписи для ПТК КБК на ГУЦ ГС ПВДНП;- запрос на выпуск сертификатов CV-сертификатов инфраструктуры расширенного контроля доступа для ПТК КБК на РПЦ ГС ПВДНП;- запрос на устранение проблем или ошибок не оказывающих прямого влияния на оказание МФЦ сервиса по оформлению и выдаче паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащих электронный носитель, с использованием ПТК КБК |
| Запрос на предоставление информации | - Запрос на предоставление информации по использованию ПТК КБК и ППО КБК, включая сервисные отчеты. |

В зависимости от категории Запрос уполномоченного представителя Заказчика должен содержать следующую обязательную информацию:

**Для инцидентов в работе ПТК КБК:**

1. адрес Площадки заказчика;
2. серийный номер ПТК КБК;
3. код МФЦ, код КБК (из соглашения об информационном обмене);
4. Ф.И.О., номер телефона и адрес электронной почты ответственного лица со стороны МФЦ;
5. категория запроса;
6. подробное описание проблемы включая дату и время возникновения инцидента;
7. фото или видеофиксацию инцидента (при наличии);
8. другая информация, необходимая для решения инцидента включая логи с ПТК КБК (auth.log, biocabin-ui.log, catalina.log, catalina.out, cbcadmin.log, dpkg.log, eac-pki-is.log, kern.log, syslog, user.log), дополнительно может быть запрошена у Заказчика.

**Для инцидентов информационного обмена:**

1. адрес Площадки заказчика;
2. серийный номер ПТК КБК;
3. код МФЦ, код КБК (из соглашения об информационном обмене);
4. Ф.И.О., номер телефона и адрес электронной почты ответственного лица со стороны МФЦ;
5. категория запроса;
6. подробное описание проблемы;
7. дата подачи анкеты;
8. регистрационный номер анкеты (например, 6014710022020101300000001);
9. ФИО Заявителя;
10. статус анкеты из ГС ПВДНП;
11. АИС МФЦ получено автоматическое уведомление по анкете от МРЦОД:
12. Прошло 24 часа с момента передачи электронной анкеты из МФЦ в систему
13. "Мир", но контейнер биометрических данных на текущий момент еще не был получен системой "Мир" из ПТК "Криптобиокабина» (да или нет);
14. был ли успешный прием других анкет после текущей (статус у других анкет - "Отправлено в МВД", либо "Принята") (да или нет);
15. заявитель биометрию сдавал в ПТК КБК (да или нет);
16. доступен СМЭВ (да или нет);
17. другая информация, необходимая для решения инцидента, включая логи с ПТК КБК (auth.log, biocabin-ui.log, catalina.log, catalina.out, cbcadmin.log, dpkg.log, eac-pki-is.log, kern.log, syslog, user.log), дополнительно может быть запрошена у Заказчика.

**Для запросов на обслуживание:**

1. адрес Площадки заказчика;
2. серийный номер ПТК КБК;
3. код МФЦ, код КБК (из соглашения об информационном обмене);
4. Ф.И.О., номер телефона и адрес электронной почты ответственного лица со стороны МФЦ;
5. категория запроса;
6. подробное описание сути обращения и желаемого результата;
7. контакты администратора ИБ (при передаче открытого ключа ЭП);
8. название УЦ, который предоставил сертификат (при передаче открытого ключа ЭП);
9. срок действия сертификата ЭП (при передаче открытого ключа ЭП).

**Для запроса на предоставление информации:**

1. адрес Площадки заказчика;
2. серийный номер ПТК КБК;
3. код МФЦ, код КБК (из соглашения об информационном обмене);
4. Ф.И.О., номер телефона и адрес электронной почты ответственного лица со стороны МФЦ;
5. категория запроса;
6. подробное описание сути обращения и желаемого результата.

В случае отсутствия в Запросе обязательной информации в течение 3 дней он будет закрыт без рассмотрения.

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.

В процессе решения Инцидента Исполнителем может быть предоставлено временное решение, позволяющее восстановить сервис по оформлению и выдаче паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащих электронный носитель, с использованием ПТК КБК, при этом категория запроса будет изменена на «Запрос на обслуживание».

Время, необходимое для изготовления сертификатов электронной подписи и CV-сертификатов не входит во время решения Инцидента. Если все необходимые для решения Инцидента действия, включая замену оборудования, выполнены, требуется выпуск сертификатов электронной подписи и CV-сертификатов, Инцидент закрывается как решенный и создается Запрос на обслуживание.

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 5 (пяти) рабочих дней с даты 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 mfcnoginsk@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 5 (пяти) 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. **Разграничение зон ответственности**

Разграничение зон ответственности Исполнителя и Заказчика по компонентам Услуги приведено в Таблице 3.

Таблица 3. Разграничение зон ответственности

| **Компонента Услуги** | **Зона ответственности Исполнителя** | **Зона ответственности МФЦ** |
| --- | --- | --- |
| Использование (эксплуатация) ПТК КБК и ППО КБК | - | +(Температурный режим,электропитание,пожаробезопасность, проведение профилактических работ) |
| Предоставление канала передачи данных (СМЭВ) в том числе предоставление настроек сети для подключения ПТК КБК | - | + |
| Обеспечение работоспособности АИС МФЦ | - | + |
| Оформление электронной подписи, необходимой для обеспечения информационного обмена | - | + |
| Настройка СКЗИ ПТК КБК | Дистанционное консультирование, выпуск сертификатов на ГУЦ и РПЦ ГС ПВДНП | + |
| Обеспечение технической поддержки, сопровождения, эксплуатации КБК | + | - |
|  |  |  |

Профилактические работы, выполняемые Заказчиком с целью обеспечения требуемых производителем условий эксплуатации (Руководство по эксплуатации УВИР.466369.018 РЭ), и периодичность проведения указаны в Таблице 4.

Таблица 4. Профилактические работы и периодичность проведения

|  |  |
| --- | --- |
| **Виды профилактических работ** | **Периодичность** |
| Внешний осмотр заднего фона на предмет отсутствия грязи или рисунков/надписей, которые могут попасть в область фотографирования заявителя | ежедневно |
| Дезинфекция поверхностей кресла, внутреннего монитора и прочих поверхностей, имеющих соприкосновение с заявителями, подручными средствами Заказчика, обеспечивающими чистоту и не повреждающими внешние поверхности | ежедневно |
| Чистка рабочей поверхности приборов:- биометрического сканера отпечатков пальцев;- устройства фотографирования;- сканер документов формата А4;- сканер штрих-кодов. | ежедневно |
| Осмотр и чистка рабочей поверхности осветителей (фронтального и тылового) | ежедневно |
| Проверка отсутствия посторонних предметов в области для сканирования документа сканера MRZ-строки и RFID и удаление их в случае наличия | ежедневно |
| Внешний осмотр на предмет отсутствия механических повреждений, сколов и повреждений корпуса, трещин на дисплее пульта управления и пульта настройки и диагностики | раз в неделю |

**4.3. Требования к устранению инцидентов.**

Устранение инцидентов проводится в целях восстановления штатного функционирования ПТК КБК и ППО КБК в соответствии с поступающими Запросами Заказчика (Приложение 4 к ТТ).

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.

4.3.3. При выполнении Исполнителем всех необходимых действий по разрешению Запроса он закрывается в СУТП Исполнителя. По факту закрытия Запроса ответственному лицу Заказчика, инициировавшему Запрос, по адресу электронной почты направляется уведомление о закрытии Запроса.

В процессе обработки Запроса Исполнитель осуществляет документирование в СУТП всех действий, предпринятых для его выполнения.

Время исполнения Запроса определено в Таблице 3 «Соглашения об уровне обслуживания» (Приложение 4 к ТТ).

Критерии исполнения запросов различных категорий приведены в Таблице 5.

Таблица 5. Критерии исполнения запросов

| **Категория запроса** | **Критерии закрытия запроса** |
| --- | --- |
| Инцидент в работе ПТК КБК | -Устранение неисправностей в работе ПТК КБК и ППО КБК полностью препятствующих оказанию МФЦ сервиса по оформлению и выдаче паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащих электронный носитель, с использованием КБК.-Замена электронной подписи, используемой в СКЗИ ПТК КБК, и выпуск сертификатов электронной подписи и CV-сертификатов относится к запросу на обслуживание  |
| Инцидент информационного обмена | -Предоставлены результаты диагностики инцидента информационного обмена. Даны рекомендации по переотправке сообщений или статусов для участников информационного обмена (ПТК КБК, АИС МФЦ, ОТУ МВД, МРЦОД). |
| Запрос на обслуживание | -Техническое обслуживание выполнено, открытый ключ электронной подписи зарегистрирован, сертификаты изготовлены, проблемы или ошибки решены. |
| Запрос на предоставление информации | -Необходимая информация или отчет предоставлены. |

**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 в соответствии с «Соглашением об уровне обслуживания» (Приложение 4 к 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.

Работы по техническому обслуживанию проводятся не реже 1 (одного) раза в квартал (ежеквартально). График проведения таких работ разрабатывает Исполнитель и предоставляет Заказчику для согласования. Исполнитель обеспечивает уведомление уполномоченного представителя Заказчика о начале и окончании работ по обслуживанию ПТК КБК и ППО КБК. Факт выполнения технического обслуживания вносится в формуляр ПТК КБК в соответствующий раздел.

**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 Договора, и Заказчик вправе отказаться от исполнения Договора 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 (двадцати пяти) 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» (Приложение 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:

- акт о выполнении работ (оказании услуг) (унифицированный формат, приказ ФНС России от 30.11.2015 г. № ММВ-7-10/552@);

- счёт-фактура (СЧФ), унифицированный формат, утвержденный приказом ФНС России;

- счёт на оплату;

- акт об оказании Услуг (Приложение 5 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»(Приложение 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 «Соглашением об уровне обслуживания» (Приложение 4 к ТТ).

**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 «03» августа 2020г., № ЗК-0308/20

**6. Место и сроки оказания Услуг**

6.1. Место оказания Услуг

Услуги оказываются Исполнителем по адресу: 142400, Московская область, г. Ногинск, ул. 3 Интернационала, д.80

6.2. Сроки оказания Услуг

Начало действия Договора: с момента заключения.

Начало оказания Услуг: 19.04.2022

Срок завершения оказания Услуг: 15.12.2022

Услугиоказываются в соответствии с определённой периодичностью, указанной в «Соглашении об уровне обслуживания» (Приложение 4 к ТТ) и «Календарном плане» (Приложение 2 к ТТ).

Приложение 1

к Техническим требованиям

Перечень приложений и форм

| № 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 |
| 5. | Приложение 5 | Форма акта об оказании Услуг |
| 5.1. | Приложение А | Форма отчета об уровне оказания Услуг |
| 5.2. | Приложение Б | Форма журнала Обращений |

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 1Услуга технической поддержки и сопровождения эксплуатации программно-технического комплекса "Криптобиокабина" (ПТК КБК) и прикладного программного обеспечение "Криптобиокабина" (ППО КБК) |  |  19.04.2022 | 15.12.2022  |
| 1.1. | Этап 1.1.Услуга технической поддержки и сопровождения эксплуатации программно-технического комплекса "Криптобиокабина" (ПТК КБК) и прикладного программного обеспечение "Криптобиокабина" (ППО КБК) | Отчетные документы в соответствии с требованиями п. 4.8. ТТ | 19.04.2022 | 30.06.2022 |
| 1.2. | Этап 1.2.Услуга технической поддержки и сопровождения эксплуатации программно-технического комплекса "Криптобиокабина" (ПТК КБК) и прикладного программного обеспечение "Криптобиокабина" (ППО КБК)  | Отчетные документы в соответствии с требованиями п. 4.8. ТТ | 01.07.2022 | 30.09.2022 |
| 1.3. | Этап 1.3.Услуга технической поддержки и сопровождения эксплуатации программно-технического комплекса "Криптобиокабина" (ПТК КБК) и прикладного программного обеспечение "Криптобиокабина" (ППО КБК) | Отчетные документы в соответствии с требованиями п. 4.8. ТТ | 01.10.2022 | 15.12.2022 |

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 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, начиная с даты начала оказания Услуги по учитываемому Этапу.

Доступность ПТК КБК рассчитывается по следующей формуле:

где AST – общее время за учитываемый Этап за вычетом времени согласованных перерывов, исключений в работе ПТК КБК указанных в п.п. 3.3 Соглашения, а также Времени на решение Обращений (Плановая недоступность) указанных в Таблица 3;

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.

2. Общая информация

Запросы пользователей на Услуги, поступающие в СТПП Исполнителя:

* регистрируются в СУТП Исполнителя;
* классифицируются по типу Обращений (Таблица 2 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 Обращений, в зависимости от типа

| **Тип Обращений** | **Режим исполнения** | **Время реакции** | **Время на решение Обращений (Плановая недоступность)** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тип** | **Описание**  |  |  |  |
| Инцидент в работе ПТК КБК | Неисправность в работе ПТК КБК и ППО КБК полностью препятствующая оказанию МФЦ сервиса по оформлению и выдаче паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащих электронный носитель, с использованием КБК.* Замена электронной подписи, используемой в СКЗИ ПТК КБК, и выпуск сертификатов электронной подписи и CV-сертификатов относится к запросу на обслуживание
 | 12\*6 | 30 минут | 24 рабочих часа |
| Инцидент информационного обмена | Не изменился статус заявления или один из участников информационного обмена (ПТК КБК, АИС МФЦ, ОТУ МВД, МРЦОД) не получил сообщения или уведомления, необходимые для оказания МФЦ сервиса по оформлению и выдаче паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащих электронный носитель, с использованием КБК | 8\*5 | 30 минут | 56 рабочих часов |
| Запрос на обслуживание | Запрос на проведение ТО;запрос на регистрацию открытого ключа новой электронной подписи;запрос на выпуск сертификата электронной подписи для ПТК КБК на ГУЦ ГС ПВДНП;запрос на выпуск сертификатов CV-сертификатов инфраструктуры расширенного контроля доступа для ПТК КБК на РПЦ ГС ПВДНП;запрос на устранение проблем или ошибок не оказывающих прямого влияния на оказание МФЦ сервиса по оформлению и выдаче паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащих электронный носитель, с использованием ПТК КБК | 12\*6 | 2 часа | 56 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 2 используются следующие сокращения и термины:

* 12\*6 – 12 часов в рабочее время МФЦ, 6 дней в неделю;
* 8\*5 – 8 часов с 9 до 18 с понедельника по пятницу;
* 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 3, 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 запроса 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 Запроса 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 данного Запроса 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 Запроса, 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 № 5к 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 (далее – Услуги).

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%/Без НДС, руб. | Сумма, в т.ч. НДС 20%/Без НДС, руб. |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

В соответствии с Приложениями к настоящему акту, доступность ПТК КБК в Отчетном периоде (Этапе №\_\_) составляет \_\_\_\_%,

3. Все Услуги, указанные в настоящем акте, за Отчетный период (Этап №\_\_) с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_ г. по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_ г. 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. |

С формой акта согласны:

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

Приложение А

к акту об оказании Услуг

ФОРМА

Отчет об уровне оказания Услуг

(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 № \_\_\_\_)

Оценка качества технического сопровождения (Таблица 1);

Оценка уровня сервиса (Таблица 2);

Журнал Обращений (Приложение Б).

Сумма оплаты фактически оказанных услуг определяется на основании Оценки качества технического сопровождения (Таблица №1), показатель Доступности ПТК КБК за учитываемый Этап расчитывается по следующей формуле:

где AST – общее время за учитываемый Этап за вычетом времени согласованных перерывов, исключений в работе ПТК КБК, а также Времени на решение Обращений (Плановая недоступность) указанных в п.п. 3.3 Приложение №4 к Техническим требованиям

DT – сумма времени неработоспособности ПТК КБК в учитываемом Этапе.

Таблица 1 – Оценка качества технического сопровождения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Оценка качества технического сопровождения** | **Доступность ПТК КБК** | **Размер оплаты/Сумма штрафа** |
| Услуги оказаны надлежащим образом | 100%-90% | 100% |
| Услуги оказаны ненадлежащим образом | 90%-80% | Штраф 1000 руб. (п. 7.3.5 Контрата) |
| Существенное нарушение условий Договора | менее 80% | Штраф 10% от цены Этапа (п. 7.3.4 Контрата) |

Таблица 2 – Оценка уровня сервиса

| **Параметр** | **Значение** |
| --- | --- |
| Отчетный период | № Этапа |
| Доступность ПТК КБК | [0,00%] |
| Итоговая оценка: | [\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_] |

|  |  |
| --- | --- |
| От Заказчикадолжность, подпись, ФИО\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20…….г | От Исполнителядолжность, подпись, ФИО\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20…….г |

Приложение Б

к акту об оказании Услуг

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 | Наименование МФЦ / Адрес | Краткое содержание Обращения | Дата решения Обращения | Дата поступления Обращения | Тип Обращения | Общее время решения Обращения | Время на решение Обращения (Плановая недоступность) | Нарушение(Да\Нет) | Время внеплановой недоступности | Примечание/Исключения |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| От Заказчикадолжность, подпись, ФИО | От Исполнителядолжность, подпись, ФИО |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20…….г. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20……г. |