

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОНТРАКТ № 0410/123
на выполнение работ по эксплуатации
инфраструктуры электронного правительства

(Идентификационный код закупки 22 1 7710474375 770301001 0256 001 0000 246.

Идентификационный код закупки в плане-графике: 22 1 7710474375 770301001 0256 000 0000 246)

г. Москва

«27» декабря 2022 год

Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от имени Российской Федерации, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице заместителя Министра цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации Качанова Олега Юрьевича, действующего на основании доверенности от 12 ноября 2021 г. № 136, с одной стороны, и

Публичное акционерное общество «Ростелеком», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Президента Осеевского Михаила Эдуардовича, действующего на основании Устава, с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», в рамках реализации федерального проекта «Цифровое государственное управление» государственной программы Российской Федерации «Информационное общество», утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2014 г. № 313, на основании распоряжения Правительства Российской Федерации от 15 октября 2009 г. № 1475-р, в соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 93 и части 27 статьи 112 Федерального закона от 5 апреля 2013 г. № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» (далее – Закон о контрактной системе) заключили настоящий государственный контракт (далее - Контракт) о нижеследующем.

1. ПРЕДМЕТ КОНТРАКТА

1.1. Исполнитель обязуется выполнить работы по эксплуатации инфраструктуры электронного правительства (далее - Работы), в соответствии с Контрактом и техническим заданием на выполнение работ по эксплуатации инфраструктуры электронного правительства (Приложение № 1 к Контракту) (далее – Техническое задание), а Заказчик обязуется принять и оплатить надлежащим образом выполненные Работы в соответствии с условиями Контракта и в предусмотренные Контрактом сроки.

1.2. Срок выполнения Работ: с 1 января 2023 года по 30 сентября 2024 года включительно, по заявкам Заказчика.

Работы выполняются в соответствии с отчетными периодами:

- 1 отчетный период – с 1 января 2023 года по 31 марта 2023 года;
- 2 отчетный период – с 1 апреля 2023 года по 30 июня 2023 года;
- 3 отчетный период – с 1 июля 2023 года по 30 сентября 2023 года;
- 4 отчетный период – с 1 октября 2023 года по 31 декабря 2023 года;
- 5 отчетный период – с 1 января 2024 года по 31 марта 2024 года;
- 6 отчетный период – с 1 апреля 2024 года по 30 июня 2024 года;
- 7 отчетный период – с 1 июля 2024 года по 30 сентября 2024 года.

1.3. Место выполнения Работ: по месту нахождения технологических площадок, а также по месту нахождения Исполнителя и по месту нахождения Заказчика.

2. ЦЕНА КОНТРАКТА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

2.1. Максимальное значение цены Контракта составляет 11 089 299 400 (Одиннадцать миллиардов восемьдесят девять миллионов двести девяносто девять тысяч четыреста) рублей 00 копеек, в том числе НДС в размере 20 %, что составляет 1 848 216 566 (Один миллиард восемьсот сорок восемь миллионов двести шестьнадцать тысяч пятьсот шестьдесят шесть) рублей 67 копеек.

Цены единиц Работ указаны в спецификации на выполнение работ по эксплуатации инфраструктуры электронного правительства (Приложение № 3 к Контракту).

Сумма, подлежащая уплате Заказчиком юридическому лицу или физическому лицу, в том числе зарегистрированному в качестве индивидуального предпринимателя, подлежит уменьшению на размер налогов, сборов и иных обязательных платежей в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации, связанных с оплатой Контракта, если в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах такие налоги, сборы и иные обязательные платежи подлежат уплате в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации Заказчиком.

2.2. Стоимость выполняемых Работ включает в себя уплату налогов, сборов, других обязательных платежей и всех расходов Исполнителя, связанных с исполнением Контракта. Стоимость выполняемых Работ может быть изменена в случаях и порядке, предусмотренном Законом о контрактной системе и пунктом 6 статьи 161 Бюджетного кодекса Российской Федерации.

2.3. Расчеты производятся Заказчиком в рублях Российской Федерации. Оплата выполняемых Работ по Контракту осуществляется Заказчиком за счет средств федерального бюджета:

- за счет лимитов бюджетных обязательств 2022 года по КБК 071 04 10 23 1 D6 23600 246 в размере 3 593 567 400 (Три миллиарда пятьсот девяносто три миллиона пятьсот шестьдесят семь тысяч четыреста) рублей 00 копеек;

- за счет лимитов бюджетных обязательств 2023 года по КБК 071 04 10 23 1 D6 23600 246 в размере 1 857 832 000 (Один миллиард восемьсот пятьдесят семь миллионов восемьсот тридцать две тысячи) рублей 00 копеек;

- за счет лимитов бюджетных обязательств 2024 года по КБК 071 04 10 23 1 D6 23600 246 в размере 5 637 900 000 (Пять миллиардов шестьсот тридцать семь миллионов девятьсот тысяч) рублей 00 копеек.

Операции, предусмотренные законодательством Российской Федерации, с целевыми средствами осуществляются на казначейских счетах, открытых в территориальных органах Федерального казначейства для учета денежных средств юридических лиц, не являющихся участниками бюджетного процесса.

Операции по зачислению и списанию целевых средств на казначейских счетах, указанных в абзаце втором настоящего пункта, отражаются в порядке, установленном Федеральным казначейством, на аналитических разделах, открываемых в разрезе каждого государственного контракта на лицевом счете,

предназначенном для учета операций со средствами юридических лиц, не являющихся участниками бюджетного процесса, (далее - лицевой счет для учета операций неучастника бюджетного процесса).

Размер прибыли Исполнителя в рамках исполнения настоящего Контракта не может превышать 10% (Десять процентов) себестоимости фактически принятых Работ по Контракту.

2.4. Заказчик перечисляет на лицевой счет для учета операций неучастника бюджетного процесса Исполнителя аванс в размере 5 544 649 700 (Пять миллиардов пятьсот сорок четыре миллиона шестьсот сорок девять тысяч семьсот) рублей 00 копеек, что составляет 50 % от максимального значения цены Контракта, в том числе НДС в размере 20%, что составляет 924 108 283 (Девятьсот двадцать четыре миллиона сто восемь тысяч двести восемьдесят три) рубля 33 копейки, в том числе по годам:

- в 2022 году в размере 3 593 567 400 (Три миллиарда пятьсот девяносто три миллиона пятьсот шестьдесят семь тысяч четыреста) рублей 00 копеек, в том числе НДС в размере 20%, что составляет 598 927 900 (Пятьсот девяносто восемь миллионов девятьсот двадцать семь тысяч девятьсот) рублей 00 копеек в течение 3 (Трех) дней с даты предоставления Заказчику лицевого счета для учета операций неучастника бюджетного процесса на основании счета выставленного Исполнителем. Счет выставляется Исполнителем в срок до 28 декабря 2022 года;

- в 2023 году в размере 1 857 832 000 (Один миллиард восемьсот пятьдесят семь миллионов восемьсот тридцать две тысячи) рублей 00 копеек, в том числе НДС в размере 20%, что составляет 309 638 666 (Триста девять миллионов шестьсот тридцать восемь тысяч шестьсот шестьдесят шесть) рублей 67 копеек в течение 10 (Десяти) рабочих дней на основании счета выставленного Исполнителем, но не позднее 1 февраля 2023 года (при условии доведения лимитов бюджетных обязательств). Счет выставляется Исполнителем не ранее 9 января 2023 года и не позднее 16 января 2023 года;

- в 2024 году в размере 93 250 300 (Девяносто три миллиона двести пятьдесят тысяч триста) рублей 00 копеек, в том числе НДС в размере 20%, что составляет 15 541 716 (Пятнадцать миллионов пятьсот сорок одна тысяча семьсот шестнадцать) рублей 67 копеек в течение 10 (Десяти) рабочих дней на основании счета, выставленного Исполнителем, но не позднее 1 февраля 2023 года (при условии доведения лимитов бюджетных обязательств). Счет выставляется Исполнителем не ранее 9 января 2024 года и не позднее 16 января 2024 года.

2.5. Заказчик перечисляет денежные средства на лицевой счет для учета операций неучастника бюджетного процесса Исполнителя в сумме, равной стоимости фактически выполненных Работ по соответствующему отчетному периоду за вычетом ранее выплаченной суммы авансового платежа в течение 10 (Десяти) рабочих дней с даты подписания Заказчиком в Единой информационной системе в сфере закупок (далее - ЕИС) документа о приемке по соответствующему отчетному периоду.

Оплата выполненных Работ осуществляется по цене единицы Работ исходя из объема фактически выполненных Работ, но в размере, не превышающем максимального значения цены Контракта.

Порядок определения объема выполняемых Работ на основании заявок

Заказчика устанавливается в соответствии с Техническим заданием.

2.6. В случае если в соответствии с подписанным Сторонами документом о приемке, завершающим исполнение Контракта, стоимость фактически выполненных Исполнителем Работ составляет менее размера выплаченного аванса, Исполнитель возвращает разницу между полученным авансом и стоимостью фактически выполненных Работ в течение 10 (Десяти) рабочих дней с даты получения соответствующего требования Заказчика.

2.7. В случае, когда невозможность выполнения работ по Контракту возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из Сторон не отвечает, фактически понесенные Исполнителем расходы на выполнения работ не подлежат оплате Заказчиком.

2.8. Датой исполнения обязательств Заказчика по оплате считается дата списания денежных средств с расчетного счета Заказчика.

2.9. При расторжении Контракта, а также в случаях необходимости Стороны проводят сверку взаимных расчетов по Контракту. При этом сторона, заинтересованная в проведении такой сверки, направляет другой стороне акт сверки взаимных расчетов в форме электронного документа. Сторона, получившая акт сверки взаимных расчетов, обязуется в течение 10 (Десяти) рабочих дней со дня получения подписать усиленной квалифицированной электронной подписью лица, имеющего право действовать от имени Стороны, указанный акт сверки взаимных расчетов и вернуть другой стороне.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА

3.1. Заказчик вправе:

3.1.1. Требовать от Исполнителя выполнения условий Контракта.

3.1.2. Требовать от Исполнителя выполнения Работ надлежащего качества в порядке, объеме и сроки, предусмотренные Контрактом.

3.1.3. Контролировать исполнение и качество выполнения Работ, без вмешательства в хозяйственную деятельность Исполнителя.

3.1.4. Требовать от Исполнителя представления надлежащим образом оформленной отчетной документации и материалов, подтверждающих исполнение обязательств в соответствии с Контрактом.

3.1.5. При обнаружении несоответствия результатов выполненных Работ по соответствующему отчетному периоду условиям Контракта вызвать полномочных представителей Исполнителя для представления разъяснений в отношении результатов выполненных Работ по соответствующему отчетному периоду.

3.1.6. Отказаться от приемки выполненных Работ по соответствующему отчетному периоду в случаях, предусмотренных Контрактом и законодательством Российской Федерации, в том числе в случае обнаружения неустранимых, в разумный для Заказчика срок, недостатков.

3.1.7. По соглашению с Исполнителем изменить существенные условия Контракта в случаях, установленных законодательством Российской Федерации и Контрактом.

3.1.8. Осуществить выплату Исполнителю суммы, уменьшенной на сумму неустойки в порядке, предусмотренном разделом 6 Контракта.

3.1.9. Досрочно принять выполненные Работы по соответствующему

отчетному периоду.

3.2. Заказчик обязан:

3.2.1. Обеспечить приемку выполненных Работ по соответствующему отчетному периоду в порядке и в сроки, установленные Контрактом.

3.2.2. Оплатить надлежащим образом выполненные Работы и принятые по соответствующему отчетному периоду в соответствии с условиями Контракта.

3.2.3. В целях обеспечения исполнения Исполнителем обязательств по Контракту передать Исполнителю не позднее 1 января 2023 года в пользование информационные системы и программно-аппаратные комплексы информационных систем инфраструктуры электронного правительства в соответствии с Актом приема-передачи информационных систем и программно-аппаратных комплексов информационных систем инфраструктуры электронного правительства (форма содержится в Приложении № 2 к Контракту) (далее – Акт приема-передачи), на срок выполнения Работ согласно пункту 1.2 Контракта.

3.2.4. Заказчик по окончанию срока выполнения Работ согласно пункту 1.2. Контракта, но не позднее срока, указанного в Контракте, обязан принять от Исполнителя информационные системы и программно-аппаратные комплексы информационных систем инфраструктуры электронного правительства в составе, переданном Исполнителю в соответствии с Актом приема-передачи.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

4.1. Исполнитель вправе:

4.1.1. Требовать от Заказчика выполнения условий Контракта.

4.1.2. Требовать оплаты выполненных Работ по соответствующему отчетному периоду, в соответствии с условиями Контракта.

4.1.3. Запрашивать и получать у Заказчика информацию, необходимую для выполнения Работ.

4.1.4. С согласия Заказчика досрочно сдать результат выполненных Работ по соответствующему отчетному периоду.

4.1.5. Привлекать для выполнения Работ соисполнителей.

4.2. Исполнитель обязан:

4.2.1. Своевременно и надлежащим образом выполнить работы в соответствии с условиями Контракта, требованиями законодательства Российской Федерации.

4.2.2. Своими силами и за свой счет устранять недостатки и/или иные отступления от требований Контракта в установленные Заказчиком сроки.

4.2.3. Поддерживать и охранять законные интересы Заказчика в своих отношениях с любыми третьими лицами.

4.2.4. Предоставлять по запросам Заказчика и в установленные им сроки любую информацию о ходе исполнения Контракта.

4.2.5. По факту выполнения Работ по соответствующему отчетному периоду предоставить Заказчику документ о приемке по соответствующему отчетному периоду и отчетные материалы, предусмотренные Контрактом.

4.2.6. Самостоятельно приобретать материальные ресурсы, необходимые для исполнения Контракта.

4.2.7. Обеспечивать сохранность документов и сведений, получаемых и

составляемых в процессе выполнения Работ .

4.2.8. Незамедлительно известить Заказчика и до получения от него указаний приостановить исполнение обязанностей по Контракту при обнаружении не зависящих от Исполнителя обстоятельств, угрожающих качеству результатов выполняемых Работ по Контракту, либо создающих невозможность завершения их в установленный срок.

4.2.9. Передать Заказчику вместе с результатом выполненных Работ по отчетному периоду информацию, касающуюся эксплуатации или иного использования результатов выполненных Работ по отчетному периоду.

4.2.10. Своевременно и надлежащим образом выполнить Работы в соответствии с условиями Контракта, требованиями законодательства Российской Федерации и обеспечить передачу Заказчику полученных по Контракту результатов выполненных Работ, не нарушающих исключительных прав других лиц и не являющиеся предметом залога, ареста или иного обременения.

4.2.11. Урегулировать вопросы использования прав на результаты интеллектуальной деятельности, принадлежащих третьим лицам, в объеме, достаточном для использования в рамках выполнения Работ .

4.2.12. За счет собственных средств предпринять меры, обеспечивающие правовую охрану и защиту, в том числе, в случае необходимости, на зарубежных рынках результатов выполненных Работ, созданных при реализации Контракта. Принятие решений о патентовании за рубежом, в том числе о распределении прав по странам, а также о распределении расходов на зарубежное патентование, оформляется дополнительными соглашениями к Контракту.

4.2.13. Обеспечить конфиденциальность сведений о результате выполненных Работ в режиме коммерческой тайны до принятия решения о форме и способе его правовой охраны.

4.2.14. Своевременно обеспечивать учет сведений о выполненных работах, о полученных результатах выполненных Работ, о правах на них, о правообладателях, а также сведений об изменении состояния их правовой охраны и практическом применении в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2.15. Единолично (или совместно с соисполнителями) нести ответственность, а также расходы, связанные с разбирательствами по фактам нарушений, а также обеспечивать возмещение ущерба (убытков) и иных выплат в случаях, если к Исполнителю третьими лицами предъявлены претензии о нарушении их интеллектуальных прав.

4.2.16. Незамедлительно информировать Заказчика об обнаруженной невозможности получить ожидаемые результаты или о нецелесообразности продолжения выполнения Работ.

4.2.17. В случае отсутствия необходимости в использовании результата выполненных Работ подать в федеральный орган исполнительной власти по интеллектуальной собственности заявление о возможности предоставления любому лицу права использования результата выполненных Работ.

4.2.18. Принять в соответствии с Актом приема-передачи информационные системы инфраструктуры электронного правительства по форме, указанной

в Приложении № 2 к Контракту, в составе, приведенном в Приложении № 23 к Техническому заданию, в пользование на период выполнения Работ по Контракту и обеспечить их сохранность в течение срока выполнения Работ по Контракту согласно пункту 1.2. Контракта, до момента возврата их Заказчику в соответствии с пунктом 4.2.28 Контракта.

4.2.19. В течение срока действия Контракта Исполнитель отвечает за сохранность переданных ему информационных систем ИЭП. Исполнитель обязан принять противопожарные, санитарные, охранные меры обеспечения сохранности переданных информационных систем ИЭП и несет ответственность за их утрату или повреждение до возврата Заказчику согласно пункту 4.2.28. Контракта информационных систем ИЭП по вине Исполнителя (его субподрядчиков или соисполнителей). Восстановление поврежденных информационных систем ИЭП производится Исполнителем за его счет.

4.2.20. Исполнитель обязан в течение 7 (Семи) рабочих дней с момента окончания срока выполнения Работ, согласно пункту 1.2. Контракта, вернуть Заказчику в соответствии с Актом приема-передачи по форме, указанной в Приложении № 2 к Контракту, переданные ему информационные системы ИЭП в полном объеме, в составе и состоянии в каком они были переданы Исполнителю, с учетом естественного ухудшения или иного изменения их свойств вследствие износа.

5. КАЧЕСТВО РАБОТ. ПОРЯДОК СДАЧИ-ПРИЕМКИ

5.1. Качество и объем выполненных Работ Исполнителем, должны соответствовать требованиям Заказчика, установленным в Контракте, а также требованиям, обычно предъявляемым к работам соответствующего рода. Если законом или иными правовыми актами предусмотрены обязательные требования к выполняемым работам Исполнитель обязан выполнить работы, соблюдая эти обязательные требования.

При исполнении Контракта (за исключением случаев, которые предусмотрены нормативными правовыми актами, принятыми в соответствии с частью 6 статьи 14 Закона о контрактной системе) по согласованию Заказчика с Исполнителем допускается выполнение работ качество, технические и функциональные характеристики (потребительские свойства) которых являются улучшенными по сравнению с качеством и соответствующими техническими и функциональными характеристиками, указанными в Контракте.

5.2. По факту выполнения Работ по соответствующему отчетному периоду не позднее 10 (Десяти) рабочих дней с даты окончания соответствующего отчетного периода Исполнитель с использованием ЕИС подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью лица, имеющего право действовать от имени Исполнителя, и размещает в ЕИС документ о приемке, который должен содержать информацию, предусмотренную частью 13 статьи 94 Закона о контрактной системе.

Не позднее дня направления в ЕИС документа о приемке Исполнитель предоставляет Заказчику отчетные материалы, предусмотренные Контрактом и Техническим заданием.

В случае, если информация, содержащаяся в документах, прилагаемых к

документу о приемке по соответствующему отчетному периоду, не соответствует информации, содержащейся в документе о приемке, приоритет имеет информация, содержащаяся в документе о приемке.

5.3. Для проверки предоставленных Исполнителем результатов выполненных Работ по соответствующему отчетному периоду, предусмотренных Контрактом, в части их соответствия условиям Контракта Заказчик обязан провести экспертизу. Экспертиза результатов выполненных Работ по соответствующему отчетному периоду, предусмотренных Контрактом, может проводиться Заказчиком своими силами или к ее проведению могут привлекаться эксперты, экспертные организации на основании государственных контрактов, заключенных в соответствии с Законом о контрактной системе.

В случае отрицательного заключения о соответствии выполненных Работ по результатам независимой экспертизы, Исполнитель обязан возместить Заказчику затраты на проведение данной экспертизы.

5.4. Заказчик не позднее 25 (Двадцати пяти) рабочих дней с даты получения документов, указанных в пункте 5.2 Контракта, обязан рассмотреть представленные отчетные материалы. В случае необходимости Заказчик вправе продлить срок приемки результатов выполненных Работ по соответствующему отчетному периоду по Контракту не более чем на 25 (Двадцать пять) рабочих дней.

Заказчик для приемки выполненных Работ вправе создать приемочную комиссию.

5.5. В случаях, когда Работы по соответствующему отчетному периоду выполнены Исполнителем с отступлениями от условий Контракта, ухудшившими результат выполненных Работ по соответствующему отчетному периоду, Заказчик принимает следующее решение:

5.5.1. Если такие недостатки препятствуют использованию результата выполненных Работ по соответствующему отчетному периоду по назначению, Заказчик формирует с использованием ЕИС, подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью лица, имеющего право действовать от имени Заказчика, и размещает в ЕИС мотивированный отказ от подписания документа о приемке с указанием причин такого отказа.

5.5.2. Если выявленные недостатки не препятствуют использованию результата выполненных Работ по соответствующему отчетному периоду по назначению Заказчик вправе по своему выбору сформировать с использованием ЕИС мотивированный отказ от подписания документа о приемке с указанием причин такого отказа, или потребовать от Исполнителя соразмерного уменьшения установленной цены Контракта по соответствующему отчетному периоду.

5.6. Мотивированный отказ от подписания документа о приемке должен содержать перечень недостатков и (или) необходимых доработок и срок их устранения Исполнителем.

При этом, в случае истечения срока выполнения работ установленного Контрактом, Исполнитель считается нарушившим условия Контракта и несет ответственность в соответствии с разделом 6 Контракта.

Срок, потребовавшийся Заказчику на осуществление приемки выполненных работ по соответствующему отчетному периоду, по результатам которой Заказчиком выявлены недостатки, и результат выполненных Работ по

соответствующему отчетному периоду направлен Исполнителю на доработку, включается в просрочку Исполнителя, и Исполнитель обязуется оплатить неустойку в соответствии с разделом 6 Контракта.

5.7. Исполнитель обязан устранить недостатки и (или) осуществить необходимые доработки, после чего Исполнитель должен снова представить Заказчику документы, предусмотренные пунктом 5.2 Контракта, а также отчет об устраниении недостатков, выполнении необходимых доработок не позднее срока, установленного Заказчиком в мотивированном отказе.

5.8. В случае принятия Заказчиком решения о предъявлении Исполнителю требования о соразмерном уменьшении установленной цены Контракта по соответствующему отчетному периоду в документе о приемке по соответствующему отчетному периоду указывается цена Контракта по соответствующему отчетному периоду, подлежащая выплате Исполнителю, с учетом такого уменьшения.

5.9. Заказчик в случае отсутствия разногласий между Сторонами в срок, указанный в пункте 5.4 Контракта подписывает документ о приемке по соответствующему отчетному периоду.

Обязательство Исполнителя по выполнению Работ по соответствующему отчетному периоду считается выполненным в дату предоставления Заказчику документов, предусмотренных пунктом 5.2 Контракта, по результатам проверки которых Заказчиком сделан вывод о соответствии выполненных работ по соответствующему отчетному периоду и документов, предусмотренных пунктом 5.2 Контракта, требованиям Контракта.

5.10. Внесение исправлений в документ о приемке осуществляется путем формирования, подписания усиленными квалифицированными электронными подписями лиц, имеющих право действовать от имени Исполнителя, Заказчика, и размещения в ЕИС исправленного документа о приемке.

5.11. Датой поступления Заказчику документа о приемке, подписанного Исполнителем, считается дата размещения такого документа в ЕИС в соответствии с часовой зоной, в которой расположен Заказчик.

Датой поступления Заказчику документов, указанных в абзаце 2 пункта 5.2 Контракта, является дата их регистрации Заказчиком или дата, зафиксированная в информационных системах, используемых для электронного документооборота в соответствии с пунктом 16.5 Контракта

5.12. Датой приемки выполненных Работ считается дата размещения в ЕИС документа о приемке, подписанного Заказчиком.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, установленных Контрактом, Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями Контракта.

6.2. Размер штрафа рассчитывается как процент цены Контракта, или в случае, если Контрактом предусмотрены этапы исполнения Контракта, как процент этапа исполнения Контракта.

6.3. За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных Контрактом, за исключением

просрочки исполнения обязательств (в том числе гарантийного обязательства), предусмотренных Контрактом, размер штрафа определяется в следующем порядке:

- а) 10 процентов цены Контракта в случае, если цена Контракта не превышает 3 млн. рублей;
- б) 5 процентов цены Контракта в случае, если цена Контракта составляет от 3 млн. рублей до 50 млн. рублей (включительно);
- в) 1 процент цены Контракта в случае, если цена Контракта составляет от 50 млн. рублей до 100 млн. рублей (включительно);
- г) 0,5 процента цены Контракта в случае, если цена Контракта составляет от 100 млн. рублей до 500 млн. рублей (включительно);
- д) 0,4 процента цены Контракта в случае, если цена Контракта составляет от 500 млн. рублей до 1 млрд. рублей (включительно);
- е) 0,3 процента цены Контракта в случае, если цена Контракта составляет от 1 млрд. рублей до 2 млрд. рублей (включительно);
- ж) 0,25 процента цены Контракта в случае, если цена Контракта составляет от 2 млрд. рублей до 5 млрд. рублей (включительно);
- з) 0,2 процента цены Контракта в случае, если цена Контракта составляет от 5 млрд. рублей до 10 млрд. рублей (включительно);
- и) 0,1 процента цены Контракта в случае, если цена Контракта превышает 10 млрд. рублей

и составляет 11 089 299 (Одиннадцать миллионов восемьдесят девять тысяч двести девяносто девять) рублей 40 копеек.

Случаем неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательства выполнения Работ по Контракту является также случай, при котором интегральный показатель качества выполнения Работ (далее - ИПК) по одному или более отчетному периоду в течение срока действия Контракта имеет значение ниже установленного Техническим заданием.

ИПК определяется в соответствии с методикой, изложенной в разделе 6 Технического задания «б. Порядок оценки качества выполнения работ». Расчет ИПК осуществляется по каждому отчетному периоду.

6.4. За каждый факт неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательства, предусмотренного Контрактом, которое не имеет стоимостного выражения, размер штрафа определяется в следующем порядке:

- а) 1000 рублей, если цена Контракта не превышает 3 млн. рублей;
- б) 5000 рублей, если цена Контракта составляет от 3 млн. рублей до 50 млн. рублей (включительно);
- в) 10000 рублей, если цена Контракта составляет от 50 млн. рублей до 100 млн. рублей (включительно);
- г) 100000 рублей, если цена Контракта превышает 100 млн. рублей и составляет 100 000 (Столымяч) рублей 00 копеек.

6.5. В случае просрочки исполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных Контрактом, а также в иных случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных Контрактом, Исполнитель вправе потребовать уплаты неустоек (штрафов, пеней). Пеня начисляется за каждый день просрочки исполнения обязательства, предусмотренного Контрактом, начиная со дня, следующего после дня истечения

установленного Контрактом срока исполнения обязательства. Такая пеня устанавливается Контрактом в размере одной трехсотой действующей на дату уплаты пеней ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации от неуплаченной в срок суммы.

6.6. За каждый факт неисполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных Контрактом, за исключением просрочки исполнения обязательств, предусмотренных Контрактом, размер штрафа определяется в следующем порядке:

- а) 1000 рублей, если цена Контракта не превышает 3 млн. рублей (включительно);
- б) 5000 рублей, если цена Контракта составляет от 3 млн. рублей до 50 млн. рублей (включительно);
- в) 10000 рублей, если цена Контракта составляет от 50 млн. рублей до 100 млн. рублей (включительно);
- г) 100000 рублей, если цена Контракта превышает 100 млн. рублей и составляет 100 000 (Сто тысяч) рублей 00 копеек.

6.7. Пеня начисляется за каждый день просрочки исполнения Исполнителем обязательства, предусмотренного Контрактом, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного Контрактом срока исполнения обязательства, и устанавливается Контрактом в размере одной трехсотой действующей на дату уплаты пени ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации от цены Контракта, уменьшенной на сумму, пропорциональную объему обязательств, предусмотренных Контрактом и фактически исполненных Исполнителем за исключением случаев, если законодательством Российской Федерации установлен иной порядок начисления пени.

6.8. Общая сумма начисленных штрафов за неисполнение или ненадлежащее исполнение Исполнителем обязательств, предусмотренных Контрактом, не может превышать цену Контракта.

6.9. Общая сумма начисленных штрафов за ненадлежащее исполнение Заказчиком обязательств, предусмотренных Контрактом, не может превышать цену Контракта.

6.10. Стороны Контракта освобождаются от уплаты неустойки (штрафа, пеней), если докажут, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства, предусмотренного Контрактом, произошло вследствие непреодолимой силы или по вине другой Стороны.

6.11. Заказчик вправе уменьшить подлежащую выплате сумму за выполненные Работы по соответствующему отчетному периоду на сумму начисленной Исполнителю неустойки (штрафов, пени). В этом случае в документе о приемке, на основании которого принимаются выполненные Работы по соответствующему отчетному периоду, указываются: сумма, подлежащая оплате в соответствии с условиями Контракта; размер неустойки (штрафа, пени), подлежащей взысканию; основания для применения и порядок расчета неустойки (штрафа, пени); итоговая сумма, подлежащая оплате.

6.12. Применение неустойки (штрафа, пеней) не освобождает Стороны от исполнения принятых на себя обязательств по Контракту.

7. ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ ПРИ КАЗНАЧЕЙСКОМ СОПРОВОЖДЕНИИ КОНТРАКТА

7.1. В целях перечисления денежных средств, согласно условиям Контракта в срок не позднее 10 (Десяти) рабочих дней с даты заключения Контракта открыть в территориальном органе Федерального казначейства лицевой счет для учета операций неучастника бюджетного процесса;

7.2. Не позднее 2 (Двух) рабочих дней с даты открытия лицевого счета для учета операций неучастника бюджетного процесса, письменно уведомить Заказчика об открытии лицевого счета для учета операций неучастника бюджетного процесса с указанием всех его реквизитов;

7.3. Представлять в Федеральное казначейство документы, установленные порядком санкционирования, предусмотренным пунктом 4 статьи 242.23 Бюджетного кодекса Российской Федерации.

7.4. Указывать в контрактах (договорах), распоряжениях, а также в документах, установленных порядком санкционирования, предусмотренным пунктом 4 статьи 242.23 Бюджетного кодекса Российской Федерации, идентификатор государственного контракта, сформированный в соответствии с порядком, установленным Министерством финансов Российской Федерации.

7.5. Вести раздельный учет результатов финансово-хозяйственной деятельности по каждому государственному контракту, контракту (договору) в соответствии с порядком, определенным Правительством Российской Федерации.

7.6. Формировать в установленных Правительством Российской Федерации случаях информацию о структуре цены государственного контракта, контракта (договора) в порядке и по форме, установленным приказом Минфина России от 10 декабря 2021 г. № 210н «О порядке ведения учета доходов, затрат, произведенных участниками казначейского сопровождения в целях достижения результатов, установленных при предоставлении целевых средств, по каждому государственному (муниципальному) контракту, договору (соглашению), контракту (договору)».

7.7. Соблюдать запреты, установленные пунктом 7.9 настоящего раздела.

7.8. Соблюдать в установленных Правительством Российской Федерации случаях положения, предусмотренные статьей 242.24 Бюджетного кодекса Российской Федерации.

7.9. Не перечислять поступившие на лицевой счет для учета операций неучастника бюджетного процесса целевые средства:

1) в качестве взноса в уставный (складочный) капитал другого юридического лица (дочернего общества Исполнителя), вклада в имущество другого юридического лица (дочернего общества Исполнителя), не увеличивающего его уставный (складочный) капитал, если нормативными правовыми актами (правовыми актами), регулирующими порядок предоставления средств, не предусмотрена возможность их перечисления указанному юридическому лицу (дочернему обществу Исполнителя) на счета, открытые им в учреждении Центрального банка Российской Федерации или в кредитной организации;

2) в целях размещения средств на депозитах, а также в иные финансовые инструменты, за исключением случаев, установленных федеральными законами или нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации,

законами субъектов Российской Федерации (муниципальными правовыми актами представительных органов муниципальных образований), устанавливающими порядок организации и осуществления бюджетного процесса в субъектах Российской Федерации (муниципальных образованиях);

3) на счета, открытые в учреждении Центрального банка Российской Федерации или в кредитной организации Исполнителю, за исключением:

оплаты обязательств Исполнителя в соответствии с валютным законодательством Российской Федерации;

оплаты обязательств Исполнителя по оплате труда с учетом начислений и социальных выплат, иных выплат в пользу работников, а также выплат лицам, не состоящим в штате Исполнителя, привлеченным для достижения цели, определенной при предоставлении средств;

оплаты фактически поставленных Исполнителем товаров, выполненных работ, оказанных услуг, источником финансового обеспечения которых являются средства, предоставляемые на основании государственных контрактов, договоров (соглашений), контрактов (договоров), в случае, если Исполнитель не привлекает для поставки товаров, выполнения работ, оказания услуг иных юридических лиц, а также при условии представления документов, установленных соответствующим порядком санкционирования, предусмотренным пунктом 4 статьи 242.23 Бюджетного кодекса Российской Федерации, подтверждающих возникновение денежных обязательств юридических лиц, и (или) иных документов, предусмотренных государственными контрактами, договорами (соглашениями), контрактами (договорами) или нормативными правовыми актами (правовыми актами), регулирующими порядок предоставления средств;

возмещения произведенных Исполнителем расходов (части расходов) при условии представления документов, указанных в абзаце четвертом настоящего подпункта, копий платежных документов, подтверждающих оплату произведенных Исполнителем расходов (части расходов), а также государственных контрактов, договоров (соглашений), контрактов (договоров) или нормативных правовых актов (правовых актов), регулирующих порядок предоставления средств, если условиями государственных контрактов, договоров (соглашений), контрактов (договоров) предусмотрено возмещение произведенных Исполнителем расходов (части расходов);

4) на счета, открытые в учреждении Центрального банка Российской Федерации или в кредитной организации юридическим лицам, заключившим с участником казначейского сопровождения контракты (договоры) за исключением контрактов (договоров), заключаемых в целях приобретения услуг связи по приему, обработке, хранению, передаче, доставке сообщений электросвязи или почтовых отправлений, коммунальных услуг, электроэнергии, гостиничных услуг, услуг по организации и осуществлению перевозки грузов и пассажиров железнодорожным транспортом общего пользования, авиационных и железнодорожных билетов, билетов для проезда городским и пригородным транспортом, подписки на периодические издания, в целях аренды, осуществления работ по переносу (переустройству, присоединению) принадлежащих участникам казначейского сопровождения инженерных сетей, коммуникаций, сооружений, а также в целях проведения государственной экспертизы проектной документации и

результатов инженерных изысканий в соответствии с законодательством Российской Федерации о градостроительной деятельности, осуществления страхования в соответствии со страховым законодательством, в целях приобретения услуг по приему платежей от физических лиц, осуществляемых платежными агентами.

7.10. Кроме того, при исполнении Контракта в рамках казначейского сопровождения:

1) запрещается осуществление операций на лицевом счете, в таких операциях отказывается при наличии оснований, указанных в пунктах 10 и 11 статьи 242.13-1 Бюджетного кодекса Российской Федерации соответственно, а также операций на лицевом счете приостанавливаются в соответствии с пунктом 3 указанной статьи в порядке, предусмотренном Правительством Российской Федерации;

2) осуществляется санкционирование расходов, источником финансового обеспечения которых являются целевые средства, в соответствии с представляемыми Исполнителем в территориальный орган Федерального казначейства сведениями об операциях с целевыми средствами, сформированными и утвержденными в порядке и по форме, которые предусмотрены порядком санкционирования, и содержащими в том числе информацию об источниках поступления целевых средств и направлениях расходования целевых средств, соответствующих результатам, определенным при предоставлении целевых средств;

3) операции с целевыми средствами, отраженные на лицевых счетах, проводятся после осуществления территориальными органами Федерального казначейства санкционирования операций с целевыми средствами Исполнителя в соответствии с порядком санкционирования на основании документов, установленных указанным порядком, подтверждающих возникновение денежных обязательств участников казначейского сопровождения (далее - документы-основания);

4) в соответствии с порядком, установленным Министерством финансов Российской Федерации, осуществляется ведение учета доходов, затрат, произведенных в целях достижения результатов, установленных при предоставлении целевых средств по Контракту, контракту (договору);

5) возврат на лицевые счета целевых средств, размещенных на депозитах, а также в иных финансовых инструментах, включая средства, полученные от их размещения, осуществляется не позднее 25 декабря текущего финансового года (за исключением средств, определенных пунктом 12 Правил казначейского сопровождения, осуществляемого Федеральным казначейством, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2021 г. № 2024) в случае, если возможность такого размещения установлена в отношении средств, предоставляемых из федерального бюджета, - федеральными законами или нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации;

6) перечисление целевых средств на счета, открытые Исполнителю в учреждении Центрального банка Российской Федерации или в кредитной организации (далее - банк), при оплате обязательств, предусмотренных подпунктом 3 пункта 3 статьи 242.23 Бюджетного кодекса Российской Федерации,

а также обязательств по накладным расходам, связанным с исполнением Контракта, контракта (договора), в соответствии с порядком санкционирования;

7) особенности проведения операций по зачислению и списанию целевых средств при применении казначейского обеспечения обязательств, предусмотренного пунктом 1 статьи 242.22 Бюджетного кодекса Российской Федерации, определенных порядком выдачи (перевода, изменения, отзыва) казначейского обеспечения обязательств, предусмотренным пунктом 6 статьи 242.22 Бюджетного кодекса Российской Федерации.

7.11. Перечисление целевых средств с лицевого счета Исполнителя по Контракту, на его счет, открытый в банке, осуществляется в согласованном Заказчиком размере, не превышающем размера прибыли, определяемого Заказчиком в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров (работ, услуг) для обеспечения государственных и муниципальных нужд в условиях Контракта в составе цены товаров (работ, услуг), в случае частичного исполнения Контракта если результатом такого частичного исполнения являются принятые Заказчиком товары (работы, услуги).

7.12. Перечисление прибыли по контракту (договору), заключенному в рамках исполнения Контракта осуществляется на счет, открытый исполнителю (соисполнителю) в банке, в размере, согласованном сторонами при заключении указанного контракта (договора), после исполнения контракта (договора) (отдельного этапа исполнения контракта (договора) в случае, если условиями такого контракта (договора) предусмотрены отдельные этапы исполнения) и представления исполнителем (соисполнителем) в территориальный орган Федерального казначейства акта приема-передачи товара, акта выполненных работ, иных документов, подтверждающих исполнение контракта (договора) (отдельного этапа исполнения контракта (договора)).

7.13. Перечисление целевых средств осуществляется после проведения территориальными органами Федерального казначейства проверки документов, подтверждающих факт поставки товаров (выполнения работ, в соответствии с порядком санкционирования с их лицевых счетов на счета в банках, открытые:

- Исполнителю по Контракту в случае, если оплата по такому Контракту осуществляется единовременно после полного исполнения Контракта;
- Исполнителю, исполнителям (соисполнителям) по Контракту и контрактам (договорам), заключенным в рамках исполнения Контракта в случае, если исполнение и оплата Контракта осуществляются поэтапно.

8. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

8.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть из Контракта между Сторонами, разрешаются в претензионном порядке.

8.2. Претензия оформляется в письменной форме. В подтверждение заявленных требований в претензии могут быть указаны сведения, которые, по мнению Стороны, направляющей претензию, будут способствовать более быстрому и правильному ее рассмотрению, объективному урегулированию спора, также к претензии могут быть приложены надлежащим образом оформленные необходимые документы либо выписки из них.

8.3. Срок рассмотрения писем, уведомлений или претензий не может превышать 10 (Десять) дней с даты их получения Стороной.

8.4. При не урегулировании Сторонами спора в досудебном порядке спор, разногласия или требования, возникающие из Контракта либо в связи с ним, в том числе касающиеся его исполнения, нарушения, прекращения или недействительности подлежат разрешению в Арбитражном суде города Москвы.

9. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ КОНТРАКТА

9.1. В Контракт по письменному соглашению Сторон могут быть внесены изменения, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

9.2. Любые изменения к Контракту будут действительны лишь в том случае, если они совершены в письменной форме и подписаны Сторонами. Все дополнительные соглашения к Контракту являются его неотъемлемой частью.

9.3. Растворжение Контракта допускается по соглашению Сторон, по решению суда, в случае одностороннего отказа Стороны Контракта от исполнения Контракта в соответствии с гражданским законодательством.

9.4. Заказчик, по основаниям, указанным в Гражданском кодексе Российской Федерации, вправе принять решение об одностороннем отказе от исполнения Контракта в случае отступления Исполнителем при оказании Работ от условий Контракта или при наличии иных недостатков результатов выполнения Работ, которые не были устранены в установленный Заказчиком разумный срок, либо являются существенными и неустранимыми в порядке, установленном Законом о контрактной системе.

9.5. Сторона, которой направлено предложение о растворении Контракта по соглашению Сторон, должна дать письменный ответ по существу в срок не позднее 5 (Пяти) рабочих дней с даты его получения.

9.6. При исполнении Контракта не допускается перемена Исполнителя, за исключением случая, если новый исполнитель является правопреемником Исполнителя по Контракту вследствие реорганизации Исполнителя в форме преобразования, слияния или присоединения.

10. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ РИСКОВ МЕЖДУ СТОРОНАМИ

10.1 Исполнитель несет риск случайной гибели или случайного повреждения имущества (материалов, оборудования, переданной для переработки (обработки) вещи или иного используемого для исполнения Контракта) с момента подписания Сторонами Акта приема-передачи имущества.

10.2 Заказчик несет риск случайной гибели или случайного повреждения имущества (материалов, оборудования, переданной для переработки (обработки) вещи или иного используемого для исполнения Контракта) с момента приема у Исполнителя имущества и подписания Сторонами Акта приема-передачи имущества.

10.3. При просрочке передачи или приемки результата выполненных Работ риски, предусмотренные настоящим разделом Контракта, несет Сторона, допустившая просрочку.

11. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

11.1. Предоставляемая Сторонами друг другу юридическая, финансовая и иная информация, связанная с заключением и исполнением Контракта, в отношении которой распространяются требования Федерального закона от 29 июля 2004 г. № 98-ФЗ «О коммерческой тайне», Закона Российской Федерации от 21 июля 1993 г. № 5485-І «О государственной тайне», считается информацией ограниченного доступа (далее – конфиденциальная информация).

11.2. Стороны обязуются, начиная с момента подписания и в течение 3 (Трех) лет после прекращения действия Контракта, не передавать конфиденциальную информацию третьим лицам без письменного согласия другой Стороны.

11.3. Конфиденциальная информация должна иметь на момент ее раскрытия и передачи четкую маркировку, гриф или иное обозначение раскрывающей информацию Стороной. Если такая маркировка, гриф или обозначение не сделаны одновременно с раскрытием информации, то раскрывающая информацию Сторона должна незамедлительно после передачи информации сделать такое обозначение в письменном виде. Получающая информацию Сторона должна предпринять в равной степени меры, предотвращающие несанкционированное использование или разглашение такой информации, как она обычно предотвращает несанкционированное использование или разглашение своей собственной информации такого же рода, или как того требуют соответствующие стандарты профессиональной этики. Получающая Сторона должна воздерживаться от использования конфиденциальной информации и использовать ее только в случаях, необходимых для исполнения Контракта, и ограничивать ее использование или разглашение лицами, которым она необходима для исполнения Контракта. По окончании Контракта получающая Сторона должна вернуть другой Стороне предоставленные ей по Контракту все материалы, содержащие конфиденциальную информацию. Приведенные выше положения не относятся к информации:

- которая на момент получения является общедоступной;
- которая впоследствии законным образом приобретается от третьей стороны без продолжения ограничений на ее использование;
- которая должна раскрываться уполномоченным государственным органам в соответствии с законодательством Российской Федерации.

11.4. В случае сомнений относительно конфиденциальности любой полученной, передаваемой и раскрываемой информации, которая становится известной Исполнителю, Исполнитель обязуется незамедлительно обратиться к Заказчику за разъяснениями.

11.5. Стороны обязуются исключить доступ к конфиденциальной информации третьих лиц или представителей Сторон, не уполномоченных работать с конфиденциальной информацией, относящейся к Контракту.

11.6. В случае возникновения необходимости в допуске к государственной тайне Стороны обязуются оформить необходимые соглашения, контракты (договоры) в соответствии с Законом Российской Федерации от 21 июля 1993 г. № 5485-І «О государственной тайне», а также другими нормативными актами, регламентирующими защиту государственной тайны.

11.7. При исполнении Контракта Стороны обязуются соблюдать требования, установленные Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О

персональных данных».

12. НЕПРЕОДОЛИМАЯ СИЛА

12.1. Для целей Контракта «непреодолимая сила» означает чрезвычайное и непредотвратимое при данных условиях обстоятельство, как это указано в пункте 3 статьи 401 Гражданского кодекса Российской Федерации. Реорганизация, ликвидация или иное изменение правового статуса Исполнителя для целей Контракта не является обстоятельством непреодолимой силы.

12.2. Невыполнение Стороной каких-либо обязательств по Контракту не считается нарушением или несоблюдением условий Контракта, если такое невыполнение произошло вследствие непреодолимой силы, при условии, что Сторона, пострадавшая от такого события, предприняла все разумные меры предосторожности, проявила надлежащую осмотрительность и осуществила разумные альтернативные действия, чтобы выполнить условия Контракта.

12.3. При возникновении обстоятельств непреодолимой силы, если от Заказчика не поступает иных письменных инструкций, Исполнитель обязуется предпринять все возможные меры для надлежащего выполнения своих обязательств по Контракту.

12.4. Сторона, пострадавшая от обстоятельств непреодолимой силы, должна уведомить другую Сторону о таком событии и о причинах его возникновения не позднее, чем через 3 (Три) календарных дня после наступления этого события, и также в максимально короткий срок сообщить о восстановлении нормальных условий.

13. СРОК ДЕЙСТВИЯ КОНТРАКТА

13.1. Контракт вступает в силу с даты его подписания Сторонами и действует до «31» декабря 2024 года.

13.2. Обязательства Сторон, не исполненные до даты истечения срока действия Контракта, указанного в пункте 13.1 Контракта, подлежат исполнению в полном объеме.

14. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

14.1. Все приложения к Контракту, указанные в разделе 15 Контракта, являются его неотъемлемой частью.

14.2. Вся относящаяся к Контракту переписка и другая документация, которой обмениваются Стороны, должны быть составлены и подписаны на русском языке. При предоставлении информации, в том числе технической, на иностранных языках к ней должен прилагаться перевод, который при наличии расхождений между ним и предоставленной информацией будет иметь преимущественную юридическую силу, при условии ответственности представившей данные документы Стороны за аутентичность перевода.

14.3. При изменении почтового адреса, адреса места нахождения, банковских реквизитов, а также в случае реорганизации Стороны обязаны незамедлительно уведомить об этом друг друга. В случае если Исполнитель не уведомил Заказчика об изменении его банковских реквизитов, риски, связанные с перечислением Заказчиком денежных средств на указанный в Контракте счет Исполнителя, несет

Исполнитель.

14.4. Контракт составлен в форме электронного документа.

14.5. Стороны договорились, что обмен информацией и документами, касающимися заключения, изменения, исполнения и расторжения Контракта (в том числе направление отчетных документов, подписание дополнительных соглашений к Контракту, актов сверки взаимных расчетов и иных документов), осуществляется в форме электронных документов, подписанных усиленной квалифицированной электронной подписью.

В случае отсутствия у Сторон технической возможности обмена информацией и документами в порядке, определенном в абзаце 1 настоящего пункта, Стороны уведомляют об этом друг друга. Указанное уведомление может содержать порядок предоставления Сторонами документов и информации на бумажных носителях, обязательный для Сторон с даты получения такого уведомления.

При появлении у Сторон технической возможности обмена информацией и документами в порядке, определенном в абзаце 1 настоящего пункта, Стороны уведомляют об этом друг друга. Указанное уведомление может содержать порядок предоставления Сторонами документов и информации в форме электронных документов, обязательный для Сторон с даты получения такого уведомления.

14.6. Во всем остальном, что не предусмотрено Контрактом Стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

15. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИЛОЖЕНИЙ

15.1. Приложение № 1 – Техническое задание на выполнение работ по эксплуатации инфраструктуры электронного правительства.

15.2. Приложение № 2 – Форма акта приема-передачи информационных систем инфраструктуры электронного правительства.

15.3. Приложение № 3 - Спецификация на выполнение работ по эксплуатации инфраструктуры электронного правительства.

15.4. Приложение № 4 – Форма отчета о выполненных работах по эксплуатации инфраструктуры электронного правительства.

15.5. Приложение № 5 – Форма расчета интегрального показателя качества выполнения работ по соответствующему отчетному периоду в соответствии с условиями Контракта.

15.6. Приложение № 6 – Форма реестра выполненных заказов в рамках выполнения работ на выполнение работ по эксплуатации инфраструктуры электронного правительства.

15.7. Приложение № 7 - Порядок взаимодействия при выполнении работ по эксплуатации инфраструктуры электронного правительства.

16. АДРЕСА И БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

ЗАКАЗЧИК:

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

**Министерство цифрового развития,
связи и массовых коммуникаций
Российской Федерации**

ИНН: 7710474375, КПП: 770301001,
123112, Российская Федерация, г.
Москва,
Пресненская наб., д.10, стр.2
Межрегиональное операционное
УФК
(Министерство цифрового развития,
связи
и массовых коммуникаций
Российской Федерации, л/с
03951000710)

Банк Получателя –
**ОПЕРАЦИОННЫЙ ДЕПАРТАМЕНТ
БАНКА РОССИИ//Межрегиональное
операционное УФК г. Москва**
БИК 024501901

Номер банковского счета, входящего
в состав единого казначейского счета
-40102810045370000002

Номер казначейского счета
03211643000000019500
ОГРН: 1047702026701, ОКТМО:
45380000000

E-mail: office@digital.gov.ru
Тел.: +7 (495) 771-80-00

**Публичное акционерное общество
«Ростелеком»**

ИНН 7707049388, КПП 784201001,
Место нахождения: Российская
Федерация, 191167, г. Санкт-Петербург,
вн. тер. г. Муниципальный округ
Смольнинское,
Синопская набережная, д.14, литер А
Адрес нахождения единоличного
исполнительного органа: Российская
Федерация, 115172, г. Москва, ул.
Гончарная, д. 30 стр.1

Почтовый адрес: Российская
Федерация, 115172, г. Москва, ул.
Гончарная, д. 30

Платежные реквизиты:
Реквизиты единого лицевого счета
в Управлении Федерального
казначейства по г. Москве:

УФК по г. Москве (ПАО «Ростелеком»,
л/с 711В1602001)

Банк: ГУ БАНКА РОССИИ
по ЦФО//УФК по Г. МОСКВЕ, г.
Москва

БИК: 004525988
ЕКС: 40102810545370000003

Номер казначейского счета:
03215643000000017301

Код ОКВЭД: 61.10 - Деятельность
в области связи на базе проводных
технологий

Код отрасли по ОКПО: 17514186
Код ОКОГУ: 4210001

Код ОКАТО: 40298000000
ОГРН: 1027700198767

Дата постановки на налоговый учет –
09.07.2021

E-mail: rostecom@rt.ru
Тел.: +7 (499) 999-80-22

от Заказчика:

Заместитель Министра цифрового
развития, связи и массовых
коммуникаций
Российской Федерации

от Исполнителя:

Президент
ПАО «Ростелеком»

/ О.Ю. Качанов /

Документ подписан электронной подписью

Серийный номер: 77 3b 19 e1 f9 f2 22 1a 93 9c 0c 1f 69 46 c9 27 a8
e2 ff 23

Выдан: Федеральное казначейство

Срок действия: с 27.12.2021 11:24:39 до 27.03.2023 11:24:39

Документ подписан электронной подписью:

Серийный номер: 39 17 65 00 e9 ad 5b 9d 45 32 4d 36 b3 02 69 91
Выдан: Федеральная налоговая служба

Срок действия: с 23.11.2021 8:58:04 до 23.02.2023 9:08:04

/ М.Э. Осеевский /

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
НА ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ЭКСПЛУАТАЦИИ ИНФРАСТРУКТУРЫ
ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА
В 2023-2024 ГОДАХ**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Работы по эксплуатации инфраструктуры электронного правительства (далее – ИЭП) в 2023-2024 годах должны выполняться для всех элементов ИЭП, указанных в настоящем Техническом задании (далее – Техническое задание).

1.2. Работы включают в себя:

1.2.1. работы Центра поддержки пользователей (Далее- ЦПП);

1.2.2. работы по эксплуатации информационных систем ИЭП;

1.2.3. работы по обеспечению функционирования информационных систем ИЭП;

1.2.4. работы по обеспечению информационной безопасности информационных систем ИЭП;

1.2.5. работы по ведению контента и оказанию поддержки в социальных сетях.

1.3. Работы Центра поддержки пользователей, работы по эксплуатации информационных систем ИЭП и работы обеспечению функционирования информационных систем ИЭП, описанные в разделах 3 и 4 Технического задания, оказываются Исполнителем по отношению ко всем системам ИЭП. Работы, описанные в Приложение № 1 – Приложение № 10, Приложение № 18 – Приложение № 21 оказываются Исполнителем по отношению к тем ПАК ИЭП, в карточке которых они описаны.

1.4. В разделе 5 Технического задания описываются требования к работам по обеспечению защиты информационных систем ИЭП от различных внешних и внутренних угроз информационной безопасности.

1.5. В разделе 6 Технического задания описываются общие требования к отчетности, предоставляемой Исполнителем.

1.6. В разделе 7 Технического задания приведен порядок оценки качества выполнения работ (оказания услуг).

1.7. Подлежащие передаче в эксплуатацию в составе инфраструктуры электронного правительства информационные системы содержатся в Карточках программно-аппаратных комплексов (далее – ПАК) ИЭП (Приложение № 1 - Приложение № 10, Приложение № 18 – Приложение № 21) к Техническому заданию (далее – Карточки ПАК ИЭП).

1.8. Порядок выполнения работ регламентируется Техническим заданием и Карточками ПАК ИЭП, вместе и по отдельности определяющими состав, объемы

и параметры качества оказываемых услуг по обеспечению функционирования информационных систем, входящих в ИЭП.

1.9. Состав тестовых (интеграционных) сред ИЭП и порядок выполнения работ по их эксплуатации определены в Приложение № 9 к настоящему Техническому заданию.

1.10. Планируемый уровень объема услуг по технической и информационной поддержке определен в Приложение № 12 к настоящему Техническому заданию.

1.11. Срок выполнения Работ: с 1 января 2023 года по 30 сентября 2024 года включительно, по заявкам Заказчика.

Работы выполняются в соответствии с отчетными периодами:

- 1 отчетный период – с 1 января 2023 года по 31 марта 2023 года;
- 2 отчетный период – с 1 апреля 2023 года по 30 июня 2023 года;
- 3 отчетный период – с 1 июля 2023 года по 30 сентября 2023 года;
- 4 отчетный период – с 1 октября 2023 года по 31 декабря 2023 года;
- 5 отчетный период – с 1 января 2024 года по 31 марта 2024 года;
- 6 отчетный период – с 1 апреля 2024 года по 30 июня 2024 года;
- 7 отчетный период – с 1 июля 2024 года по 30 сентября 2024 года.

1.12. Термины и сокращения

Термин	Описание термина
2 ЛП	Вторая линия поддержки. Данные о второй линии поддержки и порядок взаимодействия предоставляются при необходимости по запросу Заказчика Исполнителем
DDoS-атак	Distributed Denial of Service, распределённая атака типа «отказ в обслуживании»
Digital Forensics	Цифровая криминалистика
DNS	Domain Name System, система доменных имён
E-Mail	Электронная почта (англ. e-mail, от англ. Electronic mail) -технология и предоставляемые ею услуги по пересылке и получению электронных сообщений по распределенной (в том числе глобальной) компьютерной сети
EPS	Events per second, количество событий в секунду
ESP	Encapsulating Security Payload, протокол, входящий в состав набора стандартов IPsec, обеспечивающий конфиденциальность передаваемой информации
FTE	(Full-Time Employee) сотрудник ЦПП, работающий при полной занятости. Среднемесячная годовая норма часов составляет 164,4 часа.
GRE	Generic Routing Encapsulation, протокол туннелирования сетевых пакетов

Термин	Описание термина
ICMP	Internet Control Message Protocol, протокол межсетевых управляющих сообщений
IoC	Indicator of Compromise, индикатор компрометации
IP	Internet Protocol, маршрутизируемый протокол сетевого уровня стека TCP/IP
IPsec	IP Security, набор протоколов для обеспечения защиты данных, передаваемых по межсетевому протоколу IP
IVR (автоматическое информирование)	Система предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющая функцию маршрутизации звонков, используя информацию, вводимую заявителем на клавиатуре телефона с помощью тонального набора. Используется как для обработки входящих вызовов, так и для исходящего автоматического информирования
NGFW	Next generation firewall, межсетевой экран следующего поколения
OSI	Open Systems Interconnection model, сетевая модель стека сетевых протоколов
OSINT	Open source intelligence, перечень мероприятий, направленный на сбор информации из открытых источников
OWASP	Open Web Application Security Project, открытое интернет-сообщество, целью которого является защита организаций посредством разработки безопасного кода, тестирования на проникновение и сопровождения разрабатываемых приложений на всех этапах проекта
OWASP топ-10	Рейтинг самых актуальных уязвимостей веб-приложений, который составляется сообществом OWASP
PPS	Packets per second, количество пакетов Интернет-трафика в секунду
RBA	Risk-Based Authentication, аутентификации на основе риска
RPS	Request per second, количество запросов в секунду
SL	Service Level (уровень сервиса)
SLA	Показатели уровня качества оказания услуг
SMS	Англ. ShortMessageService — служба коротких сообщений. Технология, позволяющая осуществлять приём/передачу коротких текстовых сообщений в сети сотовой радиосвязи с помощью мобильного телефона.
TCP	Transmission Control Protocol, протокол управления передачей
TI	Threat Intelligence, киберразведка

Термин	Описание термина
TLS	Transport Layer Security, протокол защиты транспортного уровня
UDP	User Datagram Protocol, протокол пользовательских датаграмм
VDI	Virtual Desktop Infrastructure, инфраструктура виртуальных рабочих мест
VPN	Virtual Private Network, виртуальная частная сеть
WAF	Web application firewall, межсетевой экран уровня приложений
WASC	Web Application Security Consortium, некоммерческая организация, состоящая из международной группы специалистов-практиков и экспертов в различных областях, касающихся Интернет
2 ЛП	2-ая линия поддержки. Данные о 2 линии поддержки и порядок взаимодействия предоставляются при необходимости по запросу Исполнителю Заказчиком
АРМ	Автоматизированное рабочее место
База Знаний	Программное обеспечение, права на которое принадлежат Исполнителю, являющееся структурированным хранилищем, в которое загружены и содержатся информационные материалы по проекту, обслуживаемому Исполнителем в рамках настоящего Технического задания (регламенты, инструкции, статьи, схемы, графические информации, информационные письма и т.д.), формируемые на основе документов, предоставленных Заказчиком и используемые Исполнителем для оказания Услуг.
БВ	Биометрическое взаимодействие
БД	База данных
БДн	Биометрические данные
Банковский РАУ сервис	Способ оплаты банковской картой на платежной странице банка, который подключен в платежной инфраструктуре ЕПГУ
Биометрическая верификация	Процесс подтверждения биометрического заявления при сравнении в ГИС ЕБС
Биометрический контрольный шаблон, БКШ (вектор)	Один или более хранимых биометрических образцов, биометрических шаблонов или биометрических моделей, относящихся к Пользователю ГИС ЕБС, используемых в качестве объекта сравнения
Биометрический образец, БО	Аналоговое или цифровое представление биометрических характеристик в ГИС ЕБС, предшествующее извлечению биометрических признаков

Термин	Описание термина
Биометрический процессор, БП	Программа для ЭВМ\Программное обеспечение, подключаемое к ГИС ЕБС с целью выполнения функций биометрического распознавания, обнаружения витальности
Биометрическая регистрация	Действия по созданию и сохранению записи данных биометрической регистрации в соответствии с правилами биометрической регистрации в ГИС ЕБС
Биометрический шаблон	Набор хранимых биометрических признаков в ГИС ЕБС, сравниваемых непосредственно с биометрическими признаками биометрической пробы
Вендор	Поставщик БП Юридическое лицо – производитель биометрических процессоров, поставляющее их под своей маркой
Вид сведений, ВС	Вид сведений единого электронного сервиса Единой системы межведомственного электронного взаимодействия
ГИС	Государственная информационная система
ГИС ГМП	Государственная информационная система государственных и муниципальных платежей
ГИС ЕБС	Государственная информационная система Единая биометрическая система\ Единая информационная система персональных данных, обеспечивающей обработку, включая сбор и хранение, биометрических персональных данных, их проверку и передачу информации о степени их соответствия предоставленным биометрическим персональным данным физического лица
Госвеб	Подсистема по обеспечению доступа пользователей к информации, размещаемой на официальных сайтах органов и организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)"
Госуслуги	Государственные и муниципальные услуги
Госпаблики	Компонент ПОС, предоставляющий функциональность централизованного управления информацией в социальных сетях для органов государственной власти, органов местного самоуправления и подведомственных им учреждений
Группа разбора, АРМ группы разбора	Автоматизированное рабочее место группы разбора - рабочее место, расположенное на периметре безопасности стадиона, основной функцией которого является определение причин отказа в доступе через КПП периметра безопасности стадиона системой

Термин	Описание термина
	контроля доступом и разбора инцидентов при проведении официальных спортивных соревнований, определенных решениями Правительства Российской Федерации в соответствии с частью 2.2 статьи 20 Федерального закона от 4 декабря 2007 г. N 329-ФЗ "О физической культуре и спорте в Российской Федерации"
ГЭПС	Функциональность ЕПГУ, позволяющая отправлять и получать электронные почтовые сообщения в защищенном контуре инфраструктуры электронного правительства
ЕЛК	Сервис единого личного кабинета ЕПГУ
ЕПГУ	Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (http://www.gosuslugi.ru/)
ЕПГУ-Выборы	Подсистема ЕПГУ «Предоставление цифровых сервисов для участников избирательного процесса»
ЕРВК	Единый реестр видов федерального государственного контроля (надзора), регионального государственного контроля (надзора), муниципального контроля
ЕРУЛ	Единый реестр учета лицензий и присвоения лицензиям регистрационных номеров с использованием указанного реестра
ЕСИА	Федеральная государственная информационная система «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»
ЕСНСИ	Единая система нормативной справочной информации
Заказчик	Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации
Запрос	Обращение, требующее привлечения второй и последующих линий технической поддержки для предоставления решения инициатору
Заявитель ПОС	Гражданин или юридическое лицо, подавшее обращение в ПОС через единое окно подачи обращений — электронные формы, размещенные на официальных сайтах органов и организаций в сети

Термин	Описание термина
	«Интернет», на ЕПГУ, через мобильное приложение «Госуслуги Решаем вместе»
ИАС МКГУ	Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг
ИК СПД ОВ	Измерительный контур СПД ОВ
Импорт БО	Процедура регистрации пользователей через API в ГИС ЕБС с передачей биометрических персональных данных из ИС Участника БВ, осуществляющей импорт данных в соответствии с п. 18\23 статьи 14.1 Федерального закона №149 – ФЗ
Инцидент ИБ	Одно или несколько нежелательных или неожидаемых событий информационной безопасности, которые со значительной вероятностью приводят к компрометации бизнес-операций и создают угрозы для информационной безопасности
ИПК	Интегральный показатель качества выполнения работ (оказания услуг)
ИПШ	Информационно-платежный шлюз, подсистема ЕПГУ
ИС ГУЦ	Информационная система головного удостоверяющего центра
ИС РОИ	Интернет-ресурс «Российская общественная инициатива»
Исполнитель	Публичное акционерное общество «Ростелеком»
Инфраструктура взаимодействия	Инфраструктура, обеспечивающая информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме
ИФП	Информационный портал
ИЭП	Инфраструктура электронного правительства
Канал коммуникации	Канал поступления обращений Пользователя в ЦПП о технической поддержке ИЭП
Классификация обращений и запросов	Специальная многоуровневая разметка с использованием значений, хранящихся в ЕК, поступающей в ЦПП информации с целью группирования тематик по причинам обращений и запросов пользователей, участников информационного взаимодействия и Заказчика, производимая в информационных системах Исполнителя
Компонент обработки обращений	Совокупность следующих компонентов ПОС: – функции подачи обращения; – компонент классификации и маршрутизации входящих обращений;

Термин	Описание термина
	<ul style="list-style-type: none"> – компонент подготовки ответов; – компонент обратной связи и контроля удовлетворенности; – компонент контроля исполнения обращений; – компонент интеллектуальной обработки и машинного обучения; – компонент загрузки и преобразования данных; – компонент интеграционного взаимодействия; – компонент администрирования единого окна цифровой обратной связи; – компонент мониторинга и анализа данных; – мобильное приложение «Госуслуги Решаем вместе» (мобильное приложение Жителя ПОС) (в части функциональности обработки обращений); – мобильное приложение Исполнителя ПОС
Контракт	Государственный контракт
Конфиденциальная информация	Информация ограниченного доступа
КУ	Концентратор услуг (подсистема ЕПГУ)
КЦОД	Коллективный центр обработки данных
КЦР	Конструктор цифровых регламентов
ЛК УВ	Личный кабинет участника взаимодействия СМЭВ
ЛКО	Личный кабинет органа или организации
ЛК ЮЛ	Личный кабинет юридического лица на портале ГИС ЕБС - https://bio.rt.ru/
Маркет приложений	Магазины мобильных приложений Google Play, App Store и AppGallery, RuStore;
МП Исполнителя ПОС	Мобильное приложение Исполнителя ПОС. В маркетах приложений размещается с наименованием мобильное приложение «ПОС Отвечаем»
МП Решаем вместе	Мобильное приложение «Госуслуги Решаем вместе» (мобильное приложение Жителя ПОС)
Мультиплатеж	Платеж, содержащий в себе больше одного начисления
Обнаружение витальности	Измерение и анализ анатомических характеристик, непроизвольных или произвольных реакций индивида в ГИС ЕБС с целью определения того, что биометрический образец получен от живого индивида.
Обращение	Обращение, поступившее на первую линию поддержки по любому каналу коммуникаций
Обращение в ПОС	Направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в электронной форме предложение, заявление, жалоба гражданина Российской Федерации, поступившие в

Термин	Описание термина
	ПОС, а также поступившее в ПОС в электронной форме сообщение или сообщение из открытого источника
ОГ	Компонент общественного голосования
ОГВ	Органы государственной власти
ОИВ	Орган исполнительной власти
ОО/ПС	Общественные обсуждения и публичные слушания
ОПЕПГУ	Подсистема ЕПГУ «Открытая платформа госуслуг»
Органы и организации	Государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностные лица
Открытый источник	Печатные, электронные, аудио-, аудиовизуальные издания СМИ, социальные медиа, сайты органов государственной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
Официальное спортивное соревнование	Официальное спортивное соревнование, включенное в Распоряжение Правительства РФ о перечне спортивных соревнований, на которых идентификация и аутентификация зрителей, участников соревнований, а также иных лиц, задействованных в их проведении, являются обязательными
ПАК	Программно-аппаратный комплекс
Параметр мониторинга	Признак, по которому агрегируются собранные мониторингом данные
ПГС	Платформа государственных сервисов
Персонализированная карта (ПК)	Электронный документ, оформляемый по итогам идентификации зрителя, участника официального спортивного соревнования, иного лица, задействованного в проведении такого соревнования, для аутентификации указанных лиц, осуществляющей в целях обеспечения безопасности государства, общественной безопасности и общественного порядка при проведении официальных спортивных соревнований
Персонализированный токен доступа (ПТД)	Автоматически сформированный СИБ на основании сведений о ПК и реализованных билетах или иных документах, предоставляющих право на посещение официального спортивного соревнования, электронный документ в виде QR-кода. ПТД предъявляется в электронном виде или на бумажном носителе (распечатанном самостоятельно)

Термин	Описание термина
	или в кассах, временных центрах обслуживания граждан вблизи стадионов, МФЦ) и позволяющий осуществить аутентификацию и контроль прав доступа в периметр безопасности стадиона средствами СКД стадиона
ПИБ	Подсистема информационной безопасности
ПКЧ	Подсистема контроля качества данных
Платформа обратной связи, ПОС	Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в части функциональности единого окна цифровой обратной связи
ПМД	Подсистема ведения метаданных и управления справочниками и реестрами
ПМ СПД ОВ	Подсистема мониторинга сети передачи данных органов власти федеральной государственной информационной системы «Федеральный ситуационный центр электронного правительства»
ПО	Программное обеспечение
ПОДД	Подсистема обеспечения доступа к данным федеральной государственной информационной системы «Единая система межведомственного электронного взаимодействия»
Пользователи	Граждане и организации, использующие ИЭП
Пользователь ГИС ЕБС, пользователь	Физическое лицо, взаимодействующий с биометрической системой с целью биометрической регистрации и/или удаленной идентификации (включает процессы аутентификации и идентификации) его личности в ГИС ЕБС
Портал ГИС ЕБС	Портал государственной информационной системы Единая биометрическая система, расположенный по адресу https://bio.rt.ru
Постобработка (постобработка обращения)	Классификация обращений, заполнение форм, отчетов, анкет, статистических показателей и иной информации сотрудниками КЦ в информационных системах Заказчика или Исполнителя. Постобработка – может являться конечным или промежуточным результатом оказания Услуги.
Предоставление векторов	Процедура выгрузки биометрических контрольных шаблонов из ГИС ЕБС

Термин	Описание термина
Правообладатель (Вендор)	Лицо, обладающее соответствующими правами на БП и предоставляющее эти права третьим лицам в рамках гражданского-правового договора
Провайдер идентификации / Identity Provider (IdP)	Юридическое лицо, являющееся Участником БВ, ИС которого, отвечает за взаимодействие системы управления учётными записями Пользователей в ГИС ЕБС
Претензия	Претензия – заявление неудовольствия, жалоба Пользователя или Участника информационного взаимодействия на результат решения обращения или запроса службой технической поддержки Исполнителя, а также обращение гражданина в Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, направленные Заказчиком в адрес Исполнителя через СЦ
ПТС	Программно-технические средства
ПУЭ	Подсистема управления эксплуатацией
ПФР	Пенсионный фонд Российской Федерации
Регистрация обращений и запросов	Активность оператора по введению исходных данных обращений Пользователей в информационную систему Исполнителя или СКУФ (в отношении запросов) для присвоения обращению уникального идентификатора
РОИВ	Региональный орган исполнительной власти
Самостоятельная биометрическая регистрация	Действия физического лица по созданию и сохранению записи данных биометрической регистрации в соответствии с Постановлением Правительства РФ №1066 от 15.06.2022 г.
Сервис ИБ	Сервис информационной безопасности
СИБ	Информационная система, созданная в соответствии с пунктом 59 Комплексной программы по обеспечению мер безопасности в периоды подготовки и проведения в Российской Федерации чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года, Кубка конфедераций FIFA 2017 года, утвержденной распоряжением Президента Российской Федерации от 23 ноября 2015 г. №384-рпс, оператором которой является ФОИВ, определяемый Правительством Российской Федерации, и используемая для идентификации футбольных болельщиков во исполнение Указания Президента Российской Федерации от 17.07.2018 г. № Пр-1224 в соответствии с Концепцией применения системы идентификации болельщиков и системы контроля доступа и принимаемыми на ее основе правовыми актами и организационно-техническими документами.

Термин	Описание термина
	В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 09.02.2022 г. № 134 СИБ является информационным элементом инфраструктуры, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, и с ее использованием ведется реестр персонализированных карт
СКД	Система контроля доступа стадионов
СКЗИ	Средства криптографической защиты информации
СКУФ	Система контроля и управления функционированием Исполнителя
СМИ	Средства массовой информации
Социальные медиа, соцмедиа	Обобщенное название интернет-ресурсов массовых коммуникаций: блоги, микроблоги, социальные сети, интернет-форумы
СМЭВ	Единая система межведомственного электронного взаимодействия
СМЭВ 3.х	Единая система межведомственного электронного взаимодействия, функционирующая в соответствии с Методическими рекомендациями по работе со СМЭВ версии 3.х (опубликованы по адресу info.gosuslugi.ru)
СПД ОВ	Сеть передачи данных органов власти
СПО	Специальное программное обеспечение
СУБД	Система управления базами данных
СХД	Система хранения данных
СЦ, Ситуационный центр	ФГИС «Федеральный ситуационный центр электронного правительства»
Тарифицируемое СМС-сообщение	<p>В зависимости от используемых символов предусматривается два варианта тарификации:</p> <ol style="list-style-type: none"> СМС-сообщение размером до 70 символов кириллицей. <p>Если СМС-сообщение содержит больше чем 70 символов кириллицей, то данное СМС-сообщение делится на сегменты: до 134 символов – 2 сегмента, до 201 символа три сегмента, до 268 символов четыре сегмента и т.д. Сегменты тарифицируются каждый по отдельности по стоимости СМС-сообщения длиной в 70 символов кириллицей.</p> <ol style="list-style-type: none"> СМС-сообщение размером до 140 символов латиницей.

Термин	Описание термина
	<p>Если СМС-сообщение содержит больше чем 140 символов латиницей, то данное СМС-сообщение делится на сегменты: до 268 символов – 2 сегмента, до 402 символа три сегмента, до 536 символов четыре сегмента и т.д. Сегменты тарифицируются каждый по отдельности по стоимости СМС-сообщения длиной в 140 символов латиницей.</p> <p>Если СМС-сообщение содержит хотя бы один нелатинский символ, то все СМС-сообщение считается не латинским</p>
ТЗ	Техническое задание
ТП ЕСИА	Технологический портал ЕСИА
ТП СМЭВ	Технологический портал СМЭВ
Технологический портал ГИС ЕБС	Технологический портал ГИС ЕБС, расположенный по адресу https://techportal-int.ebsbio.tech/
УД	Узел доступа
Участник информационного взаимодействия, участник взаимодействия	<p>Уполномоченные представители операторов (заказчиков) и собственников информационных систем, использующих инфраструктуру взаимодействия.</p> <p>В части ПОС, Госвеб: уполномоченные представители органов и организаций, имеющие учетную запись в ПОС, Госвеб.</p>
Участник БВ	Юридическое лицо, подключенное к ГИС ЕБС в соответствии с требованиями законодательства
ФИАС	Федеральная информационная адресная система
ФГИС ДО	Федеральная государственная информационная система досудебного обжалования
ФОИВ	Федеральный орган исполнительной власти
Форс-мажор (обстоятельства непреодолимой силы)	Чрезвычайные, непредвиденные и непредотвратимые обстоятельства, возникшие в течение реализации обязательств по Контракту, которые нельзя было разумно ожидать при его заключении, либо избежать или преодолеть, а также находящиеся вне контроля сторон Контракта
ФРГУ	Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)
ФСБ России	Федеральная служба безопасности Российской Федерации
ФСТЭК России	Федеральная служба по техническому и экспортному контролю
ЦПП	Центр поддержки Пользователей
Чат	Канал обмена сообщениями в режиме реального времени между Пользователями ИЭП и ЦПП,

Термин	Описание термина
	представленном в виде виджета на соответствующих страницах ЕПГУ
Чат–бот	Автоматизированная система обработки обращений Пользователя, функциональность которой направлена на интерактивное взаимодействие с обратившимся Пользователем, имитирующее общение с оператором ЦПП, для целей предоставления Пользователю релевантной информации, на основании автоматизированного анализа текста обращения данного Пользователя
ЧНН	Час наибольшей нагрузки, расчёт ЧНН производится поиском максимального из средних значений нагрузки в интервалах, равных 1 часу, в течение 1 суток. В расчёте не учитывается время проведения технических работ
ЧС	Чрезвычайная ситуация – обстановка на определенной территории, сложившаяся в результате аварии, опасного природного явления, катастрофы, стихийного или иного бедствия, которые могут повлечь или повлекли за собой человеческие жертвы, ущерб здоровью людей или окружающей среде, значительные материальные потери для Заказчика и Исполнителя и нарушение условий жизнедеятельности людей

2. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ РАБОТ (ОКАЗАНИЮ УСЛУГ) ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ ИЭП

2.1. Состав работ (услуг)

Работы (услуги) по обеспечению функционирования информационных систем ИЭП включают в себя:

- работы (услуги) Центра поддержки пользователей (далее – услуги ЦПП) по обеспечению функционирования информационных систем ИЭП;
- работы (услуг) по эксплуатации информационных систем ИЭП;
- услуги по обеспечению информационной безопасности.

2.1.1. Требования по качеству оказания услуг

2.1.1.1. Приоритизация запросов

К запросам 1 приоритета относятся:

– аварийные внештатные ситуации, связанные с полной утратой информационной системой способности обеспечить выполнение одной или нескольких ключевых функций для всех Пользователей информационной системы, а также для участника взаимодействия, наиболее активно использующей функции ИЭП¹;

– аварийные внештатные ситуации, связанные с полной утратой информационной системой способности обеспечить выполнение одной или нескольких критичных функций для всех Пользователей информационной системы;

– обнаружение предаварийного состояния, которое может привести к возникновению запроса 1 приоритета;

– массовые (более 20 в течение тридцати минут) обращения Пользователей в ЦПП, связанные с нарушением работоспособности систем ИЭП, относящиеся к одному событию, за исключением периодов проведения согласованных с Заказчиком регламентных работ;

– снижение частоты предоставления ключевых или критичных функций ИС Пользователям более чем на 50% за прошедшие 30 минут;

– инциденты ИБ или угрозы реализации инцидентов ИБ, связанных с нарушением конфиденциальности и/или целостности всей защищаемой информации в одной информационной системе.

В случае наличия зарегистрированного запроса 1 приоритета все поступающие запросы с той же корневой причиной регистрируются с 3 приоритетом (при этом инициатор запроса информируется о наличии 1 приоритета с той же корневой причиной).

К запросам 2 приоритета относятся:

– ситуации с частичной утратой (деградацией) информационной системой способности обеспечить выполнение одной или нескольких функций для всех

1 Список наиболее активных организаций-участников взаимодействия предоставляется Заказчиком не позднее чем за 10 рабочих дней до начала отчетного периода и ограничен 10 участниками.

Пользователей информационной системы, а также для участника взаимодействия, наиболее активно использующего функции ИЭП²;

– ситуации с потерей способности Исполнителя отслеживать доступность функций ИС ИЭП;

– инциденты ИБ или угрозы реализации инцидентов ИБ, связанных с частичным нарушением конфиденциальности и/или целостности защищаемой информации в одной информационной системе.

К запросам 3 приоритета относятся:

– проблемы без утраты информационной системой способности обеспечить выполнение функций;

– запросы по оказанию информационной поддержки;

– запросы, касающиеся оказания услуг отдельным Пользователям и Участникам;

– запросы на изменение конфигурации ИС со стороны Заказчика или участников взаимодействия, порядок обработки которых описан в пункте 4.4 настоящего Технического задания;

– инциденты информационной безопасности, не связанные в настоящий момент с нарушением доступности информационной системы и/или нарушением конфиденциальности/целостности защищаемой информации.

Исполнитель обязуется соблюдать требования:

– Регламента информационного взаимодействия Участников с Оператором ЕСИА и Оператором эксплуатации инфраструктуры электронного правительства.

– Правил и процедур работы в Единой системе межведомственного электронного взаимодействия по Методическим рекомендациям версии 2.х.

– Правил и процедур работы в Единой системе межведомственного электронного взаимодействия по Методическим рекомендациям версии 3.х.

– Иных регламентов и процедур предназначенных для формализации сроков исполнения регламентных заявок ИС ИЭП и ответственности участников информационного взаимодействия, опубликованных по адресам: smev.gosuslugi.ru, info.gosuslugi.ru, partners.gosuslugi.ru, sc.digital.gov.ru, digital.gov.ru.

Допускается внесение изменений в данные регламенты. Сроки выполнения регламентных работ не должны изменяться более чем на 10% по отношению к указанным в опубликованных регламентах по состоянию на начало соответствующего календарного года.

Недоступность ИС – период времени полной утраты информационной системой способности обеспечивать выполнение одной или нескольких ключевых функций всех Пользователей информационной системы, причина которой не связана с нарушением работоспособности связанной ИС, за исключением времени проведения согласованных работ, в которых была заявлена недоступность ИС.

При расчете времени недоступности для ИС 3-й категории учитывается только время недоступности в период с 09:00 до 18:00 часов (московское время) ежедневно по рабочим дням, установленным Правительством Российской Федерации.

2 Список наиболее активных организаций-участников взаимодействия предоставляется Заказчиком не позднее чем за 10 рабочих дней до начала отчетного периода и ограничен 10 участниками

Недоступность критичной функции – период времени полной утраты информационной системой способности обеспечивать выполнение одной или нескольких критичных функций для всех Пользователей информационной системы, причина которой не связана с нарушением работоспособности связанной ИС, за исключением времени проведения согласованных работ, в которых была заявлена недоступность этой функции.

Заказчик может назначить уполномоченных представителей, ответственных за управление приоритетами (далее – уполномоченные по приоритетам). Количество уполномоченных по приоритетам не должно превышать пяти человек. Список назначенных уполномоченных по приоритетам должен быть предоставлен Заказчиком. Если список уполномоченных по приоритетам не предоставлен, то право управления приоритетами имеют уполномоченные по Контракту представители Заказчика. В течение отчетного периода допускается повышение до первого приоритета не более чем для 90 запросов.

Исполнитель обязан повысить приоритет запроса в случае поступления соответствующего обращения уполномоченного по приоритетам в срок не позднее 15 минут после поступления обращения. Требования о повышении приоритета от уполномоченного по приоритетам представителя Заказчика должны поступать на адрес электронной почты highpriority@gosuslugi.ru с почтовых ящиков в домене @digital.gov.ru. В случае поступления требования по иным каналам связи данное требование не будет обработано. В случае повышения Заказчиком приоритета существующий запрос закрывается и Исполнителем создается новый запрос соответствующего приоритета. Вновь созданный запрос при этом должен содержать номер первоначального запроса. Приоритет запроса, повышенного ранее уполномоченным по приоритетам представителем Заказчика, может быть понижен по согласованию сторон с уведомлением инициатора запроса.

Требования по времени решения запросов по различным системам ИЭП определяются таблицей следующего формата:

Приоритет	Время реакции	Время восстановления	Время решения
1 приоритет			
2 приоритет			
3 приоритет			

При обработке запросов производится расчет следующих счетчиков по правилам:

Время реакции – время с момента назначения запроса на исполняющую команду до момента назначения на конкретного исполнителя. Рассчитывается однократно, возобновлению не подлежит.

Время восстановления – время с момента назначения на конкретного исполнителя до момента восстановления функционирования функции или ИС. Расчет производится с момента создания запроса до момента перевода параметра «Восстановление» в значение «Восстановлен». В случае перевода запроса в статус «Приостановлен» счетчик приостанавливается, после возвращения запроса в статус «В работе» счетчик возобновляет отсчет с места остановки. Если для восстановления функционирования функции или ИС требуется передача на третью линию поддержки, то время восстановления увеличивается до времени решения.

Время решения – время с момента назначения запроса на Исполнителя до момента полного устранения корневой причины проблемы – как правило, связано с устранением ошибок в конфигурации системы или устранением последствий внешних влияний на систему. Расчет производится с момента создания запроса до момента перехода в статус «Решен». В случае перехода запроса в статус «Закрыт», счетчик прекращает свою работу и не подлежит возобновлению. В случае перевода запроса в статус «Приостановлен», счетчик приостанавливается. В случае возврата запроса в статус «В работе», счетчик возобновляет отсчет с места остановки³.

2.1.1.2. Требования к качеству функционирования информационных систем ИЭП

Информационные системы ИЭП должны функционировать с уровнем доступности не менее 99% для каждой информационной системы в отчетном периоде. Информационная система СМЭВ должна функционировать с уровнем доступности не менее 99,9% включая перерывы на проведение плановых работ по обновлению версии ПО.

2.1.1.3. Требования к доступности критичных функций информационных систем ИЭП

Недоступность критичных функций информационных систем ИЭП, указанных в Приложениях 1-3 к Техническому заданию, не должна превышать суммарно 4 (четырех) часов в отчетном периоде. В случае превышения указанного времени недоступности критичных функций информационных систем ИЭП размер штрафа за ненадлежащее оказание услуги по эксплуатации критичных функций ИЭП составляет размер цены этой услуги в соответствующем отчетном периоде.

2.1.1.4. Параметры времени решения запросов

Для каждой ИС ИЭП определяются уровни максимально допустимого времени решения запросов в зависимости от категории информационной системы ИЭП. Все информационные системы делятся на три категории:

Категория	Информационная система
1 категория – ИС с высоким приоритетом (ядро ИЭП)	Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)
	Информационно-платежный шлюз
	Мобильное приложение «Госуслуги»
	Цифровой ассистент
	Мобильное приложение «Госуслуги Авто»
	Единая система межведомственного электронного взаимодействия
	Единая система идентификации и аутентификации
	Единая система нормативной справочной информации
	Сервис предпроцессинга платежей

³ Для регламентных процедур счетчик начинает отсчет с начала в случаях, предусмотренных соответствующими регламентами.

	Подсистема ЕПГУ «Предоставление цифровых сервисов для участников избирательного процесса»
	Единая биометрическая система
	Концентратор услуг
	Государственный электронный почтовый сервис
	Открытая платформа госуслуг
	Интеграционный модуль
	Аналитический кластер
	Мобильное приложение «Госуслуги СТОП Коронавирус»
	Мобильное приложение «Госуслуги.Культура»
	Платформа обратной связи
	Мобильное приложение «Госуслуги Решаем вместе»
	Мобильное приложение Исполнителя ПОС
	Мобильное приложение «Госключа»
	Мобильное мини-приложение ЕПГУ
2 категория – ИС с базовым приоритетом	Подсистема по обеспечению доступа пользователей к информации, размещаемой на официальных сайтах органов и организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)"
	Федеральная государственная информационная система «Единая информационная платформа Национальной системы управления данными»
	Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)
	Федеральная государственная информационная система досудебного обжалования
	Платформа государственных сервисов
	Интернет-ресурс «Российская общественная инициатива»
	Конструктор цифровых регламентов

	<p>Единый реестр видов федерального государственного контроля (надзора), регионального государственного контроля (надзора), муниципального контроля</p> <p>Единый реестр учета лицензий (разрешений)</p> <p>Личный кабинет участника взаимодействия СМЭВ</p> <p>Интеграционная среда Единой биометрической системы</p> <p>Комплекс функциональных подсистем СИБ</p> <p>Комплекс обеспечивающих подсистем СИБ</p> <p>Мобильное приложение «Госуслуги Карта болельщика»</p>
	<p>Тестовая (интеграционная) среда единой системы идентификации и аутентификации</p> <p>Тестовая (интеграционная) среда единой системы межведомственного электронного взаимодействия</p> <p>Среда разработки системы межведомственного электронного взаимодействия</p> <p>Тестовая (интеграционная) среда федеральной государственной информационной системы досудебного обжалования</p> <p>Подсистема по обеспечению общественного обсуждения с участием Пользователей портала</p>
3 категория – тестовые (интеграционные) стенды ИС и ИС с низким приоритетом	<p>Автоматизированная информационная система «Федеральный телефонный центр сбора мнений граждан о качестве государственных услуг»</p> <p>Тестовая среда единой системы нормативной справочной информации</p> <p>Тестовая среда единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)</p> <p>Тестовая (интеграционная) среда конструктора цифровых регламентов</p> <p>Тестовая (интеграционная) среда единого реестра учета лицензий</p> <p>Тестовая (интеграционная) среда единого реестра видов контроля</p> <p>Тестовая среда государственной электронной почтовой системы</p>

Тестовая информационная подсистема «Информационно-платежный шлюз»
Среда технологических испытаний Единой биометрической системы
Среда нагружочного тестирования Единой биометрической системы
Тестовая среда Единой биометрической системы
Среда разработки Единой биометрической системы
Федеральная государственная информационная система «Моя школа»

2.1.1.4.1. Время решения запросов для ИС 1 категории

Приоритет запроса	Время реакции	Время восстановления	Время решения
1 (критичные функции ИС)	15 минут	30 минут	Не более 4-х календарных дней (включая время решения на третьей линии технической поддержки)
1 (ключевые функции ИС)	15 минут	Не более 6-и часов при среднем показателе за отчетный период не более 3-х часов	Не более 4-х календарных дней (включая время решения на третьей линии технической поддержки)
2	Не применимо	Не более 16 рабочих часов	Не более 15-и календарных дней (включая время решения на третьей линии технической поддержки)
3	Не применимо	Не применимо	Не более 60-и календарных дней (включая время решения на третьей линии технической поддержки)

Запросы 1 приоритета обрабатываются круглосуточно, остальные запросы обрабатываются с 09:00 до 18:00 часов (московское время) ежедневно по рабочим дням, установленным Правительством Российской Федерации.

Требования к качеству технической поддержки для ИС 1 категории (для не менее указанного процента запросов):

Приоритет запроса	Время реакции	Время восстановления	Время решения
1 (критичные функции ИС)	100%	100%	95%
1 (ключевые функции ИС)	100%	98%	95%
2	Не применимо	90%	90%
3	Не применимо	Не применимо	90%

2.1.1.4.2. Время решения запросов для ИС 2 категории

Приоритет запроса	Время реакции	Время восстановления	Время решения
1	Не применимо	Не более 6-и часов при среднем показателе за отчетный период не более 4-х часов	Не более 4-х календарных дней (включая время решения на третьей линии технической поддержки)
2	Не применимо	Не более 24-х рабочих часов	Не более 30-и календарных дней (включая время решения на третьей линии технической поддержки)
3	Не применимо	Не применимо	Не более 60-и календарных дней (включая время решения на третьей линии технической поддержки)

Требования к качеству технической поддержки для ИС 2 категории (для не менее указанного количества запросов):

Приоритет запроса	Время реакции	Время восстановления	Время решения
1	Не применимо	95%	90%
2	Не применимо	90%	90%
3	Не применимо	Не применимо	90%

2.1.1.4.3. Время решения запросов для ИС 3 категории

Приоритет запроса	Время реакции	Время восстановления	Время решения
1	Не применимо	Не более 8-и рабочих часов	Не более 10-и календарных дней (включая время решения на третьей линии технической поддержки)
2	Не применимо	Не более 24-х рабочих часов	Не более 30-и календарных дней (включая время решения на третьей линии технической поддержки)
3	Не применимо	Не применимо	Не более 60-и календарных дней (включая время решения на третьей линии технической поддержки)

Требования к качеству технической поддержки для ИС 3 категории (для не менее указанного количества запросов)

Приоритет запроса	Время реакции	Время восстановления	Время решения
1	Не применимо	95%	90%
2	Не применимо	90%	90%
3	Не применимо	Не применимо	90%

3. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ (ОКАЗАНИЕ УСЛУГ) ЦЕНТРА ПОДДЕРЖКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ ИЭП

3.1. Состав работ (услуг) Центра поддержки пользователей

Работы (услуги) Центра поддержки пользователей (далее – услуги ЦПП) по обеспечению функционирования информационных систем ИЭП включают в себя:

- работы (услуги) по технической и информационной поддержке Пользователей;
- работы (услуги) по технической и информационной поддержке участников информационного взаимодействия и Заказчика;
- работы (услуги) по информационной и технической поддержке Заказчика.

Стоимость выполнения работ (оказания услуг) ЦПП определяется Контрактом на базе единичных расценок согласно Приложению № 2 к Контракту.

Отчетные периоды выполнения работ (оказания услуг) ЦПП исчисляются в соответствии с п. **Ошибка! Источник ссылки не найден.** настоящего технического задания.

3.2. Работы (услуги) по технической и информационной поддержке Пользователей

Работы (услуги), описанные данным пунктом, оказываются Исполнителем Пользователям, использующим ИЭП для получения государственных услуг, сервисов в электронной форме и получения результатов исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме (далее – Пользователи, услуги). Пользователи, испытывающие технические или информационные трудности в процессе получения услуг в электронной форме, обращаются в ЦПП для получения услуг по технической и информационной поддержке.

Пользователи обращаются в ЦПП по доступным каналам коммуникации, определяемым Заказчиком в заказе на оказание услуг ЦПП (Приложение № 12), и посредством мобильного приложения Решаем вместе, участники взаимодействия обращаются посредством СЦ.

В части ПОС участники взаимодействия также обращаются в ЦПП посредством мобильного приложения Исполнителя ПОС.

3.2.1. Состав услуг

Состав и объем услуг ЦПП определяется на основании заказа (Приложение № 12) и направляется в ЦПП в соответствии со следующим порядком:

1. В случае изменения величины объема услуг в сторону уменьшения или увеличения менее чем на 10% заявка направляется не позднее 1-го месяца до начала 1-го (первого) месяца оказания услуг.
2. В случае изменения величины объема услуг в сторону уменьшения или увеличения более чем на 10%, но менее чем на 50% заявка направляется не позднее 3-х месяцев до начала 1-го (первого) месяца оказания услуг.
3. В случае изменение величины объема услуг в сторону уменьшения или увеличения более чем на 50% срок направления заявки определяется по согласованию сторон.

Первый заказ должен быть направлен не позднее одного рабочего дня до начала первого периода выполнения работ (оказания услуг).

В процессе оказания услуг ЦПП выполняет следующие основные функции:

- прием, маршрутизацию и управление обращениями и запросами Пользователей;
- классификацию и сегментирование обращений и запросов Пользователей;
- регистрацию обращений и запросов Пользователей в информационных системах ЦПП и системах Заказчика;
- возможность просматривать историю обращения Пользователя в чат в течение 3 месяцев с момента обращения;
- систему речевого взаимодействия (IVR);
- регистрацию запросов в системе контроля управления функционированием Исполнителя (СКУФ) для передачи на вторую и последующие линии технической поддержки. Правила взаимодействия определены в регламенте информационного взаимодействия систем СКУФ и СЦ;
- оповещение Пользователя о регистрационном номере обращения;
- информирование Пользователя о статусе и ходе работ по решению запроса (по запросу Пользователя), в ходе переписки и телефонного разговора сотрудники Исполнителя должны придерживаться коммуникационной стратегии портала “Госуслуги”;
- исходящий обзвон, автоинформатор;
- сбор статистической информации по активности Пользователей применительно к разным каналам коммуникации, при наличии технической возможности;
- предоставление телефонных консультаций на первой линии технической и информационной поддержки;
- регистрацию и маршрутизацию запросов на вторую и последующие линии поддержки;
- запрос у пользователя недостающей информации (в случае выявления неполноты информации и по запросу от ответственных за решение специалистов 2-й и последующих линий поддержки);
- автоматическое информирование пользователя о статусе и ходе работ по решению обращения в личном кабинете пользователя, с учетом наличия у Исполнителя соответствующих средств автоматизации;
- запуск механизма эскалации в случае нарушения сроков обработки обращения 2-й и последующими линиями поддержки по запросу пользователей
- эскалацию ситуации пользователя на соответствующий уровень принятия решения;
- контроль подтверждения решения запроса со стороны пользователя и закрытие запроса по истечению 3-х календарных дней в случае отсутствия реакции со стороны Пользователя на предоставленное решение;
- контроль подтверждения решения по обращению, поступившему от Пользователя через чат и закрытие данного обращения по истечению 1-го

календарного дня, в случае отсутствия реакции со стороны Пользователя на предоставленное решение;

- контроль предоставления Пользователем дополнительной информации по запросу у пользователя / закрытие запроса в случае отсутствия дополнительной информации по истечению 3-х календарных дней;
- контроль предоставления Пользователем дополнительной информации по обращению, поступившему через чат/закрытие обращения в случае отсутствия дополнительной информации по истечению 1-го календарного дня;
- реализацию полного цикла претензионной работы от поступления обращения или запроса до подготовки и отправки проекта официального ответа для визирования профильной службой Заказчика;
- консультирование пользователей по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) и мобильного приложения «Госуслуги», «Госключ», «Госуслуги Культура», «Госуслуги Авто» на платформах iOS, Android;
- консультирование пользователей по вопросам регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в ЕСИА на основании информационных материалов, предоставленных Заказчиком;
- ведение, наполнение Базы знаний (БЗ) на основе предоставленных Заказчиком материалов (регламентов, инструкций, информационных писем и т.д.);
- при наличии технической возможности, с учетом обеспечения защиты информации в соответствии с требованиями Исполнителя о защите информации и доступе к информационным системам Исполнителя третьих лиц, предоставление доступа к Базе знаний уполномоченному сотруднику Заказчика в режиме чтения, при условии предоставления указанному лицу доступа к разделам, сформированным, на основе предоставленных Заказчиком материалов. Список назначенных уполномоченных лиц должен быть предоставлен Заказчиком официальным письмом в сторону Исполнителя с указанием ФИО сотрудника и его должности. Доступ к Базе знаний Исполнителя предоставляется средствами сертифицированного решения на базе ПАК VipNet Coordinator с использованием терминального доступа, без возможности копирования отображаемого контента;
- согласование с Заказчиком классификаторов для разметки поступающих обращений;
- обеспечение актуализации классификаторов для разметки Обращений и запросов по требованию Заказчика в срок не более 5 рабочих дней;
- согласование с Заказчиком новых сценариев обработки обращений.

Таблица 1. Параметры оказания Услуг ЦПП

Параметр	Нормативное значение / Условие соблюдения (где применимо)
Гарантированный уровень доступности Услуг (рассчитывается за отчетный период)	99,9%
Хранение записей диалога с Пользователем	3 месяца
Временной режим доступности	круглосуточно (24x7)
Временной режим регистрации и обработки обращений	круглосуточно (24x7)
Временной интервал проведения технологических работ	Для проведения плановых работ выделяется технологическое окно с 21:00 до 07:00 следующего дня (московское время) ⁴
Сроки начала использования операторами ЦПП справочных материалов, предоставленных Заказчиком	До 3-х рабочих дней с момента передачи информации в ЦПП

При оказании услуг ЦПП Исполнитель должен обеспечивать соблюдение требований по производительности FTE в соответствии с Таблицей 2.

Таблица 2. Требования к оказанию услуг в части SL

Канал голос				
ед. измерения, шт.	АHT, сек	SL, %/сек	Суммарное полезное время на обработку обращений в 1 часе, мин	Кол-во обращений в мес, шт.
1 FTE	450	90%/60 с	42,5	916
1 FTE	480	90%/60 с	42,5	875
1 FTE	500	90%/60 с	42,5	842
1 FTE	600	90%/60 с	42,5	707
Канал чат				
ед. измерения, шт.	АHT, сек	SL, %/сек	Суммарное время обработки обращений в 1 часе, мин	Кол-во обращений в мес, шт.
1 FTE	410	90%/60 с	43,2	1036
1 FTE	450	90%/60 с	43,3	954
1 FTE	300	60%/180 с	44,1	1450
1 FTE	450	60%/180 с	44,1	964

⁴ Перерывы в предоставлении услуги в связи с проведением плановых работ не учитываются в расчете показателя гарантированного уровня доступности услуг при условии надлежащего уведомления Исполнителем Заказчика не позднее чем за 24 (двадцать четыре) часа до времени начала их проведения.

СКУФ (обработка INC)				
ед. измерения, шт.	АНТ, сек	SL, %/сек	Суммарное время обработки обращений в 1 часе, мин	Кол-во обращений в мес, шт.
1 FTE	900	Согласно п.3.2.3 ТЗ	45	492
Исходящие звонки (АИС ФТЦ / МКГУ)				
ед. измерения, шт.	АНТ, сек	SL, %/сек	Суммарное время обработки обращений в 1 часе, мин	Кол-во наборов в мес, шт.
1 FTE	120	Не применимо	43	3 483
Претензионные обращения				
ед. измерения, шт.	АНТ, мин	SL, %/сек	Суммарное время обработки обращений в 1 часе, мин	Кол-во обращений в мес, шт.
1 FTE	192 ⁵ /60 ₆	Согласно п.3.4.6 ТЗ	44	58
ПОС обращения, поступившие на группу «Служба поддержки портала Госуслуг»				
ед. измерения, шт.	АНТ, мин	Параметры качества (согласно п. 3.4.5.1)	Суммарное время обработки сообщений в 1 часе, мин	Кол-во сообщений в мес, шт.
1 FTE	192 ⁷ /60 ₈ / ¹⁵ ⁹	Не более 20 календарны х дней, 9:00-18:00 по рабочим дням, 90% Сообщений	44	79

⁵ ТИП претензионные обращения

⁶ ТИП первичные обращения

⁷ ТИП претензионные обращения

⁸ ТИП первичные обращения

⁹ ТИП консультация

1 FTE	192 ¹⁰ /6 0 ¹¹ /15 ¹²	Не более 4 календарных дня, 9:00-18:00 ежедневно, 90% Сообщений	44	63
-------	---	---	----	----

Обращения участников информационного взаимодействия

ед. измерения , шт.	АНТ, мин	SL, %/сек	Суммарное время обработки обращений в 1 часе, мин	Кол-во обращений в мес, шт.
1 FTE	19	Согласно п.3.3.2 ТЗ	42	361

Обращения в техническую и информационную поддержку пользователей Пушкинская карта

ед. измерения , шт.	АНТ, сек	SL, %/сек	Суммарное полезное время на обработку обращений в 1 часе, мин	Кол-во обращений в мес, шт.
1 FTE	320	90%/60сек	42	1294

Исполнитель должен обеспечивать обработку обращений с соблюдением SL действующего заказа на оказание услуг ЦПП, в зависимости от канала поступления и в соответствии с профилем обращений приведенному в Таблицей 3.

Таблица 3. Профиль обращений

Время	Телефония		Чат	
	Рабочий день	Выходной день	Рабочий день	Выходной день
00:00:00 - 01:00:00	0,38%	0,94%	2,34%	0,91%
01:00:00 - 02:00:00	0,26%	0,55%	1,32%	0,51%
02:00:00 - 03:00:00	0,30%	0,43%	1,00%	0,54%
03:00:00 - 04:00:00	0,43%	0,53%	0,86%	0,64%
04:00:00 - 05:00:00	0,72%	0,79%	0,77%	0,75%
05:00:00 - 06:00:00	1,24%	1,25%	1,15%	1,16%
06:00:00 - 07:00:00	1,92%	1,89%	1,57%	1,81%

¹⁰ ТИП претензионные обращения

¹¹ ТИП первичные обращения

¹² ТИП консультация

Время	Телефония		Чат	
	Рабочий день	Выходной день	Рабочий день	Выходной день
07:00:00 - 08:00:00	3,06%	3,03%	2,49%	2,71%
08:00:00 - 09:00:00	5,01%	4,88%	3,46%	4,02%
09:00:00-10:00:00	6,76%	6,50%	4,88%	6,00%
10:00:00 - 11:00:00	8,20%	7,73%	6,29%	7,84%
11:00:00 - 12:00:00	8,70%	8,69%	6,55%	7,71%
12:00:00 - 13:00:00	8,40%	8,46%	7,44%	8,71%
13:00:00 - 14:00:00	8,02%	7,83%	6,74%	7,83%
14:00:00 - 15:00:00	7,79%	7,37%	6,65%	7,25%
15:00:00 - 16:00:00	7,44%	6,71%	6,29%	6,51%
16:00:00 - 17:00:00	6,91%	6,14%	6,07%	6,25%
17:00:00 - 18:00:00	6,12%	5,76%	5,72%	5,48%
18:00:00 - 19:00:00	5,06%	5,19%	5,79%	4,81%
19:00:00 - 20:00:00	4,24%	4,48%	5,23%	5,00%
20:00:00 - 21:00:00	3,44%	3,73%	5,03%	4,62%
21:00:00 - 22:00:00	2,98%	3,41%	4,96%	4,16%
22:00:00 - 23:00:00	1,80%	2,34%	4,15%	3,23%
23:00:00 - 24:00:00	0,82%	1,37%	3,24%	1,56%

Пользователи ГИС ЕБС обращаются в СПП по доступным каналам коммуникации:

- форма обратной связи (далее - ФОС) на портале ЕБС (<https://bio.rt.ru/>) и мобильном приложении «Биометрия», и мобильном приложении «Госуслуги Биометрия»;
- «Омничат» в личном кабинете на портале ЕБС (<https://bio.rt.ru/>) и мобильном приложении «Биометрия» и мобильном приложении «Госуслуги Биометрия».

Участники БВ ГИС ЕБС обращаются в СПП по доступным каналам коммуникации:

- форма обратной связи (далее - ФОС) на портале ЕБС;
- запрос в личном кабинете на портале ЕБС (<https://bio.rt.ru/>);
- запрос по электронной почте на адрес support@bio.rt.ru.

Вендоры ГИС ЕБС обращаются в СПП по доступным каналам коммуникации:

- запрос по электронной почте на адрес support@bio.rt.ru.

Пользователи мобильного приложения «Госключ» обращаются в ЦПП по доступным каналам коммуникации, а также посредством направления запроса по электронной почте на адрес goskey@gosuslugi.ru.

3.2.2. Требования по порядку оказания услуг

Все входящие обращения и запросы Пользователей, полученные по всем каналам коммуникаций, должны быть зарегистрированы в информационной системе ЦПП в течение целевого времени после поступления.

Целевое время регистрации:

Параметр	Время
Регистрация обращений и запросов Пользователей, поступивших по каналу коммуникаций чат, кроме претензионных обращений	15 минут
Регистрация обращений и запросов Пользователей, поступивших по телефону, кроме претензионных обращений	15 минут

Указанные требования соблюдаются в случае непревышения объемов, указанных в Заказе на оказание услуг ЦПП.

Обращения Пользователей, в процессе решения которых выявляются ошибки функционирования информационных систем ИЭП, необходимо дополнительно регистрировать в виде запросов в информационной системе технической поддержки Исполнителя (СКУФ).

Взаимодействие по передаче информации о запросах ведется согласно регламенту информационного взаимодействия систем СКУФ и СЦ (далее – Регламент). Электронная копия действующей редакции Регламента размещается на портале СЦ по адресу <https://sc.digital.gov.ru>, а также на ресурсе в ИТ-инфраструктуре ПАО «Ростелеком». Порядок внесения изменений в Регламент описан в Регламенте.

По запросам, зарегистрированным в Ситуационном Центре по ошибкам функционирования информационных систем ИЭП, действуют требования пункта 2.1.1 Технического задания, в том числе требования по приоритизации и срокам решения.

Исполнитель, с учетом имеющихся в наличии средств автоматизации, предоставляет Пользователю справочную информацию по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), мобильного приложения «Госуслуги» и мобильного приложения «Госключ» на платформах iOS и Android, по вопросам регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в ЕСИА, по вопросам работы с обратной связью, в том числе с использованием мобильного приложения «Госуслуги. Решаем вместе» и мобильного приложения «МП Исполнителя ПОС».

Исполнитель обеспечивает автоматическое информирование Пользователей о создании и изменении статусов их запросов по всем каналам коммуникаций, которые указал Пользователь для событий типа «Ответы поддержки».

Все обращения по запросу, зарегистрированному в ЦПП ранее, должны регистрироваться и обрабатываться в рамках (с привязкой) первоначально зарегистрированного запроса как продолжение работы над ним.

Все обращения по запросу, зарегистрированному в ЦПП ранее и переведенному в статус Закрыт, регистрируются как вновь поступившие и обрабатываются согласно требованиям данного Технического задания.

3.2.3. Требования по качеству оказания услуг ЦПП

Каждого Пользователя, обратившегося в ЦПП по телефону, перед постановкой в очередь ожидания ответа на звонок, необходимо информировать о возможности прохождения опроса о качестве оказанной поддержки после разговора с оператором.

В рамках сбора обратной связи по каждому обработанному обращению (за исключением услуг по технической и информационной поддержке участников информационного взаимодействия и Претензий и обращений, привязанных к Запросам) необходимо предложить Пользователю оценить качество обслуживания ЦПП по пятибалльной шкале (1 – очень плохо, 2 – плохо, 3 – нормально, 4 – хорошо, 5 – отлично). Для телефонных обращений дополнительно необходимо предложить оценить качество обслуживания (по одному из параметров):

- время ожидания ответа оператора;
- ясность ответа оператора;
- доброжелательность оператора (только для телефонных обращений);
- компетентность оператора;
- понимание оператором проблемы Пользователя;
- быстрота решения оператором проблемы клиента.

Перечень параметров оценки может быть изменен Заказчиком по согласованию с Исполнителем.

Общая оценка качества обслуживания ЦПП – показатель, включающий в себя все оценки, полученные по всем каналам коммуникаций в рамках сбора обратной связи от Пользователей портала Госуслуг и МП «Госуслуги», о степени удовлетворенности качеством обслуживания при обращении в службу технической поддержки.

Оценки, полученные по обращениям, завершенным в ходе обработки с использованием чат-бота, а также обращения, привязанные к Запросам, не учитываются в подсчете общей оценки качества обслуживания ЦПП.

Общие требования по качеству оказания услуг по поддержке Пользователей:

№ п.п.	Параметр	Показатель качества
1.	Общая оценка качества обслуживания ЦПП (определяется как среднее значение общих оценок качества обслуживания по пятибалльной шкале, собранных в процессе обследования качества). Интервал измерения – отчетный период.	Не менее 4,5
2.	Гарантируемое значение уровня сервиса поддержки по телефону. (Интервал измерения – месяц).	90/60 (время ожидания ответа оператора для 90% телефонных обращений в ЦПП не должно

№ п.п.	Параметр	Показатель качества
		превышать 60 сек. Началом времени ожидания ответа оператора считается момент окончания прохождения Пользователем IVR и постановкой в очередь к оператору).
3.	Гарантируемое значение уровня сервиса поддержки по каналу поступления обращения чат на месячном интервале	90/60 (на 90% обращений должен быть предоставлен отклик ЦПП в течение не более 60 сек. ожидания с момента распределения обращения в очередь к оператору).
4.	% Обращений, решенных на первой линии поддержки. Интервал измерения – отчетный период.	Не менее 90 %, (при наличии информации в системе управления знаниями ЦПП) - определяется как отношение количества Обращений, решенных (закрытых) в ЦПП за отчетный период, умноженное на 100%, к суммарному количеству зарегистрированных в ЦПП Обращений и Запросов за отчетный период.
5.	Максимальный % потерь для телефонных обращений. Интервал измерения – месяц.	5%. Потерянным считается вызов, прошедший IVR и вставший в очередь ожидания ответа оператора и завершенный по инициативе абонента по истечении 60 секунд ожидания.
6.	Среднее суммарное время ожидания ответа оператора по каналу телефон, учитывающее все переключения абонента между операторами в рамках одного обращения. Интервал измерения – отчетный период.	Не более 5 минут для одного вызова в каждом календарном месяце отчетного периода. Определяется как сумма общего времени ожидания абонентами ответов, с учетом всех переключений в рамках одного вызова (в секундах), разделенная на количество вызовов за период.
7.	FCR – доля вопросов Клиентов (по темам) в процентах, решенных оператором при первом обращении на 1ЛП и не требующих повторного обращения Пользователя по той же теме в течение установленного временного периода в рамках одного канала.	Не менее 85% на трех часовом интервале Из выборки исключаются обращения с незаполненной тематикой, технические сбои, обращения, проклассифицированные чат-ботом, а также обращения по отдельным тематикам, согласно списку, согласованному Сторонами.

В случае изменения среднего времени обслуживания (АНТ), вызванного изменением сценариев обслуживания, инцидентами и другими факторами, либо поступления в ЦПП обращений сверх объема заказанных услуг Заказчиком, Исполнитель продолжает осуществлять обработку принятых в работу обращений в соответствии с инструкциями, полученными от Заказчика. При этом требования качества обработки обращений не применяются по тем каналам обращений, по которым зафиксировано превышение объема услуг.

При изменении среднего времени обслуживания (АНТ) либо при превышении планируемого суточного объема услуг, указанного в заявке более чем на 10%, Исполнитель обязуется на следующий рабочий день, следующим за днем превышения нагрузки, направить Заказчику информационное письмо о превышении фактической нагрузки с указанием причины и расчетного количества FTE необходимого для обработки приростной нагрузки в соответствии с параметрами качества, указанными в заявке на оказание услуг. День с превышением фактической нагрузки более чем на 10%, а также все последующие дни с превышением фактической нагрузки более чем на 10% исключаются из расчета параметров качества до момента получения новой заявки на оказание услуг.

При превышении планируемого объема услуг на часовых интервалах согласно профилю нагрузки буднего и выходного дней более чем 10%, часовой период считается массовым и из расчета параметров качества исключается.

3.2.4. Обработка обращений участников избирательного процесса в ходе проведения избирательных кампаний, кампаний референдума, назначенных на единый день голосования, и проведения федеральных выборов и референдумов.

Обращения участников избирательного процесса в ходе проведения избирательных кампаний и кампаний референдума, назначенных на единый день голосования, и проведения федеральных выборов и референдумов обрабатываются на горячей линии технической поддержки. Параметры качества оказания услуг горячей линии технической поддержки:

Параметр	Значение/условие
Временной режим приема обращений	24 часа 7 дней в неделю по отдельной кнопке IVR (1 номер)
Гарантируемое значение уровня сервиса поддержки	90/30 (время ожидания ответа оператора для 90% телефонных обращений на горячую линию не должно превышать 30 сек.)
Обработка почтового ящика podpisi@gosuslugi.ru	24 часа 7 дней в неделю

При обращении Пользователей на горячую линию ЦПП посредством чата, должно осуществляться переключение на оператора по следующим ключевым словам: выборы, избирательный участок, дистанционное электронное голосование, голосование на дому, кандидат, партия, сбор подписей, избирательная комиссия.

Переключение на оператора должно производится без первичной обработки обращения средствами автоматизации обработки обращений.

3.3. Техническая и информационная поддержка участников информационного взаимодействия и Заказчика

Услуги, описанные данным пунктом, оказываются Исполнителем участникам взаимодействия. В случае возникновения вопросов по взаимодействию информационных систем либо выявлении проблем с оказанием услуг отдельным Пользователям, обращения необходимо регистрировать в виде запросов в информационной системе технической поддержки Исполнителя (СКУФ) и отправлять в СЦ Для просмотра всех данных по запросам в системе Исполнителя представителям Заказчика предоставляется доступ в СКУФ¹³. Также для Исполнителя обязательны для приема и обработки в соответствии с требованиями настоящего Технического задания соответствующие обращения Участников, зарегистрированные в СЦ. Участники информационного взаимодействия в части ПОС также могут направить запрос посредством мобильного приложения Исполнителя ПОС.

3.3.1. Состав услуг

Услуги по технической и информационной поддержке Участников взаимодействия включают:

- прием, регистрацию, классификацию и обработку запросов Участников взаимодействия и Заказчика в соответствии с регламентом взаимодействия систем СКУФ и СЦ;
- анализ и решение запросов по информационным системам ИЭП, переданным Исполнителю в рамках данного Контракта, в том числе исправление программных ошибок информационных систем;
- анализ и решение запросов по критическим функциям информационных систем ИЭП, указанным в Приложениях 1-3, переданным Исполнителю в рамках данного Контракта, в том числе исправление программных ошибок информационных систем;
- информирование инициаторов по фактам создания, необходимости предоставления дополнительной информации, решения и закрытия запросов.

3.3.2. Требования по порядку оказания услуг

Прием запросов в службу технической поддержки осуществляется круглосуточно (24 часа в сутки, 7 дней в неделю).

Порядок обработки запросов описан в регламенте взаимодействия систем СКУФ и СЦ.

Порядок обработки запросов от Участников в части ПОС описан в регламенте технической поддержки пользователей ПОС.

В случае, если после назначения запроса на участника взаимодействия, Участник два раза подряд на одинаковый, дважды направленный Исполнителем, запрос предоставляет некорректную информацию или предоставляет ее в некорректной форме (не соблюдает положения регламентов или не отвечает на суть

¹³ Заказчик в течение срока действия Контракта может направить перечень сотрудников для организации доступа в СКУФ. Доступ предоставляется в течение 5 рабочих дней после получения запроса.

запроса), счетчик времени решения запроса может быть обнулен и отсчет времени решения запроса при этом начинается заново.

3.4. Работы (услуги) по информационной технической поддержке Заказчика

3.4.1. Состав работ (услуг)

Работы (услуги) по информационной и технической поддержке Заказчика включают в себя:

– комплекс мероприятий по выявлению нарушения работоспособности информационных систем путем отслеживания сообщений о возможных сбоях в работе указанных систем в социальных медиа, а также проведения мероприятий по их устранению в соответствии с требованиями настоящего Технического задания (базовый порядок проведения описан в п.4.6.3 к настоящему Техническому заданию);

– работы (услуги) по технической поддержке специалистов Заказчика в части вопросов, касающихся обслуживания, сопровождения аппаратного, системного и специального программного обеспечения ИЭП, в том числе в части контентного наполнения информационных систем ИЭП;

– обработка обращений Заказчика по запросам органов, осуществляющих оперативно-розыскную деятельность;

– реализацию полного цикла претензионной работы от поступления обращения или запроса до подготовки и отправки проекта официального ответа для визирования профильной службой Заказчика;

– взаимодействие с органами власти и организациями при решении вопросов по техническому функционированию информационных систем ИЭП;

– обеспечение технической возможности использования Заказчиком домена gosuslugi.ru при проведении самостоятельных рассылок информационных сообщений посредством электронной почты по соответствующему запросу Заказчика.

3.4.2. Требования по порядку оказания услуг

Услуги по информационной и технической поддержке Заказчика оказываются Исполнителем самостоятельно с подтверждением изменений на технологических порталах ИС ИЭП, либо в регламентах ИС ИЭП, размещенных на информационных ресурсах Заказчика, а также с регистрацией выявленных проблем в виде запросов соответствующего приоритета согласно разделу 2 настоящего Технического задания, в случае необходимости.

Услуги в части отправки СМС-сообщений предоставляются Заказчику в объеме соответствующему заказу, сформированному по форме, указанной в Приложение № 14 к Техническому заданию.

При необходимости увеличения объема отправляемых СМС-сообщений Заказчик формирует заявку на увеличение лимитов СМС-сообщений в соответствии с шаблоном, приведенным в Приложение № 14 к Техническому заданию.

По окончании каждого отчетного периода Исполнитель вместе с актом сдачи-приемки работ направляет Заказчику отчет об объемах оказанных услуг по

отправке СМС-сообщений по форме, приведенной в Приложение № 15 к Техническому заданию.

3.4.3. Требования по качеству выполнения работ (оказания услуг)

Работы (услуги) по устранению выявленных нарушений и консультированию представителей Заказчика оказываются Исполнителем в соответствии с приоритетом поступившего запроса, определяемым в соответствии с требованиями настоящего Технического задания.

Работы (услуги) в части рассылки СМС-сообщений оказываются Исполнителем с общей доступностью сервиса отправки СМС-сообщений не менее 99%, при этом процент отправленных СМС-сообщений операторам подвижной радиотелефонной связи должен составлять не менее 99,95%.

3.4.4. Работы (услуги) по обработке обращений Заказчика по запросам органов, осуществляющих оперативно-розыскную деятельность

Обработка обращений Заказчика по запросам органов, осуществляющих оперативно-розыскную деятельность (далее – ОРД), осуществляется в СЦ. Заказчик регистрирует запрос в СЦ, заявка считается принятой с момента назначения ее на Исполнителя.

Параметр	Значение/условие
Временной режим рассмотрения запросов по ОРД	с 09:00 до 18:00 часов (московское время) ежедневно по рабочим дням, установленным Правительством Российской Федерации
Гарантированный уровень своевременно обработанных запросов по ОРД	90% запросов по ОРД, назначенных на соответствующую группу Исполнителя в СЦ, суммарно

Работы (услуги) по обработке запросов в рамках ОРД осуществляются со следующими параметрами качества:

Приоритет	Время решения	Ограничение количества обращений в месяц
1 приоритет	4 рабочих часа	25
2 приоритет	2 рабочих дня	300
3 приоритет	4 рабочих дня	400
4 приоритет	6 рабочих дней	325

Приоритет запроса определяется Инициатором. При этом инициатором запроса могут быть только представители Заказчика. По согласованию с Заказчиком приоритет запроса может быть понижен. Повышение приоритета запроса может быть произведено Инициатором только через пересоздание запроса. В случае повышения приоритета существующий запрос в рамках ОРД закрывается и инициатором создается новый запрос соответствующего приоритета, время решения запроса отсчитывается заново в соответствии с указанным приоритетом. Вновь созданный запрос ОРД при этом должен содержать номер первоначального запроса.

В случае, если решение запроса по ОРД требует действий других участников информационного взаимодействия, подключенных к ИЭП, время решения запроса этими участниками не учитывается в суммарном времени исполнения запроса.

В случае отсутствия сообщения от Инициатора запроса по ОРД о несогласии с результатами исполнения запроса или о предоставлении дополнительно запрошенной со стороны Исполнителя информации, необходимой для решения, по истечении 3 календарных дней с момента завершения исполнения запроса (решения) или отправки запроса дополнительной информации, запрос закрывается Исполнителем и возобновлению не подлежит. В случае обоснованного несогласия Инициатора запроса по ОРД с предоставленным в рамках запроса решением, Исполнитель повторно обрабатывает данный запрос с учетом полученных от Инициатора запроса по ОРД обоснованных возражений. В момент получения Исполнителем ответа от Инициатора запроса о несогласии с предоставленным решением или получения ответа на запрос дополнительной информации время решения запроса по ОРД продолжает отсчет соответствующего контрольного времени, установленного для решения запроса.

3.4.5. Обработка обращений в ПОС

В рамках данной услуги обеспечивается обработка обращений в ПОС, поступивших в Минцифры России. Сотрудник ЦПП обрабатывает обращения в ПОС в интерфейсе Заказчика, поступившие на группу «Служба поддержки портала Госуслуг».

Обращение в ПОС может быть обработано как:

- консультация;
- инцидент;
- претензия.

3.4.5.1. Параметры оказания услуг

Услуги по обработке обращений в ПОС, поступивших в ПОС на группу «Служба поддержки портала Госуслуг», оказываются со следующими параметрами качества:

Параметр	Значение/условие
Срок предоставления Исполнителем результатов рассмотрения обращений в ПОС	не более календарных дней с момента назначения обращений в ПОС на группу «Служба поддержки портала Госуслуг» в соответствии с заказом
Временной режим рассмотрения претензий	с 09:00 до 18:00 часов (московское время) в соответствии с заказом
Гарантированный уровень своевременно обработанных обращений в ПОС	Процент обращений в ПОС, поступивших в ПОС на группу «Служба поддержки портала Госуслуг», в соответствии с заказом

Исполнитель в случае превышения объема услуг, указанного в соответствующем Заказе, при обработке обращений в ПОС, полученных сверх указанного объема (в случае если обращения в ПОС, полученные сверх объемов, будут взяты в работу), продолжает осуществлять их обработку в соответствии с инструкциями, полученными от Заказчика, за исключением применения требований качества обработки обращений в ПОС по каналам превышения объема услуг на стороне Исполнителя.

3.4.5.2. Порядок взаимодействия

При поступлении обращений в ПОС на группу «Служба поддержки портала Госуслуг» сотрудник ЦПП регистрирует Запрос в СКУФ.

При создании обращения в ПОС сотрудниками ЦПП в СКУФ, запрос должен содержать следующие сведения (при наличии):

- идентификационные и контактные сведения Пользователя (логин, СНИЛС, контактный телефон, e-mail, ФИО, дата рождения);
- описание вопроса, ошибки и причин ее возникновения;
- другую информацию или документы (приложения), необходимые для обработки.

3.4.5.3. Типы запросов и способы их обработки

В случаях, когда обращение в ПОС носит консультационный характер, его обработкой занимается ЦПП.

Подготовка ответов на обращения в ПОС, содержащие в себе описание технических затруднений, выполняется сотрудниками ЦПП с привлечением технических специалистов 2-й и последующих линий технической поддержки, посредством переназначения текущего Запроса на соответствующую рабочую группу в СКУФ.

Обращения в ПОС, попадающие под характеристики Инцидента, обрабатываются согласно п.2.1.1.4 настоящего Технического задания

Обращения в ПОС, попадающие под характеристики Претензии, обрабатываются согласно п.3.4.6 настоящего Технического задания.

Если при первичном анализе обращения в ПОС, назначенного на группу «Служба поддержки портала Госуслуг», выявлено, что предоставленных данных недостаточно для ответа, Исполнитель готовит проект ответа на основании полученных данных в обращении в ПОС и направляет его на согласование на ответственных сотрудников со стороны Заказчика для дальнейшей передачи Пользователю с предложением предоставить недостающие данные.

Если в ходе обработки обращений в ПОС Исполнителем возникла потребность дополнительной информации от Инициатора, то Исполнитель может осуществить запрос дополнительной информации у Пользователя с обязательным фиксированием данного запроса в СКУФ. Запрос дополнительной информации направляется сотрудниками ЦПП на указанный Пользователем в обращении в ПОС адрес электронной почты. Сотрудник ЦПП в итоговом ответе в ПОС отражает факт необходимости предоставления дополнительной информации для решения обращения в ПОС, готовит проект ответа на основании имеющихся данных и направляет на согласование его на ответственных сотрудников со стороны Заказчика для дальнейшей передачи Пользователю с предложением предоставить запрошенную по почте информацию.

В ходе обработки Запроса Исполнителем, при необходимости, могут осуществляться запросы дополнительной информации у ведомств с обязательным фиксированием данного запроса в СКУФ. С момента отправки Исполнителем запроса дополнительной информации сотрудник ЦПП в итоговом ответе в ПОС отражает факт привлечения ведомства к решению обращения в ПОС, готовит проект ответа на основании имеющихся данных и направляет его на ответственных

сотрудников со стороны Заказчика для дальнейшей передачи Пользователю с предложением ожидать решения в рамках указанного инцидента.

В случае возврата обращения в ПОС на повторное рассмотрение и повторного назначения его на рабочую группу Служба поддержки портала Госуслуг, Срок предоставления Исполнителем результатов рассмотрения считается как для нового обращения в ПОС.

В случае не предоставления Пользователем ответа на запрос дополнительной информации по истечении 3-х дней с момента отправки запроса, Запрос в СКУФ закрывается Исполнителем. Сотрудник ЦПП переносит итоговый ответ в ПОС и направляет на согласование обращение в ПОС на ответственных сотрудников со стороны Заказчика для дальнейшей передачи его Пользователю с предоставлением только той информации, которую возможно сообщить на основании первичного Сообщения Пользователя.

В случае необходимости привлечения третьей линии поддержки к решению запроса, Сотрудник ЦПП в итоговом ответе в ПОС отражает факт привлечения третьей линии поддержки к решению обращений в ПОС и направляет его на согласование на ответственных сотрудников со стороны Заказчика для дальнейшей передачи Пользователю с предложением ожидать решения в рамках указанного инцидента.

Приоритет обращений, поступивших из ПОС, не может быть повышен Заказчиком (применительно ко всем типам).

3.4.6. Обработка претензионных обращений

Претензия – заявление неудовольствия, жалоба Пользователя или Участника информационного взаимодействия на результат решения обращения или запроса службой технической поддержки Исполнителя, а также обращение гражданина в Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, направленные Заказчиком в адрес Исполнителя через СЦ. Параметры оказания услуг:

Параметр	Значение/условие
Временной режим рассмотрения претензий	с 09:00 до 18:00 часов (московское время) ежедневно по рабочим дням, установленным Правительством Российской Федерации
Гарантированный уровень своевременно обработанных Претензий	90% претензий, назначенных на соответствующую группу Исполнителя в СКУФ, суммарно

Услуги по обработке претензионных обращений оказываются со следующими параметрами:

Приоритет	Время решения
1 приоритет	1 рабочий день
2 приоритет	3 рабочих дня
3 приоритет	7 рабочих дней

В случае превышения лимитов по объему услуги в соответствующем Заказе требования по соблюдению сроков решения не применимы.

Все претензии по умолчанию создаются с третьим приоритетом. Заказчик может назначить уполномоченных представителей, ответственных за управление

приоритетами претензий (далее – уполномоченные по приоритетам претензий). Количество уполномоченных по приоритетам претензий не должно превышать пяти человек. Список назначенных уполномоченных по приоритетам претензий должен быть предоставлен Заказчиком. Если список уполномоченных по приоритетам претензий не предоставлен, то право управления приоритетами имеют уполномоченные по Контракту представители Заказчика.

Претензии Пользователей или Участников БВ на результат решения обращения или запроса службой технической поддержки Исполнителя по ИС ЕБС, должны быть направлены Заказчиком на почтовый ящик support@bio.rt.ru или claim@gosuslugi.ru с электронного адреса methsupport@voskhod.ru или с электронного адреса в домене @digital.gov.ru от уполномоченного по претензиям представителя Заказчика

Исполнитель обязан повысить приоритет Претензии в случае поступления соответствующего обращения уполномоченного по приоритетам Претензий в срок не позднее 30 минут после поступления Претензии. Требования о повышении приоритета от уполномоченного по приоритетам претензий представителя Заказчика должны поступать на адрес электронной почты highpriority@gosuslugi.ru с почтовых ящиков в домене @digital.gov.ru. В случае поступления требования по иным каналам связи данное требование не будет обработано. В случае повышения Заказчиком приоритета существующая Претензия закрывается и Исполнителем создается новая Претензия соответствующего приоритета. Вновь созданная Претензия при этом должна содержать номер первоначальной Претензии. Приоритет Претензии, повышенный ранее уполномоченным по приоритетам представителем Заказчика, может быть понижен по согласованию сторон с уведомлением инициатора, направившего Претензию посредством СЦ. В течение отчетного периода допускается повышение до первого приоритета не более чем для 30 претензий

3.4.6.1. Порядок взаимодействия при обработке претензий

При приеме Претензии сотрудниками ЦПП в СКУФ, Претензия должна содержать следующие сведения (при наличии):

- идентификационные и контактные сведения Пользователя (логин, СНИЛС, контактный телефон, e-mail, ФИО, дата рождения);
- описание Претензии и причин ее возникновения;
- другую информацию или документы (приложения), необходимые для обработки Претензии.

Заказчик регистрирует Претензию в СЦ. Претензия считается принятой Исполнителем с момента ее регистрации в СКУФ посредством интеграции СЦ и СКУФ.

В ходе обработки Претензии Исполнителем при необходимости могут осуществляться запросы дополнительной информации у Инициатора с обязательным фиксированием данного запроса в соответствующей Претензии в СКУФ. Запрос дополнительной информации осуществляется сотрудниками ЦПП, через СКУФ. С момента отправки Исполнителем запроса дополнительной информации в адрес Инициатора счетчик времени решения Претензии останавливается.

Запрос дополнительной информации должен содержать следующую информацию:

- регистрационный номер запроса;
- описание дополнительной информации, требуемой для обработки Претензии.

С момента получения ЦПП требуемой дополнительной информации счетчик времени решения Претензии Исполнителем возобновляется.

Подготовка ответов на Претензии Пользователей выполняется сотрудниками ЦПП с привлечением технических специалистов второй и последующих линий технической поддержки.

В случае, если решение Претензии Пользователя требует действий других участников информационного взаимодействия, подключенных к ИЭП, время решения Претензии этими участниками не учитывается в суммарном времени исполнения запроса.

В случае поступления Претензии по запросу, находящемуся в работе, инициатору Претензии предоставляется разъяснение о статусе проводимых работ (при наличии информации в СКУФ и СЦ), а также рекомендация ожидать решения данного запроса. В дальнейшем такая Претензия закрывается без ожидания ответа от Инициатора.

В случае отсутствия сообщения от Инициатора Претензии о несогласии с результатами исполнения запроса (решения Претензии) или Претензией по качеству исполнения запроса (решения Претензии) по истечении 27 рабочих часов (3 рабочих дня) с момента завершения исполнения запроса (решения Претензии), запрос (Претензия) закрывается Исполнителем и возобновлению не подлежит. В случае обоснованного несогласия Инициатора Претензии с результатами обработки Претензии по качеству решения или предоставления информации по решению Претензии, Исполнитель повторно обрабатывает данную Претензию с учетом полученных от Инициатора Претензии обоснованных возражений. В момент получения Исполнителем ответа от Инициатора Претензии о несогласии с результатами обработки или качеством предоставления информации счетчик времени решения Претензии продолжает отсчет соответствующего контрольного времени, установленного для решения Претензии.

3.5. Услуги по взаимодействию с Ситуационным центром

Взаимодействие представителей и информационных систем Исполнителя с Ситуационным центром ведется согласно регламенту информационного взаимодействия систем СКУФ и СЦ.

4. РАБОТЫ (УСЛУГИ) ПО ЭКСПЛУАТАЦИИ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ ИЭП

4.1. Структура работ (услуг) по эксплуатации информационных систем ИЭП

Работы (услуги) по эксплуатации информационных систем ИЭП (услуги ЭИС) включают в себя:

- решение инцидентов, поступающих от ЦПП или через Ситуационный центр в процессе оказания услуг по информационной и технической поддержке пользователей и участников взаимодействия;
- исправление ошибок в программном обеспечении ИЭП;
- профилактику и предотвращение аварий;
- сопровождение изменений;
- ведение контента и оказание поддержки в социальных сетях.

Стоимость выполненных работ (оказанных услуг) ЭИС определяется Контрактом на базе единичных расценок согласно Приложению № 2 к Контракту.

Отчетным периодом выполнения работ (оказания услуг) ЭИС исчисляется в соответствии с п.**Ошибка! Источник ссылки не найден.** настоящего технического задания.

Состав и объем работ (услуг) ЭИС определяется на основании заказа на выполнение работ (оказание услуг) ЭИС (Приложение № 17) и направляется Исполнителю не менее чем за 3 месяца до начала 1-го (первого) месяца оказания услуг, за исключением первого заказа, который должен быть направлен не позднее одного рабочего дня до начала первого периода оказания услуг.

4.2. Работы (услуги) по решению инцидентов, поступающих в процессе оказания услуг по информационной и технической поддержке пользователей и участников взаимодействия

Работы (услуги), описанные данным пунктом, оказываются Исполнителем Пользователям, участникам взаимодействия и Заказчику, использующим ИЭП для получения государственных услуг и функций в электронной форме (далее – Пользователи). Пользователи, испытывающие технические или информационные трудности в процессе получения государственных услуг в электронной форме, обращаются в ЦПП для получения услуг по технической и информационной поддержке. Все входящие обращения и запросы Пользователей, полученные по всем каналам коммуникаций, для передачи на вторую и последующие линии технической поддержки должны быть зарегистрированы в СКУФ.

В процессе оказания услуг Исполнитель выполняет следующие основные функции:

- предоставление пользователю необходимой информации для решения запроса;
- запрос у Пользователя недостающей информации (в случае выявления неполноты информации при анализе инцидента силами ответственных за решение специалистов второй и последующих линий поддержки);
- проведение анализа возникновения ошибок, воспроизведение проблем пользователя при наличии технической возможности

- проведение технических работ для решения инцидента;
- регистрация запросов на третью линию поддержки для исправления ошибок в программном обеспечении ИЭП;
- передачу в информационную систему Ситуационного центра (СЦ) данных о зарегистрированных запросах и ходе их решения¹⁴.

4.3. Работы (услуги) по исправлению ошибок в программном обеспечении ИЭП

В рамках решения зарегистрированных запросов Исполнитель обязан в зоне своей ответственности устранять ошибки в программном обеспечении информационных систем ИЭП в случае, когда эти ошибки являются уязвимостями исходного кода или препятствуют, затрудняют функционирование информационных систем или оказание государственных услуг в электронной форме, а также выполнять работы, требующие привлечения третьей линии технической поддержки в рамках выполнения запросов в соответствии с перечнем дополнительных услуг в карточках информационных систем ИЭП Приложение № 1 – Приложение № 21 к Техническому заданию. Ошибки могут устраиваться в рамках запросов 1, 2 или 3 приоритета согласно п.2.1.1.1 настоящего Технического задания по информационным системам 1, 2 или 3 категории.

Стоимость выполненных работ (оказанных услуг) по исправлению ошибок в программном обеспечении информационных систем ИЭП определяется Контрактом на базе единичных расценок согласно Приложению № 2 к Контракту.

Отчетный период выполнения работ (оказания услуг) по исправлению ошибок в программном обеспечении информационных систем ИЭП исчисляется в соответствии с п.**Ошибка! Источник ссылки не найден.** настоящего технического задания.

Решение запросов на исправления ошибок в программном обеспечении информационных систем ИЭП осуществляются в соответствии со сроками п.2.1.1.4.1 – 2.1.1.4.3 ТЗ.

4.4. Работы (услуги) по профилактике и предотвращению аварий

4.4.1. Состав работ (услуг)

Работа (услуга) по профилактике и предотвращению аварий состоит из:

- работ (услуг) по отслеживанию доступности и работоспособности ИС ИЭП для своевременного предотвращения и решения аварий;
- работ (услуг) по обновлению программного обеспечения согласно рекомендациям производителей.

4.4.2. Требования по порядку выполнения работ (оказания услуг)

Исполнитель реализует все необходимые мероприятия для обеспечения функционирования ИС ИЭП в соответствии с требованиями настоящего Технического задания.

¹⁴ Правила взаимодействия определены в Регламенте информационного взаимодействия систем СКУФ и СЦ (п. 3.5 Технического задания).

Исполнитель осуществляет постоянный аудит существующих и выпускаемых версий программных компонент ПАК ИЭП всех уровней и принимает решение о необходимости обновления ПО ИС ИЭП. В случае, когда обновление устраняет уязвимости ИБ компонентов ПО ИС ИЭП, обновление производится в обязательном порядке, в соответствии с приоритетом заведенного инцидента. Мероприятия по корректировке и обновлению программного обеспечения ИС согласовываются с Заказчиком, за исключением случаев, когда работы не оказывают критического влияния на инфраструктуру ИЭП и не изменяют функциональность систем. Исполнитель должен планировать работы по профилактике и предотвращению аварий таким образом, чтобы минимизировать возможность остановок функционирования систем во время указанных работ (постепенное обновление ПО с переключением нагрузки между серверами без прекращения функционирования ИС).

Исполнитель поддерживает в актуальном состоянии документацию и архитектурные схемы в отношении эксплуатируемых по Контракту систем ИЭП, регламенты и схемы основных процессов эксплуатации, ведет учет оборудования, виртуальных машин, контейнеров, системного и прикладного программного обеспечения, распределения IP-адресов, учета сервисов и взаимосвязи вышеуказанных компонентов с помощью системы автоматизированного учета. По требованию Заказчика, а также по окончании исполнения работ, Исполнитель передает Заказчику разработанную (доработанную) в соответствии с настоящим Техническим заданием документацию и архитектурные схемы в отношении эксплуатируемых систем ИЭП, регламенты и схемы основных процессов эксплуатации, а также предоставляет Заказчику исходные коды на отдельные модули информационных систем и XML-описания форм оказания государственных услуг в электронном виде без предоставления доступа к продуктивному контуру.

4.4.3. Требования по качеству выполнения работ (оказания услуг)

Отчеты, предоставляемые Исполнителем на еженедельной основе, должны содержать данные по количеству запросов 1 приоритета согласно пункту 2.1.1 Технического задания, а также данные о причинах появления проблем, зарегистрированных в соответствующих запросах 1 приоритета.

Причинами появления проблем могут быть:

- ошибки разработчиков ПО;
- внешние воздействия на системы, не зависящие от Исполнителя, которые не могут быть предотвращены Исполнителем;
- умышленные действия третьих лиц;
- ошибки Исполнителя.

К ошибкам Исполнителя, помимо ошибок персонала Исполнителя, относятся также все случаи возникновения проблем, которые было возможно предотвратить в случае своевременного обновления системного ПО стороннего поставщика, либо своевременных действий Исполнителя по результатам отслеживания доступности и работоспособности ИС ИЭП.

4.5. Работы (услуги) по сопровождению изменений

4.5.1. Состав работ (услуг)

Работы (услуга) по сопровождению изменений включает в себя:

- ввод новых версий ИС ИЭП, входящих в настоящий Контракт;
- обеспечение изменений и актуализации регламентов и рабочей документации;
- обеспечение изменений ИЭП, связанных с планами по расширению, прекращению действия систем (выводу из эксплуатации), переносу систем.

4.5.2. Требования по порядку выполнения работ (оказания услуг)

Исполнитель обеспечивает полный комплекс мероприятий, необходимых для ввода в эксплуатацию новых версий ИС ИЭП, переданных Исполнителю Заказчиком.

Изменения могут проводиться:

- в рамках выполнения работ (оказания услуг) по эксплуатации ИС ИЭП (такие изменения проводятся в рабочем порядке согласно требованиям Технического задания);
- в рамках приемки в эксплуатацию новых версий ИС ИЭП, разработанных в результате выполнения обязательств по контрактам развития ИС ИЭП.

Исполнитель обязан обеспечить сохранение функциональности информационных систем согласно переданной Заказчиком проектной документации в составе Технического задания, Частного Технического задания и Технического проекта на эти системы, а также согласно переданной Заказчиком документации, на новые версии систем.

Исполнитель осуществляет изменения режима функционирования ИС ИЭП:

1. по запросу Заказчика в случаях, если:

- требуется проведение финальных испытаний или ввод в эксплуатацию новых версий систем или функций, существующих ИС ИЭП;
- на режим функционирования влияют изменения законодательства или распоряжения, постановления и приказы органов исполнительной власти РФ;
- требуется подключение новых систем и участников к ИЭП.

2. по согласованию с Заказчиком в случаях, если этого требуют условия настоящего Технического задания.

В случае, если по указанным выше причинам требуется внесение исправлений в Техническое задание или проектную документацию ИС, то требуемые изменения функциональности информационных систем осуществляются в рамках контрактов развития. Актуализацию регламентов Исполнитель проводит по мере необходимости, но не реже 1 раза в год.

Исполнитель проводит экспертную оценку всех технологических изменений и классифицирует на 3 класса:

- «а» – изменения с потенциальной опасностью незапланированной остановки/необходимостью остановки сервиса ИС;
- «б» – изменения без опасности остановки сервиса;
- «в» – изменения с потенциальной опасностью/необходимостью остановки сервиса ИС 3 категории.

Целевое время подготовки и проведения работ для систем 1 категории:

21:00 – начало подготовительных мероприятий, которые не должны привести к авариям или отключению сервиса ИС;

23:00 – начало мероприятий, которые могут привести к авариям или отключению сервиса ИС;

05:00 – окончание мероприятий, которые могут привести к авариям или отключению сервиса ИС; начало проверочных и приемочных мероприятий.

07:00 – окончание проверочных и приемочных мероприятий.

Целевое время подготовки и проведения работ для систем 2 категории:

19:00 – начало подготовительных мероприятий, которые не должны привести к авариям или отключению сервиса ИС;

21:00 – начало мероприятий, которые могут привести к авариям или отключению сервиса ИС;

05:00 – окончание мероприятий, которые могут привести к авариям или отключению сервиса ИС; начало проверочных и приемочных мероприятий.

07:00 – окончание проверочных и приемочных мероприятий.

Целевое время выполнение изменений класса «а», а также общий порядок проведения изменений может быть различным для разных систем ИЭП и согласуется Заказчиком по предложениям Исполнителя.

Целевое время выполнения изменений класса «в»: 19:00 – 07:00 по московскому времени без согласования с Заказчиком.

По изменению класса «а» Пользователи уведомляются путем опубликования извещений на ЕПГУ о времени плановых работ.

Изменения класса «б» осуществляются в любое время, принятное Исполнителем, без согласования с Заказчиком и уведомления Пользователей.

После завершения выполнения изменения класса «а» до 08:00 Исполнитель информирует уполномоченных и заинтересованных представителей Заказчика по электронной почте о результатах изменения или по иным каналам связи, согласованным с Заказчиком.

Время проведения согласованных Заказчиком в установленном порядке изменений не учитывается в итоговых отчетах по доступности систем, затронутых изменениями.

Согласование проведения изменений класса «а» происходит в следующем порядке: на электронный адрес Ситуационного центра направляется письмо с запросом согласования проведения изменения. Работы считаются согласованными в случае отсутствия ответного письма с отказом до момента старта работ. В случае отказа или переноса Заказчиком срока проведения работ счетчик времени восстановления и решения запросов, требующих проведения данных работ, останавливается. Аварийно-восстановительные работы по запросам с 1 приоритета являются исключением и проводятся оперативно без предварительного согласования времени подготовки и проведения работ.

Заказчик может установить мораторий на проведение всех изменений на ИС ИЭП на определенное время. На время моратория счетчик времени восстановления и решения запросов, требующих внесения изменения, приостанавливается. Мораторий не распространяется на проведение изменений в рамках аварийно-восстановительных работ.

4.5.3. Требования по качеству выполнения работ (оказания услуг)

Процент изменений, проведенных Исполнителем в рамках целевого времени, определенного пунктом 4.5.2 Технического задания, должен быть не менее 97%.

4.6. Работы (услуги) по ведению контента и оказанию поддержки в социальных сетях

Комплекс мероприятий по ведению контента и оказанию поддержки в социальных сетях включает:

- работы (услуги) по ведению контента;
- обработку входящих запросов, поступающих на аккаунты ЕПГУ;
- услуги по отслеживанию социальных сетей в части выявления нарушения работоспособности информационных систем.

4.6.1. Работы (услуги) по ведению контента

Работы (услуги) по ведению контента в информационных системах ИЭП и в социальных сетях аккаунтов ЕПГУ («Госуслуги» и «Госуслуги Родители» включают:

- публикации материалов в публичных разделах информационных систем ИЭП, а также в разделе «Помощь» на ЕПГУ (в том числе навигационных текстов, упрощенных описаний госуслуг, новостей, баннеров, а также иного вспомогательного, обучающего текстового и графического информационного содержимого);
- публикация контента на лэндинг-странице «Росмолодежь. Навигатор Возможностей»;
- публикации промо-страниц (лэндинг-страниц) по запросу Заказчика;
- публикации в информационных системах ИЭП правовых и методических материалов, полученных от Заказчика при наличии технической возможности;
- публикации контента в группах ЕПГУ в социальных сетях «Вконтакте», «Одноклассники», «Telegram», «Яндекс.Дзен», «Rutube» в аккаунтах «Госуслуги» и «Госуслуги.Родители», а также в «YouTube» в аккаунте «Госуслуги», которые осуществляются в следующем порядке:
 - премодерация, верстка и публикация предоставленного Заказчиком контента в группах ЕПГУ в социальных сетях:
 - аккаунты «Госуслуги»: «Вконтакте», «Одноклассники», «Rutube», «YouTube», «Telegram», «Яндекс.Дзен» осуществляется в объеме не более 14 постов в неделю, включая публикацию в выходные дни;
 - аккаунты «Госуслуги. Родители»: «Вконтакте», «Одноклассники», «Telegram», «Яндекс.Дзен» осуществляется в объеме не более 16 постов в неделю, включая публикацию в выходные дни;
 - по каждой из вышеперечисленных социальных сетей должна вестись статистика публикаций;
 - по результатам работ Исполнителем ежемесячно формируется и направляется Заказчику итоговый отчет о проделанных работах по публикации

контента в группах ЕПГУ в социальных сетях в соответствии с разделом 7 настоящего Технического задания;

– работы (услуги) по ведению контента оказываются Исполнителем в течение одного рабочего дня с момента согласования Заказчиком размещенного контента на тестовой среде¹⁵.

4.6.2. Правила обработки входящих запросов

Под входящими обращениями, поступающими на аккаунты ЕПГУ («Госуслуги» и «Госуслуги.Родители»), подразумеваются личные сообщения, а также комментарии к постам официальных аккаунтов ЕПГУ в социальных сетях Одноклассники, ВКонтакте и Яндекс.Дзен.

Методика обработки полученных обращений:

– положительное обращение – Пользователю оставляется благодарность за положительный отклик, а также дается рекомендация, согласованная с Заказчиком (воспользоваться определенными Услугами, помочь зарегистрироваться на портале родственникам и знакомым, рассказать о своем положительном опыте друзьям и т.д.);

– обращение, не относящийся напрямую к деятельности портала – предоставляется запрошенная Пользователем информация или дополнительная полезная для Пользователя информация, а в случае невозможности этого Пользователю дается рекомендация обратиться в соответствующее ведомство/организацию;

– отрицательное обращение – пользователю оказывается необходимая поддержка; при необходимости привлечения 2 и 3 линий поддержки к решению запроса заводится информационный запрос/инцидент в СКУФ, предпринимаются действия по решению проблемы Пользователя в соответствии с назначенным приоритетом инцидента. После решения инцидента необходимо сообщить Пользователю о результатах его решения в канале поступления инцидента;

– вопросительное обращение – проводится консультация Пользователя, предоставляется запрошенная им информация или дополнительная полезная для Пользователя информация;

– предложение – проводится сбор, агрегация и предоставление Заказчику предложений от Пользователей. Пользователю оставляется благодарность за предложение.

Для решения проблемы Пользователя, при необходимости, запрашивается дополнительная информация, личные данные, проводится дополнительная консультация или предлагается перейти к решению его проблемы в другие каналы коммуникаций.

Реакция или обработка проблемы Пользователя выполняется при наличии такой возможности. Блокирующим фактором может послужить закрытие Пользователем комментариев к своим постам, запрет на отправку личных сообщений для Пользователей, не входящих в список друзей.

¹⁵ Срок может быть увеличен по согласованию с Заказчиком

4.6.3. Работы (услуги) по отслеживанию социальных сетей в части выявления нарушения работоспособности информационных систем

4.6.3.1. Базовый порядок проведения мониторинга социальных медиа

Мероприятия по отслеживанию социальных сетей, блогов, форумов и интернет-СМИ в части выявления нарушения работоспособности информационных систем.

Отслеживание проводится в любых сторонних социальных сетях. А также отслеживание отзывов на опубликованные версии мобильных приложений, входящих в перечень информационных систем ИЭП, а также мобильного приложения «Госключ» в магазинах приложений Google.Play, AppGallery, AppStore и RuStore.

Комплекс мероприятий по отслеживанию социальных сетей включает в себя:

1. Поиск по ключевым словам, приведенным в Таблице 1. Поиск производится с помощью внешнего инструмента, согласованного с Заказчиком, а также собственных поисковых систем социальных сетей (в том числе используемых в их клиентах) ежедневно два раза в день с 10:00 до 22:00.
2. Анализ полученных за последние 5 часов (по московскому времени до 10:00, 15:00) результатов по ключевым словосочетаниям, приведенным в Таблице 1,
3. Составление отчета с выборкой постов, содержащих в себе упоминание вышеуказанных словосочетаний, конкретный опыт получения электронных услуг или другого рода взаимодействия с ЕПГУ.
4. Разделение найденных постов на четыре категории: положительные, нейтральные, отрицательные, вопросительные.

Методика обработки полученных результатов:

– положительный пост – Пользователю оставляется благодарность за положительный отклик, а также дается рекомендация, согласованная с Заказчиком (воспользоваться определенными Услугами, помочь зарегистрироваться на портале родственникам и знакомым, рассказать о своем положительном опыте друзьям и т.д.);

– нейтральный пост или отклик, не относящийся напрямую к деятельности портала – реакция, согласованная с Заказчиком (благодарность за предложение по развитию систем ИЭП, рекомендация воспользоваться определенными Услугами и т.д.);

– отрицательный пост – пользователю оказывается поддержка в чате; при необходимости привлечения 2 и 3 линий поддержки к решению запроса заводится информационный запрос/инцидент в СКУФ, предпринимаются действия по решению проблемы Пользователя в соответствии с назначенным приоритетом инцидента. После решения инцидента необходимо сообщить Пользователю о результатах его решения в канале поступления инцидента. Срок предоставления ответа – один рабочий день;

– вопросительный пост – проводится консультация Пользователя, предоставляется запрошенная им информация или дополнительная полезная для Пользователя информация.

Таблица 1. Список ключевых слов для мониторинга социальных сетей

1	gosuslugi.ru
2	Единый портал государственных и муниципальных Услуг
3	Пушкинская карта
4	карта Пушкина
5	Пушкарта
6	Госуслуги культуры
7	Единое пособие на детей и беременных женщин
8	Европротокол
9	QR-код ВУ
10	QR-код СТС
11	Карта болельщика
12	fan id
13	фан айди
14	Паспорт болельщика
15	госуслуги
16	госуслуги личный кабинет
17	госуслуги вход
18	госуслуги ру
19	госуслуги заявление
20	госуслуги запись к врачу
21	учетная запись на госуслугах
22	как подтвердить учетную запись на госуслугах
23	как подавать через госуслуги
24	госуслуги подать заявление на пенсию
25	регистрация через госуслуги
26	регистрация автомобиля госуслуги
27	госуслуги загранпаспорт
28	госуслуги штрафы
29	госуслуги штрафы гибдд
30	как восстановить госуслуги
31	есиа госуслуги
32	госуслуги авто
33	авто через госуслуги
34	выписка из егрн госуслуги
35	госуслуги заказать егрн
36	госуслуги приставы
37	свидетельство о рождении госуслуги

38	госуслуги рождение ребенка
39	госуслуги выплаты
40	выплаты через госуслуги
41	выплаты детям госуслуги
42	госключ

4.6.3.2. Требования по качеству выполнения работ (оказания услуг)

Время реакции – время с момента получения сообщения или публикации комментария под постом до предоставления ответа, сообщающего о принятии в работу данного обращения или запроса дополнительной информации с целью проведения дополнительного анализа.

Обращения, поступившие в официальные аккаунты ЕПГУ («Госуслуги» и «Госуслуги.Родители» в социальных сетях в Вконтакте, Одноклассниках, YouTube, Rutube, Яндекс.Дзен), в зависимости от общего объема поступавших обращений в месяц, а также от степени анализа составляет:

Количество обращений в месяц, шт.	Уровень подготовки материалов для ответа	Время реакции, не более рабочих часов**
до 50 000	не требуется дополнительный анализ (есть готовые скрипты, известная ошибка, консультация по простым вопросам)	2
	требуется дополнительный анализ в зависимости от профиля вопроса (нет готового скрипта, требуется технический анализ, дополнительная информация от ответственного за услугу/сервис, юриста, редактора и т.д.)	4
от 50 000 до 55 000	не применимо	12
от 55 000 до 60 000	не применимо	20
более 60 000	не применимо	30

**Время обработки обращений – (с 10 до 22 по московскому времени) 7 дней в неделю

4.6.3.3. Требования к подготовке отчетности по ведению социальных сетей

В рамках предоставления услуги по подготовке отчетности по ведению социальных сетей Исполнитель на еженедельной основе готовит комплексный отчет, который должен содержать информацию о следующих показателях:

- количество подписчиков (общее и отдельно по каждой сети);
- количество просмотров (общее и отдельно по каждой сети);
- количество постов (общее и отдельно по каждой сети);
- количество реакций (общее и отдельно по каждой сети);
- наиболее популярные посты за выбранный период (просмотры/реакции/комментарии);
- разделение репостов: топ репостов в наиболее популярных каналах/пользователях (в случае наличия технической возможности);
- общие графики динамики СМ-индекса/прироста/реакций/просмотров/комментариев/подписок и отписок;
- топ-хештеги/топ-слова.

5. ТРЕБОВАНИЯ К ОБЕСПЕЧЕНИЮ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

5.1. О сведениях об услуге по обеспечению ИБ ИС ИЭП

Услуга по обеспечению информационной безопасности предоставляет Заказчику необходимый набор программных и программно-аппаратных средств, мероприятий, позволяющих обеспечить противодействие актуальным угрозам безопасности информации и выполнение требований законодательства Российской Федерации в области защиты информации, не составляющей государственную тайну, содержащейся в ИС ИЭП.

Услуга по обеспечению ИБ ИС ИЭП (услуга ИБ) оказываются в соответствии отчетными периодами п. **Ошибка! Источник ссылки не найден.** настоящего ТЗ.

Исполнитель несет все расходы по оказанию услуг сопровождения и технической поддержке и иных технологических и (или) организационно неотъемлемых сопутствующих услуг, включая привлечение смежных организаций при предоставлении услуги ИБ Заказчику.

Если в результате подключения новых систем и участников к ИЭП, изменений законодательства или распоряжений, постановлений и приказов органов исполнительной власти РФ, необходимо изменение требований к функционированию ИС ИЭП, то требуемые изменения не являются предметом настоящего ТЗ.

Наименование раздела	Описание	Раздел ТЗ
Защита серверов и рабочих станций	Антивирусная защита	5.2.1
	Конфигурирование настроек безопасности ОС	5.2.2
	Конфигурирование настроек безопасности прикладных сервисов	5.2.3
	Защита сред виртуализации	5.2.4
	Контроль предоставления доступа	5.2.5
	Контроль изменения инфраструктуры	5.2.6
	Защита от НСД	5.2.7
Сетевая безопасность	Межсетевое экранирование и фильтрация трафика	5.3.1
	Защита от атак типа «Отказ в обслуживании» (DDoS-атак)	5.3.2
	Межсетевое экранирование уровня приложений	5.3.3
	Контроль предоставления сетевых связностей	5.3.4
Криптографическая защита	Криптографическая защита каналов связи	5.4.1

Наименование раздела	Описание	Раздел ТЗ
	Криптографическая защита каналов связи. ГОСТ TLS	5.4.2
Анализ защищенности и моделирование атак	Контроль уровня защищенности	5.5.1
	Анализ защищенности приложения, предназначенного для использования в программной среде ОС мобильных устройств	5.5.2
	Анализ защищенности веб-сервиса методом «черного ящика»	5.5.3
	Моделирование атак внешнего злоумышленника	5.5.4
Комплексный мониторинг и анализ событий ИБ	Мониторинг и анализ событий ИБ	5.6.1
	Реагирование на инциденты ИБ	5.6.2
	Расследование инцидентов ИБ	5.6.3
	Киберразведка (ТИ) и защита бренда	5.6.4
Обеспечение нормативного соответствия	Аттестация ИС (модуль/компонент/подсистема) ИЭП	5.7.1
	Периодический контроль соответствия требованиям ИБ аттестованной ИС (модуль/компонента/подсистема) ИЭП	5.7.2
	Анализ сведений о механизмах защиты, реализованных в ППО ИС (модуль/компонента/подсистема) ИЭП	5.7.3
	Нормативное сопровождение в части обеспечения ИБ ИС (модуль/компонента/подсистема) ИЭП	5.7.4
	Исследование модулей, реализующих среду выполнения интерпретируемого кода или кода, компилируемого в промежуточное представление	5.7.5

В рамках оказания услуги по обеспечению ИБ дополнительно обеспечивается:

- взаимодействие с Заказчиком по организационным вопросам исполнения требований защиты информации в рамках настоящего ТЗ;

- консультирование Заказчика в части оказания услуги информационной безопасности;
- выработка рекомендаций в части организационных и технических решений по обеспечению безопасности информационных ресурсов, хранимых, обрабатываемых и передаваемых по каналам связи в компьютерных сетях и ИС ИЭП.

Услуга ИБ распространяются на информационные системы и их функциональные модули/компоненты/подсистемы, описанные в Карточках ПАК ИЭП.

В рамках мероприятий по «Криптографической защите каналов связи» осуществляется эксплуатация оборудования СКЗИ участников взаимодействия, информационные системы которых подключены к СМЭВ.

5.1.1. Общие требования к оказанию услуги ИБ

Оказание услуги ИБ должно выполняться с использованием информационно-технологической инфраструктуры Исполнителя в соответствии с требованиями настоящего ТЗ.

Исполнитель должен обеспечить наличие программного и аппаратного обеспечения, необходимого Исполнителю для оказания услуги ИБ в соответствии с требованиями раздела 4 настоящего ТЗ.

Услуга должна оказываться 24 часа в сутки 7 дней в неделю 365(6) дней в году на протяжении всего действия Контракта и с совокупным уровнем (коэффициентом доступности) качества оказываемых услуг ИБ в соответствии с требованиями п. 5.8 настоящего ТЗ.

5.1.2. Требования к режимам оказания услуги ИБ

Оказание услуги ИБ предусматривает следующие режимы оказания услуги Исполнителем:

- штатный режим (непрерывное круглосуточное предоставление услуг) – предусматривает проведение эксплуатационных работ по поддержанию качества услуги ИБ, не угрожающих деградацией или отказом услуги ИБ;
- сервисный режим (проведение обслуживания и реконфигурации материально технической базы Услуги) – предусматривает плановые, технические, профилактические и регламентные работы и их комбинации, при которых возможна деградация качества услуги ИБ или перерыв в оказании одной или нескольких услуг ИБ;
- аварийный режим – аварийно-восстановительные работы.

В штатном режиме должно быть обеспечено выполнение полного набора функций и соблюдение параметров оказания услуги ИБ в соответствии с требованиями настоящего ТЗ. В период штатного функционирования возможно проведение работ, не влекущих нарушения параметров оказываемой услуги ИБ.

Переход в сервисный режим функционирования возможен после согласования проведения соответствующих работ с ответственными представителями Заказчика.

Работы, связанные с нарушением параметров оказания услуги ИБ (недоступностью, деградация), необходимо выполнять в интервале времени с 23:00 до 03:00 по московскому времени.

При переключении в сервисный режим функционирования и (или) установления аварийного режима Исполнитель должен провести оповещение Заказчика о проводимых работах.

Аварийный режим устанавливается в случае возникновения инцидента критического и высокого приоритетов. В аварийном режиме осуществляется восстановление параметров услуги ИБ, работоспособности вычислительного и телекоммуникационного оборудования, а также ПО применяемого в процессе оказания услуги ИБ.

В аварийном режиме принимается, что параметры услуги ИБ нарушены, вычислительное и технологическое оборудование Исполнителя не функционируют, услуга ИБ не оказываются.

Предельное допустимое время плановой (возникающей при заранее запланированной необходимости ограничения доступности) и внеплановой (возникающей при установлении аварийного режима) недоступности инженерной инфраструктуры, серверного, телекоммуникационного и оборудования вспомогательных систем параметров оказания услуги ИБ приведено в п. 5.8.

5.2. Требования к защите серверов и рабочих станций

5.2.1. Требования к антивирусной защите

5.2.1.1. Общие требования

В рамках услуги ИБ должно обеспечиваться выполнение следующих мер и функций защиты:

- реализация антивирусной защиты информации, включая:
 - антивирусная проверка хостов;
 - поддержка методов сигнатурного и эвристического анализа файлов;
 - анализ поведения функционирующего ПО на хостах;
 - отслеживание исполняемых файлов, запускаемых уязвимым ПО;
 - проверка открываемых и запускаемых файлов на хостах на наличие в них вредоносных программ;
 - анализ веб-страниц или файлов, к которым происходит обращение по протоколам HTTP или FTP, на присутствие вредоносных программ;
 - блокирование активности во входящем сетевом трафике, характерной для сетевых атак;
 - проверка файлов на наличие вредоносного кода на хостах и VDI-машинах;
 - проверка на вредоносные программы и вирусы по расписанию и в ручном режиме;
- регулярное обновление базы данных признаков вредоносных компьютерных программ (вирусов), на хостах.

5.2.1.2. Требования к мероприятиям

В рамках оказания услуги ИБ должны выполняться следующие мероприятия:

- развертывание средств антивирусной защиты на хосты ИС ИЭП под управлением ОС Windows;
- развертывание средств антивирусной защиты на хосты ИС ИЭП под управлением ОС Linux;

- настройка компонентов антивирусной защиты для выполнения функциональных характеристик сервиса;
- обновление сигнатур признаков вредоносного ПО не реже одного раза в сутки;
- поддержание в актуальном состоянии инструкций по установке, конфигурированию агентов антивирусной защиты на хостах и подключению их к серверам управления антивирусными средствами;
- централизованное управление средствами антивирусной защиты, включая правила их функционирования;
- устранение инцидентов, связанных с заражением и/или срабатыванием средств антивирусной защиты на хостах ИС ИЭП.

5.2.2. Требования к конфигурированию настроек безопасности ОС

5.2.2.1. Требования к функциональным характеристикам

В рамках оказания услуги ИБ должно обеспечиваться выполнение следующих мер и функций защиты:

- анализ конфигурации параметров безопасности ОС;
- предоставление требований и рекомендаций по настройкам параметров безопасности ОС и БД ответственным за эксплуатацию.

5.2.2.2. Требования к мероприятиям

В рамках услуги ИБ выполняются следующие мероприятия:

- анализ конфигурации ОС, функционирующих в ИС ИЭП, в соответствии с процедурой ввода хостов в эксплуатацию;
- предоставление требований и рекомендаций по отключению неиспользуемых компонентов в ОС;
- предоставление и дальнейший контроль выполнения требований и рекомендаций по настройкам параметров безопасности и аудита ОС;
- тестирование настроек параметров безопасности и аудита ОС совместно с эксплуатацией соответствующих сервисов;
- периодичность обновления требований и рекомендаций по настройкам параметров безопасности и аудита ОС не реже 1 раза в год;
- выявление учетных записей в домене ИЭП с паролями, содержащимися в справочниках, задаваемых администратором информационной безопасности в настройках сканирования (словарными паролями);
- формирование рекомендаций и заведение инцидентов в СКУФ на ответственных за эксплуатацию.

5.2.3. Требования к конфигурированию настроек безопасности прикладных сервисов

5.2.3.1. Требования к функциональным характеристикам

В рамках услуги ИБ обеспечивается выполнение следующих мер и функций защиты:

- анализ конфигурации СУБД;
- анализ конфигурации сред виртуализации;
- анализ конфигурации шины данных, серверов приложений;

- предоставление требований и рекомендаций по настройкам параметров безопасности прикладных сервисов ответственным за эксплуатацию.

5.2.3.2. Требования к мероприятиям

В рамках услуги ИБ выполняются следующие мероприятия:

- анализ конфигурации прикладных сервисов, обеспечивающих функционирование ИС ИЭП, в соответствии с процедурой ввода хостов в эксплуатацию;
- предоставление требований и рекомендаций по отключению неиспользуемых компонентов прикладных сервисов;
- предоставление и дальнейший контроль выполнения требований и рекомендаций по настройкам параметров безопасности и аудита;
- тестирование настроек параметров безопасности и аудита прикладных сервисов совместно с эксплуатацией соответствующих сервисов;
- периодичность обновления требований и рекомендаций по настройкам параметров безопасности и аудита прикладных сервисов не реже 1 раза в год;
- формирование рекомендаций и заведение инцидентов в СКУФ на ответственных за эксплуатацию.

5.2.4. Требования к защите сред виртуализации

5.2.4.1. Требования к функциональным характеристикам

В рамках оказания услуги ИБ должно обеспечиваться выполнение следующих мер и функций защиты:

- идентификация и аутентификация субъектов доступа и объектов доступа в виртуальной инфраструктуре, в том числе администраторов управления средствами виртуализации;
- управление доступом субъектов доступа к объектам доступа в виртуальной инфраструктуре, в том числе внутри виртуальных машин;
- регистрация событий безопасности в виртуальной инфраструктуре;
- управление (фильтрация, маршрутизация, контроль соединения, односторонняя передача) потоками информации между компонентами виртуальной инфраструктуры, а также по периметру виртуальной инфраструктуры;
- управление перемещением виртуальных машин и обрабатываемых на них данных;
- контроль целостности виртуальной инфраструктуры и ее конфигураций;
- реализация и управление антивирусной защитой в виртуальной инфраструктуре;
- разбиение виртуальной инфраструктуры на сегменты для обработки информации отдельным пользователем и (или) группой пользователей.

5.2.4.2. Требования к мероприятиям

В рамках оказания услуги ИБ выполняются работы, необходимые для выполнения функциональных характеристик сервиса.

5.2.5. Описание услуги по контролю предоставления доступа

5.2.5.1. Требования к функциональным характеристикам

В рамках услуги ИБ обеспечивается анализ, согласование и выполнение заявок на предоставление доступа к ИЭП.

5.2.5.2. Требования к мероприятиям

В рамках оказания услуги ИБ должны выполняться следующие мероприятия:

- анализ и выполнение заявок в рамках установленных процессов предоставления доступа к информационным системам, хостам, системам удаленного доступа (VPN) на предмет соответствия требованиям информационной безопасности, принципам минимальных полномочий;
- контроль доступов на протяжении всего жизненного цикла (создание, управление, отключение, удаление) учетных записей.

5.2.6. Требования к контролю изменения инфраструктуры

5.2.6.1. Требования к функциональным характеристикам

В рамках оказания услуги ИБ должен обеспечиваться анализ, согласование и контроль выполнения заявок на изменения инфраструктуры ИЭП.

5.2.6.2. Требования к мероприятиям

В рамках оказания услуги ИБ должны выполняться следующие работы:

- анализ и согласование заявок на ввод новых виртуальных машин, под контейнеризации и иных изменений инфраструктуры на предмет соответствия регламенту по изменению в инфраструктуре;
- анализ и согласование заявок на ввод нового сетевого, серверного и иного инфраструктурного оборудования;
- анализ и согласование заявок на изменение сетевых настроек сетевого, серверного и иного инфраструктурного оборудования;
- разработка и поддержание в актуальном состоянии регламента по изменению в инфраструктуре.

5.2.7. Требования к защите от НСД

5.2.7.1. Требования к функциональным характеристикам

В рамках оказания услуги ИБ должно обеспечиваться выполнение следующих мер и функций защиты:

- возможность доверенной загрузки АРМ и/или сервера;
- идентификация и аутентификация субъектов доступа и объектов доступа на уровне ОС АРМ администраторов и серверов, а также на уровне специального программного обеспечения;
- управление доступом субъектов доступа к объектам доступа на уровне ОС АРМ администраторов и серверов, СУБД, а также на уровне специального программного обеспечения;
- мандатный или дискреционный контроль доступа к информации;
- регистрация событий доступа и системных событий;
- регистрация действий администраторов при осуществлении доступа к защищаемым ресурсам;
- контроль целостности программного обеспечения.

5.2.7.2. Требования к мероприятиям

В рамках сервиса выполняются работы, необходимые для выполнения функциональных характеристик сервиса.

5.3. Требования к обеспечению сетевой безопасности

5.3.1. Требования к межсетевому экранированию и фильтрации трафика

5.3.1.1. Требования к функциональным характеристикам

В рамках оказания услуги должно обеспечиваться выполнение следующих мер и функций защиты:

- фильтрация сетевых пакетов;
- обнаружение сетевых атак в точках подключения инфраструктуры ИЭП к внешним сетям;
- использование сигнатурного метода обнаружения вторжений;
- обновление баз сигнатур атак (базы решающих правил);
- использование модуля контроля приложений (Application control);
- протоколирование и сигнализация выявленных попыток вторжений;
- централизованное управление правилами обнаружения вторжений;
- централизованное протоколирование и хранение событий работы модуля в течение заданного промежутка времени (не менее 3-х месяцев);
- отправка событий в модуль сбора и анализа событий безопасности.

Межсетевое экранирование должно осуществляться для всех сетевых сегментов ИС ИЭП.

При оказании услуги, Исполнитель должен обеспечить межсетевое экранирование с соблюдением следующих характеристик:

- полоса пропускания на внутренних межсетевых кранах не менее 10 Гбит/с;
- полоса пропускания на внешних межсетевых экранах – не менее 40 Гбит/с;
- поддержка не менее 50 млн. одновременных сессий;
- поддержка темпа установки новых сессий не менее 900 тыс. сессий/с;
- задержка при осуществлении межсетевого экранирования не более 50 мкс.

Оборудование, используемое для оказания услуги должно быть задублировано с использованием кластеров высокой доступности, при этом допускает использованием режима активный/активный узел, при условии отсутствия деградации кластера при выходе одного узла из строя.

Исполнитель должен обеспечивать постоянную доступность средств межсетевого экранирования в соответствии с уровнем качества оказания услуги п. 4.8 настоящего ТЗ.

При увеличении полосы межсетевого экранирования, Исполнитель обязан обеспечить межсетевое экранирование с учетом возросшей нагрузки.

При оказании услуг, ИС должны распределяться по сегментам, в соответствии с техническими требованиями, предъявляемыми к ИС ИЭП, а также нормативных требований к обеспечению ИБ.

5.3.1.2. Требования к мероприятиям

В рамках услуги ИБ должны выполняться следующие мероприятия:

- адаптация профилей инспекции трафика к информационным потокам ИС ИЭП в соответствии с регламентом сетевой безопасности;

- настройка компонентов средств межсетевого экранования для выполнения функциональных характеристик сервиса в соответствии с регламентом сетевой безопасности;
- проверка наличия обновлений баз сигнатур атак не реже одного раза в сутки;
- корректировка профилей инспекции трафика для снижения количества ложных срабатываний;
- блокировка ресурсов, размещенных в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по заявкам Заказчика;
- автоматическая блокировка ботнет-сетей за счет пополнения базы таких сетей от поставщиков.

5.3.2. Требования к защите от атак типа «Отказ в обслуживании» (DDoS-атак)

5.3.2.1. Требования к функциональным характеристикам

В рамках услуги ИБ должно обеспечиваться выполнение следующих мер и функций защиты:

- мониторинг сетевого трафика – на основании сравнений фактических параметров Интернет-трафика, получаемых по протоколам сетевой телеметрии к защищаемым IP-адресам, с соответствующими значениями индивидуально установленных граничных значений;
- анализ Интернет-трафика с учетом признаков Интернет-трафика: диапазона IP-адресов отправителя/получателя Интернет-трафика; диапазона адресов портов TCP/UDP отправителя/получателя Интернет-трафика; наименований и параметров протоколов IP, DNS, TCP, UDP, ICMP, AH, GRE, ESP (например, значения TCP-флагов для протокола TCP/IP);
- анализ Интернет-трафика по следующим параметрам: характеристикам Интернет-трафика (распределение по протоколам); количеству пакетов Интернет-трафика в секунду (PPS); количеству байт Интернет-трафика в секунду (BPS);
- подавление атак до уровня приложения семиуровневой модели OSI для протоколов без шифрования трафика до 160Гб/с;
- подавление атак до транспортного уровня семиуровневой модели OSI до 1Тб/с;
- загрузка в автоматическом режиме и применение «белых» и «черных» списков IP адресов сети «Интернет»;
- возможность включения режима очистки трафика в автоматическом и ручном режимах.

5.3.2.2. Требования к мероприятиям

В рамках сервиса выполняются следующие работы:

- создание объектов мониторинга (фильтрации) для публичных ресурсов ИС, размещаемых в ИЭП;
- разработка индивидуальных шаблонов фильтрации для публичных ресурсов ИС, размещаемых в ИЭП;
- тестирование разработанного шаблона фильтрации для ресурсов ИС, размещаемых в ИЭП;

- отражение DDoS-атак в автоматическом и ручном режиме;
- актуализация настроек и порогов выявления аномалий в процессе эксплуатации;
- суммарная пропускная способность каналов связи с информационно-телекоммуникационной сетью «Интернет» на площадках размещения ИС ИЭП не должна превышать 80 Гбит/с;
- оказание услуги осуществляется в рамках в магистральной автономной системы AS12389.

5.3.3. Требования к межсетевому экранированию уровня приложений

5.3.3.1. Требования к функциональным характеристикам

Услуги по межсетевому экранированию уровня приложений (WAF) должны обеспечивать обнаружение и блокировку атак на веб-приложения, за счет постоянного анализа запросов к ИС ИЭП. В их число входят, в том числе атаки из списка OWASP (топ-10) и классификации WASC, DDoS-атаки уровня приложений (L7).

При оказании услуги по межсетевому экранированию уровня приложения должны быть обеспечены следующие режимы работы:

- активна одна площадка (режим active/pассив);
- активны все площадки (режим active/active).

При оказании услуг по межсетевому экранированию уровня приложения каждая из площадок должна быть оснащена необходимыми техническими средствами для поглощения всей нагрузки.

5.3.3.2. Требования к мероприятиям

В рамках услуги выполняются следующие работы:

- сбор исходных данных о выводимых в Интернет веб-ресурсах ИС ИЭП;
- установка и замена сертификатов, защищаемых веб-приложений;
- администрирование WAF для защищаемых сервисов ИС ИЭП;
- создание и применение индивидуального профиля защиты веб-приложения;
- сигнатурная фильтрация обмена данными с веб-приложением;
- создание профилей защиты, корреляционных правил и сигнатур;
- выявление ложных срабатываний механизмов защиты, корректировка профиля защиты веб-приложения для снижения количества ложных срабатываний;
- блокировка запросов к ИС ИЭП на основании заголовков и атрибутов;
- блокировка запросов к ИС ИЭП на основании заявок Заказчика;
- разработка и поддержание в актуальном состоянии опросного листа для веб-ресурсов ИС ИЭП.

5.3.4. Требования к контролю сетевых связностей

5.3.4.1. Требования к функциональным характеристикам

При оказании услуг ИБ, должен быть обеспечен контроль за процессом предоставления сетевых связностей как между сегментами ИС ИЭП, а также между отдельными узлами одной ИС ИЭП.

Контролем сетевых связностей должны быть реализованы следующие принципы:

- минимизация поверхности атак;
- сокращения возможностей горизонтального перемещения злоумышленника;
- контроль ресурсов, имеющих доступ к ресурсам, размещенным в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

Контролем сетевых связностей должны обеспечиваться выполнение следующих мер и функций защиты:

- анализ запрашиваемых связностей в рамках процесса предоставления сетевых связностей на предмет соответствия регламенту сетевой безопасности, принципам минимальных полномочий (каждый объект должен иметь доступ, который минимально необходим для выполнения функций) и сегментирования;
- вынесение рекомендаций в случае несоответствия принципам информационной безопасности.

5.3.4.2. Требования к мероприятиям

В рамках оказания услуги ИБ должны выполняться следующие мероприятия:

- выполнение заявок на организацию сетевых связностей;
- аудит запрашиваемых сетевых связностей на предмет соответствия требованиям информационной безопасности;
- выработка рекомендаций по межсегментному взаимодействию ИС ИЭП и применяемым протоколам;
- разработка и поддержание в актуальном состоянии регламента сетевой безопасности.

5.4. Требования к криптографической защите

5.4.1. Требования к криптографической защите каналов связи

5.4.1.1. Требования к функциональным характеристикам

В рамках оказания услуги ИБ должно обеспечиваться выполнение следующих мер и функций защиты:

- защита трафика при взаимодействии через защищенную сеть передачи данных СМЭВ согласно требованиям к сети передачи данных участников информационного обмена;
- криптографическое преобразование передаваемых и принимаемых IP-пакетов с использованием действующих российских криптографических алгоритмов;
- возможность обеспечения подлинности сетевых соединений (сеансов взаимодействия), в том числе для защиты от подмены сетевых устройств и сервисов;
- взаимная (двусторонняя) аутентификация при установке VPN-соединения между средствами криптографической защиты информации (далее – СКЗИ);
- возможность централизованного управления компонентами модулей СКЗИ.

5.4.1.2. Требования к мероприятиям

В рамках услуги должны выполняться следующие работы:

- разработка инструкции по установке, настройке и подключению абонентов криптографической сети;
- подключение к действующей криптографической сети объектов с использованием программно-аппаратных криптографических средств;
- настройка криптографических туннелей между оборудованием защищенной сети;
- создание и распространение ключевой информации;
- контроль за распространение ключевой информации (включая отзыв при компрометации);
- консультации участников взаимодействия СМЭВ по функционированию услуги;
- контроль исполнения размещения, допусков и иных требований, предъявляемых эксплуатационной и иной документацией (в том числе нормативно-правовыми актами) на криптографическое оборудование в ЦОД;
- контроль и учет криптографических средств;
- прием и регистрация запросов участников взаимодействия СМЭВ;
- регламентное обновление встроенного ПО узлов СКЗИ;
- изменение настроек IP-маршрутизации СКЗИ и списка туннелированных ресурсов по запросу Заказчика;
- плановая замена криптографических ключей СКЗИ согласно правилам эксплуатации СКЗИ;
- проведение регламентных и неотложных работ.

5.4.1.3. Использование и ограничения

В рамках оказания услуги имеются следующие ограничения:

- на каждый криптографический шлюз участников взаимодействия, разделяемых на категории ФОИВ, РОИВ и иные организации настраивается не более пяти каналов с СКЗИ;
- все работы на оборудовании СКЗИ участников взаимодействия СМЭВ выполняются удаленно с привлечением специалистов участников взаимодействия, подключенных к СМЭВ;
- оборудование участников взаимодействия, подключенных к СМЭВ, подключается в защищенную сеть ИЭП под управление Исполнителя, межсетевое взаимодействие (обмен ключами шифрования с администраторами других защищенных сетей и самостоятельное управление участниками взаимодействия своим оборудованием, которое строит защищенные каналы со СМЭВ) исключено;
- использование защищенной сети передачи данных СМЭВ для целей, не связанных с функционированием ИС СМЭВ, возможно только при обращении Заказчика.

5.4.2. Требования к криптографической защите каналов связи с использованием ГОСТ TLS

5.4.2.1. Требования к функциональным характеристикам

Криптографическая защита каналов связи с использованием ГОСТ TLS должна обеспечивать выполнение следующих мер защиты:

- защита доступа Пользователей к информационным ресурсам ИЭП по протоколу TLS версии не ниже 1.2 с использованием действующих российских криптографических алгоритмов для шифрования передаваемых данных и аутентификации пользователей (физических лиц).

5.4.2.2. Требования к мероприятиям

В рамках оказания услуги ИБ должны выполняться следующие мероприятия:

- создание и ведение ключевой информации, создание запросов на сертификаты электронной подписи для информационных ресурсов ИЭП;
- настройка TLS шлюзов для веб-доступа с использованием действующих российских криптографических алгоритмов;
- контроль исполнения размещения, допусков и иных требований, предъявляемых эксплуатационной и иной документацией (в том числе нормативно-правовым актам) на криптографическое оборудование;
- контроль и учёт СКЗИ.
- максимальное количество одновременных ГОСТ TLS-сессий для порталов ИЭП должно быть не более 40 000.
- использование двухсторонней аутентификации не допускается.

5.5. Требования к анализу защищенности и моделированию атак

5.5.1. Требования к контролю уровня защищенности

5.5.1.1. Требования к функциональным характеристикам

В рамках оказания услуги ИБ должно обеспечиваться выполнение следующих мер и функций защиты:

- обнаружение узлов (сетевое, серверное оборудование), обеспечивающих функционирование ИС ИЭП и функционирующих в момент сканирования и доступных по одному из протоколов прикладного уровня, по сетевым адресам или именам;
- выявление доступных портов на узлах в ИС ИЭП;
- обнаружение сервисов, функционирующих на узлах в ИС ИЭП и доступных по одному из протоколов прикладного уровня в момент сканирования;
- автоматизированный поиск уязвимостей в сервисах, функционирующих на узлах ИС ИЭП.

5.5.1.2. Требования к мероприятиям

В рамках оказания услуги ИБ должны выполняться следующие мероприятия:

- разработка и поддержание в актуальном состоянии регламента по сканированию;
- проведение работ по сканированию согласно регламенту;
- валидация и анализ выявленных уязвимостей;
- формирование рекомендаций и заведение инцидентов на ответственных за эксплуатацию в системе СКУФ;
- проверка выполнения требований по реализации мер.

5.5.2. Требования к анализу защищенности приложения,

предназначенного для использования в программной среде ОС мобильных устройств

5.5.2.1. Требования к функциональным характеристикам

В рамках оказания услуги должно обеспечиваться выполнение ручных и автоматизированных проверок приложения, предназначенного для использования в программной среде ОС Android и iOS на наличие уязвимостей из списка OWASP MASVS.

Перечень ИС (модуль/компонент/подсистема) ИЭП, для которых применяется услуга, приведен в Приложении № 21.

5.5.2.2. Требования к мероприятиям

В рамках оказании услуги ИБ должен быть выполнен следующий перечень мероприятий:

- сбор информации об объекте исследования;
- анализ защищенности мобильного приложения экспертом;
- анализ серверной составляющей, с которой взаимодействует приложение;
- выявление, валидация/проверка, анализ, категоризация всех выявленных уязвимостей;
- при возможности, эксплуатация найденных уязвимостей и демонстрация возможности практической реализации уязвимостей без риска для систем ИЭП;
- составление и передача отчета ответственным за разработку приложения через систему СКУФ.

5.5.3. Требования к анализу защищенности веб-сервиса методом «черного ящика»

5.5.3.1. Требования к функциональным характеристикам

В рамках оказания услуги ИБ должно обеспечиваться выполнение ручных и автоматизированных проверок на наличие уязвимостей в веб-сервисе, включая чат-боты, в том числе из списка OWASP топ-10, выявление аномалий и уязвимостей в веб-сервисе посредством автоматизированной отправки заведомо некорректных данных в веб-сервис и отслеживание поведения веб-сервиса при обработке подобных данных.

Перечень ИС (модуль/компонента/подсистема) ИЭП, для которых применяется услуга, приведен в Приложение № 17.

5.5.3.2. Требования к мероприятиям

В рамках услуги ИБ должны быть проведены следующие мероприятия:

- сканирование веб-сервиса автоматизированными средствами;
- анализ защищенности веб-сервиса экспертом;
- выявление, валидация/проверка, анализ, категоризация всех выявленных уязвимостей;
- при возможности эксплуатация найденных уязвимостей и демонстрация возможности практической реализации уязвимостей без риска для систем ИЭП;
- составление и передача отчета ответственным за разработку веб-сервисов через систему СКУФ.

5.5.4. Требования к моделированию атак внешнего злоумышленника

5.5.4.1. Требования к функциональным характеристикам

В рамках оказания услуги ИБ должна обеспечиваться имитация действий возможного внешнего злоумышленника для достижения поставленной цели (компрометация данных в СУБД, компрометация конкретного сервера или сервиса и др.), не приводящие к нарушению работоспособности систем ИЭП.

5.5.4.2. Требования к мероприятиям при оказании услуги

В рамках оказания услуги каждая работа должна включать следующий перечень мероприятий:

- сбор информации об объекте исследования;
- выявление уязвимостей в объекте исследования;
- проникновение и продвижение в ИС;
- закрепление на скомпрометированных ресурсах;
- повышение привилегий на скомпрометированных ресурсах;
- проверка наличия используемых в ИЭП беспроводных сетей доступа;
- в случае выявления наличия используемых в ИЭП беспроводных сетей доступа осуществляется:
 - ручной анализ конфигурации роутера экспертом;
 - моделирования атаки на точку доступа с целью выявления уязвимостей;
 - выявление, валидация/проверка, анализ, категоризация всех выявленных уязвимостей;
 - при возможности эксплуатация найденных уязвимостей и демонстрация возможности практической реализации уязвимостей без риска для систем ИЭП;
 - составление и передача отчета ответственным за эксплуатацию беспроводного периметра через систему СКУФ;
- составление и передача отчета ответственным за эксплуатацию и разработку информационных систем через систему СКУФ.

5.6. Требования к комплексному мониторингу и анализу событий ИБ

5.6.1. Требования к мониторингу и анализу событий ИБ

5.6.1.1. Требования к функциональным характеристикам

В рамках оказания услуги ИБ должно обеспечиваться выполнение следующих мер и функций защиты, позволяющих в круглосуточном режиме выявлять отклонения в функционировании информационных систем:

- сбор данных, необходимых для идентификации инцидентов ИБ, со средствами защиты информации, сетевых средств, ОС, СУБД, прикладного ПО, обеспечивающих функционирование ИС ИЭП;
- идентификация инцидентов ИБ с использованием средств автоматизации и без них;
- непрерывный мониторинг событий ИБ с целью выявления инцидентов ИБ.

В рамках оказания услуги также должно обеспечиваться выполнение следующих мер и функций защиты в части сессионного антифлага:

- сбор сессионной аналитики, сбор информации с устройства пользователя клиентской частью системы сессионной аналитики без обращения к внутренним журналам других систем и приложений;
- ведение черных и белых списков IP адресов, отпечатков устройства и учетных записей;
- выявление скомпрометированных учетных записей пользователей на основе сессионной аналитики;
- оценку риска при попытке совершения пользователем действия, для которого активирован механизм RBA, на основе данных сессионной аналитики и механизмов выявления и категоризации событий системы сессионной аналитики;
- выдачу по запросу к программному интерфейсу RBA вердикта на основе риска, позволяющих отнести действие к одному из следующих категорий: безопасное действие, небезопасное действие, недостаточно информации для оценки (требуется дополнительная обработка).

5.6.1.2. Требования к мероприятиям

В рамках оказания услуги ИБ должны выполняться следующие мероприятия:

- разработка инструкции по подключению типовых источников к системе мониторинга событий информационной безопасности;
- адаптация сценариев инцидентов в системе мониторинга событий ИБ к структуре ИЭП;
- разработка сценариев при вводе новых сервисов и при идентификации новых угроз для текущих сервисов;
- разработка коннекторов к системе мониторинга ИБ для не типовых источников;
- категоризация и присвоение приоритета выявленному инциденту;
- обработка инцидента по процедуре;
- сбор данных по процедуре;
- анализ данных и проверка на ложные срабатывания;
- регистрация выявленных инцидентов в системе учета инцидентов;
- формирование отчетности по работе сервиса мониторинга.

В рамках оказания услуги, также выполняются следующие работы в части сессионного антифлага:

- анализ, тестирование и внедрение нового контента;
- обработка событий системы, выявление ложноположительных (действий, ошибочно принятых за нелегитимное использованием УЗ ЕСИА) и ложноотрицательных срабатываний (нераспознанных действий, связанных с нелегитимным использованием УЗ ЕСИА) сессионного антифлага;
- анализ ложноположительных (действий, ошибочно принятых за нелегитимное использованием УЗ ЕСИА) и ложноотрицательных (нераспознанных действий, связанных с нелегитимным использованием УЗ ЕСИА) срабатываний сессионного антифлага;
- корректировка используемых правил.

5.6.2. Требования к реагированию на инциденты ИБ

5.6.2.1. Требования к функциональным характеристикам

В рамках оказания услуги ИБ должны обеспечиваться выполнение мер и функций защиты, направленных на решение инцидента ИБ и недопущение его повторения.

5.6.2.2. Требования к мероприятиям

При оказании услуги ИБ должны выполняться следующие мероприятия:

- подтверждение приоритета инцидента либо его пересмотр;
- сбор фактов по случившемуся инциденту согласно разработанным процедурам;
- получение информации для связи с ответственным лицом за информационный актив или ИС ИЭП и его информирование с целью установления правомерности выявленной активности;
- сбор и анализ цифровых доказательств;
- маршрутизация инцидентов на соответствующее эксплуатационное подразделение;
- эскалация инцидента при повышении критичности инцидента;
- мобилизация группы реагирования (происходит при необходимости и сопровождается переходом на процедуру расследования);
- координация деятельности действий группы реагирования;
- формирование базовых рекомендаций по решению инцидента для владельца ИС и для эксплуатации СЗИ;
- формирование отчетности по инциденту;
- постановка инцидентов для определения необходимости проработки контента/разработки правил корреляции.

5.6.3. Требования к расследованию инцидентов ИБ

5.6.3.1. Требования к функциональным характеристикам

В рамках оказания услуги ИБ должно обеспечиваться выполнение мер и функций защиты, позволяющих выявить техники и инструменты, используемые злоумышленниками, скомпрометированную злоумышленниками инфраструктуру и учетные записи, а также составить список мероприятий для возвращения к нормальной работе.

В рамках оказания услуги ИБ должно обеспечиваться выполнение мер и функций защиты, позволяющих выявить нелегитимное использование УЗ ЕСИА и нелегитимный доступ к персональным данным пользователей ЕСИА.

5.6.3.2. Требования к мероприятиям

В рамках оказания услуги ИБ должны выполняться следующие мероприятия по расследованию инцидентов, связанных с атаками на инфраструктуру ИЭП:

- сбор и анализ цифровых доказательств и составление списка индикаторов компрометации (IoC);
- анализ вредоносного ПО (при необходимости);
- криминалистический анализ цифровых доказательств (при необходимости);

- выработка рекомендаций для разработки контекста для детектирования зловредной активности, проработка мер по усилению защищенности систем;
- поиск индикаторов компрометации (IoC) в ИЭП, составление карты скомпрометированных хостов, сервисов, учетных записей;
- выработка мер по сдерживанию атаки, блокирование скомпрометированных учетных записей, изолирование скомпрометированных хостов;
- выработка мер по приведению системы к изначальному состоянию, удаление зловредного ПО;
- составление отчета о реагировании на инцидент;

Срок составления отчёта не должен превышать 25 рабочих дней.

В рамках сервиса также выполняются следующие работы по противодействию нелегитимному использованию УЗ ЕСИА:

- обработка заявок о блокировках пользователей по вердиктам системы сессионного антифлага;
- расследование инцидента, связанного с нелегитимным использованием УЗ ЕСИА;
- расследование атаки, связанной с нелегитимным использованием УЗ ЕСИА, с использованием более 100 учетных записей клиентов.

5.6.3.3. Ограничения

При оказании услуги устанавливаются следующие ограничения:

- при необходимости проведения работ по цифровой криминалистике (Digital Forensics) и анализу вредоносного ПО в рамках расследования, данные работы проводятся отдельно согласно соответствующим услугам;
- одновременно могут проводиться не более 2 расследований инцидентов среднего и высокого приоритета, либо не более 1 критического;
- при проведении расследований инцидентов ИБ, связанных с атаками на инфраструктуру ИЭП, критического приоритета, услуги по криминалистическому анализу и анализу вредоносного ПО не предоставляются, если они не относятся к проводимому расследованию;
- при проведении расследований инцидента ИБ критического приоритета - атаки, связанной с нелегитимным использованием УЗ ЕСИА, с использованием более 100 учетных записей клиентов, услуги по расследованию инцидентов, связанных с нелегитимным использованием УЗ ЕСИА не предоставляются, если они не относятся к проводимому расследованию.

5.6.4. Требования к киберразведке (Т1) и защита бренда

5.6.4.1. Требования к функциональным характеристикам

В рамках оказания услуги ИБ должны обеспечиваться меры и функции защиты, позволяющие:

- осуществлять поиск информации о возможных угрозах ИБ защищаемым ресурсам в коммерческих и доверенных бесплатных источниках информации об угрозах в сети Интернет;

- осуществлять поиск информации о возможных угрозах ИБ защищаемым ресурсам в сети Интернет на веб ресурсах, в социальных сетях и мессенджерах;
- осуществлять мониторинг фактов появления угроз защищаемым ресурсам в реальном (около реальном) времени;
- сохранять и категорировать информацию об обнаруженных угрозах ИБ;
- обнаруживать скомпрометированные учетные записи компаний в сети Интернет и данные о фактах их компрометации;
- осуществлять ведение reputационных списков индикаторов компрометации, полученных после анализа срабатываний СЗИ, а также из внешних коммерческих и доверенных бесплатных источников информации об индикаторах компрометации в сети Интернет;
- предоставлять доступ к reputационным спискам индикаторов компрометации, в том числе для использования автоматизированными средствами для корреляции событий.

5.6.4.2. Требования к мероприятиям

В рамках оказания услуги ИБ должны выполняться следующие работы:

- пассивный анализ сетевого периметра ИЭП с помощью сервисов Shodan, Censys и т.п.;
- активное сканирование сети внешнего периметра ИЭП с помощью сетевых сканеров Nmap, Masscan и т.п.;
- контроль появления уязвимых сервисов или «подозрительно открытых» портов на периметре ИС ИЭП с помощью активного регулярного сканирования;
- уведомление о появлении уязвимого сервиса или вновь открытого порта на периметре ИС ИЭП;
- поиск и анализ угроз в сети Интернет из коммерческих и доверенных бесплатных источников информации об угрозах информационной безопасности, а также на публичных веб ресурсах, в социальных сетях, мессенджерах, публичных репозиториях исходного кода, сервисах обмена текстовой информацией;
- категоризация выявленных угроз и определение возможного влияния на защищаемые ресурсы в случае их реализации;
- проверку почтовых адресов, логинов и паролей по базам утечек;
- проведение OSINT исследований;
- выявление фишинговых доменов;
- уведомление о появлении новых угроз ИБ;
- составление отчетов об обнаруженных угрозах ИБ.

5.7. Требования к обеспечению нормативного соответствия

5.7.1. Требования к Аттестации ИС (модуль/компонент/подсистема) ИЭП

На основании пункта 15 Постановления Правительства Российской Федерации от 6 июля 2015 г. № 676 «О требованиях к порядку создания, развития, ввода в эксплуатацию, эксплуатации и вывода из эксплуатации государственных

информационных систем и дальнейшего хранения содержащейся в их базах данных информации» ввод системы в эксплуатацию допускается в случае выполнения требований о защите информации, включая наличие действующего аттестата соответствия требованиям безопасности информации.

Перечень ИС (модуль/компоненты/подсистемы) ИЭП, для которых применяется услуга, приведен в Приложение № 16.

5.7.1.1. Требования к функциональным характеристикам

В рамках оказания услуги ИБ должно обеспечиваться выполнение проверки соответствия системы защиты информации в ИС (модуль/компоненты/подсистемы) ИЭП нормативным требованиям безопасности информации, включающая:

- оценку соответствия технического паспорта объекта информатизации, акта классификации информационной (автоматизированной) системы, акта категорирования значимого объекта (при необходимости), состава и содержания эксплуатационной документации на систему защиты информации ИС (модуль/компоненты/подсистемы) ИЭП и документов по защите информации;
- проверку наличия и согласования с ФСТЭК России модели угроз безопасности информации, технического задания на создание (развитие, модернизацию) ИС (модуль/компоненты/подсистемы) ИЭП (только для государственных информационных систем);
- обследование объекта информатизации на предмет оценки соответствия ИС (модуль/компоненты/подсистемы) ИЭП и условий его эксплуатации требованиям по защите информации;
- проверку наличия документов, содержащих результаты анализа уязвимостей, проведенного на этапах предварительных или приемочных испытаний системы защиты информации ИС (модуль/компоненты/подсистемы) ИЭП;
- проверку наличия сведений о средствах защиты информации, установленных в ИС (модуль/компоненты/подсистемы) ИЭП, в реестре сертифицированных средств защиты информации, ведение которого осуществляется ФСТЭК России в соответствии с Положением о системе сертификации средств защиты информации, утвержденным приказом ФСТЭК России от 3 апреля 2018 г. № 55 (зарегистрирован Минюстом России 11 мая 2018 г., регистрационный № 51063) (в случае наличия требования об обязательном применении сертифицированных средств защиты информации), или документов, подтверждающих проведение оценки соответствия средств защиты информации требованиям по безопасности информации в формах, отличных от сертификации;
- проверку наличия работников, ответственных за обеспечение защиты информации в ходе эксплуатации ИС (модуль/компоненты/подсистемы) ИЭП, в том числе за проведение оценки угроз безопасности информации, управление (администрирование) системой защиты информации (администраторов безопасности), управление конфигурацией объекта информатизации, реагирование на инциденты, информирование и обучение персонала, контроль за обеспечением уровня защиты информации, а также

проверку достаточности установленных для них обязанностей в соответствии с требованиями по защите информации;

- оценку уровня знаний и умений работников, ответственных за обеспечение защиты информации, в соответствии с установленными для них обязанностями в эксплуатационной документации и документах по защите информации;
- оценку соответствия принятых в ИС (модуль/компоненты/подсистема) ИЭП организационных мер требованиям по защите информации и их достаточности для защиты от актуальных угроз безопасности информации;
- оценку соответствия принятых на объекте информатизации технических мер по защите информации, в том числе от несанкционированного доступа (воздействия на информацию), и их достаточности для защиты от актуальных для угроз безопасности информации в ИС (модуль/компоненты/подсистема) ИЭП.

5.7.1.2. Требования к мероприятиям

При проведении аттестационных испытаний должны применяться следующие методы проверок (испытаний):

- экспертно-документальный метод, предусматривающий проверку соответствия системы защиты информации информационной системы установленным требованиям по защите информации, на основе оценки эксплуатационной документации, организационно-распорядительных документов по защите информации, а также условий функционирования информационной системы;
- анализ уязвимостей информационной системы, в том числе вызванных неправильной настройкой (конфигурированием) программного обеспечения и средств защиты информации;
- испытания системы защиты информации путем осуществления попыток несанкционированного доступа (воздействия) к информационной системе в обход ее системы защиты информации.

5.7.1.3. Ограничения

Мероприятия по аттестации ИС проводятся в случаях окончания срока действия аттестата соответствия, а также в случаях внесения изменений в ИС (модуль/компонента/подсистема) ИЭП и(или) изменений требований законодательства РФ в области ИБ, влекущих за собой необходимость в проведении аттестации, или по требованию Заказчика.

Для проведения мероприятий по аттестации ИС должны быть предоставлены разработанная и утвержденная документация на систему защиты информации ИС (модуль/компонента/подсистема) ИЭП и результаты защищенности ИС (модуль/компонента/подсистема) ИЭП.

5.7.1.4. Результат выполнения мероприятий

Результаты отражаются в следующих документах:

- программа и методики аттестационных испытаний;
- протоколы проведения аттестационных испытаний;
- заключение по результатам аттестационных испытаний;

- аттестат соответствия требованиям безопасности информации или рекомендации по устранению выявленных нарушений (случае выявления несоответствия требованиям).

5.7.2. Требования по периодическому контролю соответствия требованиям ИБ аттестованной ИС (модуль/компоненты/подсистемы) ИЭП

На основании методических документов ФСТЭК России по обеспечению безопасности информации в государственных информационных системах, необходимо проведение ежегодного периодического контроля требованиям безопасности информации.

Перечень ИС (модуль/компоненты/подсистемы) ИЭП, для которых применяется услуга, приведен в Приложение № 16.

5.7.2.1. Требования к функциональным характеристикам

В рамках оказания услуги ИБ должно обеспечиваться:

- контроль за обеспечением уровня защищенности информации, содержащейся в ИС (модуль/компоненты/подсистемы) ИЭП, с учетом особенностей ее функционирования;
- анализ и оценка функционирования ИС (модуль/компоненты/подсистемы) ИЭП и ее системы защиты информации, включая анализ и устранение уязвимостей и иных недостатков в функционировании системы защиты информации;
- документирование процедур и результатов контроля за обеспечением уровня защищенности информации, содержащейся в ИС (модуль/компоненты/подсистемы) ИЭП;
- выдача рекомендаций по результатам контроля за обеспечением уровня защищенности информации, содержащейся в ИС (модуль/компоненты/подсистемы) ИЭП, о необходимости доработки (модернизации) ее системы защиты информации (в случае необходимости).

5.7.2.2. Требования к мероприятиям

При проведении периодического контроля соответствия требованиям ИБ аттестованной ИС (модуль/компоненты/подсистемы) должны применяться следующие методы проверок (испытаний):

- экспертно-документальный метод, предусматривающий проверку соответствия системы защиты информации информационной системы установленным требованиям по защите информации, на основе оценки эксплуатационной документации, организационно-распорядительных документов по защите информации, а также условий функционирования информационной системы;
- анализ уязвимостей информационной системы, в том числе вызванных неправильной настройкой (конфигурированием) программного обеспечения и средств защиты информации;
- испытания системы защиты информации путем осуществления попыток несанкционированного доступа (воздействия) к информационной системе в обход ее системы защиты информации.

5.7.2.3. Ограничения

Мероприятия реализуется с запланированной периодичностью, установленной с учетом требований законодательства, класса защищенности и особенностей функционирования ИС (модуль/компоненты/подсистема) ИЭП. Услуга может быть выполнена только для ИС (модуль/компоненты/подсистема) ИЭП, прошедшей процедуру аттестации ИС (модуль/компоненты/подсистема) ИЭП.

Для проведения мероприятий, Исполнителю должны быть предоставлены: разработанная и утвержденная документация на систему защиты информации ИС (модуль/компоненты/подсистема) ИЭП и результаты оценки защищенности ИС (модуль/компоненты/подсистема) ИЭП.

5.7.2.4. Результат

Результатом является:

- программа и методики периодического контроля;
- протоколы периодического контроля;
- заключение по результатам периодического контроля или рекомендации по исправлению выявленных нарушений (в случае выявления несоответствия требованиям) в форме плана работ по доработке и проведению дополнительных аттестационных испытаний ИС (модуль/компоненты/подсистема) ИЭП плана устранения выявленных нарушений.

5.7.3. Требования к анализу сведений о механизмах защиты, реализованных в ППО ИС (модуль/компоненты/подсистема) ИЭП

На основании методических документов ФСТЭК России/ФСБ России по обеспечению безопасности информации в государственных информационных системах необходимо проведение анализа сведений о механизмах защиты, реализованных в ППО ИС ИЭП.

5.7.3.1. Требования к функциональным характеристикам

В рамках оказания услуги должен обеспечиваться анализ документации и встроенных механизмов (функций) безопасности в ППО для их оценки соответствия требованиям безопасности ФСТЭК России/ФСБ России.

Перечень ИС (модуль/компоненты/подсистема) ИЭП, для которых применяется услуга, приведен в Приложение № 16.

5.7.3.2. Требования к мероприятиям

В рамках оказания услуги ИБ должны выполняться следующие мероприятия:

- экспертиза документации и исходных данных, подготовленных при разработке ППО;
- анализ сведений о механизмах защиты, реализованных в ППО;
- анализ состава конфигураций, модулей и интерфейсов ППО и среды функционирования;
- формирование требований к ППО, реализующего функции безопасности информации для их оценки соответствия требованиям безопасности ФСТЭК России/ФСБ России.

5.7.3.3. Ограничения

Мероприятия по анализу сведений о механизмах защиты, реализованных в ППО ИС ИЭП, оказывается в случаях разработки, модернизации и изменения программного кода ППО ИС (модуль/компоненты/подсистема) ИЭП.

Для проведения мероприятий, Исполнителю должна быть предоставлена проектная, программная и эксплуатационная документация на ППО ИС (модуль/компоненты/подсистема) ИЭП.

5.7.3.4. Результат

Результатом являются требования к ППО, реализующего функции безопасности информации для их оценки соответствия требованиям безопасности ФСТЭК России/ФСБ России.

5.7.4. Требования к нормативному сопровождению в части обеспечения ИБ ИС (модуль/компонента/подсистема) ИЭП

Услуга ИБ оказывается для поддержания эксплуатируемых ИС (модуль/компонента/подсистема) ИЭП в соответствии с требованиями законодательных, нормативно-правовых, нормативно- методических актов и государственных стандартов в области защиты информации, принятыми в Российской Федерации.

5.7.4.1. Требования к функциональным характеристикам

В рамках оказания услуги ИБ должно осуществляться:

- обеспечение защиты информации (нормативного соответствия) в ходе эксплуатации ИС ИЭП;
- планирование мероприятий по защите информации в информационной системе;
- экспертное сопровождение при проведении проверочных мероприятий надзорными органами или при поступлении запросов и т.п.

5.7.4.2. Требования к мероприятиям

В рамках оказания услуги ИБ должны выполняться следующие мероприятия:

- анализ изменений нормативных правовых актов, методических документов и национальных стандартов, в области защиты информации, которым должны соответствовать ИС (модуль/компонента/подсистема) ИЭП, разработка рекомендаций по выполнению новых требований;
- взаимодействие с регуляторными и контрольно-надзорными органами в части обеспечения информационной безопасности;
- взаимодействие с Заказчиком по вопросам организации и планирования работ по выполнению требования по ИБ;
- сопровождение государственного контроля и надзора в области обеспечения ИБ, действующего законодательства по обеспечению ИБ;
- согласование Моделей угроз и нарушителя с Заказчиком, ФСБ России и ФСТЭК России;

- консультации Заказчика по вопросам эксплуатации аттестованных информационных систем, участие и формирование запросов и разъяснений в области защиты информации и обработки персональных данных;
- планирование мероприятий по аттестации ИС (модуль/компонент/подсистема) ИЭП;
- планирование мероприятий по периодическому контролю;
- контроль сроков действия сертификатов соответствия средств защиты информации.

5.7.4.3. Результат

Результатом является Отчет о проведенных работах, включающий сведения и документы (при наличии):

- документы для контрольно-надзорных органов в рамках проводимых проверок;
- проекты ответов на поступившие запросы;
- рекомендации по доработке системы защиты информации в связи с изменениями законодательства;
- сведения о согласовании модели угроз;
- планы мероприятий по аттестации ИС и периодическому контролю, а также сведения о ходе их реализации;
- сведения, полученные в рамках планирования работ, согласование принятых решений, подготовки договоров, проведения отчетных мероприятий.

5.7.5. Требования к исследованию модулей, реализующих среду выполнения интерпретируемого кода или кода, компилируемого в промежуточное представление

Мероприятия проводятся однократно для обеспечения нормативных требований ФСТЭК России в среде разработки сертифицируемых СЗИ (ППО) ИЭП, в соответствии с «Методикой выявления уязвимостей и недекларированных возможностей в программном обеспечении» ФСТЭК России.

5.7.5.1. Требования к функциональным характеристикам

Мероприятия должны быть проведены в отношении модулей, реализующих среду выполнения интерпретируемого кода или кода, компилируемого в промежуточное представление, написанного с использованием следующих языков программирования:

- Java;
- Scala;
- Kotlin;
- JavaScript;
- TypeScript;
- PHP;
- Python;
- Html;
- XML;
- XSD;
- Json;

- Bash.

5.7.5.2. Требования к мероприятиям

Мероприятия должны включать все обязательные виды исследований в отношении модулей, реализующих среду выполнения интерпретируемого кода или кода, компилируемого в промежуточное представление, в соответствии с Методикой АУ НДВ, в частности:

- статический анализ в соответствии с усилением 1 САО.1, определенным Методикой АУ НДВ;
- мутационное фаззинг-тестирование в соответствии с усилением 2 ДАО.2, определенным Методикой АУ НДВ.

5.7.5.3. Результат

Результатом является:

- подтверждение от испытательной лаборатории о результатах исследований модулей, реализующих среду выполнения кода Java; Kotlin; Scala со стороны испытательной лаборатории;
- подтверждение от испытательной лаборатории о результатах исследований модулей, реализующих среду выполнения кода JavaScript; TypeScript; PHP; Python;
- подтверждение от испытательной лаборатории о результатах исследований модулей, реализующих среду выполнения кода Html, XML; XSD; Json; Bash.

5.8. Требования к качеству оказания услуг

Исполнитель должен обеспечивать совокупный уровень (коэффициент доступности услуг) качества каждой оказываемой услуги в отчетный период не ниже 99%, без учета времени плановых технологических перерывов в оказании услуг.

Исполнитель должен обеспечивать уровень качества предоставляемой услуги ИБ в соответствии с требованиями к качеству оказания отдельных услуг, представленных в Таблице 1.

Таблица 1. Требования к качеству оказания услуг ИБ

Наименование услуги	Параметр качества	Целевое значение показателя (Pi)	Фактическое значение показателя (Pn)	Относительный показатель $Ko = \frac{Pn}{Pi}$	Вес параметра Qn
Антивирусная защита	% охвата САВЗ хостов ИЭП с ОС Windows	100%			0,8
Конфигурирование настроек безопасности ОС	% охвата хостов ИЭП	100%			0,7
Конфигурирование настроек безопасности прикладных сервисов	% охвата прикладных сервисов ИЭП	100%			0,7
Контроль предоставления доступа	Соблюдение сроков выполнения заявок на предоставление доступа, шт.	98%			0,8
Контроль изменения инфраструктуры	Соблюдение сроков реагирования и устранения инцидентов, шт.	98%			1,5
Межсетевое экранирование и фильтрация трафика	% доступности средств межсетевого экранирования и средств обнаружения вторжений	99%			1,7
Защита от атак типа «Отказ в обслуживании» (DDoS-атак)	% доступности средств защиты	99%			1,7
Межсетевое экранирование уровня приложений	% доступности средств межсетевого экранирования и уровня приложений	99%			1,7
	Соблюдение сроков выполнения заявок на заведение порталов ИС ИЭП за WAF, шт.	98%			0,8
Контроль предоставления сетевых связностей	Соблюдение сроков выполнения заявок, шт.	98%			1
Криптографическая защита каналов связи	Соблюдение сроков выполнения заявок, шт.	98%			0,6
Криптографическая защита каналов связи. ГОСТ TLS	Соблюдение сроков выполнения заявок, шт.	98%			1
Контроль уровня защищенности	Доступность/работоспособность платформы автоматизированного анализа защищенности	99%			0,6
	Соблюдение регламента сканирования: сроков/периодичности и покрытия.	99%			0,9
	Соблюдение сроков проверки устранения	98%			0,7
Анализ защищенности приложения, предназначенного для использования в программной среде ОС мобильных устройств	Соблюдение плана работ приведенного в приложении № 21 (не менее 4 работ в квартал)	98%			1,5

Наименование услуги	Параметр качества	Целевое значение показателя (Pi)	Фактическое значение показателя (Pn)	Относительный показатель $Ko = \frac{Pn}{Pi}$	Вес параметра Qn
Анализ защищенности веб-сервисов методом «черного ящика»	Соблюдение плана работ приведенного в приложении № 21 (не менее 10 работ в квартал)	98%			1,5
Мониторинг и анализ событий ИБ	Доступность платформ выявления инцидентов	99%			1,2
	Соблюдение сроков регистрации инцидентов	98%			1,5
Реагирование на инциденты ИБ	Соблюдение сроков реагирования и устранения инцидентов	98%			1,7
Расследование инцидентов ИБ	Соблюдение сроков определенных по услугам расследования инцидентов ИБ	98%			1,6
Киберразведка (TI) и защита бренда	Соблюдение сроков реагирования и устранения выявленных угроз	90%			1
Аттестация ИС (модуль/компоненты/подсистема) ИЭП	Нормативное соответствие в установленные сроки оказания услуг ИБ	100%			1,2
Анализ сведений о механизмах защиты, реализованных в ППО ИС (модуль/компонента/подсистема) ИЭП	Соблюдение плана работ приведенного в приложении № 21	100%			1,2
Нормативное сопровождение в части обеспечения ИБ ИС (модуль/компонента/подсистема) ИЭП	Соблюдение плана работ приведенного в приложении № 21	100%			1,2
Исследование модулей, реализующих среду выполнения интерпретируемого кода или кода, компилируемого в промежуточное представление	Нормативное соответствие в установленные сроки оказания услуг ИБ	100%			1,2
Итого:					30
Наименование услуги	Параметр качества	Целевое значение показателя (Pk)	Фактическое значение показателя (Pf)	Относительный показатель (Kk)	Вес параметра Ск
Моделирование атак внешнего злоумышленника	Обнаружение НСД к средствам управления ИС ИЭП первой категории, реализуемых без использования 0-day уязвимостей, т.е. ввиду отсутствия своевременно принятых мер и/или корректно сконфигурированных средств защиты	0		0 если Pf<Pk, 1 если Pf>Pk	0,2

Наименование услуги	Параметр качества	Целевое значение показателя (Pi)	Фактическое значение показателя (Pn)	Относительный показатель $Ko = \frac{Pn}{Pi}$	Вес параметра Qn
	Обнаружение НСД к данным ИС ИЭП первой категории с подтверждённой возможностью массовой эксфильтрации, реализуемых без использования 0-day уязвимостей, т.е. ввиду отсутствия своевременно принятых мер и/или корректно сконфигурированных средств защиты	0		0 если Pf<Pk, 1 если Pf>Pk	0,3

Расчет показателя Q, осуществляется по формуле:

$$Q = \sum_1^n Ko * Qn$$

Расчет показателя Vs, осуществляется по формуле:

$$Vs = \sum_1^n Qn$$

Расчет показателя C, осуществляется по формуле:

$$C = \sum_1^n Kk * Ck$$

Коэффициент качества оказания услуг ИБ осуществляется по формуле:

$$S = \frac{Q}{Vs + C}$$

где:

Q – Итоговый весовой показатель услуг ИБ;

Vs – общий вес услуги ИБ;

C – Итоговый весовой показатель контрольных мероприятий ИБ;

S – Итоговый коэффициент уровня качества оказания услуг ИБ;

Итоговый коэффициент уровня качества оказания услуг ИБ менее 99% считается неоказанием услуг ИБ в отчетном периоде и не подлежит оплате.

Проведение плановых технологических перерывов, Исполнитель должен согласовать с Заказчиком.

Плановые технологические перерывы, инициированные Исполнителем, не должны превышать 72 часов за отчетных период и не должны приводить к недоступности ИС СМЭВ.

Если период недоступности предоставляемой услуги приходится одновременно на два периода оказания услуг, то он относится полностью на тот период, на который пришлась большая часть недоступности.

В расчете показателей уровня качества услуги не участвует время недоступности услуги, в случаях:

- неработоспособность или дефекты прикладного программного обеспечения информационных систем ИЭП;
- ущерб, вызванный стихийными бедствиями.

6. ТРЕБОВАНИЯ К ОТЧЕТНОСТИ

6.1. Общие требования к отчетности

Отчеты направляются в Ситуационный центр для дальнейшей публикации Заказчиком.

6.2. Состав, формат, перечень и сроки предоставления отчетности. Внесение изменений в перечень и состав отчетов

Исполнитель обязуется при наличии функциональной возможности в системах ИЭП формировать и направлять Заказчику отчеты в установленный срок. Состав и срок предоставления отчетов определен в п.6.3 Технического задания. Заказчик вправе, по согласованию с Исполнителем в рабочем порядке, при наличии технической возможности, внести изменения в состав, формат и сроки предоставления существующих отчетов или определить формы и сроки предоставления для новых отчетов. Предоставление нового регулярного или разового отчета, а также внесение изменений в уже существующий регулярный отчет всегда должно быть согласовано с ответственным представителем Заказчика.

Срок подтверждения Исполнителем технической возможности создать новый регулярный отчет или внести изменения в существующий – не более двух рабочих дней после получения согласования от ответственного представителя Заказчика. Срок изменения регулярных отчетов – не более 5 рабочих дней после подтверждения возможности изменения, в случае если иные сроки не оговорены с Заказчиком.

Параметр	Значение/условие
Временной режим рассмотрения запросов на создание/изменение разового отчета	с 09:00 до 18:00 часов (московское время) ежедневно по рабочим дням, установленным Правительством Российской Федерации
Гарантированный уровень своевременно обработанных запросов на создание/изменение разовых/регулярных отчетов	90% запросов создание/изменение разовых отчетов, назначенных на соответствующую группу Исполнителя в СКУФ.

Срок подтверждения Исполнителем технической возможности создания разового отчета – не более двух рабочих дней после получения согласования от ответственного представителя Заказчика. Срок подготовки разового отчета – не более 5 рабочих дней после подтверждения возможности создания, в случае если иные сроки не оговорены с Заказчиком.

В случае, если дата предоставления отчета выпадает на выходной или праздничный день, Исполнитель предоставляет отчеты в последующие рабочие дни, если иное не согласовано сторонами.

Количество регулярных отчетов, формируемых Исполнителем, не должно превышать 600 отчетов за отчетный период. Регулярные отчеты могут направляться как напрямую Заказчику, так и в СЦ по согласованию с Заказчиком.

Количество разовых отчетов, формируемых Исполнителем, не должно превышать 300 отчетов за отчетный период.

В случае превышения лимитов по количеству разовых или регулярных отчетов требования по соблюдению сроков предоставления не применимы.

6.3. Регулярные отчеты

Перечень регулярных отчетов, период подготовки и график их предоставления:

№	ИС / услуга / сервис	Наименование отчета	Периодичность предоставления	Срок предоставления
1	ЕПГУ	Отзывы и пожелания	Еженедельный	вт 17:00
2	ИПШ	Отчет по платежам	Еженедельный	пн 17:00
3	ИЭП	Дополнительный отчет по параметрам ГКЭ	Еженедельный	пн 12:00
4	ЕПГУ	Отчет по подключениям к Единому личному кабинету ЕПГУ	Еженедельный	ср 17:00
5	ЕПГУ	Отчет по адресному информированию	Еженедельный	ср 17:00
6	ГЭПС	Отчет ГЭПС	Еженедельный	пт 17:00
7	СМЭВ 3.0	Еженедельный отчет СМЭВ 3.0	Еженедельный	вт 23:00
8	ЕСНСИ	Еженедельный отчет	Еженедельный	вт 23:00
9	ИЭП	Отчет по средней оценке качества обслуживания по каждому из каналов коммуникации	Еженедельный	вт 23:00
10	ИПШ	Отчет для регионов	Ежемесячный	в течение 5 р.д. месяца, следующего за отчетным
11	СМЭВ	Отчет по обращениям к р-сервисам	Еженедельный	вт до 23:00
12	ФГИС до	Отчет по количеству жалоб	Ежемесячный	в течение 5 р.д. месяца, следующего за отчетным
13	ИПШ	Ежемесячный отчет по ИПШ	Ежемесячный	В течение первых 5 р.д. месяца, следующего за отчетным
14	ЕПГУ	Отчет по федеральным услугам	Еженедельный	Среда, до 17:00
15	ЕСИА	Статистика по центрам обслуживания	Еженедельный	Среда, до 17:00
16	ЕПГУ	Фотоштрафы ГИБДД	Еженедельный	Понедельник, до 17:00
17	ЕПГУ	Отчет по услугам ФРГУ	Еженедельный	Среда, до 18:00
19	ЕПГУ	Платформа полномочий	Еженедельный	Среда, до 18:00
20	ЕПГУ	Отчет по Единому информеру	Еженедельный	Среда, до 15:00
21	ЕПГУ- Выборы	Отчет по услугам «Выбор избирательного участка по месту нахождения на выборах федерального уровня», «Выбор избирательного участка по месту нахождения на выборах регионального уровня», «Подача заявления для участия в дистанционном электронном голосовании» в период проведения избирательных кампаний, назначенных на единый день голосования, проведения федеральных выборов и референдумов, «Направление списка, содержащего сведения об избирателях, проставивших на портале Госуслуг подписи в поддержку выдвижения кандидата / списка кандидатов», «Подтверждение начала сбора подписей в поддержку выдвижения кандидата/списка кандидатов», «Проставление подписи в поддержку выдвижения кандидата /	Ежедневно в период проведения избирательных кампаний, назначенных на единый день голосования, проведения федеральных выборов и референдумов	12:00 рабочего дня, следующего за отчетным

№	ИС / услуга / сервис	Наименование отчета	Периодичность предоставления	Срок предоставления
		списка кандидатов» в ходе избирательной(ых) кампаний(й)		
22	ЕПГУ- Выборы	Отчет о сопоставлении кандидатов, избирательных объединений и членов избирательных комиссий	Ежедневно в период проведения избирательных кампаний, назначенных на единый день голосования, проведения федеральных выборов и референдумов	12:00 рабочего дня, следующего за отчетным
23	ПОС	Отчет по жалобам родителей на горячее питание школьников	Ежедневный	7:15
24	ПОС	Отчет по жалобам на невозможность дозвониться в службы скорой помощи	Ежедневный	7:30
25	ПОС	Отчет по жалобам медиков на ковидные невыплаты	Ежедневный	7:30
26	ПОС	Обратная связь по вопросу вакцинации	Ежедневный	7:30
27	ПОС	Данные о листах ожиданий на вакцинацию	Ежедневный	7:30
28	ПОС	Отчет по тематикам Минздрава России	Ежедневный	8:00
29	ПОС	Аналитический отчет по обращениям ПОС в МЦ РФ	Еженедельный	Пятница
30	ПОС	Аналитический отчет по обращениям ПОС в регионах	Еженедельный	Пятница
31	ПОС	Аналитический отчет по обращениям ПОС в ФОИВ	Еженедельный	Пятница
32	ПОС	Отчет с текстами обращений по тематикам поддержки ЕПГУ	Ежедневный	До 13:00
33	ПОС	Отчет по обращениям военнослужащих и членов их семей	Ежедневный	17:00
34	ПОС	Отчет по мерам поддержки военнослужащих и их семей и иным тематикам	Ежедневный	9:00
35	ПОС	Отчет по обращениям по проблеме льготного лекарственного обеспечения	Еженедельный	Пятница
36	ЕБС	Детализированный отчёт «Результаты биометрической верификации и регистрации»	Ежедневный	До 21:00
37	ЕПГУ	Регулярный отчет по детским пособиям_3-7	ежемесячно (по фикс. дате)	До 18:00
38	ЕПГУ	Отчет для субсидии регионам на КЦР	Ежемесячный	В течение первых 5 р.д. месяца, следующего за отчетным
39	ЕПГУ	Отчет по выведенным услугам на портал ЕПГУ	Еженедельный	Понедельник до 17:00
40	ЕПГУ	Отчет "МП Культура" (количество пользователей)	Еженедельный	Пятница до 17:00
41	ЕПГУ	Отчет " МП Культура " _четверг	Еженедельный	Четверг до 17:00
42	ЕПГУ	Отчет " МП Культура" _понедельник	Еженедельный	Понедельник до 17:00
43	ЕСИА	Еженедельный отчет по наличию подтвержденной учетной записи и по наличию учетной записи	Еженедельный	Понедельник до 10:00
44	ЕПГУ	Ежеквартальная статистика по FAQ	Ежеквартальный	Второй день квартала, до 18:00
45	ЕПГУ	Отчет по количеству сертификатов в разрезе регионов	Еженедельный	Понедельник, до 18:00

№	ИС / услуга / сервис	Наименование отчета	Периодичность предоставления	Срок предоставления
46	ЕПГУ	Отчет по услугам образования (кружки и ДО)	Еженедельный	Понедельник, до 18:00
47	СМЭВ	Ежемесячный траффик ИС СМЭВЗ	Ежемесячный	По числу р.д. с начала месяца (7 р.д.)
48	ЕПГУ	Ежемесячный отчет по СНИЛС и Материнскому капиталу	Ежемесячный	По числу р.д. с начала месяца (5 р.д.)
49	ЕПГУ	Отчет по статистике баннера "Цифровые профессии"	Ежедневный	До 18:00
50	ЕПГУ	Ежемесячный отчет по цифровым сервисам	Ежемесячный	В течение 5 р.д.
51	ЕСИА	Ежемесячный отчет по участникам программы "Пушкинская карта"	Ежемесячный	В течение 5 р.д. до 17:00
52	ЕСИА	Список ФОИВов и госников по услуге регистрации корп. номера (533-ФЗ)	пятница	до 18:00
53	ЕСИА	Выгрузки по услуге регистрации корп. номеров В2В	пятница	до 13:00
54	ЕПГУ	Статистика по посещению раздела для граждан ЛНР, ДНР, Украины	Ежедневный	до 13:00
55	ЕПГУ	Ежедневный отчет по услуге "Код будущего"	Ежедневный	до 18:00
56	ЕСИА	Количество удаленных подтвержденных учетных записей ЕСИА	Ежедневный	до 18:00
57	ПГС	Отчет по услуге Беженцы, ПГС	Ежедневный	00:00
58	ПГС	Статистика ПГС. Обжалования МВД	Ежедневный	07:00
59	ПГС	Статистика по услуге "Гранты на ИТ" в ПГС	Ежедневный	08:00
60	ПГС	ПГС Военкоматы	Ежедневный	08:00/12:00/15:00/18:00
61	ПГС	Статистика по услуге "Запись в добровольцы" в ПГС	Ежедневный	08:00/12:00/15:00/18:00
62	Госвеб	Отчет по запросам в техподдержку	Ежедневный	В течение первых 5 р.д. месяца, следующего за отчетным
63	Госвеб	Отчет по запросу Минцифры	По мере необходимости	

Перечень отчетов не является окончательным и может быть изменен Заказчиком по согласованию с Исполнителем в рамках заданного количества отчетов, формируемых Исполнителем.

Новые отчеты могут дополнять предыдущие для наглядного отражения динамики изменения отчетных величин по согласованию с Заказчиком и при наличии технической возможности.

Если инициатор не ответил на запрос дополнительной информации в запросе разового отчета в течение 3-х календарных дней, запрос отчета переходит в статус «закрыт». Если в течение 3-х календарных дней после предоставления отчета от инициатора не поступает вопросов по отчету, запрос отчета переводился в статус «закрыт». Далее все поступающие вопросы, а также требования по дополнению отчетов решаются в рамках нового запроса отчета.

6.4. Отчётность по информационной безопасности

Перечень регулярных отчетов и период их подготовки по услугам информационной безопасности приведён в таблице:

№	Сервис ИБ	Статистические данные для отчёта	Периодичность
1	Антивирусная защита	<p>Соотношение количества защищаемых хостов к общему числу, которые должны быть защищены.</p> <p>Количество хостов, на которых есть проблемы с работой средства антивирусной защиты и указанием типа проблемы (проблемы с установкой, обновлением, доступностью и т.п.).</p> <p>Общее количество срабатываний антивируса.</p> <p>Перечень хостов, где произошло срабатывание с указанием вектора сработки (web, usb и т.п.).</p>	Ежемесячно
2	Конфигурирование настроек безопасности ОС	<p>Соотношение количества хостов с безопасными настройками ОС к общему числу, которые должны быть настроены.</p> <p>Количество проеденных анализов конфигурации.</p> <p>Количество выявленных учетных записей в домене ИЭП с паролями, содержащимися в справочниках, задаваемых администратором информационной безопасности в настройках сканирования (словарными паролями).</p> <p>Количество рекомендаций и заведенных инцидентов в СКУФ на ответственных за эксплуатацию по отношению к количеству закрытых инцидентов в установленные сроки.</p>	Ежемесячно

3	Конфигурирование настроек безопасности прикладных сервисов	<p>Соотношение количества хостов с безопасными настройками прикладных сервисов к общему числу, которые должны быть настроены.</p> <p>Количество проведенных тестирований и аудитов.</p> <p>Количество направленных требований и рекомендаций.</p> <p>Количество заведенных инцидентов в СКУФ на ответственных за эксплуатацию по отношению к количеству закрытых инцидентов в установленные сроки.</p>	Ежемесячно
4	Контроль предоставления доступа	<p>Количество созданных, отключенных, удаленных учетных записей.</p> <p>Количество учётных записей, которым предоставлен доступ.</p>	Ежемесячно
5	Контроль изменения инфраструктуры	Количество изменений в инфраструктуре.	Ежемесячно
6	Межсетевое экранирование и фильтрация трафика	<p>Процентное покрытие ИС в части настройки модулей межсетевого экранирования, обнаружения вторжений, контроля приложений в соответствии с регламентом сетевой безопасности.</p> <p>Количество попыток вторжений с группировкой по типам сигнатур.</p>	Ежемесячно
7	Защита от атак типа «Отказ в обслуживании» (DDoS-атак)	<p>Количество атак с указанием типа, мощность и продолжительность DDoS-атаки.</p> <p>Время недоступности из-за DDoS-атак</p>	Ежемесячно
8	Межсетевое экранирование уровня приложений (WAF)	Соотношение количества сервисов в ИЭП, для которых оказывается услуга, к общему количеству производственных сервисов в домене gosuslugi.ru.	Ежемесячно

		Количество созданных и примененных индивидуальных профилей защиты веб-приложений. Количество ложных срабатываний механизмов защиты по отношению к общему количеству срабатываний. Количество блокировок запросов к ИС ИЭП и ИС ИЖП.	
9	Контроль предоставления сетевых связностей	Количество реализованных заявок, отклоненных со стороны ИБ, и информация по ним.	Ежемесячно
10	Криптографическая защита каналов связи	Количество зарегистрированных запросов участников взаимодействия СМЭВ. Количество отказов и время простоя сервисов по причине отказа.	Ежемесячно
11	Криптографическая защита каналов связи. ГОСТ TLS	Соотношение защищаемых сервисов к общему количеству сервисов, которые должны быть настроены. Количество запросов на сертификаты электронной подписи для информационных ресурсов ИЭП.	Ежемесячно
12	Контроль уровня защищенности	Количество проведенных сканирований. Количество критических уязвимостей и сроки их устранения. Количество и перечень сервисов с нарушением сроков устранения. Общий уровень защищенности сервисов (процентное соотношение уязвимых хостов и сервисов с учетом критичности уязвимостей).	Ежемесячно
13	Анализ защищенности приложения, предназначенного для использования в программной среде ОС мобильных устройств	Количество критических, высоких и средних уязвимостей, найденных в сервисах, и сроки их устранения. Количество критических, высоких и средних уязвимостей, не устранимых в сервисах и статистика по ним.	Ежемесячно

14	Анализ защищённости веб-сервиса методом «чёрного ящика»	Количество критичных, высоких и средних уязвимостей, найденных в сервисах, и сроки их устранения. Количество критичных, высоких и средних уязвимостей, не устраниённых в сервисах и статистика по ним.	Ежемесячно
15	Моделирование атак внешнего и внутреннего злоумышленника	Количество критичных, высоких и средних уязвимостей, найденных в сервисах, и сроки их устранения. Количество критичных, высоких и средних уязвимостей, не устраниённых в сервисах. Количество скомпрометированных хостов. Сложность реализации атак по каждому из рисков.	Ежемесячно
16	Мониторинг и анализ событий ИБ	Соотношение количества настроенных типов источников в ИС к общему числу, которые должны быть настроены. Соотношение количества настроенных известных источников в ИС к общему числу, которые должны быть настроены. Покрытие скопом сценариев источников в ИС. Количество срабатываний системы мониторинга и анализа событий по параметрам (приоритеты, категории, сценарии). Количество срабатываний сессионного антиворона по параметрам (приоритеты, категории, сценарии). Количество ложноположительных (действий, ошибочно принятых за нелегитимное использование УЗ ЕСИА) и ложноотрицательных (нераспознанных действий, связанных с нелегитимным использованием УЗ ЕСИА) срабатываний сессионного антиворона.	Ежемесячно

		Количество выявленных скомпрометированных учетных записей пользователей.	
17	Реагирование на инциденты ИБ	<p>Количество инцидентов по параметрам (приоритеты, категории, сценарии).</p> <p>Количество инцидентов, для которых соблюдён SLA (среднее время решения).</p> <p>Кол-во инцидентов с влиянием на конфиденциальность, целостность, доступность к общему числу.</p>	Ежемесячно
18	Расследование инцидентов ИБ	<p>Отчёт о результатах расследования с указанием выявленных обстоятельств, рекомендаций для разработки контента для детектирования зловредной активности, мер по настройке безопасности систем, мер по сдерживанию атаки, мер по приведению системы к изначальному состоянию, удаление зловредного ПО.</p> <p>Статистика, категоризация причин, приведших к инциденту.</p> <p>Динамика защищенности учетных записей ЕСИА.</p> <p>Количество проведенных мероприятий по повышению уровня защищенности учетных записей ЕСИА.</p>	По факту инцидента
19	Киберразведка (ТИ) и защита бренда	<p>Количество выявленных угроз.</p> <p>Количество заблокированных угроз.</p> <p>Количество скомпрометированных учетных записей компаний в сети.</p>	Ежемесячно

20	Аттестация ИС (модуль/компонент а/подсистема) ИЭП	Аттестат соответствия в случае, если в отчетном периоде завершены аттестационные испытания.	По факту проведения аттестации
21	Периодический контроль соответствия требованиям ИБ аттестованной ИС (модуль/компонент а/подсистема) ИЭП	Заключение о периодическом контроле в случае, если в отчетном периоде завершены контрольные испытания.	Ежемесячно
22	Анализ сведений о механизмах защиты, реализованных в ППО ИС (модуль/компонент а/подсистема) ИЭП	Требования к механизмам защиты ППО в случае, если в отчетном периоде завершен анализ сведений о механизмах защиты ППО.	Ежемесячно
23	Нормативное сопровождение в части обеспечения ИБ ИС (модуль/компонент а/подсистема) ИЭП	Отчет о проделанных работах за отчетный период, включая количество проведённых работ по каждой услуге и их результаты.	Ежемесячно
24	Исследование модулей, реализующих среду выполнения интерпретируемого кода или кода, компилируемого в промежуточное представление	Подтверждение от испытательной лаборатории о результатах исследований модулей, реализующих среду выполнения интерпретируемого кода или кода, компилируемого в промежуточное представление в случае, если в отчетном периоде завершены исследования соответствующих модулей.	Каждые 6 месяцев

7. ПОРЯДОК ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ (ОКАЗАНИЯ УСЛУГ)

7.1. Порядок оценки качества

Оценка уровня качества выполнения работ (оказания услуг) осуществляется, в том числе, на основании определения (расчета) значения интегрального показателя качества выполнения работ (оказания услуг). Если интегральный показатель качества выполнения работ (оказания услуг) (ИПК) в одном или более отчетных периодах оказания услуг, в течение срока действия Контракта, имеет значение менее 0,98 (ноль целых девяносто восемь сотых) это считается случаем неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательства (выполнения работ или оказания услуг) по Контракту.

ИПК определяется в соответствии с настоящим разделом Технического задания (Методика расчета оценки качества выполнения работ (оказания услуг)). Расчет ИПК осуществляется по каждому отчетному периоду.

Превышение срока решения инцидентов (запросов), возникающее при исполнении Исполнителем обязательств по Контракту, не является неисполнением или просрочкой исполнения обязательств Исполнителя, определяемой п. 5.3, п. 5.4. и п. 5.7. Контракта и учитывается в рамках соблюдения интегрального показателя качества выполнения работ (оказания услуг), определяемого в соответствии с п. 5.2. Технического задания. Факт некорректной приоритизации запроса не является нарушением и неисполнением обязательств Исполнителя. В случае выявления некорректной приоритизации Исполнитель обязан произвести расчет ИПК с учетом корректного приоритета запроса.

7.2. Методика расчета интегрального показателя качества.

Методика расчета интегрального показателя качества (ИПК) выполнения работ (оказания услуг) за соответствующий отчетный период:

По итогам каждого отчетного периода определяется интегральный показатель качества выполнения работ (оказания услуг).

Таблица «Расчет интегрального показателя качества выполнения работ (оказания услуг) за соответствующий отчетный период»

№ п/ п (i)	Наименование показателя, единица измерения	Целевое значение показателя¹⁶ P_i	Фактическое значение показателя* P'_i	Относительны й показатель $K_i = \frac{P'_i}{P_i}$	Весовой коэффициент показателя Q_i	Интегральны й показатель качества выполнения работ (оказания услуг) за соответству ющий отчетный период K_{Qi}
1	Общая средняя оценка качества обслуживания ЦПП, не менее, баллы	4,5			0,29	
Количество запросов 1-го приоритета по критическим функциям систем 1-ой категории в соответствующем отчетном периоде						
2	решенных в установленные сроки, шт.	95%			0,1	
Количество запросов 1-го приоритета по ключевым функциям систем 1-ой категории в соответствующем отчетном периоде						
3	без нарушения срока восстановления, шт.	98%			0,09	
4	решенных в установленные сроки, шт.	95%			0,05	
Количество запросов 1-го приоритета по системам 2-ой категории в соответствующем отчетном периоде						
5	без нарушения срока восстановления, шт.	95%			0,07	
6	решенных в установленные сроки, шт.	90%			0,03	
Количество запросов 1-го приоритета по системам 3-ей категории в соответствующем отчетном периоде						
7	без нарушения срока восстановления, шт.	95%			0,05	
8	решенных в установленные сроки, шт.	90%			0,02	
Количество запросов 2-го приоритета по системам 1-ой категории в соответствующем отчетном периоде						
9	без нарушения срока восстановления, шт.	90%			0,05	

16 Значение показателей - процент от общего числа зарегистрированных инцидентов/запросов соответствующего приоритета в соответствующем отчетном периоде, исключая инциденты/запросы, находящиеся в статусах, отличных от «Решен» или «Закрыт», не просроченные на момент завершения соответствующего отчетного периода.

№ п/п (i)	Наименование показателя, единица измерения	Целевое значение показателя¹⁶ P_i	Фактическое значение показателя* P'_i	Относительный показатель $K_i = \frac{P'_i}{P_i}$	Весовой коэффициент показателя Q_i	Интегральный показатель качества выполнения работ (оказания услуг) за соответствующий отчетный период K_{Qi}
10	решенных в установленные сроки, шт.	90%			0,03	
Количество запросов 2-го приоритета по системам 2-ой категории в соответствующем отчетном периоде						
11	без нарушения срока восстановления, шт.	90%			0,04	
12	решенных в установленные сроки, шт.	90%			0,02	
Количество запросов 2-го приоритета по системам 3-ей категории в соответствующем отчетном периоде						
13	без нарушения срока восстановления, шт.	90%			0,03	
14	решенных в установленные сроки, шт.	90%			0,01	
Количество запросов 3-го приоритета по системам 1-ой категории в соответствующем отчетном периоде						
15	решенных в установленные сроки, шт.	90%			0,03	
Количество запросов 3-го приоритета по системам 2-ой категории в соответствующем отчетном периоде						
16	решенных в установленные сроки, шт.	90%			0,02	
Количество запросов 3-го приоритета по системам 3-ей категории в соответствующем отчетном периоде						
17	решенных в установленные сроки, шт.	90%			0,01	
18	Оказание услуг по сопровождению изменений в соответствии с установленными регламентными сроками	97%			0,03	
19	Своевременное предоставление регулярных отчетов	97%			0,03	
	ИТОГО:				1.00	$K =$

, где

P_i - Целевое значение показателя – значение показателя, удовлетворяющее требованиям Заказчика;

P_i' - **Фактическое значение показателя** – фактическое значение показателя за соответствующий отчетном периоде на основании данных систем контроля и мониторинга;

$K_i = \frac{P_i'}{P_i}$ - **Относительный показатель** – отношение фактического и целевого значений показателей;

Q_i - **Весовой коэффициент показателя** – доля показателя i в интегральном показателе, причем $0 < Q_i \leq 1$, $\sum_{i=1}^{i=N} Q_i = 1$;

$K_{Qi} = K_i * Q_i$ - **Взвешенное значение показателя** – часть показателя i в интегральном показателе;

$K = \sum_{i=1}^N (K_i * Q_i) = \sum_{i=1}^N K_{Qi}$ - **Интегральный показатель качества выполнения работ (оказания услуг) за соответствующий отчетный период** – величина, используемая для оценки качества выполнения работ (оказания услуг) Исполнителем в соответствующем отчетном периоде.

В расчете интегрального показателя за соответствующий отчетный период учитываются все запросы, решенные в соответствующем отчетном периоде, при условии, что количество поступивших запросов на вторую и последующие линии поддержки не превысило 10% от установленных пороговых значений для первой линии поддержки. При превышении количества запросов (10% от пороговых значений для первой линии поддержки) в соответствующем отчетном периоде:

- срок решения запросов может превышать сроки выполнения, указанные в пунктах 2.1.1.4.1, 2.1.1.4.2 и 0 Технического задания;
- при расчете интегрального показателя качества параметры времени восстановления и решения для запросов по всем ИС считаются выполненными без нарушений.

Если для 10 и более любых дней в течение отчетного периода нарушены дневные лимиты на количество входящих обращений для любого канала коммуникаций, то показатель «Общая средняя оценка качества обслуживания ЦПП, не менее, баллы» считается выполненным в отчетном периоде. Иначе показатель «Общая средняя оценка качества обслуживания ЦПП, не менее, баллы» применяется при расчете ИПК даже в случае достижения установленных лимитов на количество входящих обращений для любого канала коммуникаций.

В случае, если время восстановления и время решения для запроса совпадают, то при расчете интегрального показателя учитываются оба времени с различными весовыми характеристиками.

В расчете показателя «Своевременное предоставление регулярных отчетов» учитываются только те отчеты, форма которых была согласована с Исполнителем.

7.3. Порядок расчета недоступности критичных функций информационных систем ИЭП

Расчет недоступности критичных функций информационных систем, указанных в Приложении №1 к ТЗ:

1. По каждому инциденту 1 приоритета, повлекшему недоступность критичной функции, определяется услуга с максимальным временем недоступности.

2. T_1 – время недоступности услуги из п.1 по указанному инциденту.

3. Недоступность критичных функций ИС определяется как суммарное время недоступности критичной функции по всем инцидентам 1 приоритета, полученных в п.2, за отчетный период.

Недоступность критичных функций информационных систем, указанных в Приложениях №2-3, определяется как суммарное время недоступности критичной функции по всем инцидентам 1 приоритета за отчетный период.

Время недоступности критичных функций информационных систем определяется как сумма времен недоступности критичных функций информационных систем, указанных в Приложениях №1-3.

Приложение № 1
к Техническому заданию

КАРТОЧКА ПАК ИЭП

Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)

Состав ПАК ИЭП «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

№	Полное наименование	Краткое наименование
1	Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)	ЕПГУ базовая функциональность
2	Информационно-платежный шлюз	ИПШ
3	Концентратор услуг	КУ
4	Государственный электронный почтовый сервис	ГЭПС
5	Открытая платформа госуслуг	ОПЕПГУ
6	Подсистема по обеспечению общественного обсуждения с участием Пользователей портала	Инвест портал
7	Интеграционный модуль	ИМ
8	Аналитический кластер	АМ
9	Мобильное приложение «Госуслуги»	МП Госуслуги
10	Мобильное приложение «Госуслуги Авто»	МП Авто
11	Мобильное приложение «Госуслуги.Культура»	МП Культура
12	Мобильное мини-приложение ЕПГУ	Мини МП ЕПГУ
13	Мобильное приложение «Госключ»	МП Госключ
14	Мобильное приложение «Госуслуги СТОП Коронавирус»	МП СТОП Коронавирус
15	Платформа обратной связи	ПОС
16	Мобильное приложение «Госуслуги Решаем вместе»	МП Решаем вместе
17	Мобильное приложение Исполнителя ПОС	МП Исполнителя ПОС
18	Цифровой ассистент	ЦА

19	Подсистема ЕПГУ «Предоставление цифровых сервисов для участников избирательного процесса»	ЕПГУ-Выборы
20	Подсистема по обеспечению доступа пользователей к информации, размещаемой на официальных сайтах органов и организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)"	Госвеб

1. Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)

1.1. Наименование и назначение

Характеристика	Значение
Полное наименование	Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)
Краткое наименование	ЕПГУ. Базовая функциональность

Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (далее ЕПГУ) - справочно-информационный интернет-портал, обеспечивающий доступ физических, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (далее - Пользователи) к сведениям о государственных и муниципальных услугах в Российской Федерации, государственных функциях по контролю и надзору, услугах государственных и муниципальных учреждений, услугах организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также предоставляющий возможность их получения в электронной форме. ЕПГУ обеспечивает учет запросов Пользователей, связанных с получением государственных и муниципальных услуг и функционированием ЕПГУ, отображение информации о результате выполнения данных запросов, а также предоставляет возможность для Пользователей оставить отзыв о качестве предоставления государственной или муниципальной услуги в электронной форме. ЕПГУ обеспечивает доступ заявителей с использованием подсистемы единого личного кабинета к сведениям о ходе рассмотрения заявления, истории обращений за получением государственных и муниципальных услуг, иных услуг в соответствии с перечнем иных услуг, сведения о которых размещаются в федеральном реестре государственных и муниципальных услуг (функций), а также возможности хранения полученных заявителем в электронной форме результатов предоставления таких услуг и иных связанных с предоставлением таких услуг документов в электронной форме. Все услуги, размещенные на ЕПГУ, соотнесены с оказывающим их ведомством, органом власти или организацией, а также с конкретным регионом Российской Федерации: место получения услуги определяется как наличие самой услуги, так и условия ее предоставления.

Положение о федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» утверждено постановлением Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 № 861 (с изменениями).

1.2. Функции

ЕПГУ обеспечивает выполнение следующих функций:

- предоставление Пользователям информации о государственных и муниципальных услугах, об органах власти Российской Федерации и их структуре, возможность навигации по каталогу государственных и муниципальных услуг в зависимости от указанного заявителем местоположения (ведомств, жизненных ситуаций, справочных разделов, новостей, раздел для партнеров, в том числе с необходимыми переходами на разделы федеральных и региональных услуг и внешние сайты);

- обеспечение возможности отображения мест предоставления услуг на единой карте ЕПГУ;
- информирование Пользователей ЕПГУ о новых начислениях, изменениях в начислениях, при получении соответствующих событий от ГИС ГМП, на основании ранее произведенной подписки на уведомления, присылаемые ГИС ГМП, посредством отправки электронных писем на подтвержденные контактные данные, указанные Пользователем в ЕСИА, а также специализированных push-уведомлений на мобильные устройства Пользователей, установивших мобильное приложение «Госуслуги»;
- возможность использования функций ЕПГУ согласно региональному местоположению Пользователя;
- обеспечение индексации релевантного содержимого всех страниц ЕПГУ, доступных без авторизации, внешними поисковыми системами;
- предоставление в электронном виде услуг, оказываемых федеральными органами государственной власти;
- возможность для Пользователей оставить после получения услуги отзыв о качестве предоставления государственной или муниципальной услуги в электронной форме с возможностью направления данного отзыва в ГИС МКГУ;
- возможность для Пользователя оценить общее взаимодействие с ЕПГУ с использованием NPS-метрики;
- хранение информации по истории оказания Пользователям государственных и муниципальных услуг в электронном виде, в том числе данных и файлов, полученных в результате оказания государственных и муниципальных услуг в течение срока, указанного в разделе 1.7;
- возможность отправки обращений, связанных с функционированием ЕПГУ, в службу поддержки Пользователей, в том числе с приложением файлов, а также возможность оценки качества обработки обращений сотрудником службы поддержки;
- информирование Пользователей ЕПГУ (в соответствии с настройками Пользователя в Личном кабинете ЕПГУ) о доступных услугах, функциях и произошедших событиях в соответствии с настроенными правилами адресного информирования посредством отправки электронных писем на подтвержденные контактные данные, указанные Пользователем в ЕСИА, а также специализированных push-уведомлений на мобильные устройства Пользователей, установивших мобильное приложение «Госуслуги»;
- возможность интеграции информационных систем организаций, аккредитованных для оказания государственных услуг, с сервисами единого личного кабинета ЕПГУ (ЕЛК);
- возможность регистрации с использованием сервисов ЕЛК фактов оказания Пользователям ЕПГУ государственных и муниципальных услуг;
- информирование с использованием сервисов ЕЛК авторизованных интернет-порталов, работа которых обеспечивается вне ИЭП, о событиях по заявкам Пользователей ЕПГУ;

- возможность подачи заявления сотрудником юридического лица при наличии действующей электронной доверенности на подачу заявления в ЕСИА при наличии технической возможности;
- адаптированное в зависимости от устройства Пользователя (компьютер, планшет, мобильный телефон) представление страниц ЕПГУ;
- адаптированное в соответствии со стандартом ГОСТ Р 52872-2012 «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению (уровень А)» представление содержимого страниц ЕПГУ.

1.3. Ключевые функции

ЕПГУ обеспечивает выполнение следующих ключевых функций:

- предоставление Пользователям информации о государственных и муниципальных услугах (каталог услуг);
- авторизация Пользователя на ЕПГУ посредством ЕСИА и предоставление персональных данных, персональной ленты уведомлений о действиях, совершенных на портале ЕПГУ;
- обработка полученных статусов и изменений истории событий по заявлениям на ЕПГУ посредством опубликованного ВС «Универсальный вид сведений для приема событий электронного заявления на портале государственных услуг (функций) в продуктивной среде» в продуктивном контуре СМЭВ;
- предоставление механизмов интеграции ЕПГУ с мобильным приложением «Госуслуги» на мобильных операционных системах iOS и Android.

1.4. Критичные функции

ЕПГУ обеспечивает выполнение следующей критичной функции:

- предоставление ТОП-10 государственных услуг, доступных на ЕПГУ в электронном виде (список определяется по количеству заказов услуг за последний квартал, обновляется 1 раз в квартал или по запросу Заказчика);
- предоставление услуг «Выбор избирательного участка по месту нахождения на выборах федерального уровня», «Выбор избирательного участка по месту нахождения на выборах регионального уровня», «Подача заявления для участия в дистанционном электронном голосовании» в ходе избирательных кампаний, назначенных на единый день голосования, и проведении федеральных выборов и референдумов;
- предоставление услуг «Направление списка, содержащего сведения об избирателях, проставивших на портале Госуслуг подписи в поддержку выдвижения кандидата / списка кандидатов», «Подтверждение начала сбора подписей в поддержку выдвижения кандидата/списка кандидатов», «Проставление подписи в поддержку выдвижения кандидата / списка кандидатов» в ходе избирательных кампаний.

Топ-10 услуг ЕПГУ по числу заказов¹⁷:

Ведомство	Подуслуга ЕПГУ
Министерство здравоохранения Российской Федерации	Запись на прием к врачу

¹⁷ по состоянию на третий квартал 2022 года

	Информирование зарегистрированных лиц о состоянии их индивидуальных лицевых счетов в системе обязательного пенсионного страхования согласно Федеральным законам «Об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования» и «Об инвестировании средств для финансирования накопительной пенсии в Российской Федерации»
Пенсионный фонд Российской Федерации	Предоставление информации о наличии исполнительного производства (онлайн)
Федеральная служба судебных приставов	Подача заявлений, ходатайств, объяснений, отводов, жалоб в порядке подчиненности по исполнительному производству
Пенсионный фонд Российской Федерации	Предоставление сведений о трудовой деятельности зарегистрированного лица, содержащихся в его индивидуальном лицевом счете
Пенсионный фонд Российской Федерации	Ежемесячная денежная выплата на ребёнка от 8 до 17 лет
Министерство внутренних дел Российской Федерации	Запись на прием в МВД
Пенсионный фонд Российской Федерации	Информирование граждан о сведениях, содержащихся о них в федеральной государственной информационной системе "Единая государственная информационная система социального обеспечения"
Министерство внутренних дел Российской Федерации	Выдача загранпаспорта
Министерство внутренних дел Российской Федерации	Справка об отсутствии судимости

1.5. Требования по нагрузочной способности

Наименование показателя	Количественные характеристики ¹⁸ 2023 г.	Количественные характеристики ¹⁹ 2024 г.
Количество посещений портала	до 2 000 000 000 шт./ в год	до 3 000 000 000 шт./ в год
Среднесуточное число сеансов взаимодействия Пользователей с сайтом, включая просмотр одной или нескольких страниц	до 2 000 000 шт./ в сутки	до 2 000 000 шт./ в сутки
Количество поданных заявок на оказание услуг ²⁰	до 230 000 000 шт./ в год	до 230 000 000 шт./ в год
Суммарное количество исходящих тарифицируемых СМС-сообщений по услугам ЦИК России	Ограничено лимитами на СМС-оповещения в рамках заказа услуги по отправке сообщений	Ограничено лимитами на СМС-оповещения в рамках заказа услуги по отправке сообщений
Количество посещений неавторизованной главной страницы портала	до 50 запросов/в секунду	до 50 запросов/в секунду
Количество посещений авторизованной главной страницы портала	до 90 запросов/в секунду	до 90 запросов/в секунду
Количество переходов на формы услуг	до 40 запросов/в секунду	до 40 запросов/в секунду
Количество заказов услуг	до 20 запросов/в секунду	до 20 запросов/в секунду

1.6. Сроки хранения данных

Тип данных	Срок хранения в БД	Срок хранения на ленточном устройстве	Комментарии по назначению данных
Данные о черновиках Пользователей	3 месяца	-	Данные необходимые для отображения черновиков заявлений в ленте уведомлений в ЛК Пользователей

¹⁸ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

¹⁹ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

²⁰ не считая запросов единого информера

Метаинформация по черновикам заявлений	3 месяца	-	Данные о содержимом черновиков заявлений Пользователей, включая приложенные к ним файлы
Данные о черновиках Пользователей по поданным заявлениям и ссылки на метаинформацию (вложения)	1 год	-	Данные о содержимом черновиков (включая вложения) по поданным заявлениям, необходимые для реализации механизма ЛК «Использовать заявление как шаблон»
Результат оказания услуги и ссылки на метаинформацию (вложения)	1 год	-	Данные, содержащие результат оказания услуги, включая ссылки на их содержимое
Данные об отправленных оповещениях (письма, СМС и push)	3 месяца	1 год	Информация о содержании отправленных оповещений
Метаинформация о фактах отправки оповещений (письма, СМС и push)	1 год	-	Факты отправки уведомлений с информацией о контактных данных Пользователя. Данные старше 1 года хранятся в агрегированном состоянии
Лог работы механизмов отправки заявлений Пользователей в ведомство	2 месяца	-	Лог успешной отправки заявлений с портала
	6 месяцев	-	Лог отправки заявлений с портала, по которым имели место ошибки
Данные об анкетировании Пользователей	1 год	-	Информация о содержимом заполненных Пользователями анкет на ЕПГУ
Данные о файлах, передаваемых в сообщениях в чатах	1 год	-	Вложения, передаваемые к Пользователю/от Пользователя в ходе рассмотрения обращения в техподдержку через чат

Лог работы механизма подписки ЕПГУ	2 недели	-	Метаданные о каждой инициации запроса в рамках механизма подписки ЕПГУ по идентификаторам Пользователей на получение уведомлений в СМЭВ от внешних ИС
Данные об отображении архива диалогов в ленте уведомлений Пользователя	2 года	-	Данные необходимые для отображения диалогов в ленте уведомлений в ЛК Пользователей
Данные о поданных заявлениях в ленте уведомлений Пользователя	3 года	-	Данные необходимые для отображения информации о заявлениях и истории их изменения в ленте уведомлений в ЛК Пользователей
Данные о платежах в ленте уведомлений Пользователя	3 года	-	Данные необходимые для отображения информации о платежах в ленте уведомлений в ЛК Пользователей
Данные о документах, поступивших от внешних информационных систем на ЕПГУ для подписания в мобильное приложение «Госключ» и от сервиса ЕПГУ по отправке документов в мобильное приложение «Госключ» (за исключением услуг, интегрированных с мобильным приложением «Госключ»)	3 месяца	-	Данные необходимые для отображения информации о документах, поступивших от внешних информационных систем на ЕПГУ для подписания в мобильное приложение «Госключ» и от сервиса ЕПГУ по отправке документов в мобильное приложение «Госключ» (за исключением услуг, интегрированных с мобильным приложением «Госключ») в ленте уведомлений в ЛК Пользователей

1.7. Перечень дополнительных услуг

Исполнитель оказывает следующие, не перечисленные в Техническом задании услуги:

- в рамках поддержки разработанной функциональности ЕПГУ – внесение изменений в настройки модулей с помощью разработанных инструментов администрирования, в том числе:
 - изменение в отображении структуры органов государственной власти;
 - изменение в каталоге жизненных ситуаций;
 - изменения в группировке государственных и муниципальных услуг в каталоге (в том числе группировка услуг в рамках регионально-зависимых карточек услуг), определение популярных услуг, изменение иконки и краткого названия популярных услуг;
 - управление перечнем отображаемых услуг и жизненных ситуаций в каталоге мобильного приложения, включая региональную зависимость;
 - управление перечнем информационных сообщений (“дисклаймеров”) на страницах карточек государственных органов власти, государственных услуг и процедур;
- технологическая поддержка инструментов обновления фоновых изображений и информационных баннеров;
- изменение метаинформации и текстовых блоков на страницах ЕПГУ и актуализация пререндера страниц сайта, влияющие на индексирование ЕПГУ и релевантность отображения содержимого страниц ЕПГУ внешними поисковыми системами;
- автоматическое исправление ошибок ввода Пользователями ЕПГУ данных в полях типа «адрес»;
- настройку правил индивидуального (адресного) информирования Пользователей ЕПГУ о доступных услугах и функциях ЕПГУ в соответствии с регламентом осуществления адресного оповещения Пользователей Единого портала государственных и муниципальных услуг, перечень атрибутов опубликован на ЕПГУ в разделе для партнеров: <https://partners.gosuslugi.ru/catalog/targeting>;
- подключение к API Госуслуг, регламент подключения опубликован на ЕПГУ в разделе для партнеров: https://partners.gosuslugi.ru/catalog/api_for_gu;
- иные действия по настройкам функций ЕПГУ, разработанных в ходе развития ЕПГУ прошлых лет;
- технологическая поддержка инструментов публикации методических, информационных и маркетинговых материалов на ЕПГУ в разделе для партнеров;
- организация доступа участников к системе публикации контента на ЕПГУ по согласованной с Заказчиком ролевой модели, а также модерация и публикация подготовленного в этой системе контента;
- обновление поисковых подсказок и навигационных ссылок для поисковой строки ЕПГУ на основании ежеквартального анализа популярных поисковых запросов и наиболее релевантных им страниц портала;

- корректировка электронных форм услуг в части изменения текста подписей полей интерактивных форм без изменения форматно-логического контроля полей, назначение и изменение для однотипных полей (с одинаковой мнемоникой) созданных ранее стратегий заполнения полей личными данными Пользователя и возможности/невозможности их редактирования на форме, изменение состава категорий получателей и уровней учетных записей, которым доступны интерактивные формы услуг;
- обработка запросов участников информационного взаимодействия, описанных в Порядке взаимодействия внешних информационных систем с единым личным кабинетом федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», опубликованного на <https://partners.gosuslugi.ru/catalog/elk>;
- добавление новых комментариев к статусам заявлений на оказание Госуслуг по запросу от Заказчика;
- обеспечение технического сопровождения сервиса для проведения адресных опросов Пользователей и проведения онлайн-тестирования успешности прохождения отдельных пользовательских сценариев на ЕПГУ.

В случае возникновения инцидента при обработке регламентных процедур счетчик времени обработки регламентной процедуры приостанавливается до момента решения инцидента.

Нормативное время решения запросов по перечисленным выше услугам:

Вид обращения	Максимальное допустимое время обработки	Согласование	Форма подачи
Публикация новостей на ЕПГУ	не более 8 рабочих часов (1 рабочий день) с момента согласования Заказчиком размещенного контента на тестовой среде	Требуется согласование с Заказчиком	Запрос на размещение контента, зарегистрированный через СЦ ²¹
Публикация методических, информационных и маркетинговых материалов на ЕПГУ в разделе для партнеров	не более 8 рабочих часов (1 рабочий день) с момента согласования Заказчиком размещенного контента на тестовой среде	Требуется согласование с Заказчиком	Запрос на размещение контента, зарегистрированный через СЦ
Публикация обновления справочников ФИАС	не более 10 рабочих дней со дня официальной публикации справочников в сети Интернет на официальных страницах ответственных за ведение справочника ФОИВов	Не требуется согласование с Заказчиком, уведомительный порядок	Не требуется

²¹ В случае отсутствия возможности зарегистрировать запрос через СЦ допускается отправка письма на электронную почту

1.8. Связанные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Единая система межведомственного электронного взаимодействия	Исполнитель
Единая система идентификации и аутентификации	Исполнитель
Информационная система Головного удостоверяющего центра	Заказчик
Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций) (функций)	Исполнитель
Ведомственные информационные системы	Заказчик
СМС-шлюз	Исполнитель
ФГИС ДО	Исполнитель

2. Подсистема «Информационно-платежный шлюз»

2.1. Наименование и назначение

Характеристика	Значение
Полное наименование	Информационная подсистема «Информационно-платежный шлюз»
Краткое наименование	ИПШ

Информационная подсистема «Информационно-платежный шлюз» предназначена для сбора, обработки, хранения и предоставления информации по выставленным Пользователям ЕПГУ начислениям и обеспечения возможности оплаты указанных начислений. Сервис обеспечивает набор политик и процедур информационной безопасности, необходимый для поддержания соответствия международному стандарту безопасности карточных операций PCI DSS актуальной версии (при наличии технической возможности).

2.2. Функции

Информационная подсистема обеспечивает выполнение следующих функций:

- обеспечение возможности получения реквизитов начислений от внешних ИС;
- обеспечение возможности получения начислений для услуг, не представленных в электронном виде на ЕПГУ;
- обеспечение возможности инициации платежа, в т.ч. создания мультиплатежа, по полученным начислениям от ГИС ГМП;
- получение информации о статусе квитирования начислений из ГИС ГМП;
- обеспечение возможности формирования начислений и предначислений по полученным от внешних ИС реквизитам;
- передача информации о факте инициации платежа на часть суммы начисления в сервис предпроцессинга платежей²² по услугам, для которых настроена возможность частичной оплаты;
- обеспечение возможности инициации создания платежа в сервис предпроцессинга платежей²³ без авторизации Пользователя в ЕСИА;
- получение от расчетного банка реестра исполненных платежей;
- предоставление доступных способов оплаты для начисления в зависимости от настроек услуги, по которой выставлено начисление;
- получение информации для обжалования штрафов;
- предоставление возможности подключения внешних участников к платежной инфраструктуре с помощью API;
- получение фото правонарушений из pdf-постановлений;
- обеспечение возможности оплаты начислений корпоративными картами;

²² дальнейшая передача информации о платежах допускается в системы, обеспечивающие набор политик и процедур информационной безопасности в соответствии с международным стандартом безопасности карточных операций PCI DSS

²³ дальнейшая передача информации о платежах допускается в системы, обеспечивающие набор политик и процедур информационной безопасности в соответствии с международным стандартом безопасности карточных операций PCI DSS

- предоставление механизма подписки Пользователей ЕПГУ на уведомления, присылаемые ГИС ГМП, по идентификаторам документов Пользователя в ЕСИА, используемые ГИС ГМП в качестве идентификаторов плательщика.

2.3. Ключевые функции

ИПШ обеспечивает выполнение следующих ключевых функций:

- обеспечение возможности получения начислений, в т.ч. нескольких начислений, в одном запросе из ГИС ГМП;
- предоставление информации Пользователям о наличии начислений, выставленных в ГИС ГМП на основании документов Пользователя в ЕСИА, после успешной авторизации;
- передача информации о факте инициации платежа, в т.ч. содержащего несколько начислений, в сервис предпроцессинга платежей;
- расчет всех необходимых комиссий перед выполнением платежа, в т.ч. содержащего несколько начислений в зависимости от выбранного способа оплаты и заданного размера комиссии поставщиком платежного сервиса или расчетным банком;
- передача расчетным банкам указания на перевод денежных средств, содержащего набор реквизитов, для формирования платежного поручения;
- получение информации для возможности обжалования штрафа.

2.4. Требования по нагрузочной способности

Наименование показателя	Количественные характеристики ²⁴ 2023 г.	Количественные характеристики ²⁵ 2024 г.
Количество успешных платежей	до 180 000 000 в год	до 180 000 000 в год
Количество подключенных расчетных банков и поставщиков платежных сервисов, накопительный итог на конец года	Не более 35	Не более 40
Количество подключенных банковских PAY сервисов	Не более 10	Не более 15
Количество полученных начислений от ГИС ГМП и внешних ИС	до 4 000 000 000 в год	до 4 000 000 000 в год
Количество запросов на создание платежей	до 120 шт./в секунду	до 120 шт./в секунду
Количество запросов единого информера	до 100 запросов/в секунду	до 120 запросов/в секунду

²⁴ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

²⁵ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

2.5. Требования по качественным показателям

Время передачи реквизитного состава, по которому производится оплата, не должно превышать 24 часа. Данное время считается от момента авторизации денежных средств на стороне Предпроцессингового центра (при наличии технической возможности в случае оплаты банковской картой или подключенными к ИПШ банковскими PAY сервисами) или кредитной организации (при оплате электронными деньгами или со счета мобильного телефона) в рамках платежа до отправки реквизитного состава, в расчетный банк, при наличии технической возможности и доступности сервиса расчетного банка.

2.6. Связанные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Работоспособность и доступность сервисов ведомств, кредитных организаций и платежных систем, участвующих в процессе получения, начислений, реквизитного состава платежей и проведения платежей	Заказчик
Единая система идентификации и аутентификации	Исполнитель
Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)	Исполнитель
Единая система межведомственного электронного взаимодействия	Исполнитель
Государственный электронный почтовый сервис	Исполнитель
Информационная система Головного удостоверяющего центра	Заказчик
Сервис предпроцессинга платежей	Исполнитель
Единая система нормативной справочной информации	Исполнитель

2.7. Сроки хранения данных

Тип данных	Срок хранения в БД	Срок хранения на ленточном устройстве	Комментарии по назначению данных
Информация о созданных платежах	3 года	5 лет	Данные для отображения информации о платеже для Пользователей ЕПГУ.
История проведения платежей	3 года	5 лет	История взаимодействия с внешними сервисами
Информация о не оплаченных начислениях по штрафам	3 месяца	-	Данные для отображения информации о начислениях для пользователей ЕПГУ.

Информация о не оплаченных начислениях по госпошлинах	3 месяца	-	Данные для отображения информации о начислениях для пользователей ЕПГУ.
Информация о не оплаченных начислениях по задолженностям ФССП и ФНС	3 месяца	-	Данные для отображения информации о начислениях для пользователей ЕПГУ.
Информация о прочих не оплаченных начислениях	3 месяца	-	Данные для отображения информации о начислениях для пользователей ЕПГУ.

2.8. Перечь дополнительных услуг

Исполнитель оказывает следующие, не перечисленные в Техническом задании, Услуги:

- подключение поставщиков платежных сервисов к ИПШ;
- подключение расчетных банков к ИПШ
- подключение банковских РАУ сервисов;
- проведение ежедневных сверок реестров платежей;
- подключение внешних участников к платежной инфраструктуре с помощью API.

В случае возникновения инцидента при обработке регламентных процедур счетчик времени обработки регламентной процедуры приостанавливается до момента решения инцидента.

3. Концентратор услуг

3.1. Наименование и назначение

Характеристика	Значение
Полное наименование	Подсистема ЕПГУ «Концентратор услуг»
Краткое наименование	КУ

«Концентратор услуг» является технологической информационной подсистемой ЕПГУ. Функции подсистемы «Концентратор услуг» используются другими информационными системами, с которыми работают конечные Пользователи.

Подсистема «Концентратор услуг» предназначена для автоматизации процессов предоставления региональных и муниципальных услуг на ЕПГУ, оптимизации процесса оказания данных услуг и является единой точкой интеграции с региональными информационными системами, осуществляющими предоставление перечисленных выше услуг, с целью сокращения затрат на интеграционные работы и сопровождение взаимодействия.

В целях оптимизации и унификации процесса получения региональных и муниципальных услуг заявления должны подаваться потребителями услуг через универсальные формы-концентраторы, размещенные на ЕПГУ и после подачи поступать в подсистему «Концентратор услуг», которая должна обеспечить:

- автоматическую маршрутизацию заявлений, поданных через формы-концентраторы в региональные, муниципальные и ведомственные ИС;
- предоставление агрегированных сведений и нормативной справочной информации, необходимых для работы форм-концентраторов.

Основным назначением подсистемы «Концентратор услуг», реализуемым в рамках настоящего Технического задания, является упрощение технической реализации получения гражданами через ЕПГУ различных региональных и муниципальных услуг.

3.2. Функции

Подсистема «Концентратор услуг» обеспечивает выполнение следующих функций:

- маршрутизация и передача заявлений с ЕПГУ, поданных через формы-концентраторы в ведомственные ИС;
- передача от ведомственных ИС статусов заявлений по формам-концентраторам на ЕПГУ.

3.3. Ключевые функции

Концентратор услуг обеспечивает выполнение следующих ключевых функций:

- прием заявлений с ЕПГУ, поданных через формы-концентраторы в ведомственные ИС;
- предоставление агрегированных сведений и нормативной справочной информации, необходимых для работы форм-концентраторов.

3.4. Сроки хранения данных

Тип данных	Срок хранения	Срок хранения на ленточном устройстве	Комментарии по назначению данных
Данные, содержащие пользовательские запросы и результирующее заявление в формате xml	6 месяцев	-	Данные используются для проведения анализа при решении инцидентов и обмена служебной информацией с органами, оказывающими услуги форм-концентраторов. Данные хранятся в распределенной NoSQL СУБД
Данные, содержащие ссылки на пользовательские запросы и результирующее заявление в формате xml	6 месяцев	-	Ссылки на данные, которые используются для проведения анализа при решении инцидентов и обмена служебной информацией с органами, оказывающими услуги форм-концентраторов. Данные хранятся в СУБД
Время хранения заявлений в очередях брокера сообщений на отправку в ведомственную ИС, в случае нарушения работоспособности сервиса ведомственной ИС	6 месяцев	-	Заявления в очередях брокера сообщений. Используется системой для гарантированной доставки сообщений в случае временной неработоспособности ведомственной ИС

3.5. Связанные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Единая система межведомственного электронного взаимодействия	Исполнитель
Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)	Исполнитель
Информационная система Головного удостоверяющего центра	Заказчик

4. Государственный электронный почтовый сервис

4.1. Наименование и назначение

Характеристика	Значение
Полное наименование	Подсистема «Государственный электронный почтовый сервис»
Краткое наименование	ГЭПС

Подсистема ЕПГУ, обеспечивающая возможность отправлять и получать электронные почтовые сообщения, в том числе в рамках юридически значимого обмена электронными сообщениями между гражданами и частными организациями, с одной стороны, и органами государственной власти, муниципальными органами, подведомственными им учреждениями, иными организациями и структурами, так или иначе вовлеченными в процесс государственного управления, с другой стороны.

4.2. Функции

ГЭПС обеспечивает выполнение следующих основных функциональных требований:

- получение посредством СМЭВ от интегрированных ИС сообщений Пользователям ЕПГУ;
- информирование ведомства, отправившего сообщение Пользователю, о прочтении данного сообщения с возможностью повторного уведомления в случае ошибки получения сообщения, возникшей на стороне ведомства (при наличии технической возможности);
- включение/выключение онлайн-доставки юридически значимых заказных почтовых писем в электронном виде от Почты России, ФССП России и прочих официальных писем от госорганов;
- предоставление возможности Пользователям производить добавление/удаление почтовых адресов;
- передача на ЕПГУ сведений и событий, необходимых для отображения, поиска и фильтрации в ленте уведомлений ЕПГУ всех отправленных и полученных сообщений Пользователя;
- пересылка уведомлений третьим лицам по заданным идентификаторам с конфигурируемым набором передаваемых сведений и вложений;
- возможность предоставления согласия на пересылку ГЭПС-уведомлений третьим лицам;
- добавление новых отправителей на странице настройки ГЭПС с заданным статусом подписки, используя инструмент настройки (без использования скриптов).

4.3. Ключевые функции

ГЭПС обеспечивает выполнение следующих ключевых функций:

- отправка уведомлений Пользователям ЕПГУ (физическими и юридическими лицами, индивидуальным предпринимателям) по факту получения новых сообщений, адресованных Пользователю;

- обработка информационных сообщений, полученных от органов власти посредством опубликованного ВС «Универсальный сервис отправки сообщений от органов власти государственной почтовой системы (ГЭПС)» в продуктивном контуре СМЭВ.

4.4. Требования по нагрузочной способности

Наименование показателя	Количественные характеристики ²⁶ 2023 г.	Количественные характеристики ²⁷ 2024 г.
Количество новых шаблонов сообщений для интеграции через СМЭВ 3.0 ²⁸	до 400 шт./год	до 500 шт./год
Количество email оповещений	до 2 300 000 000 шт./год	до 2 800 000 000 шт./год

4.5. Срок хранения данных

Тип данных	Срок хранения в файловом хранилище ²⁹	Комментарии по назначению данных
Отправленные и полученные сообщения Пользователя	3 года	Данные для отображения информации о сообщениях Пользователя, включая вложенные файлы
Данные о полученных сообщениях ГЭПС в ленте уведомлений Пользователя	1 год	Данные необходимые для отображения информации о письмах ГЭПС в ленте уведомлений в ЛК Пользователей

4.6. Перечень дополнительных услуг

Исполнитель оказывает следующие, не перечисленные в Техническом задании услуги:

- обработку запросов, описанных в регламенте информационного взаимодействия Участников с оператором ГЭПС и оператором эксплуатации инфраструктуры электронного правительства в электронном виде, опубликованном в карточке вида сведения, размещенной на портале ЛК УВ lkuv.gosuslugi.ru;³⁰
- публикация и обновление подготовленных шаблонов для уведомлений ГЭПС.

В случае возникновения инцидента при обработке регламентных процедур счетчик времени обработки регламентной процедуры приостанавливается до момента решения инцидента.

²⁶ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

²⁷ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

²⁸ подключение новых участников производится только через Вид сведений единого электронного сервиса СМЭВ

²⁹ удаление сообщений ГЭПС из файлового хранилища проводится только по согласованию с Заказчиком

³⁰ в случае возникновения противоречий между данным техническим заданием и Регламентом следует руководствоваться положениями данного технического задания

Нормативное время решения запросов по перечисленным выше услугам:

Вид обращения	Максимальное допустимое время обработки	Согласование	Форма подачи
Публикация одного шаблона оповещения на продуктивном стенде	не более 5 рабочих дней с момента регистрации запроса	Не требуется согласование с Заказчиком	Заявка в СЦ
Оказание одной консультации по вопросам вывода шаблонов оповещений на продуктивном стенде	не более 10 рабочих дней с момента регистрации запроса	Не требуется согласование с Заказчиком	Заявка в СЦ

4.7. Связанные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Работоспособность сервиса ведомства, зарегистрированного в СМЭВ	Заказчик
Система межведомственного электронного взаимодействия	Исполнитель
Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)	Исполнитель
Единая система идентификации и аутентификации	Исполнитель
Информационная система Головного удостоверяющего центра	Заказчик

5. Открытая платформа госуслуг

5.1. Наименование и назначение

Характеристика	Значение
Полное наименование	Подсистема ЕПГУ «Открытая платформа госуслуг»
Краткое наименование	ОПЕПГУ

Открытая платформа госуслуг представляет собой функциональную часть ЕПГУ, реализующую, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», положениями постановления Правительства Российской Федерации от 08.06.2011 № 451 «Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме», основным мероприятием «Развитие и эксплуатация электронного правительства» Государственной программы Российской Федерации «Информационное Общество (2011-2020 годы)», утвержденной Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2014 г. № 313, доступ к государственным услугам ФОИВ, реализованных с использованием программных средств ЕПГУ в интерфейсах интернет-сайтов авторизованных партнеров (ФОИВ, интернет-порталов государственных услуг регионов, работа которых обеспечивается вне ИЭП, негосударственные организации), а также доступ к услугам, реализованным в электронном виде на официальных сайтах органов исполнительной власти в интерфейсе ЕПГУ. Целью подсистемы «Открытая платформа» является упрощение доступа граждан к получению государственных и муниципальных услуг за счет расширения каналов их предоставления.

5.2. Функции

ОПЕПГУ обеспечивает выполнение следующих основных функций:

- обеспечение возможности воспроизведения различных состояний виджета услуги на интернет-сайтах авторизованных партнеров для различных статусов авторизации Пользователя с использованием Единой системы идентификации и аутентификации;
- обеспечение возможности воспроизведения различных состояний виджета на ЕПГУ для различных статусов авторизации Пользователя с использованием Единой системы идентификации и аутентификации.

5.3. Ключевые функции

ОПЕПГУ обеспечивает выполнение следующих ключевых функций:

- обеспечение возможности воспроизведения виджета с электронной формой услуги, реализованной на ЕПГУ, в интерфейсах интернет-сайтов авторизованных партнеров;
- обеспечение возможности воспроизведения виджета с электронной формой услуги, реализованной на официальных сайтах органов исполнительной власти (ФОИВ, РОИВ), в интерфейсе ЕПГУ.

5.4. Ключевые показатели функционирования ИС

Наименование показателя	Количественные характеристики ³¹ 2023 г.	Количественные характеристики ³² 2024 г.
Количество исходящих виджетов государственных услуг, накопительным итогом на конец года	не более 25	не более 25
Количество авторизованных государственных интернет-порталов (ФОИВ и региональные порталы государственных услуг, работа которых обеспечивается вне эксплуатации ИЭП), интегрированных с ОПЕПГУ, накопительным итогом на конец года	не более 50	не более 50
Количество авторизованных негосударственных интернет-порталов организаций, интегрированных с ОПЕПГУ, накопительным итогом на конец года	не более 10	не более 10
Количество входящих виджетов государственных услуг, размещенных на ЕПГУ, накопительным итогом на конец года	не более 30	не более 30
Количество поданных заявлений с использованием ОПЕПГУ	до 360 000 шт./мес.	до 360 000 шт./мес.
Количество вызовов виджетов с использованием ОПЕПГУ	до 360 000 шт./мес.	до 360 000 шт./мес.

5.5. Связанные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Единая система идентификации и аутентификации	Исполнитель
Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)	Исполнитель
Интернет-портал государственных услуг региона	Заказчик
Интернет-сайт органов исполнительной власти	Заказчик
Интернет-сайт негосударственной организации	Заказчик

³¹ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

³² штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

6. Инвест портал

6.1. Наименование и назначение

Характеристика	Значение
Полное наименование	Подсистема по обеспечению общественного обсуждения с участием Пользователей портала
Краткое наименование	Инвест портал

Подсистема по обеспечению общественного обсуждения с участием Пользователей портала (далее - подсистема «Инвест портал») представляет собой государственную информационную систему по обеспечению возможности публикации инвестиционных программ развития, реализованных субъектами электроэнергетики.

Подсистема «Инвест портал» предназначена для решения следующих задач:

- обеспечить возможность публикации инвестиционных программ развития, реализованных субъектами электроэнергетики;
- обеспечить возможность контроля инвестиционных программ развития, реализованных субъектами электроэнергетики.

6.2. Функции

Подсистема «Инвест портал» обеспечивает выполнение следующих функций:

- возможность публикации инвестиционных программ развития, реализованных субъектами электроэнергетики;
- возможность просмотра размещенных инвестиционных программ развития, реализованных субъектами электроэнергетики;
- возможность фильтрации размещенных инвестиционных программ развития, реализованных субъектами электроэнергетики.

6.3. Сроки хранения данных

Тип данных	Срок хранения	Срок хранения на ленточном устройстве	Комментарии по назначению данных
Файлы отчетов о реализации инвестиционных программ	60 месяцев	-	Содержат файлы отчеты по инвестиционным программам, реализованными субъектами электроэнергетики
Инвестиционные программы	60 месяцев	-	Содержит данные о размещенных инвестиционных программах, в том числе вложенные файлы

6.4. Перечень дополнительных услуг

Исполнитель оказывает следующие, не перечисленные в Техническом задании услуги:

- обработку запросов, описанных в Порядке регистрации и назначения прав Пользователям портала, опубликованном на <https://invest.gosuslugi.ru/erpu-forum/#/about>.

В случае возникновения инцидента при обработке регламентных процедур счетчик времени обработки регламентной процедуры приостанавливается до момента решения инцидента.

6.5. Связанные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Единая система идентификации и аутентификации	Исполнитель

7. Интеграционный модуль

7.1. Наименование и назначение

Характеристика	Значение
Полное наименование информационной системы	Интеграционный модуль
Краткое наименование информационной системы	ИМ

Интеграционный модуль (далее – ИМ) обеспечивает возможность заполнения заявлений в электронном виде третьими лицами, допущенными к взаимодействию с ИМ, для дальнейшего получения государственной или муниципальной услуги в электронном виде на основе заполненного заявления Пользователем и (или) передачи результата такой услуги в электронном виде третьим лицам, а также пересылки статуса оказания услуги третьей стороне (в зависимости от услуги).

7.2. Функции

ИМ обеспечивает выполнение следующих основных функциональных требований:

- предоставление возможности отправки результата оказания государственных и муниципальных услуг третьим лицам, зарегистрированным в продуктивном контуре ИМ ЕПГУ, от имени Пользователей ЕПГУ с явным подтверждением такого запроса Пользователем;
- прием неподтвержденного Пользователем набора информации, сформированного согласно требованиям документации, опубликованной на https://partners.gosuslugi.ru/catalog/integration_module, для формирования запроса на получение услуги от третьих лиц (далее - черновик заявления);
- форматно-логический контроль полученного черновика заявления;
- проверка наличия необходимых прав и лимитов доступа у третьей стороны;
- отправка запросов на подтверждение черновика заявления (далее – запрос на рассмотрение черновика) и пересылка результата оказания услуги в электронном виде или статуса такой услуги в Личный кабинет ЕПГУ;
- возможность для Пользователя запретить направлять ему запросы на одобрение черновиков в целом, запросы от определенной организации.

7.3. Ключевые функции

Интеграционный модуль обеспечивает выполнение следующих ключевых функций:

- обработка запросов на подтверждение черновика заявления на ЕПГУ посредством опубликованного ВС «Получение государственной или муниципальной услуги для указанного Пользователя по инициативе третьей стороны (интеграционный модуль)» в продуктивном контуре СМЭВ;
- проверка наличия профиля зарегистрированного Пользователя в ЕСИА и параметров его учетной записи.

7.4. Требования по нагрузочной способности

Наименование показателя	Количественные характеристики ³³ 2023 г.	Количественные характеристики ³⁴ 2024 г.
Максимальное количество запросов от одного участника	до 58 000 в сутки	до 58 000 в сутки
Количество подключенных участников	до 100 в год	до 100 в год
Суммарное количество исходящих тарифицируемых СМС-сообщений и входящих тарифицируемых СМС-сообщений для подтверждения заказа услуг	Ограничено лимитами на СМС-оповещения в рамках заказа услуги по отправке сообщений	Ограничено лимитами на СМС-оповещения в рамках заказа услуги по отправке сообщений

7.5. Перечень дополнительных услуг

Исполнитель оказывает следующие, не перечисленные в Техническом задании услуги:

- обработку запросов, описанных в регламенте информационного взаимодействия участников с оператором ИМ и оператором эксплуатации инфраструктуры электронного правительства в электронном виде, опубликованном на <https://partners.gosuslugi.ru/catalog/integration35>.

В случае возникновения инцидента при обработке регламентных процедур счетчик времени обработки регламентной процедуры приостанавливается до момента решения инцидента.

7.6. Связанные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)	Исполнитель
Единая система идентификации и аутентификации	Исполнитель
Работоспособность сервиса ведомства, зарегистрированного в СМЭВ	Заказчик
Система межведомственного электронного взаимодействия	Исполнитель
Информационная система Головного удостоверяющего центра	Заказчик

³³ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

³⁴ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

³⁵ В случае возникновения противоречий между данным техническим заданием и Регламентом следует руководствоваться положениями данного технического задания

8. Аналитический кластер

8.1. Наименование и назначение

Характеристика	Значение
Полное наименование информационной системы	Аналитический кластер
Краткое наименование информационной системы	АК

Подсистема Аналитический кластер создана для:

- обеспечения возможности сбора информации о контекстах граждан и их пользовательского опыта, проведения анализа потребностей в получении гражданином государственных услуг или иной информации;
- обеспечение возможности осуществления автоматизированного мониторинга и анализа качества функционирования ЕПГУ в соответствии пунктом 18 положения о федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)».

8.2. Функции

АК обеспечивает выполнение следующих основных функциональных требований:

- предоставление доступа к визуальной платформе аналитического кластера при наличии технической возможности;
- поддержание работоспособности механизмов преобразования и агрегирования данных из ранее разработанных источников.

8.3. Требования по нагрузочной способности

Наименование показателя	Количественные характеристики ³⁶ 2023 г.	Количественные характеристики ³⁷ 2024 г.
Количество активных пользователей	до 1 000	до 1 000
Срок восстановления актуальности данных в аналитическом кластере, в случае доступности их в источнике	48 часа	48 часа
Объем хранилища данных, полученных от внешних источников	350 ТБ	350 ТБ

³⁶ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

³⁷ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

Наименование показателя	Количественные характеристики ³⁶ 2023 г.	Количественные характеристики ³⁷ 2024 г.
Объем хранилища данных для визуализации (дашбордов)	150 ТБ	150 ТБ

8.4. Срок хранения данных

Тип данных	Срок хранения в файловом хранилище	Комментарии по назначению данных
Заявления размещённые на ЕПГУ	1 год	Данные о заявлениях и ходе их исполнения, размещенных на ЕПГУ и в едином личном кабинете ЕПГУ
Черновики по заявлениям размещенным на ЕПГУ	3 месяца	Включая метаданные из черновиков

8.5. Связанные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)	Исполнитель
Единая система идентификации и аутентификации	Исполнитель
Система межведомственного электронного взаимодействия	Исполнитель

9. Мобильное приложение Госуслуги

9.1. Наименование и назначение

Характеристика	Значение
Полное наименование	Мобильное приложение «Госуслуги»
Краткое наименование	МП Госуслуги

МП Госуслуги является механизмом ЕПГУ, позволяющим использовать мобильные устройства для доступа к сервисам электронного правительства. МП Госуслуги обеспечивает предоставление государственных услуг посредством мобильных и планшетных устройств под управлением ОС iOS и Android.

9.2. Функции

Мобильное приложение Госуслуги обеспечивает выполнение следующих функций:

- предоставление информации гражданам о государственных и муниципальных услугах, в том числе в привязке к местоположению Пользователя и жизненным ситуациям;
- предоставление в электронном виде услуг, оказываемых федеральными органами государственной власти, а также возможности оценить качество предоставления услуг и досудебного обжалования действий(бездействий) органов власти при их оказании;
- обеспечение возможности поиска информации или электронных форм для получения государственных и муниципальных услуг;
- получение и отображение деталей начислений;
- возможность отправки обращений, в том числе с приложением файлов, в службу поддержки Пользователей, получения ответа сотрудника поддержки на обращение и возможности оценки удовлетворенности данным ответом;
- доступ Пользователей к цифровому профилю;
- сканирования и распознавания атрибутов QR-кодов с помощью универсального сканера, а также передача результатов распознавания на ЕПГУ для дальнейшей обработки);
- хранения кода доступа для авторизации в приложении без повторного ввода логина и пароля учетной записи ЕСИА;
- открытие в браузере страниц портала с сохранением авторизации Пользователей;
- возможность открытия экранов мобильного приложения вместо браузера по ссылкам в электронной почте и СМС при наличии технической возможности;
- отображение индивидуальных баннеров для авторизованных Пользователей МП «Госуслуги»;
- отправка Пользователям push-уведомлений с использованием ресурсов ЕПГУ;

9.3. Ключевые функции

МП Госуслуги обеспечивает выполнение следующих ключевых функций:

- отображение каталога услуг в зависимости от выбранного местоположения Пользователя;
- предоставление доступа к данным, размещенным в ленте уведомлений ЕПГУ;
- предоставление услуг из ТОП-10 государственных и муниципальных услуг ЕПГУ (п. 1.4. Приложения № 1 к Техническому заданию);
- предоставление возможности оплаты начислений;
- предоставление услуг «Выбор избирательного участка по месту нахождения на выборах федерального уровня», «Выбор избирательного участка по месту нахождения на выборах регионального уровня», «Подача заявления для участия в дистанционном электронном голосовании», «Проставление подписи в поддержку выдвижения кандидата / списка кандидатов», а также других услуг (сервисов) ЦИК России в ходе избирательной(ых) кампании(й).

9.4. Требования по нагрузочной способности

Наименование показателя	Количественные характеристики ³⁸ 2023 г.	Количественные характеристики ³⁹ 2024 г.
Количество заказов услуг при помощи МП Госуслуги ⁴⁰	до 200 000 000 шт./год	до 200 000 000 шт./год

9.5. Перечень дополнительных услуг

Исполнитель оказывает следующие, не перечисленные в Техническом задании услуги:

- Передача на публикацию релизов приложений в магазины приложений AppStore (iOS), Google Play (Android), Rustore (Android), AppGallery (Android);
- Проведение мероприятий по выявлению нарушения в работоспособности информационной системы путем отслеживания сообщений о возможных сбоях в работе мобильного приложения в Google Play, AppStore, Rustore, AppGallery⁴¹;
- Управление содержимым персональных баннеров, отображаемых в интерфейсе МП «Госуслуги» посредством механизма адресного информирования ЕПГУ;
- Управление отображением статей в разделе Профиль - Помощь и поддержка;
- Проведение мероприятий по выявлению нарушений в работоспособности МП Госуслуги на основании статистических данных Яндекс.Метрики, отражающих сбои, связанные с аварийным завершением работы МП Госуслуги. Если при проверке сборки МП после ее публикации в маркете приложений частота возникновения сбоя превышает значение 0,5% относительно общего количества запусков приложения, то данному сбою заводится запрос согласно п.2.3.3.1 «Приоритизация запросов» Технического задания;

³⁸ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности;

³⁹ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности;

⁴⁰ не считая автоматически исполняемых государственных услуг на предоставление информации Пользователям ЕПГУ об изменении суммы и состава начислений по автомобильным штрафам, налоговым и судебным задолженностям.

- Обеспечение возможности сборки тестовой версии МП на неограниченное число устройств без ее официальной публикации в магазине приложений.
- Исполнитель, переводит инциденты, решение которых требует выпуска новой версии, в статус «Ожидает» на период с момента отправки сборки в магазин мобильных приложений до момента либо публикации, либо получения иного ответа от магазина приложений.

Нормативное время решения запросов по перечисленным выше услугам:

Вид обращения	Максимальное допустимое время обработки	Согласование	Форма подачи
Передача на публикацию в маркете приложений нового релиза приложения «Госуслуги» в магазине приложений соответствующей мобильной ОС	40 рабочих часов с момента получения релизной сборки, либо отказ по причине неуспешного тестирования	Требуется согласование с Заказчиком релизной сборки до передачи на публикацию	Электронная почта с подтверждением публикации указанной сборки
Ответ на отзыв в аккаунте разработчика в магазине приложений соответствующей мобильной ОС	24 рабочих часа с момента появления отзыва в маркете	Не требует согласования с Заказчиком	

Требования к качеству технической поддержки (для не менее указанного количества запросов):

Вид обращения	Количество отзывов, на которые был получен ответ в нормативное время решения
Отзыв в аккаунте разработчика в магазине приложений соответствующей мобильной ОС	95%

9.6. Связанные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)	Исполнитель
Федеральная государственная информационная система досудебного обжалования	Исполнитель
Единая система идентификации и аутентификации	Исполнитель
Система «Информационно-платежный шлюз»	Исполнитель

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Государственный электронный почтовый сервис	Исполнитель
Информационная система Головного удостоверяющего центра	Заказчик
ЕПГУ Выборы	Исполнитель

10. Мобильное приложение «Госуслуги Авто»

10.1. Наименование и назначение

Характеристика	Значение
Полное наименование	Мобильное приложение «Госуслуги Авто»
Краткое наименование	МП Авто

Мобильное приложение «Госуслуги Авто» является механизмом для хранения электронных документов и использования сервисов для автовладельцев, посредством мобильных устройств под управлением ОС iOS и Android.

10.2. Функции

Мобильное приложение «Госуслуги Авто» обеспечивает выполнение следующих функций:

- добавление, редактирование и удаление СТС;
- добавление, редактирование и удаление ВУ;
- предъявление полиса ОСАГО;
- оформление фотофиксации при дорожно-транспортном происшествии;
- возможность отправки обращений, в том числе с приложением файлов, в службу поддержки Пользователей, получения ответа сотрудника поддержки на обращение;
- получение push-уведомлений о выставленных начислениях по штрафам;
- оплата выставленных начислений по штрафам;
- обжалование штрафов за нарушение правил дорожного движения;
- оформление доверенности на управление транспортным средством другим пользователям;
- обеспечение возможности взаимодействия с цифровым профилем;
- получение и отображение начислений по штрафам;
- добавление, удаление и редактирование и восстановление транспортного средства пользователя;
- обжалование штрафов за нарушение правил дорожного движения;
- подача заявления на получение услуги «Регистрация транспортного средства»;
- подача заявления на получение услуги «Получение права на управление транспортным средством»;
- подача заявления на получение услуги «Сервис проверки транспортных средств»;
- возможность получения «Информации из реестра» о транспортном средстве из карточки ТС;
- отображение экстренных служб.

10.3. Ключевые функции

МП Госуслуги Авто обеспечивает выполнение следующих ключевых функций:

- отображение QR-кода, сформированного для предъявления СТС в электронном виде после успешной авторизации,

- отображение QR-кода, сформированного для предъявления ВУ в электронном виде после успешной авторизации,
- авторизация Пользователя в МП посредством ЕСИА,
- оформление электронного Европротокола при дорожно-транспортном происшествии.

10.4. Перечень дополнительных услуг

Исполнитель оказывает следующие, не перечисленные в Техническом задании услуги:

- передача на публикацию релизов приложения в магазины приложений AppStore (iOS), Google Play (Android), RuStore (Android), AppGallery (Android);
- Проведение мероприятий по выявлению нарушения в работоспособности информационной системы путем отслеживания сообщений о возможных сбоях в работе мобильного приложения в Google Play, AppStore, RuStore, AppGallery;
- обеспечение возможности сборки тестовой версии МП на неограниченное число устройств без ее официальной публикации в магазине приложений.
- Исполнитель, переводит инциденты, решение которых требует выпуска новой версии, в статус «Ожидает» на период с момента отправки сборки в магазин мобильных приложений до момента либо публикации, либо получения иного ответа от магазина приложений.

Нормативное время решения запросов по перечисленным выше услугам:

Вид обращения	Максимальное допустимое время обработки	Согласование	Форма подачи
Передача на публикацию в маркете приложений нового релиза приложения «Госуслуги Авто» в магазине приложений соответствующей мобильной ОС	40 рабочих часов с момента получения релизной сборки, либо отказ по причине неуспешного тестирования	Требуется согласование с Заказчиком релизной сборки до передачи на публикацию	Электронная почта с подтверждением публикации указанной сборки
Ответ на отзыв в аккаунте разработчика в магазине приложений соответствующей мобильной ОС	24 рабочих часа с момента появления отзыва в маркете	Не требует согласования с Заказчиком	

Требования к качеству технической поддержки (для не менее указанного количества запросов):

Вид обращения	Количество отзывов, на которые был получен ответ в нормативное время решения

Отзыв в аккаунте разработчика в магазине приложений соответствующей мобильной ОС	95%
--	-----

10.5. Связанные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Единая система межведомственного электронного взаимодействия	Исполнитель
Единая система идентификации и аутентификации	Исполнитель
Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)	Исполнитель
Российский союз автостраховщиков (РСА)	Заказчик
Единая система информационно-аналитического обеспечения деятельности МВД РФ (ИСОД МВД)	Заказчик

11. Мобильное приложение Госуслуги.Культура

11.1. Наименование и назначение

Характеристика	Значение
Полное наименование	Мобильное приложение «Госуслуги.Культура»
Краткое наименование	МП Культура

Мобильное приложение «Госуслуги.Культура» является механизмом для получения и управления Пушкинской картой, а также выбора и перехода к покупке билета посредством мобильных устройств под управлением операционных систем iOS и Android.

11.2. Функции

Мобильное приложение «Госуслуги.Культура» обеспечивает выполнение следующих функций:

- регистрация пользователя в ЕСИА с использованием механизмов распознавания паспортных данных пользователя и сопоставления фотографии в паспорте с селфи пользователя путем перехода к использованию двухступенчатого механизма распознавания и сопоставления паспортных данных и сопоставляемых фотографий;
- механизм дачи согласий для выпуска Пушкинской карты;
- выпуск Пушкинской карты, контроль за остатком общего лимита и подлимита на кино;
- просмотр и копирование реквизитов Пушкинской карты;
- обеспечение возможности приобретения билетов на мероприятия, в том числе при помощи внешних ресурсов;
- отображение билетов, приобретённых по Пушкинской карте;
- обеспечение возможности взаимодействия с цифровым профилем;
- обеспечение отображения мероприятий (событий) и мест программы «Пушкинская карта»;
- поиск мест проведения мероприятий (событий) по различным категориям;
- поиск мероприятий (событий) по различным параметрам;
- обеспечение отображения афиши премьер;
- раздел «Избранное» для мест и событий;
- обеспечение возможности оценки мероприятий пользователем;
- обеспечение отображения вариантов доступной среды в местах проведения мероприятий (событий);
- обеспечение возможности передачи персональных данных пользователя (номер телефона и паспортные данные) с целью дистанционного обновления данных в Банке;
- отправка уведомлений, в том числе push-уведомлений;
- проверка корректности паспортных данных гражданина Российской Федерации перед отправкой в Банк во всех сценариях работы пользователя, где

требуется передача паспортных данных в Банк (выпуск карты, дистанционное обновление паспортных данных в банке и т.д.);

- обеспечение обратной связи с пользователем посредством раздела «Поддержка», в том числе предоставление возможности подачи жалобы через Платформу обратной связи;
- отображение уведомлений и информации о пользователе в разделе «Профиль».

11.3. Ключевые функции

МП Культура обеспечивает выполнение следующих ключевых функций:

- авторизация посредством ЕСИА;
- получение Пушкинской карты;
- отображение общего лимита и подлимита на кино и реквизитов Пушкинской карты;
- доступ к местам, а также афише мероприятий программы «Пушкинская карта»;

11.4. Перечень дополнительных услуг

Исполнитель оказывает следующие, не перечисленные в Техническом задании услуги:

- передача на публикацию релизов приложений в магазины приложений AppStore (iOS), Google Play (Android), RuStore (Android); AppGallery (Android);
- проведение мероприятий по выявлению нарушения в работоспособности информационной системы путем отслеживания сообщений о возможных сбоях в работе мобильного приложения в Google Play, AppStore, RuStore; AppGallery;
- обеспечение возможности сборки тестовой версии МП на неограниченное число устройств без ее официальной публикации в магазине приложений;
- Исполнитель, переводит инциденты, решение которых требует выпуска новой версии, в статус «Ожидает» на период с момента отправки сборки в магазин мобильных приложений до момента либо публикации, либо получения иного ответа от магазина приложений.

Нормативное время решения запросов по перечисленным выше услугам:

Вид обращения	Максимальное допустимое время обработки	Согласование	Форма подачи
Передача на публикацию в маркете приложений нового релиза приложения «Госуслуги.Культура» в магазине приложений соответствующей мобильной ОС	40 рабочих часов с момента получения релизной сборки, либо отказ по причине неуспешного тестирования	Требуется согласование с Заказчиком релизной сборки до передачи на публикацию	Электронная почта с подтверждением публикации указанной сборки
Ответ на отзыв в аккаунте разработчика в магазине приложений соответствующей мобильной ОС	24 рабочих часа с момента появления отзыва в маркете	Не требует согласования с Заказчиком	

Требования к качеству технической поддержки (для не менее указанного количества запросов):

Вид обращения	Количество отзывов, на которые был получен ответ в нормативное время решения
Отзыв в аккаунте разработчика в магазине приложений соответствующей мобильной ОС	95%

11.5. Связанные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Единая система идентификации и аутентификации	Исполнитель
ИС оператора (Банка)	Заказчик
АИС «ЕИПСК»	Заказчик
Единая федеральная автоматизированная информационная система сведений о показах фильмов в кинозалах (Федеральный фонд социальной и экономической поддержки отечественной кинематографии)	Заказчик

12. Мобильное мини-приложение ЕПГУ

12.1. Наименование и назначение

Характеристика	Значение
Полное наименование	Мобильное мини-приложение ЕПГУ
Краткое наименование	Мини МП ЕПГУ

Мобильное мини-приложение ЕПГУ - сервис для пользователей социальной сети «ВКонтакте», разработанный на основе открытой платформы VK Mini Apps, в котором доступны услуги ЕПГУ:

- «Авто» - предъявление документов, делегирование и проверка данных ТС;
- «Образование» - запись ребёнка в кружки или секции;
- «Здоровье» - запись к врачу;
- «Электронный дневник» - дневник ученика;

Сервис доступен в мобильном приложении «ВКонтакте».

12.2. Функции

Раздел «Авто» обеспечивает выполнение следующих функций:

- предъявление СТС и ВУ;
- оформление доверенности на управление транспортным средством другим пользователям;
- получение выписки из реестра транспортных средств со сведениями об автомобиле.

Раздел «Здоровье» обеспечивает выполнение следующих функций:

- запись к врачу;
- просмотр действующих записей к врачу;
- просмотр архивных записей к врачу;
- возможность отмены записи к врачу;
- добавление ОМС.

Раздел «Образование» обеспечивает выполнение следующих функций:

- запись ребенка на дополнительную программу образования;
- просмотр заявлений и их статусов;

Раздел «Электронный дневник» обеспечивает выполнение следующих функций:

- Просмотр расписания ученика на день;
- Просмотр карточки урока из расписания;
- Просмотр списка заданий за день;
- Просмотр карточки задания;
- Просмотр отметок по предметам;
- Просмотр итоговых оценок по периодам;
- Получение уведомлений при обновлении расписания, отметок, домашних заданий.

12.3. Ключевые функции

Мобильное мини-приложение ЕПГУ обеспечивает выполнение следующих ключевых функций:

- отображение QR-кода, сформированного для предъявления СТС в электронном виде после успешной авторизации;
- отображение QR-кода, сформированного для предъявления ВУ в электронном виде после успешной авторизации;
- авторизация Пользователя в мини-приложении посредством делегированной авторизации МП Госуслуги и ЕСИА;
- запись на прием к врачу;
- запись ребенка в кружок или секцию;
- отображение информации о расписании, уроках, оценках, домашних заданиях ученика.

12.4. Перечень дополнительных услуг

Исполнитель оказывает следующие, не перечисленные в Техническом задании услуги:

- передача на публикацию релизов приложений в каталог мобильных мини-приложений ВКонтакте.

12.5. Особые условия

Исполнитель не несет ответственности за несоблюдение непрерывного технологического взаимодействия социальной сети «ВКонтакте» с инфраструктурой электронного правительства, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме, в соответствии с поручением Президента РФ от 17 марта 2022 г. № Пр-503.

12.6. Связанные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Единая система межведомственного электронного взаимодействия	Исполнитель
Единая система идентификации и аутентификации	Исполнитель
Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)	Исполнитель
Единая система информационно-аналитического обеспечения деятельности МВД РФ (ИСОД МВД)	Заказчик
Российский союз автостраховщиков (РСА)	Заказчик
Социальная сеть «ВКонтакте»	Заказчик
Сервис Яндекс.Карты	Исполнитель

13. Мобильное приложение «Госключ»

13.1. Наименование и назначение

Характеристика	Значение
СЗАС	Специализированная защищенная автоматизированная система
Полное наименование	Мобильное приложение «Госключ»
Краткое наименование	МП Госключ

Мобильное приложение «Госключ» является сертифицированным мобильным приложением для создания и использования сертификата ключа проверки усиленной электронной подписи в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

13.2. Функции

Мобильное приложение «Госключ» обеспечивает выполнение следующих функций:

- создание сертификата ключа проверки усиленной неквалифицированной электронной подписи в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, для пользователей с подтвержденной учетной записью ЕСИА (далее – УНЭП);
- создание сертификата ключа проверки усиленной квалифицированной электронной подписи в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, для пользователей с подтвержденной учетной записью ЕСИА (далее – УКЭП) посредством очной идентификации (при технической реализации) или идентификации заявителя без его личного присутствия одним из следующих способов:
- информации, указанной в документе, удостоверяющем личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащем электронный носитель информации с записанными на нем персональными данными владельца паспорта, включая биометрические персональные данные;
- сведений из единой биометрической системы (при технической реализации);
- действующего квалифицированного сертификата (при технической реализации);
- создание УКЭП посредством интеграции с Удостоверяющим центром Казначейства России (при технической реализации) (далее – УКЭП должностного лица)
- возможность проведения аутентификации в ЕСИА с построением защищенного канала связи между МП «Госключ» и ЕСИА с использованием

отечественных криптографических алгоритмов серии ГОСТ Р в интересах сторонних мобильных приложений и веб-страниц;

- получение документов для подписания;
- подписание документов УНЭП и УКЭП ;
- отказ от подписания;
- отображение пользователю информации о ключевых возможностях МП «Госключ» при первом запуске;
- хранение подписанных документов на период наличия действующей активации МП «Госключ»;
- возврат УНЭП и УКЭП пользователю на ЕПГУ;
- отправка push-уведомлений.

13.3. Ключевые функции

МП Госключ обеспечивает выполнение следующих ключевых функций:

- создание сертификатов УНЭП, УКЭП и УКЭП должностного лица (при технической реализации);
- подписание документов УНЭП, УКЭП и УКЭП должностного лица (при технической реализации);
- отказ от подписания.

13.4. Требования к нагрузочной способности

Наименование показателя	Количественные характеристики ⁴² 2023 г.	Количественные характеристики ⁴³ 2024 г.
Количество сертификатов УНЭП ЕСИА и УКЭП ЕСИА	5 000 000	15 000 000

13.5. Перечень дополнительных услуг

Исполнитель оказывает следующие, не перечисленные в Техническом задании услуги:

- передача на публикацию релизов приложений в магазины приложений AppStore (iOS), Google Play (Android), AppGallery (Android); RuStore (Android);
- обеспечение возможности сборки тестовой версии МП на неограниченное число устройств без ее официальной публикации в магазине приложений;
- услуга по предоставлению сервиса подписания и предоставление лицензии на мобильное приложение «Госключ» включает в себя:
- предоставление доступа к использованию специализированной защищенной автоматизированной системе, включая мобильное приложение «Госключ»;
- предоставление безвозмездной лицензии на МП «Госключ» с правом передачи пользователям на период действия услуги.

⁴² штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

⁴³ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

Нормативное время решения запросов по перечисленным выше услугам:

Вид обращения	Максимальное допустимое время обработки	Согласование	Форма подачи
Передача на публикацию в маркете приложений нового релиза приложения «Госключ» в магазине приложений соответствующей мобильной ОС	40 рабочих часов с момента получения релизной сборки, либо отказ по причине неуспешного тестирования	Требуется согласование с Заказчиком релизной сборки до передачи на публикацию	Электронная почта с подтверждением публикации указанной сборки
Ответ на отзыв в аккаунте разработчика в магазине приложений соответствующей мобильной ОС	24 рабочих часа с момента появления отзыва в маркете	Не требует согласования с Заказчиком	

Требования к качеству работы с отзывами (для не менее указанного количества запросов):

Вид обращения	Количество отзывов, на которые был получен ответ в нормативное время решения
Отзыв в аккаунте разработчика в магазине приложений соответствующей мобильной ОС	95%

13.6. Связанные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Единая система межведомственного электронного взаимодействия	Исполнитель
Единая система идентификации и аутентификации	Исполнитель
Единый портал государственных услуг	Исполнитель
Удостоверяющий центр АО «ИИТ»	Исполнитель

14. Мобильное приложение Госуслуги СТОП Коронавирус

14.1. Наименование и назначение

Характеристика	Значение
Полное наименование	Мобильное приложение «Госуслуги СТОП Коронавирус»
Краткое наименование	МП СТОП Коронавирус

Мобильное приложение Госуслуги СТОП Коронавирус обеспечивает контроль за распространением COVID-19 посредством мобильных устройств под управлением ОС iOS и Android.

14.2. Функции

Мобильное приложение Госуслуги СТОП Коронавирус обеспечивает выполнение следующих функций:

- предоставление информации о сдаче теста на COVID-19;
- предоставление информации сертификате о перенесенном заболевании COVID-19.

14.3. Ключевые функции

МП Госуслуги СТОП Коронавирус обеспечивает выполнение следующих ключевых функций:

- предоставление информации Пользователям о сертификате вакцинации от COVID-19 после успешной авторизации;
- авторизация Пользователя в МП посредством ЕСИА;
- доступ к сканированию QR-кодов.

14.4. Перечень дополнительных услуг

Исполнитель оказывает следующие, не перечисленные в Техническом задании услуги:

- Передача на публикацию релизов приложений в магазины приложений AppStore (iOS), Google Play (Android), AppGallery (Android); RuStore (Android);
- Проведение мероприятий по выявлению нарушения в работоспособности информационной системы путем отслеживания сообщений о возможных сбоях в работе мобильного приложения в Google Play, AppStore, AppGallery; RuStore;
- Обеспечение возможности сборки тестовой версии МП на неограниченное число устройств без ее официальной публикации в магазине приложений.

Нормативное время решения запросов по перечисленным выше услугам:

Вид обращения	Максимальное допустимое время обработки	Согласование	Форма подачи
Передача на публикацию в маркете приложений нового	40 рабочих часов с момента получения	Требуется согласование с Заказчиком	Электронная почта с подтверждением

Вид обращения	Максимальное допустимое время обработки	Согласование	Форма подачи
релиза приложения «Госуслуги СТОП Коронавирус» в магазине приложений соответствующей мобильной ОС	релизной сборки, либо отказ по причине неуспешного тестирования	релизной сборки до передачи на публикацию	публикации указанной сборки

14.5. Связанные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)	Исполнитель
Единая система идентификации и аутентификации	Исполнитель

15. Платформа обратной связи

15.1. Наименование и назначение

Характеристика	Значение
Полное наименование	Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в части функциональности единого окна цифровой обратной связи
Краткое наименование	ПОС

Платформа обратной связи (далее – ПОС) предназначена для направления гражданами и юридическими лицами в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам обращений в ПОС, а также для направления такими органами и организациями ответов на указанные обращения в ПОС, и для сбора мнений граждан по вопросам федерального, регионального и местного значения, учёта высказанного мнения при принятии органами власти решений.

15.2. Функции

ПОС обеспечивает выполнение следующих функций:

- регистрация поступающих обращений с присвоением уникального идентификатора каждому обращению;
- возможность подготовки ответов на зарегистрированные обращения;
- обработка поступивших обращений: структурирование и классификация обращений, маршрутизация обращений в органы и организации на основании классификации, подготовки ответов на обращения;
- информирование заявителей ПОС о статусе рассмотрения обращений;
- отправка ответов на обращения заявителям ПОС в электронной форме, сбор оценок удовлетворенности заявителей ПОС ответом на обращение;
- сбор и анализ информации о работе с обращениями, в том числе:
 - анализ деятельности органов и организаций в части соблюдения сроков рассмотрения обращений;
 - анализ удовлетворенности заявителей ПОС рассмотрением обращений;
- обеспечение возможности участия граждан в обсуждении проектов нормативных правовых актов регионального и местного значения;
- обеспечение возможности участия граждан в распределении части бюджета путем голосования по выбору региональных и муниципальных проектов;
- проведение социально-демографических опросов мнения граждан, в том числе персонализированных по социально-демографическим признакам и по национальным проектам;

- обеспечение возможности участия граждан в голосованиях по выбору приоритетных территорий, подлежащих благоустройству;
- обеспечение возможности размещения материалов и информации о времени и месте проведения ОО/ПС, а также проекта, выносимого на ОО/ПС, в целях оповещения жителей муниципального образования;
- получение и отображение сводных комплексных данных на основе проведения анализа всей поступающей в ПОС информации об обращениях в ПОС, голосованиях и опросах;
- предоставление возможности анализа сообщений социальных медиа государственными органами и органами местного самоуправления по определенному списку проблематик, написанных в открытых источниках, а также написанных в личные сообщения аккаунтов государственных органов и органов местного самоуправления;
- возможность ответа на сообщения социальных медиа государственными органами и органами местного самоуправления в тех случаях, где размещение ответа допускается настройками приватности аккаунтов в социальных сетях от имени официальных аккаунтов государственных органов и органов местного самоуправления в социальных сетях;
- возможность размещения постов в социальных медиа в аккаунтах органов и организаций от имени их официальных аккаунтов;
- получение и обработка информации о публикациях, осуществленных через ПОС, в официальных аккаунтах государственных органов и органов местного самоуправления;
- возможность обработки личных сообщений, которые направляются в аккаунты государственных органов и организаций;
- возможность получения детальной статистики по опубликованным постам и ответам государственных органов и органов местного самоуправления;
- агрегация информации об отклике граждан на размещаемую в социальных сетях информацию и об активности представителей органов и организаций в части количества и частоты размещенной информации.

15.3. Ключевые функции

ПОС обеспечивает выполнение следующих ключевых функций:

- авторизация Пользователя посредством ЕСИА;
- возможность подачи обращений заявителями ПОС через единое окно подачи обращений — электронные формы, размещенные на ЕПГУ, и МП Решаем вместе;
- предоставление возможности органам и организациям размещать на своих официальных сайтах и официальных страницах в сети «Интернет» электронные формы приема обращений в ПОС, а также использовать указанные формы для приема обращений через единое окно подачи обращений;
- обеспечение возможности участия граждан в обсуждениях, опросах, прямых линиях, голосованиях по проектам, голосованиях по объектам благоустройства, голосованиях по подключению интернета в малых населённых пунктах, рейтингованиях проектов и ОО/ПС;

- возможность просмотра текстов сообщений открытых источников и подготовки ответа на сообщения из открытых источников государственными органами и органами местного самоуправления;
- возможность публикации информации в официальных аккаунтах органов исполнительной власти и органов местного самоуправления в социальных сетях и мессенджерах.

15.4. Требования по нагрузочной способности

Наименование показателя	Количественные характеристики ⁴⁴ 2023 г.	Количественные характеристики ⁴⁵ 2024 г.
Количество обращений, поданных Заявителями	До 100 000 обращений/сутки	До 100 000 обращений/сутки
Количество ответов по сообщениям из открытых источников	До 100 000 ответов/сутки	До 100 000 ответов/сутки
Количество постов, опубликованных через ПОС	До 50 000 постов/сутки	До 50 000 постов/сутки
Максимальное кол-во голосов, поступивших в базу данных	До 40 запросов в секунду	До 40 запросов в секунду
Максимальное количество посещений страниц ПОС, на которых применяется фильтр по социально-демографическим признакам	До 50 запросов в секунду	До 50 запросов в секунду
Максимальное количество посещений страниц ПОС, на которых не применяется фильтр по социально-демографическим признакам	До 400 запросов в секунду	До 500 запросов в секунду
Максимальное количество авторизаций в личном кабинете пользователя	До 300 запросов в секунду	До 300 запросов в секунду

15.5. Сроки хранения данных

Тип данных	Срок хранения в БД	Срок хранения на ленточном устройстве	Комментарии по назначению данных
Данные об обращениях в ПОС	5 лет*	-	Данные для отображения информации об обращениях в ПОС, включая приложенные к ним файлы

⁴⁴ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности;

⁴⁵ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности;

Данные об ответах на обращениях в ПОС	5 лет*	-	Данные для отображения информации об ответах на обращения в ПОС, включая приложенные к ним файлы
Данные о сообщениях из открытых источников, инцидентах и ответов на них	1 год*	-	Данные для отображения информации о сообщениях из открытых источников, инцидентах и ответов на них, включая приложенные к ним файлы
Данные о результатах участия граждан в обсуждениях, опросах, прямых линиях, голосованиях по проектам, голосованиях по объектам благоустройства, голосованиях по подключению интернета в малых населённых пунктах, рейтингованиях проектов и ОО/ПС	2 года*	-	Данные для отображения результатов участия граждан в обсуждениях, опросах, прямых линиях, голосованиях по проектам, голосованиях по объектам благоустройства, голосованиях по подключению интернета в малых населённых пунктах, рейтингованиях проектов и ОО/ПС, включая приложенные к ним файлы

* - по истечении указанного срока обеспечивается архивирование указанных данных для обеспечения к ним доступа в случае необходимости

15.6. Связанные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Единая система межведомственного электронного взаимодействия	Исполнитель
Единая система идентификации и аутентификации	Исполнитель
Единый портал государственных и муниципальных услуг	Исполнитель
Справочник организаций Федерального казначейства	Заказчик
Информационные системы федеральных органов исполнительной власти	Заказчик
Информационные системы региональных органов исполнительной власти	Заказчик

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
ИС РОИ	Заказчик
ИС МиАОГ	Заказчик
Мобильное приложение «Дом»	Заказчик
Сервис «Яндекс-карты»	Исполнитель
Сервис «DaData.ru»	Исполнитель
Сервис «RCO»	Исполнитель
Информационные системы органов местного самоуправления	Заказчик

16. Мобильное приложение «Госуслуги Решаем вместе»

16.1. Наименование и назначение

Характеристика	Значение
Полное наименование	Мобильное приложение «Госуслуги Решаем вместе»
Краткое наименование	МП Решаем вместе

Мобильное приложение «Госуслуги Решаем вместе» (далее – МП Решаем вместе) является механизмом для подачи обращений в ПОС посредством мобильных устройств под управлением ОС iOS и Android.

16.2. Функции

МП Решаем вместе обеспечивает выполнение следующих функций:

- возможность использования геолокации в мобильном устройстве для указания адреса на карте;
- отображение для заявителя ПОС на карте слоев объектов с возможностью выбора этих объектов в качестве адреса проблемы;
- прикрепление к обращению файлов;
- съемка фото/видео фрагмента с места фиксации проблемы с использованием встроенной в мобильное устройство заявителя ПОС фото/видеокамеры и прикрепление фото/видеофрагмента к обращению;
- присоединение пользователей МП Решаем вместе к публичным обращениям, поданным другими пользователями и размещенным на карте;
- указание признака публичности/непубличности обращения;
- возможность управлять режимом получения push-уведомлений;
- просмотр поступивших уведомлений об изменениях статуса поданных заявителем ПОС обращений с возможностью просмотра обращения, по которому поступило уведомление;
- оценка полученного ответа по обращению;
- просмотр списка зарегистрированных обращений с возможностью просмотра любого ранее зарегистрированного обращения;
- просмотр публичных обращений выбранной на карте локации;
- отправка сообщения в службу технической поддержки с помощью формы обратной связи;
- просмотр страницы мероприятия в разделе компонента общественного голосования;
- возможность учета голосов и сбора мнений от пользователей, участвующих в мероприятиях компонента общественного голосования.

16.3. Ключевые функции

МП Решаем вместе обеспечивает выполнение следующих ключевых функций:

- подача обращения в ПОС;
- возможность участвовать в опросах;

- возможность представлять замечания и предложения по вопросу, вынесенному на ОО/ПС;
- направлять вопросы на прямую линию с органами власти;
- авторизация пользователя в МП Решаем вместе посредством ЕСИА.

16.4. Требования по нагрузочной способности

Наименование показателя	Количественные характеристики ⁴⁶ 2023 г.	Количественные характеристики ⁴⁷ 2024 г.
Количество обращений, поданных Заявителями	До 30 000 обращений/сутки	До 30 000 обращений/сутки

16.5. Перечень дополнительных услуг

Исполнитель оказывает следующие, не перечисленные в Техническом задании услуги:

- передача на публикацию релизов приложений в магазины приложений AppStore (iOS), Google Play (Android), RuStore (Android);
- обеспечение возможности сборки тестовой версии МП Решаем вместе на неограниченное число устройств без ее официальной публикации в магазине приложений;
- проведение мероприятий по выявлению нарушений работоспособности МП Решаем вместе путем отслеживания сообщений о возможных сбоях в работе мобильного приложения в Google Play, AppStore, RuStore;
- сбор и обработка запросов в техническую поддержку, направленных через МП Решаем вместе.
- Исполнитель, переводит инциденты, решение которых требует выпуска новой версии, в статус «Ожидает» на период с момента отправки сборки в магазин мобильных приложений до момента либо публикации, либо получения иного ответа от магазина приложений.

Нормативное время решения запросов по перечисленным выше услугам:

Вид обращения	Максимальное допустимое время обработки	Согласование	Форма подачи
Передача нового релиза МП Решаем вместе на публикацию в магазине приложений	40 рабочих часов с момента получения релизной сборки, либо отказ по	Требуется согласование с Заказчиком релизной сборки до передачи на публикацию	Электронная почта с подтверждением публикации указанной сборки

⁴⁶ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности;

⁴⁷ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности;

Вид обращения	Максимальное допустимое время обработки	Согласование	Форма подачи
соответствующей мобильной ОС	причине неуспешного тестирования		
Отзыв в аккаунте разработчика в магазине приложений соответствующей мобильной ОС	24 рабочих часа с момента появления отзыва в маркете	Не требует согласования с Заказчиком	Ответ на отзыв на странице МП Решаем вместе в магазине приложений соответствующей мобильной ОС

Требования к качеству технической поддержки (для не менее указанного количества запросов):

Вид обращения	Количество отзывов, на которые был получен ответ в нормативное время решения
Отзыв в аккаунте разработчика в магазине приложений соответствующей мобильной ОС	95%

16.6. Связанные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Единая система идентификации и аутентификации	Исполнитель
Платформа обратной связи	Исполнитель
Сервис Яндекс.Карты	Исполнитель
Сервис DaData.ru	Исполнитель
Сервис Firebase	Исполнитель

17. Мобильное приложение Исполнителя ПОС

17.1. Наименование и назначение

Характеристика	Значение
Полное наименование	Мобильное приложение Исполнителя ПОС
Краткое наименование	МП Исполнителя ПОС

Мобильное приложение Исполнителя ПОС (далее – МП Исполнителя ПОС) является механизмом для обработки обращений и сообщений из открытых источников, поступивших в ПОС, посредством мобильных устройств под управлением ОС iOS и Android. Обработка обращений заключается в подготовке ответа на обращение или возврате обращения на стадию координации. Обработка сообщений, поступающих из открытых источников, заключается в обработке инцидентов ПОС, подготовке и публикации ответов на сообщения.

17.2. Функции

МП Исполнителя ПОС обеспечивает выполнение следующих функций:

- возможность переключения для работы с обращениями ПОС;
- возможность управлять режимом получения пуш-уведомлений;
- просмотр списка назначенных пользователю обращений;
- выбор назначенного обращения;
- возврат обращения на координацию;
- прикрепление к ответу на обращение подтверждающих документов;
- возможность съемки фото/видеофрагмента с места фиксации проблемы с использованием встроенной в мобильное устройство пользователя фото/видеокамеры;
- прикрепление фото/видеофрагмента к ответу на обращение с добавлением геопозиции пользователя МП Исполнителя ПОС, достоверной метки времени момента съемки, прилагаемого фото/видеофрагмента;
- удаление и объединение инцидентов ПОС, созданных на основе сообщений из открытых источников;
- получение уведомлений об инцидентах ПОС с возможностью настройки системы уведомлений;
- получение аналитических данных позволяющих определять локацию, темы и параметры сообщений из открытых источников.

17.3. Ключевые функции

МП Исполнителя ПОС обеспечивает выполнение следующих ключевых функций:

- подготовка ответов на зарегистрированные обращения;
- подготовка, согласование и публикация ответов на сообщения из открытых источников;
- авторизация пользователя МП Исполнителя ПОС посредством ЕСИА.

17.4. Требования по нагрузочной способности

Наименование показателя	Количественные характеристики ⁴⁸ 2023 г.	Количественные характеристики ⁴⁹ 2024 г.
Количество обращений, обработанных пользователями	До 30 000 обращений/сутки	До 30 000 обращений/сутки

17.5. Перечень дополнительных услуг

Исполнитель оказывает следующие, не перечисленные в Техническом задании услуги:

- передача на публикацию релизов приложений в магазины приложений AppStore (iOS), Google Play (Android), RuStore (Android);
- обеспечение возможности сборки тестовой версии МП Исполнителя ПОС на неограниченное число устройств без ее официальной публикации в магазине приложений;
- проведение мероприятий по выявлению нарушений работоспособности Исполнителя ПОС путем отслеживания сообщений о возможных сбоях в работе мобильного приложения в Google Play, AppStore, RuStore.

Исполнитель, переводит инциденты, решение которых требует выпуска новой версии, в статус «Ожидает» на период с момента отправки сборки в магазин мобильных приложений до момента либо публикации, либо получения иного ответа от магазина приложений.

Нормативное время решения запросов по перечисленным выше услугам:

Вид обращения	Максимальное допустимое время обработки	Согласование	Форма подачи
Передача нового релиза МП Исполнителя ПОС на публикацию в магазине приложений соответствующей мобильной ОС	40 рабочих часов с момента получения релизной сборки, либо отказ по причине неуспешного тестирования	Требуется согласование с Заказчиком релизной сборки до передачи на публикацию	Электронная почта с подтверждением публикации указанной сборки
Отзыв в аккаунте разработчика в магазине приложений соответствующей мобильной ОС	24 рабочих часа с момента появления отзыва в маркете	Не требует согласования с Заказчиком	Ответ на отзыв на странице МП Исполнителя ПОС в магазине приложений

⁴⁸ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности;

⁴⁹ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности;

Вид обращения	Максимальное допустимое время обработки	Согласование	Форма подачи
			соответствующей мобильной ОС

Требования к качеству технической поддержки (для не менее указанного количества запросов):

Вид обращения	Количество отзывов, на которые был получен ответ в нормативное время решения
Отзыв в аккаунте разработчика в магазине приложений соответствующей мобильной ОС	95%

17.6. Связанные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Единая система идентификации и аутентификации	Исполнитель
Платформа обратной связи	Исполнитель
Сервис Яндекс.Карты	Исполнитель
Сервис DaData.ru	Исполнитель
Сервис Firebase	Исполнитель

18. Цифровой ассистент

18.1. Наименование и назначение

Характеристика	Значение
Полное наименование	Цифровой ассистент
Краткое наименование	ЦА

Система предназначена для обработки запросов граждан и определения наиболее релевантных сервисов формирования ответов, подробного информирования граждан в соответствии с контекстом сформированного диалога.

ЦА обеспечивает выполнение следующих функций:

- предоставление информации на запрос пользователя в формате карточки быстрого ответа;
- предоставление информации об услугах и сервисах ЕПГУ в режиме диалога с Цифровым Ассистентом.

18.2. Ключевые функции

ЦА обеспечивает выполнение следующей ключевой функции:

- возможность поиска информации, размещенной на ЕПГУ.

18.3. Требования к нагрузочной способности

Наименование показателя	Количественные характеристики ⁵⁰ 2023 г.	Количественные характеристики ⁵¹ 2024 г.
Количество запросов, одновременно направляемых пользователями к пользовательским интерфейсам Системы	До 1 000 запросов в секунду	До 1 000 запросов в секунду

18.4. Перечень дополнительных услуг

Исполнитель оказывает следующие, не перечисленные в Техническом задании услуги:

- добавление слов в словарь стоп-слов;
- добавление слов в словарь синонимов;
- добавление параметров в морфологический словарь;
- добавление карточек быстрого ответа для услуг и сервисов;
- добавление квизов для информирования пользователя в режиме диалога;
- добавление ключевых слов для поиска квизов.

18.5. Связанные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Единый портал государственных услуг	Исполнитель

⁵⁰ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

⁵¹ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

19. Подсистема ЕПГУ

«Обеспечение цифровых сервисов для участников избирательного процесса»

19.1. Наименование и назначение

Характеристика	Значение
Полное наименование	Подсистема ЕПГУ «Предоставление цифровых сервисов для участников избирательного процесса»
Краткое наименование	ЕПГУ-Выборы

Подсистема ЕПГУ «Предоставление цифровых сервисов для участников избирательного процесса» предназначена для предоставления цифровых сервисов участникам избирательного процесса в отдельном кластере в составе ЕПГУ.

19.2. Функции

Обеспечивает выполнение следующих функций:

- Предоставление сервисов информирования участникам избирательного процесса (таблица 1).

Таблица 1 – Сервисы информирования

№ п/п	Наименование сервиса	Получатель сервиса
1	Информирование о предстоящих выборах и референдумах и сроках их проведения после их назначения	Пользователи ЕПГУ -избиратели, кандидаты, представители избирательных объединений и члены избирательных комиссий
2	Информирование о кандидатах и избирательных объединениях	Пользователи ЕПГУ -избиратели
3	Информирование об избирательных комиссиях и комиссиях референдума	Пользователи ЕПГУ -избиратели
4	Информирование о результатах выборов и референдумов	Пользователи ЕПГУ -избиратели, кандидаты, представители избирательных объединений и члены избирательных комиссий
5	Информирование о поступлении и расходовании средств избирательных фондов кандидатов и избирательных объединений	Пользователи ЕПГУ -избиратели
6	Информирование о составах избирательных комиссий, комиссий референдума	Пользователи ЕПГУ - представители избирательных объединений и члены избирательных комиссий

№ п/п	Наименование сервиса	Получатель сервиса
7	Информирование о результатах регистрации кандидатов (избирательных объединений) на выборах	Пользователи ЕПГУ - кандидаты и представители избирательных объединений
8	Информирование о готовности удостоверений кандидатов, членов избирательных комиссий с правом совещательного голоса, доверенных лиц кандидатов и избирательных объединений, уполномоченных представителей кандидатов и избирательных объединений по финансовым вопросам	Пользователи ЕПГУ - кандидаты и представители избирательных объединений
9	Информирование о количестве проставленных избирателями подписей в поддержку выдвижения кандидатов, списков кандидатов с использованием ЕПГУ	Члены избирательных комиссий
10	Информирование о доступности портала видеонаблюдения	Пользователи ЕПГУ - кандидаты, представители избирательных объединений и члены избирательных комиссий
11	Информирование о количестве получателей рассылок, направляемых избирательными комиссиями пользователям ЕПГУ	Члены избирательных комиссий
12	Предоставление данных об УИК и адресах помещений для голосования, полученных из ГАС «Выборы», на портал видеонаблюдения и получение сведений от портала видеонаблюдения об оснащении этих помещений средствами видеонаблюдения.	Члены избирательных комиссий

- Предоставление заявительных сервисов в личных кабинетах участников избирательного процесса (таблица 2).

Таблица 2 – Заявительные сервисы, предоставляемые в личных кабинетах участников избирательного процесса

№ п/п	Наименование сервиса	Получатель сервиса
1	Направление на верификацию в избирательные комиссии эмблем избирательных объединений и фотографий кандидатов	Пользователи ЕПГУ - кандидаты и представители избирательных объединений
2	Предоставление API со справочной информацией для обеспечения оказания услуги «Внесение предложения по кандидатуре в состав территориальной избирательной комиссии»	Пользователи ЕПГУ - представитель избирательных объединений
3	Верификация изображений, загруженных кандидатами и избирательными объединениями на ЕПГУ	Члены избирательных комиссий
4	Назначение операторами видеонаблюдения членов избирательных комиссий с правом решающего голоса	Члены избирательных комиссий
5	Возможность выполнения адресных EMAIL-, PUSH-рассылок избирательными комиссиями	Члены избирательных комиссий

№ п/п	Наименование сервиса	Получатель сервиса
6	<p>Предоставление интерактивной формы обеспечивающей контроль за однократностью голосования в ЛК ИК, обеспечивающей:</p> <p>1) проверку факта включения избирателя в список участников ДЭГ, либо в список избирателей по месту нахождения, в том числе по данным действующего документа, удостоверяющего личность избирателя за пределами Российской Федерации;</p> <p>2) проверка фактов выдачи бюллетеня избирателю, в том числе избирателю, голосующему за пределами Российской Федерации, без указания его персональных данных с возможностью фиксации такого факта на избирательном участке.</p>	<p>Члены избирательных комиссий</p>

- информирование пользователей о включении в список избирателей на избирательном участке;
- информирование пользователей о факте подачи заявления о выборе избирательного участка по месту нахождения на федеральных и региональных выборах и референдумах и результатах его обработки;
- информирование пользователей о факте подачи заявления для участия в дистанционном электронном голосовании на выборах и референдумах всех уровней и результатах его обработки;
- информирование пользователей о факте подачи заявления для голосования на дому всех уровней и результатах его обработки
- обеспечение полной, либо инкрементальной загрузки данных избирателей, участников референдума, зарегистрированных в Регистре избирателей, участников референдума посредством витрины данных.

19.3. Ключевые функции

Подсистема «ЕПГУ-Выборы» обеспечивает выполнение следующих ключевых функций:

- предоставление API со справочной информацией для обеспечения оказания услуг для участников избирательного процесса: «Выбор избирательного участка по месту нахождения на выборах федерального уровня», «Выбор избирательного участка по месту нахождения на выборах регионального уровня», «Подача заявления для участия в дистанционном электронном голосовании» в ходе избирательных кампаний, назначенных на единый день голосования, и проведении федеральных выборов и референдумов;

- предоставление API со справочной информацией для обеспечения оказания услуг для участников избирательного процесса: «Направление списка, содержащего сведения об избирателях, проставивших на портале Госуслуг подписи в поддержку выдвижения кандидата / списка кандидатов», «Подтверждение начала сбора подписей в поддержку выдвижения кандидата/списка кандидатов», «Проставление подписи в поддержку выдвижения кандидата / списка кандидатов» в ходе избирательных кампаний;
- инициация сбора подписей на ЕПГУ в поддержку выдвижения кандидата, списка кандидатов;
- предоставление возможности пользователям ЕПГУ проставить подпись в поддержку выдвижения кандидата, списка кандидатов;
- отображение информации о ходе сбора подписей избирателей в поддержку выдвижения кандидатов, списков кандидатов;
- предоставление API со справочной информацией для обеспечения оказания услуги «Направление списка, содержащего сведения об избирателях, проставивших на портале Госуслуг подписи в поддержку выдвижения кандидата / списка кандидатов».

19.4. Связанные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Единая система межведомственного электронного взаимодействия	Исполнитель
Единая система идентификации и аутентификации	Исполнитель
Единый портал государственных услуг (функций)	Исполнитель
Единая система нормативной справочной информации	Исполнитель
Регистр избирателей, участников референдума ЦИК России	Заказчик

19.5. Сроки хранения данных

Тип данных	Срок хранения в БД	Комментарии по назначению данных
Информация о завершившихся избирательных кампаниях / референдумах	90 календарных дней	Данные о завершившихся избирательных компаниях, кампаниях референдума
Информация о поданных заявлениях в рамках избирательных кампаний / референдумов	3 года	История поданных заявлений
Информация о собранных подписях в поддержку кандидата/списка	3 года	Данные для отображения информации о собранных подписях в поддержку кандидата/списка
Информация и файлы по заявлениям поданных на услугу «Отображение фотографий кандидатов в рамках избирательных кампаний/референдумов»	1 год	Данные для отображения фотографий кандидатов в рамках избирательных кампаний, кампаний референдума.
Информация и файлы по заявлениям поданных на услугу «Отображение эмблем избирательных объединений»	3 года	Данные для отображения эмблем избирательных объединений.

20. Подсистема по обеспечению доступа пользователей к информации, размещаемой на официальных сайтах органов и организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

20.1. Наименование и назначение

Характеристика	Значение
Полное наименование	Подсистема по обеспечению доступа пользователей к информации, размещаемой на официальных сайтах органов и организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»
Краткое наименование	Госвеб

20.2. Функции

Госвеб обеспечивает выполнение следующих функций:

- управление контентом официальных сайтов органов и организаций:
 - управление компонентами официального сайта;
 - управление шаблонами официального сайта;
 - морфологический поиск по официальному сайту;
 - поддержка ролевой модели в части управления типовыми ролями;
 - упрощенный ввод контента;
 - взаимодействие официальных сайтов с социальными сетями;
 - взаимодействие официальных сайтов с электронными сервисами, предоставляемыми информационными системами региональных органов исполнительной власти;
 - поддержка аутентификации пользователей посредством ЕСИА;
 - поддержка миграции данных;
 - поддержка подключения существующих доменов органов и организаций;
- обеспечение централизованного развертывания и управления официальных сайтов органов и организаций:
 - репозиторий дистрибутивов и файлов обновлений официальных сайтов;
 - автоматическое создание базы данных для размещения официальных сайтов;
 - автоматическое развертывание хостинга официальных сайтов;
 - автоматизированное формирование или назначение унифицированного указателя официального сайта;
 - мониторинг официальных сайтов;

- автоматическое создание резервных копий официальных сайтов;
- централизованное обновление официальных сайтов;
- оповещение пользователей о системных событиях;
- массовое развертывание официальных сайтов в автоматизированном режиме;
- обеспечение подготовки пользователей к работе с Госвеб:
 - личный кабинет администратора сайта;
 - онлайн-регистрация на обучающие мероприятия;
 - проведение онлайн обучающих мероприятий;
 - запись и хранение учебно-методических материалов;
 - проведение онлайн-тестирования;
 - просмотр статуса прохождения подготовки;
 - обеспечение доступа в учебную среду, имитирующую конечный продукт;
- предоставление отчетности о параметрах функционирования Госвеб:
 - Отчет по обучению (автоматически, ежедневно до 10:00);
 - Отчет по созданным объектам (автоматически, ежедневно до 10:00);
 - Отчет по количеству созданных объектов в разрезе регионов (автоматически, ежедневно до 10:00);
 - Отчет по заявкам в техподдержку (автоматически, ежедневно до 10:00);
- обеспечение развертывания сайтов ФОИВ и их обособленных структурных подразделений:
 - обеспечение возможности развертывания и публикации в сети Интернет официальных сайтов федеральных органов исполнительной власти и их обособленных структурных подразделений;
 - обеспечение возможности самостоятельного оформления федеральными органами исполнительной власти и их обособленными структурными подразделениями официальных сайтов с использованием визуально-графического интерфейса конструктора сайтов и размещения на них актуальной информации;
 - обеспечение поддержки миграции контента с существующих Интернет-ресурсов федеральных органов исполнительной власти и их обособленных структурных подразделений на официальные сайты за счет инструментов ручного ввода данных и импорта массива структурированных данных;
 - обеспечение функционирования разрабатываемого СПО официальных сайтов органов исполнительной власти и их обособленных структурных подразделений, создаваемых на базе ЕПГУ с использованием разрабатываемых технических решений.
- личный кабинет куратора:
 - генерация отчетов (в том числе в разрезе субъектов Российской Федерации)
 - по муниципалитетам;

- по регионам;
- обучение;
- создание и наполнение единой базы для генерации отчётов;
- генерация отчётов по требованию с возможностью выбора типов объектов, метрик и ключевых показателей, которые должны присутствовать в отчёте;
- создание и ведение раздела «Документация» и часто задаваемых вопросов для кураторов;
- создание системы автоматического сбора информации о действиях посетителей официальных сайтов;
- просмотр и загрузка данных содержимого из разделов «Отчёты», «Пользователи», «Акты», «Документация», «Редактирование Объектов»;
- добавление, удаление, изменение объектов в разделах «Отчёты», «Пользователи», «Акты», «Документация», «Редактирование Объектов»;
- отправка сообщений кураторам, у которых есть учетная запись в личном кабинете куратора;
- отправка сообщений администраторам объектов внедрения;
- Каталог сайтов Госвеб:
 - обеспечение интерактивного поиска сайтов организаций, подключенных к платформе Госвеб;
 - обеспечение возможности публикации новостных и иных информационных материалов.

20.3. Ключевые функции

Госвеб обеспечивает выполнение следующих ключевых функций:

- обеспечение возможности развертывания и публикации в сети Интернет официальных сайтов органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений, в том числе, в сфере образования и здравоохранения.

20.4. Требования к нагрузочной способности

Наименование показателя	Количественные характеристики ⁵² 2023 г.	Количественные характеристики ⁵³ 2024 г.
Количество запросов, одновременно направляемых пользователями к пользовательским интерфейсам Госвеб	До 1 000 запросов в секунду	До 1 000 запросов в секунду

⁵² штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

⁵³ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

20.5. Показатели назначения

№ п/п	Наименование показателя	Значение показателя	Единица измерения
1	Количество сайтов, развертываемых в системе	не более 200 000	шт
2	Количество копий каждого сайта, в горячем резерве	не более 1	шт/сайт
3	Количество копий каждого сайта, в холодном резерве (бэкап данных)	не более 7	шт/сайт
4	Время недоступности сайтов в месяц	не более 4	час
5	Количество учетных записей пользователей с доступом к административной части Системы	не менее 400 000	шт
6	Время до полной отрисовки содержимого типовой страницы в браузере пользователя с момента ее полной загрузки	не более 5	сек
7	Объем дискового пространства, занимаемого данными сайта в файловой системе (на один сайт в год)	не менее 5	Гб
8	Объем дискового пространства, занимаемого данными сайта в СУБД (на один сайт в год)	не менее 100	Мб

20.6. Связанные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Единая система идентификации и аутентификации	Исполнитель
Информационные системы региональных органов исполнительной власти	Заказчик
Компонент Госпаблики ПОС	Исполнитель
СМЭВ	Исполнитель
ФГИС «Моя школа»	Исполнитель

Приложение № 2
к Техническому заданию

КАРТОЧКА ПАК ИЭП

Единая система межведомственного электронного взаимодействия

Состав ПАК ИЭП «Единая система межведомственного электронного взаимодействия»

№	Полное наименование	Краткое наименование
1	Единая система межведомственного электронного взаимодействия	СМЭВ
2	Личный кабинет участника взаимодействия СМЭВ	ЛК УВ

1. Единая система межведомственного электронного взаимодействия

1.1 Наименование и назначение

Характеристика	Значение
Полное наименование информационной системы	Единая система межведомственного электронного взаимодействия
Краткое наименование информационной системы	СМЭВ

Единая система межведомственного электронного взаимодействия представляет собой федеральную государственную информационную систему, позволяющую органам и организациям осуществлять информационный обмен на основе унифицированных правил взаимодействия между информационными системами органов и организаций, а также обеспечивать единый технологический способ взаимодействия информационных систем органов и организаций, также позволяет осуществлять фиксацию фактов движения электронных сообщений в системе взаимодействия

1.2 Функции

СМЭВ обеспечивает выполнение следующих основных функциональных требований:

- ведение реестра электронных сервисов с возможностью поиска по набору признаков;
- управление выделенным размером очереди для ИС участника взаимодействия, объемом файлового хранилища, интенсивности обращений и других параметров управления нагрузки;
- гарантированная фиксация сведений о действиях Пользователей, системных событиях СМЭВ (как при взаимодействии внутренних компонентов системы, так и при взаимодействии с внешними информационными системами);
- механизм получения данных о виде сведения из ЛК УВ в части сформированных в ЛК УВ комплектов xml-настроек (XSD-схема вида сведения; XSLT-преобразование; эталонные запросы и эталонные ответы);
- получение мета-информации из внешней системы по витринам данных и регламентированных запросов для СМЭВ 4.

1.3 Ключевые функции

СМЭВ обеспечивает выполнение следующих ключевых функций:

- маршрутизация сообщений к зарегистрированным информационным системам;
- предоставление для Потребителей возможности получения данных, связанных по ключевым полям или вычисляемому критерию и размещенных у разных Поставщиков для СМЭВ 4;
- обеспечение безопасности в процессе обмена электронными сообщениями по зарегистрированным электронным сервисам, видам сведений и регламентированным запросам;

- протоколирование сообщений (входящих и исходящих) в процессе обмена электронными сообщениями.

1.4 Критичные функции

СМЭВ обеспечивает выполнение следующей критичной функции:

- обеспечение приема сообщений синхронным обработчиком СМЭВ 3;
- обеспечение приема запросов синхронным обработчиком СМЭВ 4.

1.5 Требования по нагрузочной способности

Наименование показателя	Количественные характеристики ⁵⁴ 2023 г.	Количественные характеристики ⁵⁵ 2024 г.
Количество участников СМЭВ, накопительным итогом на конец года	до 26 000 шт.	до 27 000 шт.
Количество зарегистрированных сервисов и видов сведений, накопительным итогом на конец года	до 12 000 шт.	до 13 000 шт.
Зарегистрированных ИС участников СМЭВ, накопительным итогом на конец года	до 33 000 шт.	до 34 000 шт.
Интенсивность обращений к синхронному обработчику (send) для СМЭВ 3	до 15 000 шт./ в секунду	до 25 000 шт./ в секунду
Интенсивность транзакций для СМЭВ 2	до 2 000 шт./ в секунду	до 2 000 шт./ в секунду
Интенсивность обращений к файловому хранилищу для СМЭВ 3	до 450 открытых сессий/сек	до 550 открытых сессий/сек
Интенсивность обращений к синхронному обработчику СМЭВ 3 (send + get + ack)	до 40 000 шт./сек	до 55 000 шт./сек
Количество участников ПОДД, накопительным итогом на конец года	500	700
Интенсивность запросов от Агента ПОДД Потребителя до Агента ПОДД Поставщика	20 000 ⁵⁶ шт./ в секунду	25 000 ⁵⁷ шт./ в секунду

⁵⁴ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

⁵⁵ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

⁵⁶ Указанная нагрузка может быть обеспечена при получении Запросов к одной Витрине Поставщика с размером Ответа не более 5 кб

⁵⁷ Указанная нагрузка может быть обеспечена при получении Запросов к одной Витрине Поставщика с размером Ответа не более 5 кб

1.6 Сроки хранения данных

Тип данных	Срок хранения в БД	Срок хранения на ленточном устройстве	Комментарии по назначению данных
Данные о вызове сервисов СМЭВ 2	6 недель	3 года	<p>Информация о шагах процессинга сообщения в системе</p> <p>В БД (SMEVAUDIT.log_message) хранится детализированная информация обо всех шагах обработки сообщения (метки времени доставки сообщения в СМЭВ/поставщику/потребителю, синхронной/асинхронной обработки сообщения, информация об ошибках, возникших в процессе обработки сообщения).</p>
Данные о вызове видов сведений СМЭВ 3	6 недель	3 года	<p>Информация о шагах процессинга сообщения в системе</p> <p>В БД (monitoring) хранится детализированная информация о шагах обработки сообщения (метки времени окончания синхронной/асинхронной обработки сообщения, доставке сообщения в очередь получателя, выборке сообщения из очереди получателя (get, ack), статусе обработки сообщения).</p>
Агрегированные данные о вызове сервиса и служебные данные из тела сообщения в СМЭВ 2	6 недель	3 года	<p>Информация о сообщении, направленном в систему</p> <p>В БД SMEVLOGS4TEST.MESSAGE_DATA_ESB - хранится информация о сообщении, направленном в СМЭВ и часть данных из тела сообщения (код операции, сертификат потребителя, сведения об ИС отправителя/получателя, статус сообщения, ОКТМО)</p> <p>rportal.smevlb_log_aggr агрегированные по дням обращения к сервисам</p>

Агрегированные данные о вызове видов сведений и служебные данные из тела сообщения в СМЭВ 3	6 недель	3 года	Информация о сообщении, направленном в систему В БД (monitoring) хранится детализированная информация о шагах обработки сообщения (метки времени окончания синхронной/асинхронной обработки сообщения, доставке сообщения в очередь получателя, выборке сообщения из очереди получателя (get, ack), статусе обработки сообщения) БД elasticsearch хранится информация по обработке сообщения, логирование ответа на Get запрос, ошибки от СМЭВ.
Тело сообщения в XML СМЭВ 2	1 месяц	3 года	Тело сообщения, направленного в систему В БД cassandra хранится xml сообщения
Тело сообщения в XML СМЭВ 3	1 месяц	3 года	Тело сообщения, направленного в систему В БД (message1-8) содержится бизнес-часть сообщения, информация о сертификате отправителя) В БД elasticsearch и cassandra хранятся xml сообщения Send*Request Send*Response, Get*Response
Вложения с файлового хранилища СМЭВ 3	1 месяц	3 года	ФХ вложения, передаваемые в сообщениях Участников В БД ProFTP хранится информация по ФХ вложениям На ФХ (smev3disc) хранятся файлы вложений участников
Данные для отчетов СМЭВ 2	6 недель	3 года	Данные по обращениям для формирования отчетности В БД SMEVLOGS4TEST.MESSAGE_DATA_ESB: Кол-во сообщений в разрезе сервис, тип сообщения, дата, код операции, сертификат потребителя, ОКТМО.

			БД skim: DWH.CONTEXT_EVENTS – Кол-во сообщений в разрезе сервис, дата, код события, описание события, тип сообщения.
Данные для отчетов СМЭВ 3	6 недель	3 года	Данные по обращениям для формирования отчетности В БД message1-8 или monitoring: Кол-во сообщений в разрезе дата, отправитель/получатель, ВС, тип сообщений, статус сообщения
Данные о вызове сервисов ПОДД	30 дней	-	Информация о шагах процессинга сообщения в системе ПОДД. Логи приложения, хранящиеся в БД elasticsearch
Данные для отчетов ПОДД ⁵⁸	1 год	3 года	Информация о шагах обработки сообщений (sql запросов участников) метки времени на всех шагах обработки запросов\ответов

1.7 Перечень дополнительных услуг

Исполнитель обеспечивает оказание следующих, не перечисленных в Техническом задании услуг:

- доступ к реестру опубликованных электронных сервисов и видов сведений посредством технологического портала СМЭВ и/или единой системе контекстно-справочной информации;
- публикация актуальной версии дистрибутивов Адаптера СМЭВ 3.x;
- публикация актуальной версии Библиотеки клиента СМЭВ 3.x;
- обработка запросов, описанных в Регламенте обеспечения предоставления государственных услуг и исполнения государственных функций в электронном виде⁵⁹;
- оказание консультаций участникам межведомственного взаимодействия по вопросам внедрения и использования СМЭВ обменов;
- подготовка проекта изменений в Регламент обеспечения предоставления государственных услуг и исполнения государственных функций в электронном виде. Срок подготовки проекта изменений с момента получения запроса от Заказчика – не более 7 дней;
- публикация новостей для Участников взаимодействия;
- публикация актуальной версии дистрибутивов Агентов ПОДД;
- публикация актуальной версии Методических рекомендаций по работе с ПОДД.

Данные документы публикуются на технологическом портале СМЭВ, и/или в личном кабинете участника взаимодействия, и/или единой системе контекстно-справочной информации.

⁵⁸ При условии технической реализации данного функционала.

⁵⁹ В случае возникновения противоречий между данным техническим заданием и Регламентом следует руководствоваться положениями данного технического задания

В случае возникновения инцидента при обработке регламентных процедур счетчик времени обработки регламентной процедуры приостанавливается до момента решения инцидента.

1.8 Связанные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Работоспособность сервиса, вида сведения, витрины ведомства, регламентированного запроса зарегистрированного в СМЭВ	Заказчик
Наличие подключения ведомства через канал связи или сеть Интернет к СМЭВ	Заказчик
Единая система идентификации и аутентификации	Исполнитель
Информационная система Головного удостоверяющего центра	Заказчик
Единая система нормативной справочной информации	Исполнитель
Личный кабинет участника взаимодействия СМЭВ	Исполнитель
ФГИС ЕИП НСУД	Исполнитель
Агенты ПОДД участников	Заказчик

1.9 Сеть передачи данных органов власти

Услуги по предоставлению и измерению качества сети передачи данных органов власти включают в себя услуги по предоставлению сети передачи данных органов власти (далее – услуги СПД ОВ) и услуги измерения качества предоставления услуг СПД ОВ. Мониторинг качества СПД ОВ осуществляется с помощью Подсистемы мониторинга сети передачи данных органов власти федеральной государственной информационной системы «Федеральный ситуационный центр электронного правительства».

1.9.1 Услуги СПД ОВ

1.9.1.1 Назначение услуг СПД ОВ

Услуги СПД ОВ предназначены для обеспечения функционирования сети передачи данных органов власти, являющейся неотъемлемой частью инфраструктуры электронного правительства и входящей в состав инфраструктуры, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем органов и организаций, используемых при предоставлении государственных и муниципальных услуг и исполнении государственных и муниципальных функций в электронной форме (подпункт «в» пункта 2 Положения об «Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме», утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 08.07.2011 № 451, и постановление Правительства Российской Федерации «О некоторых вопросах по обеспечению использования сети передачи данных органов власти» от 24.11.2014 № 1240), включающей совокупность сетей каналов передачи данных, предназначенную в том числе для передачи информации

федеральными органами государственной власти в целях осуществления государственных функций.

Сеть передачи данных органов власти обеспечивает сетевую связность информационных систем и их компонентов, входящих в состав инфраструктуры электронного правительства.

1.9.1.2 Требования к услугам СПД ОВ

Услуги СПД ОВ должны обеспечивать сетевую связность информационных систем и их компонентов, входящих в состав инфраструктуры электронного правительства, расположенных в центрах обработки данных, а также сетевую связность центров обработки данных с узлами доступа в 85 субъектах Российской Федерации, в соответствии с п. 4.1.4. Технического задания.

Исполнитель обязан обеспечить оказание услуг связи в соответствии с Федеральным законом от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи», Правилами оказания услуг связи по передаче данных, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 23.01.2006 № 32) и приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 24.02.2015 № 55 «Об утверждении порядка использования сети передачи данных органов власти» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 09.07.2015 № 37948).

При организации услуг СПД ОВ должна использоваться технология частной виртуальной сети на основе многопротокольной коммутации меток сети (MPLS L3 VPN).

Сеть MPLS Исполнителя должна:

- обеспечивать обмен трафиком по кратчайшему маршруту без дополнительной обработки на промежуточных маршрутизаторах;
- иметь аппаратное резервирование (разнос по оборудованию), кольцевое резервирование (географический разнос основных магистралей);
- иметь систему управления и мониторинга, обеспечивающую предоставление информации о состоянии сети в режиме реального времени;
- иметь систему информационной безопасности сети для обеспечения защиты от НСД к информационным ресурсам, обеспечения доступности и целостности информации, хранимой, обрабатываемой и передаваемой в сети IP MPLS, разграничения прав доступа Пользователей и администраторов, событийного контроля и протоколирования действий Пользователей и администраторов;
- иметь систему анализа трафика и обнаружения атак на сети IP MPLS.

Исполнителем создается и круглосуточно обеспечивается виртуальное соединение между точками агрегации трафика Пользователей услуг связи, расположенными удаленно друг от друга.

В сети MPLS Исполнителя должен передаваться трафик следующего типа:

- высшего класса (Real-time/Business Priority), трафик приложений реального времени, критичный к потерям пакетов, задержкам и колебаниям задержки;
- приоритетного класса (Low-latency data/Business Critical), трафик информационных систем, критичный к потерям;

- обычного класса (Standard/Best effort/Normal Priority), трафик, предназначенный для приложений, не являющихся критичными для передачи информации и некритичными к временным задержкам.

Маркировка трафика по типам осуществляется на исходящем интерфейсе маршрутизатора узла доступа Заказчика.

Исполнитель гарантирует следующие эксплуатационные характеристики услуги:

- услуга предоставляется 24 часа в сутки 7 дней в неделю;
- совокупная доступность (работоспособность) сетей и оборудования узлов Исполнителя, задействованных в предоставлении услуги, составляет не менее 99,7% в месяц.

Исполнителем предоставляются стандартные профили портов:

- Обычный - весь трафик типа Standard/Best effort/Normal Priority. Используется в случаях, когда наличие приоритетного трафика при предоставлении Услуги не предполагается.
- Средний - весь трафик типа Low-latency data/Business Critical. Используется в случаях, когда наличие трафика Real time /Business Priority при предоставлении Услуги не предполагается.
- Высший - весь трафик типа Real time/Business Priority. Используется в случаях, когда необходима передача трафика высшего приоритета.

Параметры качества на MPLS сети Исполнителя:

Имя класса	Доступность сети	Односторонняя задержка, не более, мсек	Вариация задержки (джиттер), не более, мсек	Процент потерь пакетов, не более
Высший (Real time/Business Priority)	не менее 99,7%	100	50	0,1
Приоритетный (Low-latency data/Business Critical)		200	50	0,1
Обычный (Standard/Best effort/Normal Priority)		1000	Не гарантируется	0,1

Характеристики качества гарантируются при утилизации порта подключения не более чем на 85%, при превышении выделенной полосы трафиком типа Real time/Business Priority происходит сброс пакета, при превышении выделенной полосы трафиком типа Low-latency data/Business Critical происходит переклассификация пакетов в тип Standard/Best effort/Normal Priority.

При использовании спутниковых каналов связи показатель односторонней задержки должен составлять не более 400 мс.

Параметры качества на MPLS сети Исполнителя определяются классами обслуживания исходя из требований Заказчика (для СМЭВ – класс обслуживания – Обычный (Standard/Best effort/Normal Priority)).

Услуги СПД ОВ для подключения центров обработки данных должны быть подключены с использованием аппаратного и кольцевого (географического) резервирования.

Дополнительно Исполнитель осуществляет поддержку программно-технические средства (далее – ПТС) ведомственного сегмента СМЭВ, необходимого для защищенного подключения к СМЭВ (не более 250 защищенных подключений в рамках Контракта, включая не более 5 (пяти) подключений для каждого ФОИВ, и не более 1 (одного) подключения для всех РОИВ на территории каждого субъекта РФ):

- выполнение пуско-наладочных работ и эксплуатационных испытаний ПТС ведомственного сегмента СМЭВ;
- настройку, тестирование ПТС ведомственного сегмента СМЭВ и его сопряжение с программно-техническими средствами центрального сегмента СМЭВ (организация защищенного канала связи);
- выполнение работ по обновлению применяемого на ПТС программного обеспечения и проверке корректности работоспособности системы (при условии предоставления оператором информационной системы, подключенной к СМЭВ, программных средств и документации для обновления ПТС).

Выполнение пуско-наладочных работ, настройка и тестирование ПТС ведомственного сегмента СМЭВ включает в себя:

- преднастройку ПТС удаленно согласно согласованным с оператором информационной системы, подключенной к СМЭВ, техническим параметрам подключения;
- консультацию специалистов операторов информационных систем, подключенных к СМЭВ, по вопросам, связанным с техническими параметрами их подключений;
- настройку защищенного подключения;
- тестирование ПТС и защищенного подключения.

Проведение технических мероприятий по профилактике, техническому сопровождению и обслуживанию ПТС операторов информационных систем, подключенных к СМЭВ, а также выполнение работ по обновлению применяемого на ПТС программного обеспечения и проверке корректности работоспособности ПТС включает в себя:

- консультации при возникновении у специалистов ведомственного сегмента СМЭВ затруднений при использовании ПТС. Помощь и технические консультации оказываются как при первичной инсталляции, так и при эксплуатации;
- поддержка ключевой и справочной информации в актуальном состоянии, просмотр журналов событий, проактивная работа по поддержанию в работоспособном состоянии защищенного канала, обеспечивающего ПТС оператора информационной системы, подключенной к СМЭВ;
- предоставление владельцу ПТС инструкций по проведению диагностики при подозрении на неисправность ПТС;

- мониторинг работоспособности защищенного канала связи.

1.9.2 Порядок организационного и технического взаимодействия участников сети передачи данных органов власти

1.9.2.1. Обязанности Исполнителя

При осуществлении взаимодействия Исполнитель обязан:

- предоставлять услуги СПД ОВ с функциональными и качественными характеристиками, соответствующими настоящему Техническому заданию;
- принимать меры в установленные настоящим Техническим заданием сроки по восстановлению услуг, оказываемых по государственному контракту;
- фиксировать время начала и окончания перерывов в оказании услуг СПД ОВ и учитывать эту информацию при проведении расчетов за услуги;
- заблаговременно уведомлять Заказчика о проведении плановых и неплановых ремонтно-настроек, профилактических и аварийно-восстановительных работ на СПД ОВ с перерывами в оказании услуг связи;
- осуществлять непрерывное взаимодействие (24 часа в сутки, 7 дней в неделю) с уполномоченными должностными лицами Заказчика по вопросам организации услуг и обеспечению их бесперебойного функционирования;
- по обращениям Заказчика, поступающим в процессе эксплуатации в рамках условий государственного контракта, организовывать и предоставлять услуги СПД ОВ с функциональными и качественными характеристиками, соответствующими Техническому заданию, с даты, указанной в обращении.

1.9.2.2. Взаимодействие по отдельным вопросам эксплуатации и оказания услуг

При наступлении события, требующего отключения оборудования СПД ОВ или проведения Исполнителем ремонтно-настроек или профилактических работ, Исполнитель должен согласовать время и продолжительность проведения работ с Заказчиком в соответствии с пунктом 3.4.2 настоящего Технического задания.

1.9.3 Соглашение об уровне обслуживания

1.9.3.1. Порядок предоставления услуг

Обращения, связанные с неработоспособностью оборудования СПД ОВ или консультациями по его функционированию, в службу технической поддержки Исполнителя называются сервисными запросами и регистрируются в Ситуационном центре соответственно пунктом 2.3 Технического задания. Для установления степени важности обработки сервисных запросов каждому запросу присваивается приоритет.

1.9.3.2. Описание приоритетов

Влияние сервисного запроса на работу сети передачи данных органов власти	Приоритет
Полная недоступность Услуги или существенное ухудшение параметров качества предоставляемой Услуги: Аварийная внештатная ситуация, связанная с полной потерей сервисов, критичных к отказу, маршрутизируемых через	1

Влияние сервисного запроса на работу сети передачи данных органов власти	Приоритет
оборудование сети передачи данных органов власти. Сбой программного обеспечения, авария на оборудовании, ошибки в работе сетевых устройств, в том числе пропадание сетевой связности между узлами доступа СПД ОВ	
<p>Услуга предоставляется, но текущие показатели отдельных параметров качества не превышают более чем в 3 раза гарантированных значений, указанных в пунктах 3.8, 3.9 (раздел III в документе «Порядок использования сети передачи данных органов власти» приказ № 55 Минкомсвязи России):</p> <p>Неисправность, частичная потеря работоспособности оборудования СПД ОВ или программного обеспечения.</p> <p>Возникновение предаварийной ситуации, нарушение штатного режима работы программного обеспечения, серверного или коммутационного оборудования, выявление нестабильной работы каналов связи (прерывание сетевой доступности чаще 2 раз в час продолжительностью более 10 мин; наблюдаемая потеря доставки сетевых пакетов данных более 20%).</p>	2
<p>Услуга предоставляется в полном объеме, отмечаются отдельные нарушения, не влияющие на качественные показатели:</p> <p>Невозможность выполнения вспомогательных функций одной или нескольких Информационных Систем ФОИВ, проблема оказывает минимальное влияние на выполнение основных функций оборудования СПД ОВ.</p> <p>Запрос на изменение конфигурации оборудования СПД ОВ.</p> <p>Консультация.</p>	3

1.9.3.3. Параметры времени решения сервисных запросов

Приоритет запроса/ приоритет объекта	Нормативное время восстановления/решения запросов		
	«В» Высший	«П» Приоритетный	«О» Обычный
«1» Первый	4/8 часов (круглосуточно)	6 /16 часов (круглосуточно)	8 часов/24 часа (круглосуточно)
«2» Второй	16 часов/ 48 часов Рабочее время 09:00-18:00	24 часа / 72 часа Рабочее время 09:00-18:00	72 часа/ 120 часов Рабочее время 09:00-18:00
«3» Третий	24 часа/ 72 часа Рабочее время 09:00-18:00	72 часа/ 168 часов Рабочее время 09:00-18:00	168 часов/ 240 часов или по согласованию с Заказчиком Рабочее время 09:00-18:00

1.9.4 Перечень предоставляемых портов доступа СМЭВ

№	Субъект федерации	Адрес	Тип объекта	Приоритет объекта	Тип порта	Пропускная способность Мбит/с
1	Республика Татарстан	г. Казань, ул. Можайского, д. 6	КЦОД	П	основной	1 000
2	Республика Татарстан	г. Казань, ул. Можайского, д. 6	КЦОД	П	резервный	1 000
3	Ленинградская область	г. Санкт-Петербург, наб. Синопская, д. 14	КЦОД	П	основной	400
4	Ленинградская область	г. Санкт-Петербург, наб. Синопская, д. 14	КЦОД	П	резервный	400
5	Краснодарский край	г. Краснодар, ул. Красная, д. 59	КЦОД	П	основной	1 000
6	Краснодарский край	г. Краснодар, ул. Красная, д. 59	КЦОД	П	резервный	1 000
7	Новосибирская область	г. Новосибирск, ул. Менделеева, д.1	КЦОД	П	основной	1 000
8	Новосибирская область	г. Новосибирск, ул. Менделеева, д.1	КЦОД	П	резервный	1 000
9	Свердловская область	г. Екатеринбург, пер. Асбестовский, д. 4/а	КЦОД	П	основной	1 000
10	Свердловская область	г. Екатеринбург, пер. Асбестовский, д. 4/а	КЦОД	П	резервный	1 000
11	Хабаровский край	г. Хабаровск, ул. Тихоокеанская, д. 181	КЦОД	П	основной	380
12	Хабаровский край	г. Хабаровск, ул. Тихоокеанская, д. 181	КЦОД	П	резервный	380
13	Московская область	г. Ногинск, ул. Октябрьская, д. 96	КЦОД	П	основной	1 000
14	Московская область	г. Ногинск, ул. Октябрьская, д. 96	КЦОД	П	резервный	1 000
15	Белгородская область	г. Белгород, Б. Хмельницкого, д. 81	УД	П	основной	90
16	Брянская область	г. Брянск, пр-т Ленина, д. 47	УД	П	основной	70
17	Владimirская область	г. Владимир, ул. Гороховая, д. 20	УД	П	основной	80
18	Воронежская область	г. Воронеж, пр. Революции, д. 35	УД	П	основной	135
20	Ивановская область	г. Иваново, ул. 10 Августа, д.1	УД	П	основной	60
21	Калужская область	г. Калуга, ул. Театральная, д. 38	УД	П	основной	60
22	Костромская область	г. Кострома, ул. Подлипаева, д.1	УД	П	основной	40
23	Курская область	г. Курск, ул. Радищева, д. 26	УД	П	основной	65
24	Липецкая область	г. Липецк, ул. Плеханова, д.5	УД	П	основной	65

№	Субъект федерации	Адрес	Тип объекта	Приоритет объекта	Тип порта	Пропускная способность Мбит/с
25	Москва	г. Москва, Сущевский Вал, д. 26	УД	П	основной	395
26	Орловская область	г. Орел, ул. Авиационная, д. 3	УД	П	основной	45
27	Рязанская область	г. Рязань, ул. Свободы, д. 36	УД	П	основной	65
28	Смоленская область	г. Смоленск, ул. Глинки, д.1	УД	П	основной	55
29	Тамбовская область	г. Тамбов, ул. Советская, д. 36	УД	П	основной	65
30	Тверская область	г. Тверь, ул. Симеоновская, д. 28	УД	П	основной	75
31	Тульская область	г. Тула, пр. Ленина, д. 33	УД	П	основной	90
32	Ярославская область	г. Ярославль, ул. Лисицына, д. 8а	УД	П	основной	75
33	Архангельская область	г. Архангельск, пр. Ломоносова, д. 142	УД	П	основной	65
34	Вологодская область	г. Вологда, ул. Зосимовская, д. 28	УД	П	основной	70
35	Калининградская область	г. Калининград, Ленинский пр., д. 32	УД	П	основной	55
36	Мурманская область	г. Мурманск, пр. Ленина, д. 42	УД	П	основной	45
37	Ненецкий автономный округ	г. Нарьян-Мар, ул. Выучейского, д. 32	УД	П	основной	5
38	Новгородская область	г. Великий Новгород, ул. Большая Московская, д. 94 а	УД	П	основной	35
39	Псковская область	г. Псков, ул. Некрасова, д. 17	УД	П	основной	40
40	Республика Карелия	г. Петрозаводск, ул. Горького, д. 4	УД	П	основной	40
41	Республика Коми	г. Сыктывкар, пр-т Октябрьский, д. 160/4	УД	П	основной	50
42	Санкт-Петербург	г. Санкт-Петербург, наб. Синопская, д. 14	УД	П	основной	50
43	Кировская область	г. Киров, ул. Московская, д. 20	УД	П	основной	75
44	Нижегородская область	г. Нижний Новгород, ул. Костина, д.2	УД	О	основной	185
45	Оренбургская область	г. Оренбург, ул. 9 Января, д. 64	УД	О	основной	115
46	Пермский край	г. Пермь ул. Техническая, 7	УД	П	основной	150
47	Пензенская область	г. Пенза, ул. Лермонтова, д. 39Б	УД	П	основной	80
48	Республика Башкортостан	г. Уфа, ул. Зорге, д. 73	УД	П	основной	230

№	Субъект федерации	Адрес	Тип объекта	Приоритет объекта	Тип порта	Пропускная способность Мбит/с
49	Республика Марий Эл	г. Йошкар-Ола, ул. Красноармейская, д. 76в	УД	П	основной	40
50	Республика Мордовия	г. Саранск, ул. Осипенко, д. 37	УД	О	основной	50
51	Самарская область	г. Самара, ул. Мичурина, д. 54	УД	П	основной	180
52	Саратовская область	г. Саратов, ул. Б. Горная, д. 277/279	УД	П	основной	140
53	Удмуртская Республика	г. Ижевск, ул. Песочная, д. 17	УД	П	основной	85
54	Ульяновская область	г. Ульяновск, ул. Льва Толстого, д. 95	УД	П	основной	75
55	Чувашская Республика	г. Чебоксары, ул. Николаева, д. 10а	УД	П	основной	70
56	Астраханская область	г. Астрахань, ул. Чернышевского, д. 10/27	УД	П	основной	60
57	Волгоградская область	г. Волгоград, ул. Мира, д.16	УД	П	основной	145
58	Республика Адыгея	г. Майкоп, ул. Пионерская 260	УД	П	основной	25
59	Республика Калмыкия	г. Элиста, ул. Сусеева, д. 31	УД	П	основной	20
60	Республика Крым	г. Симферополь, ул. Героев Аджимушкай, 9	УД	П	основной	10
61	Ростовская область	г. Ростов-на-Дону, пер. Газетный, д. 49	УД	П	основной	240
62	Севастополь	г. Севастополь, проспект Генерала Острякова 13	УД	П	основной	100
63	Кабардино-Балкарская Республика	г. Нальчик, ул. Кулеева 14	УД	П	основной	50
64	Карачаево-Черкесская Республика	г. Черкесск, пер. Союзный, д.17	УД	П	основной	30
65	Республика Дагестан	г. Махачкала, пр. Р. Гамзатова, д. 3	УД	П	основной	165
66	Республика Ингушетия	г. Магас, проспект И. Зязикова, 12	УД	П	основной	25
67	Республика Северная Осетия - Алания	г. Владикавказ, ул. Кирова, д. 47	УД	П	основной	40
68	Ставропольский край	г. Ставрополь, ул. Мира, д. 290	УД	П	основной	160
69	Чеченская Республика	г. Грозный, ул. Лорсанова, д. 21	УД	П	основной	75

№	Субъект федерации	Адрес	Тип объекта	Приоритет объекта	Тип порта	Пропускная способность Мбит/с
70	Курганская область	г. Курган, ул. Гоголя, д. 121А	УД	П	основной	50
71	Тюменская область	г. Тюмень, ул. Республики, д. 40	УД	П	основной	80
72	Ханты-Мансийский авт. округ - Югра	г. Ханты-Мансийск-ул. Садовая, д.15	УД	П	основной	90
73	Челябинская область	г. Челябинск, ул. Орджоникидзе, 54б	УД	П	основной	195
74	Ямало-Ненецкий автономный округ	г. Салехард, ул. Матросова, д. 2	УД	П	основной	35
75	Алтайский край	г. Барнаул, ул.Димитрова, 62А	УД	П	основной	135
76	Забайкальский край	г. Чита, ул. Чайковского, д. 22	УД	П	основной	65
77	Иркутская область	г. Иркутск, ул. 2-я Железнодорожная, 68	УД	П	основной	140
78	Кемеровская область	г. Кемерово, пр. Ленина, Д. 64а	УД	П	основной	190
79	Красноярский край	г. Красноярск, ул. К. Маркса, 246	УД	П	основной	160
80	Омская область	г. Омск, ул. 10 лет Октября, д. 201	УД	П	основной	115
81	Томская область	г. Томск, ул. Фрунзе, д. 83-А	УД	П	основной	60
82	Республика Алтай	г. Горно-Алтайск, ул. Чорос-Гуркина, д.37	УД	П	основной	15
83	Республика Бурятия	г. Улан-Удэ, ул. Бабушкина, д. 23/1	УД	П	основной	55
84	Республика Тыва	г. Кызыл, ул. Дружбы, д. 156а	УД	П	основной	20
85	Республика Хакасия	г. Абакан, Ул. Советская, 45	УД	П	основной	30
86	Амурская область	г. Благовещенск, ул. Амурская, 205/211	УД	П	основной	50
87	Еврейская автономная область	г. Биробиджан, пр-т 60-летия СССР, д. 16	УД	П	основной	10
88	Камчатский край	г. Петропавловск-Камчатский, ул. Владивостокская, д. 5	УД	П	основной	20
89	Магаданская область	г. Магадан, ул. Пролетарская, д. 10	УД	П	основной	10
90	Приморский край	г. Владивосток, ул. Алеутская д. 45а	УД	П	основной	110
91	Республика Саха (Якутия)	г. Якутск, ул. Гоголя, д. 1	УД	П	основной	55
92	Сахалинская область	г. Южно-Сахалинск, ул. Ленина, д. 220	УД	П	основной	30

№	Субъект Федерации	Адрес	Тип объекта	Приоритет объекта	Тип порта	Пропускная способность Мбит/с
93	Чукотский автономный округ	г. Анадырь, ул. Ленина, д.20	УД	П	основной	5

Заказчик вправе увеличить общее количество адресов портов доступа СМЭВ без увеличения стоимости по Контракту не более чем на четыре адреса. При этом адреса должны находиться в административных центрах Субъектов Российской Федерации. Сроки изменения будут определяться сроками ввода в эксплуатацию региональных информационных систем.

1.9.5 Базовые параметры предоставления услуг по профилактике, техническому сопровождению и обслуживанию ПТС операторов информационных систем, подключенных к СМЭВ, а также выполнения работ по обновлению применяемого на ПТС программного обеспечения и проверке корректности работоспособности ПТС

1.9.5.1. Описание приоритетов

№	Приоритет	Описание
1	Критичный	Полное прерывание работы кластера горячего резервирования ПТС продолжительностью более 15 минут.
2	Высокий	Полное прерывание работы одиночного ПТС продолжительностью более 15 минут, периодически возникающие прерывания в штатной работе криптошлюза / кластера горячего резервирования продолжительностью не более 15 минут, возникающие с периодичностью не более 1 раза в 1 час
3	Стандартный	Неработоспособность вспомогательных функций (неработоспособность отдельных услуг, модуля мониторинга хода исполнения услуг) криптошлюза/кластера горячего резервирования ПТС

1.9.5.2. Параметры времени решения сервисных запросов, связанных с защищенным соединением СМЭВ.

Временной режим доступности защищенной сети Исполнителя	круглосуточно (24x7)
Временной режим решения запросов критичного приоритета	круглосуточно (24x7)
Временной режим решения и обработки запросов других степеней	с 9:00 до 18:00 часов (местное время Подрядчика) ежедневно по рабочим дням

Временной интервал проведения регламентных работ на Оборудовании криптошлюзов	Для проведения плановых работ выделяется технологическое окно с 19:00 до 08:00 следующего дня (местное время Заказчика) с уведомлением о проведении работ и риске недоступности за один рабочий день до начала работ.
Минимальное время предупреждения о регламентных работах	1 рабочий день
Минимальное время предупреждения о неотложных ремонтных работах	2 астрономических часа
Максимальное количество сервисных запросов (за календарный месяц) всех видов на один защищенный канал передачи данных*	<=5
Наличие действующего сертификата технической поддержки производителя на ПТС в течение всего времени оказания услуги*	= количеству криптошлюзов в составе ПТС

1.9.6 Услуги измерения качества предоставления услуг СПД ОВ

1.9.6.1. Назначение

Услуги измерения качества предоставления услуг осуществляются в границах измерительного контура Подсистемой мониторинга сети передачи данных органов власти федеральной государственной информационной системы «Федеральный ситуационный центр электронного правительства» (далее – ПМ СПД ОВ), принадлежащей Заказчику, созданной в рамках и на условиях государственных контрактов от 29.11.2013 № 1661-13-15/0410/117 и от 27.11.2015 № 0410/156, и предназначены для независимого, объективного контроля работоспособности и соблюдения уровня предоставления услуг связи, оказываемых Исполнителем.

1.9.6.2. Функции

ПМ СПД ОВ обеспечивает непрерывный контроль качества работы каналов сети передачи данных органов власти (далее – СПД ОВ) в режиме реального времени путем получения информации от средств измерительного контура СПД ОВ в рамках следующих функций:

- непрерывный контроль и анализ соответствия качества контролируемых услуг связи сети передачи данных органов власти согласованному уровню качества;
- автоматическое оповещение о происходящих изменениях в случае нарушения сроков оказания услуг связи СПД ОВ средствами электронной почты;
- визуализация результатов измерений качественных характеристик каналов связи СПД ОВ с использованием масштабируемых по оси времени линейных и логарифмических графиков и виджетов (интерактивных информационных

блоков) информационной панели, содержащих столбчатые и круговые диаграммы;

- отображение топологии контролируемых каналов СПД ОВ отображается в виде графов на географической карте в привязке к координатам точек доступа;
- открытие паспортов неисправности при нарушении согласованного уровня качества оказания услуг связи СПД ОВ и их дифференциация по цветовым кодам;
- настройка правил времени открытия/закрытия/устранения аварий, возможность учета хронических аварий, а также отображение причины открытия неисправностей;
- предоставление отчетности об оказанных услугах связи СПД ОВ.

1.9.6.3. Требования по качеству оказания услуг измерения качества предоставления услуг СПД ОВ

В рамках оказания услуги Исполнитель должен круглосуточно в режиме реального времени осуществлять сбор в измерительном контуре СПД ОВ и передачу в ПМ СПД ОВ измерительной информации о состояниях портов доступа СМЭВ, указанные в п. 1.9.4 данного Приложения - объектов мониторинга (ОМ).

Измерительный контур СПД ОВ (ИК СПД ОВ) является средством измерения состояния ОМ и обеспечивает измерение параметров качества передачи данных, агрегацию результатов за оценочный интервал времени для автоматической передачи результатов измерений в ПМ СПД ОВ по каналам связи, организованным Исполнителем. Оценочный интервал времени должен составлять $5 +/- 1$ минута. По согласованию с Заказчиком оценочный интервал времени агрегации результатов измерения отдельных параметров может быть изменен.

При измерении параметров качества передачи данных по КМ Исполнитель должен передавать измерительную информацию для определения следующих параметров качества передачи данных на КМ:

- PL (packet loss)- процент потерянных пакетов (в %);
- OWD (one-way delay) - время задержки пакетов в одну сторону (в мс);
- RTT (round trip time) - круговое время задержки пакетов (в мс);
- IPDV (IP packet delay variation) - вариация задержки пакетов (джиттер) (в мс);
- CD (channel download) - загрузка канала (по согласованию с Заказчиком).

Измерительная информация должна быть дифференцирована по трем классам обслуживания (TOS).

Допускается загрузка каналов связи в СПД ОВ тестовым трафиком, использующимся для измерения параметров качества, совместно с трафиком Пользователей. При этом тестовый трафик не должен увеличивать следующие параметры передачи данных Пользователей в СПД ОВ:

процент потерянных пакетов - более чем на 0,1%,

задержку и вариацию задержки передачи пакетов в одну сторону - более чем на 10 мс.

При оказании услуги измерения качества работы СПД ОВ и отправке результатов измерений в ПМ СПД ОВ не должны быть допущены перерывы в

оказании услуги более чем на 24 часа одновременно более чем на 10 % объектах, стоящих на мониторинге.

Совокупная доступность (работоспособность) услуги измерения качества работы СПД ОВ по всем ОМ, задействованных в предоставлении услуги, включая отправку результатов измерений в ПМ СПД ОВ, должна составлять не менее 99 % за отчетный период.

Доступностью услуги является отношение времени нахождения оказываемой услуги в рабочем состоянии к общей продолжительности интервала наблюдения (доступность за отчетный период).

Для функционирования измерительного контура СПД ОВ Исполнителем предоставляются:

- набор измерительных зондов Metrotek EtherNID GE, установленных на узлах связи Исполнителя, задействованных в оказании услуг по передаче данных СПД ОВ;

- набор измерительных зондов семейства wiProbe, установленных на узлах связи Исполнителя, задействованных в оказании услуг передачи данных СПД ОВ (по согласованию с Заказчиком);

- сети управления зондами, организованной в виде отдельной VPN на сети Исполнителя с частной адресацией;

- канал связи MPLS VPN пропускной способностью 10 Мбит/с, организованного между измерительным контуром СПД ОВ и серверами ПМ СПД ОВ в локальной вычислительной сети Исполнителя.

2. Личный кабинет участника взаимодействия

2.1 Наименование и назначение

Характеристика	Значение
Полное наименование информационной системы	Личный кабинет участника взаимодействия СМЭВ
Краткое наименование информационной системы	ЛК УВ

Личный кабинет участника взаимодействия СМЭВ является порталом самообслуживания для участников Системы Межведомственного Электронного Взаимодействия за исключением сервисов и участников, зарегистрированных в СМЭВ 2.

2.2 Функции

ЛК УВ обеспечивает выполнение следующих функций:

- регистрация и управление параметрами обмена информационных систем в СМЭВ;
- создание специальных очередей в СМЭВ 3;
- отображение информации по мониторингу обменов и функционирования ИС в СМЭВ;
- настройка логина и пароля для доступа к файловому хранилищу СМЭВ 3;
- регистрация и управление доступами к видам сведений в СМЭВ 3;
- управление доступом к функционалу ЛК УВ;
- выполнение операций участниками в соответствии с руководством пользователя ЛК УВ;
- регистрация и управление доступами к регламентированным запросам СМЭВ 4;
- валидация артефактов видов сведений.

2.3 Ключевые функции

ЛК УВ обеспечивает выполнение следующих ключевых функций:

- обновление сертификатов информационных систем в СМЭВ;
- просмотр карточек и документации Видов сведений в СМЭВ 3;
- получение доступа к Видам сведений в СМЭВ 3.

2.4 Требования по нагрузочной способности

Наименование показателя	Количественные характеристики ⁶⁰ 2023 г.	Количественные характеристики ⁶¹ 2024 г.
Количество пользователей, одновременно работающих в ЛК УВ	1 000	1 000
Количество информационных систем, зарегистрированных через ЛК УВ, накопительным итогом на конец года	6 000	8 000
Количество сертификатов, добавленных через ЛК УВ	20 000	30 000
Количество доступов к ВС, полученных через ЛК УВ, накопительным итогом на конец года	10 000	15 000
Количество версий видов сведений, зарегистрированных через ЛК УВ, накопительным итогом на конец года	3 000	5 000

2.5 Сроки хранения данных

Тип данных	Срок хранения	Комментарии по назначению данных
Аудит операций Пользователя ЛК УВ	2 года	Информация о действиях пользователя в ЛК УВ

2.6 Перечень дополнительных услуг

Исполнитель обеспечивает оказание следующих, не перечисленных в Техническом задании услуг:

- публикация актуальной версии Руководства пользователя ЛК УВ в личном кабинете участника взаимодействия, и/или единой системе контекстно-справочной информации).

2.7 Связанные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Единая система межведомственного электронного взаимодействия	Исполнитель
Единая система идентификации и аутентификации	Исполнитель
Тестовая (интеграционная) среда системы межведомственного электронного взаимодействия	Исполнитель
Среда разработки системы межведомственного электронного взаимодействия	Исполнитель

⁶⁰ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

⁶¹ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Информационная система Головного удостоверяющего центра	Заказчик

Приложение № 3
к Техническому заданию

КАРТОЧКА ПАК ИЭП

Единая система идентификации и аутентификации

1.1. Наименование и назначение

Характеристика	Значение
Полное наименование информационной системы	Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме
Краткое наименование информационной системы	ЕСИА

ФГИС ЕСИА является федеральной государственной информационной системой, выполняющей, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», положениями постановления Правительства Российской Федерации от 08.06.2011 № 451 «Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» и пунктами 2, 3 постановления Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 584 «Об использовании федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» идентификацию, аутентификацию, авторизацию и иные функции при доступе к государственным и муниципальным информационным системам.

1.2. Функции

ФГИС ЕСИА обеспечивает выполнение следующих функций:

- самостоятельная регистрация физических лиц;
- просмотр и редактирование данных физических лиц;
- верификация личных данных в БГИР;
- удаление учетных записей физических лиц;
- предоставление информации о списке и местоположении центров обслуживания пользователей, в которых возможна регистрация, подтверждение личности, восстановление доступа и другие операции;
- подтверждение личности Пользователя;
- самостоятельное восстановление забытого пароля;

- просмотр и изменение настроек безопасности Пользователей;
- операции с привязанными к учетной записи мобильными приложениями;
- операции (просмотр, редактирование, временное блокирование / разблокирование в профиле организации, исключение из организации, назначение, делегирование, отзыв полномочий) с учетными записями Пользователей;
- предоставление данных Пользователя во внешние ИС по его согласию, отзыв согласия на предоставление данных;
- управления профилем организации, в том числе филиалов организации, с использованием программных интерфейсов ФГИС ЕСИА;
- ведение технического регистра хранения информации о выданных КЭП (в том числе прием и хранение сведений о сертификатах);
- информирование Пользователей при переходе между системами, предъявляющими разные требования к уровню достоверности идентификации;
- возврат Пользователя на интегрированный портал после аутентификации;
- просмотр событий безопасности в личном кабинете;
- единое завершение сессии Пользователя;
- идентификация информационных систем по КЭП;
- предоставление информационным системам программных интерфейсов ФГИС ЕСИА для миграции учетных записей Пользователей из информационных систем посредством сервиса импорта учетной записи Пользователя;
- предоставление информационным системам REST-сервисов на изменение информации о Пользователях;
- регистрация и ведение идентификационных данных информационных систем;
- управление настройками информационных систем и потребляемых сервисов;
- механизм корректировки сведений в реестрах МВД России;
- выполнение операций удаления учетных записей и внесения сведений о детях Пользователям посредством веб-приложения «Центр Обслуживания»;
- выполнение операций удаления учетных записей и внесения сведений о детях Пользователям, обратившимся в Центры обслуживания, использующие сервис ФГИС ЕСИА в СМЭВ;
- операции с учетными записями Пользователей посредством ВС "Отправка из ГАС «Выборы» в ЕСИА запросов на повторное сопоставление";
- отображение информационных баннеров на странице авторизации;
- назначение и проверка полномочий информационных систем на запрос области доступа;
- обеспечение передачи данных пользователей в ЕБС;
- выявление и реагирование на аномальное поведение Пользователей и информационных систем с возможностью информирования о возникшей угрозе;;
- передача в ЕПГУ событий по операциям с учетными записями Пользователей и организациями;

- обеспечение доступа к документам Цифрового профиля ЕСИА и проведение операций с ними (запрос данных, обновление, удаление);
- получение информации из СМЭВ З о сеансах обмена ведомств в отношении Пользователей;
- механизм выдачи/отзыва согласий для взаимодействия с ведомствами;

1.3. механизм предоставления электронных доверенностей.Ключевые функции

ФГИС ЕСИА обеспечивает выполнение следующих ключевых функций:

- операции с учетными записями (поиск, регистрация, подтверждение, восстановление доступа) посредством АРМ Центра обслуживания;
- ;
- операции с учетными записями (поиск, регистрация, подтверждение, восстановление доступа) посредством ВС ЕСИА в СМЭВЗ;
- уведомления и сообщения, направляемые Пользователю в рамках исполнения функций, указанных выше;
- обеспечение передачи первичных данных в СЦ.

1.4. Критичные функции

ФГИС ЕСИА обеспечивает выполнение следующей критичной функции:

- идентификация и аутентификация Пользователей по паролю.

1.5. Требования по нагрузочной способности

Наименование показателя	Количественные характеристики в 2023 году ⁶²	Количественные характеристики в 2024 году ⁶³
Количество зарегистрированных юридических лиц и органов/организаций	до 500 000 шт./ в год	до 600 000 шт./ в год
Количество ИС, интегрированных с ФГИС ЕСИА, накопительным итогом на конец года	до 3 500 шт.	до 4 000 шт.
Количество запросов авторизации в ЕСИА	до 6 000 000 000 шт./ в год	до 7 000 000 000 шт./ в год
Количество исходящих тарифицируемых СМС-сообщений от отправителя «gosuslugi»	Ограничено лимитами на СМС-оповещения в рамках заказа услуги по отправке сообщений	Ограничено лимитами на СМС-оповещения в рамках заказа услуги по отправке сообщений
Количество исходящих тарифицируемых СМС-сообщений от отправителя	Ограничено лимитами на СМС-оповещения в рамках	Ограничено лимитами на СМС-оповещения в рамках

⁶² штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности в 2023 году

⁶³ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности в 2024 году

Наименование показателя	Количественные характеристики в 2023 году ⁶²	Количественные характеристики в 2024 году ⁶³
«gosuslugi» на иностранные номера (при наличии технической возможности)	заказа услуги по отправке сообщений	заказа услуги по отправке сообщений
Суммарное количество исходящих тарифицируемых СМС-сообщений и входящих тарифицируемых СМС-сообщений от Пользователей ЕСИА	Ограничено лимитами на СМС-оповещения в рамках заказа услуги по отправке сообщений	Ограничено лимитами на СМС-оповещения в рамках заказа услуги по отправке сообщений
Количество учетных записей физических лиц, зарегистрированных	до 12 000 000 шт./ в год	до 15 000 000 шт./ в год
Количество учетных записей физических лиц, зарегистрированных и получивших статус «проверенная»	до 1 500 000 шт./ в год	до 2 500 000 шт./ в год
Количество учетных записей физических лиц, зарегистрированных и получивших статус «подтвержденная»	до 7 500 000 шт./ в год	до 10 000 000 шт./ в год
Количество авторизаций	до 3 500 шт./секунду	до 5 000 шт./секунду
Количество запросов к REST-сервисам	до 8 000 шт./секунду	до 10 000 шт./секунду

На показатели, не определенные в настоящей таблице, никакие ограничения не накладываются.

Дополнительные показатели для требований по нагрузочной способности могут быть определены по согласованию Сторон в рамках дополнительного соглашения к Контракту.

1.6. Сроки хранения данных

Тип данных	Срок хранения в БД	Комментарии по назначению данных
Аудит операций Пользователя ЕСИА	2 года	Сведения об атрибутах авторизации Пользователей ЕСИА
Логи обработки задач на проверку данных и уведомление Пользователей ЕСИА	2 года	Информация об атрибутах, статусах, времени запуска и завершения обработки задач на проверку данных и уведомление Пользователей ЕСИА

Журнал безопасности Модуля реакции на аномалии поведения Пользователей ЕСИА	2 месяца	Данные для ручного анализа в рамках обращении Пользователей
Агрегированные данные для реакций на аномалии поведения Пользователей ЕСИА	до одного года в зависимости от типа события	Данные для автоматической реакции Модулем реакции на аномалии ЕСИА

1.7. Перечень дополнительных услуг

Исполнитель обеспечивает оказание следующих, не перечисленных в Техническом задании услуг:

- по обработке запросов, описанных в Регламенте информационного взаимодействия Участников с Оператором ЕСИА и Оператором эксплуатации инфраструктуры электронного правительства, опубликованном на портале Минкомсвязи <https://digital.gov.ru/ru/documents/>⁶⁴;
- выполнение массовой проверки корректности введенных адресов Пользователей ЕСИА.

В случае возникновения инцидента при обработке регламентных процедур счетчик времени обработки регламентной процедуры приостанавливается до момента решения инцидента.

1.8. Услуги по отправке кодов активации

При выборе Пользователем способа подтверждения учетной записи путем получения кода Почтой России осуществляется формирование и отправка кодов активации Пользователям Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), включая услуги по обработке данных и управлению печатными заданиями, а именно:

- формирование макетов для офсетной печати;
- формирование спул-файлов для печати;
- контроль выполнения печатных заданий.
- изготовление документов и формирование почтовых отправлений с кодами активации учетных записей Пользователей.

Общий объем отправляемых писем с кодами активации должен составлять не более 79 000 писем по территории РФ и 1 000 писем за пределы РФ в год.

⁶⁴ В случае возникновения противоречий между данным техническим заданием и Регламентом следует руководствоваться положениями данного технического задания

1.9. Связанные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)	Исполнитель
Единая система межведомственного электронного взаимодействия	Исполнитель
Информационная система Головного удостоверяющего центра	Заказчик
Ведомственные информационные системы	Заказчик
Единая биометрическая система	Заказчик

Приложение № 4
к Техническому заданию

КАРТОЧКА ПАК ИЭП

Единая система нормативной справочной информации

1.1. Наименование и назначение

Характеристика	Значение
Полное наименование информационной системы	Единая система нормативной справочной информации
Краткое наименование информационной системы	ЕСНСИ

Единая система нормативной справочной информации предназначена для ведения реестра нормативной справочной информации, используемой в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечения доступа к ней информационных систем федеральных и региональных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления в соответствии с их полномочиями, поддержки единого федерального формата межведомственного информационного обмена данными ИС ЕСНСИ, а также унификации межведомственного электронного взаимодействия в части нормативной справочной информации.

1.2. Функции

Система обеспечивает выполнение следующих основных функциональных требований:

- хранение и предоставление эталонной информации компонентов нормативной справочной информации, в том числе с возможностью разделения ответственности по управлению составом данных справочников - доноров (с одинаковыми структурой и мета-описанием) между несколькими участниками взаимодействия;
- просмотр, сравнение, восстановление, публикация ревизий справочника;
- REST-сервис предоставления справочных данных в виде облачных подсказок.

1.3. Ключевые функции

ЕСНСИ обеспечивает выполнение следующих ключевых функций:

- создание, модификация реквизитов, атрибутов и значений справочников в веб-интерфейсе;
- отправка СМЭВ-сообщения с обновлениями справочников ЕСНСИ (посредством ВС ШИР), включая ссылку СМЭВ-сообщения в случае недоступности единого электронного сервиса;
- обеспечение возможности получения данных справочников (в том числе ревизий) посредством веб-интерфейса или СМЭВ 3;
- доступность веб-интерфейса ЕСНСИ.

1.4. Требования по нагрузочной способности

Наименование показателя	Количественные характеристики 2023 г. ⁶⁵	Количественные характеристики 2024 г. ⁶⁶
Количество участников взаимодействия (групп Пользователей), накопительным итогом на конец года	до 6 000	до 6 000
Количество справочников, загруженных в систему, накопительным итогом на конец года	до 15 000	до 15 000
Количество обновлений справочников, переданных посредством ВС ШИР	до 600 000 шт./год	до 600 000 шт./год
Количество обновлений справочников через СМЭВ	до 500 000 шт./год	до 500 000 шт./год
Количество запросов данных из справочников через СМЭВ	12 000 000 шт./год	12 000 000 шт./год

1.5. Сроки хранения данных

С использованием СМЭВ:

Тип данных	Срок хранения в БД	Срок хранения на ленточном устройстве	Комментарии по назначению данных
Данные о вызове видов сведений	6 недель	3 года	Информация о шагах процессинга сообщений в системе СМЭВ

1.6. Перечень дополнительных услуг

Исполнитель обеспечивает оказание следующих, не перечисленных в Техническом задании услуг:

- обработка запросов, описанных в Регламенте обеспечения предоставления государственных услуг и исполнения государственных функций в электронном виде, опубликованном на технологическом портале СМЭВи/или в личном кабинете участника взаимодействия, и/или единой системе контекстно-справочной информации⁶⁷.

В случае возникновения инцидента при обработке регламентных процедур счетчик времени обработки регламентной процедуры приостанавливается до момента решения инцидента.

⁶⁵ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

⁶⁶ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

⁶⁷ В случае возникновения противоречий между данным техническим заданием и Регламентом следует руководствоваться положениями данного технического задания

1.7. Связанные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Единая система межведомственного электронного взаимодействия	Исполнитель
Единая система идентификации и аутентификации	Исполнитель

Приложение № 5
к Техническому заданию

КАРТОЧКА ПАК ИЭП

Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)

Состав ПАК ИЭП «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)»

№	Полное наименование	Краткое наименование
1	Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)	ФРГУ
2	Платформа государственных сервисов	ПГС
3	Конструктор цифровых регламентов	КЦР
4	Единый реестр видов контроля	ЕРВК
5	Единый реестр учета лицензий и присвоения лицензиям регистрационных номеров с использованием указанного реестра	ЕРУЛ

1. Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)

1.1. Наименование и назначение

Характеристика	Значение
Полное наименование информационной системы	Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)
Краткое наименование информационной системы	ФРГУ

Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций) предназначен для сбора и хранения информации о порядке предоставления государственных услуг органами власти, а также подведомственными им организациями, а также консолидации, классификации и анализа информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг из реестров всех узлов.

1.2. Функции

Система обеспечивает выполнение следующих основных функциональных требований:

- обеспечение возможности формирования отчетности;
- обеспечение возможности другим участникам электронного взаимодействия получать сведения о государственных услугах и органах власти посредством сервиса инкрементальной передачи данных;
- обеспечение возможности электронного взаимодействия участникам посредством Видов сведений ФРГУ;
- обеспечение возможности загрузки органов власти, услуг и функций, посредством сервиса загрузки данных.

1.3. Ключевые функции

ФРГУ обеспечивает выполнение следующих ключевых функций:

- обеспечение средств работы с информацией о государственных услугах (внесение сведений, редактирование, удаление, согласование, публикация);
- обеспечение средств работы с информацией о государственных органах власти (внесение сведений, редактирование, удаление, согласование, публикация);
- консолидация сведений о государственных и муниципальных услугах и органах власти средствами функциональности транспорта.

1.4. Требования по нагрузочной способности

Наименование показателя	Количественные характеристики в 2023 году ⁶⁸	Количественные характеристики в 2024 году ⁶⁹
Количество новых ведомств-участников	до 10 000 шт./год	до 12 000 шт./год
Количество новых услуг, внесенных в ФРГУ	до 15 000 шт./год	до 20 000 шт./год
Количество новых Пользователей	до 1 000 шт./год	до 2 000 шт./год

1.5. Связанные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Единая система межведомственного электронного взаимодействия	Исполнитель
Единая система идентификации и аутентификации	Исполнитель
Автоматизированная информационная система мониторинга развития сети МФЦ	Заказчик

⁶⁸ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности в 2022 году

⁶⁹ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности в 2023 году

2. Платформа государственных сервисов

2.1. Наименование и назначение

Характеристика	Значение
Полное наименование информационной системы	Платформа государственных сервисов
Краткое наименование информационной системы	ПГС

Платформа государственных сервисов представляет собой государственную информационную систему, предназначенную для автоматизации процессов оказания услуг ведомствами, включающую: прием и обработку заявок на оказание услуг с ЕПГУ, автоматизированное исполнение процессов оказания услуг в соответствии с регламентами, осуществление межведомственного взаимодействия в объеме, необходимом для оказания услуг, осуществление взаимодействия с заявителем в ходе оказания услуги, ведения реестров с результатами оказания услуг.

2.2. Функции

ПГС обеспечивает выполнение следующих основных функциональных требований:

- отправка результатов оказания услуг в ЛК заявителя в электронной форме;
- обеспечение возможности ведения реестров результатов оказания услуг;
- обеспечение возможности формирования начисления в ГИС ГМП в рамках платных услуг;
- обеспечение загрузки данных об организациях из ЕСНСИ посредством видов сведений;
- обеспечение работоспособности статистических отчетов;
- обеспечение возможности формирования реестров распоряжений;
- обеспечение технической возможности подачи заявлений через форму для очного приема;
- обеспечение технической возможности отправки и настройки уведомлений ПГС.

2.3. Ключевые функции

ПГС обеспечивает выполнение следующих ключевых функций:

- обеспечение технической возможности приема заявлений с ЕПГУ;
- обеспечение технической возможности обработки заявлений, полученных с ЕПГУ;
- обеспечение технической возможности отправки и получения межведомственных запросов.

2.4. Требования по нагрузочной способности

Наименование показателя	Количественные характеристики ⁷⁰ 2023 г.	Количественные характеристики ⁷¹ 2024 г.
Количество услуг	До 300 шт.	До 350 шт.
Количество пользователей системы	До 150 000	До 200 000
Количество обращений в СМЭВ (в секунду)	800	1000

2.5. Сроки хранения данных

Тип данных	Срок хранения в БД	Срок хранения на ленточном устройстве	Комментарии по назначению данных
Тело сообщения в XML (Cassandra)	12 месяцев	3 года	Сообщения, поступившие в систему в рамках межведомственного взаимодействия.
Вложения, поступившие в ПГС в рамках межведомственного взаимодействия	12 месяцев	3 года	Файлы, приложенные к заявлению поданному на портале и вложения полученные в рамках межведомственного взаимодействия.

2.6. Связанные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Наличие защищенной сети передачи данных для подключения к узлу СМЭВ в субъекте РФ	Заказчик
Единая система идентификации и аутентификации	Исполнитель
Единая система межведомственного электронного взаимодействия	Исполнитель

⁷⁰ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

⁷¹ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

3. Конструктор цифровых регламентов

3.1. Наименование и назначение

Характеристика	Значение
Полное наименование информационной системы	Конструктор цифровых регламентов
Краткое наименование информационной системы	КЦР

Конструктор цифровых регламентов представляет собой федеральную государственную информационную систему, которая предназначена для ведения реестра государственных услуг, разработки и утверждения цифровых регламентов предоставления услуг.

3.2. Функции

Система обеспечивает выполнение следующих основных функциональных требований:

- обеспечение технической возможности построения дерева профилирования цифрового регламента;
- обеспечение технической возможности получения данных из КЦР участникам электронного взаимодействия посредством Видов сведений КЦР;
- обеспечение технической возможности ведения справочников, используемых при разработке цифровых административных регламентов, предоставлении государственных (муниципальных) услуг и других целей в рамках ФРГУ.
- обеспечение технической возможности подключения оповещений о внесение информации по услугам и органам власти, согласовании цифрового регламента;
- обеспечение работоспособности статистических отчетов;

3.3. Ключевые функции

КЦР обеспечивает выполнение следующих ключевых функций:

- обеспечение технической возможности работы с цифровым регламентом (создание, согласование, утверждение с использованием электронной подписи ответственного лица, публикация);
- обеспечение средств работы с информацией о государственных органах власти (внесение сведений, редактирование).

3.4. Требования по нагрузочной способности

Наименование показателя	Количественные характеристики ⁷² 2023 г.	Количественные характеристики ⁷³ 2024 г.
Количество цифровых регламентов регионального уровня	20 000 шт.	40 000 шт.
Количество цифровых регламентов федерального уровня	3 000 шт.	6 000 шт.
Количество пользователей системы	40 000 шт.	60 000 шт.
Количество участников, подключенных через СМЭВ	до 500	до 600

3.5. Сроки хранения данных

Тип данных	Срок хранения в БД	Комментарии по назначению данных
Переведенные в архив цифровые регламенты	12 месяцев	Прекращение существования услуги, а также появление новой версии приводит к присвоению данного статуса

3.6. Связанные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Единая система межведомственного электронного взаимодействия	Исполнитель
Единая система идентификации и аутентификации	Исполнитель

⁷² штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

⁷³ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

4. Единый реестр видов контроля

4.1. Наименование и назначение

Характеристика	Значение
Полное наименование информационной системы	Единый реестр видов федерального государственного контроля (надзора), регионального государственного контроля (надзора), муниципального контроля
Краткое наименование информационной системы	ЕРВК

ЕРВК предназначен для информационного обеспечения организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля, систематизации и учета сведений, обмен которыми осуществляется в рамках государственного контроля (надзора), муниципального контроля, обеспечения открытости осуществления указанной деятельности контрольными (надзорными) органами.

4.2. Функции

ЕРВК обеспечивает выполнение следующих основных функциональных требований:

- обеспечение возможности получения данных из ЕРВК участниками электронного взаимодействия посредством Видов сведений ЕРВК;
- обеспечение технической возможности ведения реестра объектов (добавление, публикация).

4.3. Ключевые функции

ЕРВК обеспечивает выполнение следующих ключевых функций:

- обеспечение технической возможности ведения видов контроля (создание, внесение изменений, согласование, модерация (если предусмотрена), публикация).

4.4. Требования по нагрузочной способности

Наименование показателя	Количественные характеристики 2023 г. ⁷⁴	Количественные характеристики 2024 г. ⁷⁵
Количество пользователей	до 40 000	до 60 000
Количество участников, подключенных через СМЭВ	до 100	до 200

⁷⁴ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

⁷⁵ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

4.5. Связанные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Единая система идентификации и аутентификации	Исполнитель
Единая система межведомственного электронного взаимодействия	Исполнитель

5. Единый реестр учета лицензий

5.1. Наименование и назначение

Характеристика	Значение
Полное наименование информационной системы	Единый реестр учета лицензий (разрешений)
Краткое наименование информационной системы	ЕРУЛ

ЕРУЛ предназначен для информационного обеспечения организации и осуществления разрешительной деятельности, систематизации и учета сведений, обмен которыми осуществляется в рамках разрешительной деятельности, обеспечения открытости осуществления указанной деятельности ответственными органами.

5.2. Функции

ЕРУЛ обеспечивает выполнение следующих основных функциональных требований:

- обеспечение возможности получения данных из ЕРУЛ участникам электронного взаимодействия посредством Видов сведений ЕРУЛ;
- обеспечение технической возможности отображения лицензий в соответствующем разделе.

5.3. Ключевые функции

ЕРУЛ обеспечивает выполнение следующих ключевых функций:

- обеспечение технической возможности ведения лицензируемых видов деятельности (создание, внесение изменений, согласование, модерация, публикация);
- обеспечение технической возможности выдачи номера лицензии.

5.4. Требования по нагрузочной способности

Наименование показателя	Количественные характеристики в 2023 году ⁷⁶	Количественные характеристики в 2024 году ⁷⁷
Количество пользователей	до 10 000	до 20 000
Количество участников, подключенных через СМЭВ	до 100	до 200

5.5. Связанные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Единая система идентификации и аутентификации	Исполнитель

⁷⁶ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

⁷⁷ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Единая система межведомственного электронного взаимодействия	Исполнитель

Приложение № 6
к Техническому заданию

КАРТОЧКА ПАК ИЭП

Автоматизированная информационная система «Федеральный телефонный центр сбора мнений граждан о качестве государственных услуг»

1.1. Наименование и назначение

Характеристика	Значение
Полное наименование информационной системы	Автоматизированная информационная система «Федеральный телефонный центр сбора мнений граждан о качестве государственных услуг»
Краткое наименование информационной системы	АИС ФТЦ

АИС ФТЦ предназначена для обеспечения взаимодействия с АИС МКГУ (оператором которой является Минэкономразвития России) для проведения телефонного опроса граждан о качестве предоставления государственных услуг. Система состоит из трех подсистем:

- подсистема «СМС-шлюз» предназначена для обеспечения взаимодействия с агрегатором СМС-услуг для отправки коротких текстовых сообщений гражданам с предложением оценить качество предоставления государственных услуг и приема ответных сообщений от граждан, а также с подсистемой «Учет» с целью получения сведений для SMS-рассылки, поступивших из ИАС МКГУ, и передаче данных о результатах SMS-рассылки для дальнейшей отправки в ИАС МКГУ;
- подсистема «Телефонный центр» предназначена для обеспечения взаимодействия с ИС контакт-центра для проведения телефонного опроса граждан о качестве предоставления государственных услуг, а также с подсистемой «Учет» с целью получения сведений для проведения телефонного опроса, поступивших из ИАС МКГУ, и передаче данных о результатах опроса для дальнейшей отправки в ИАС МКГУ;
- подсистема «Учет» предназначена для хранения информации, обрабатываемой в АИС ФТЦ, агрегатор данных, поступающих от ИАС МКГУ, обеспечивающая доступ к ним другим компонентам системы, а также обеспечивающая регламентированный доступ к информации, обрабатываемой в АИС ФТЦ, журналирование и мониторинг действий операторов АИС ФТЦ, управление правами и уровнем доступа Пользователей.

1.2. Функции

АИС ФТЦ обеспечивает возможность:

- автоматизированного получения, хранения, обработки и предоставления информации, необходимой для сбора мнений граждан о качестве предоставления государственных услуг с использованием устройств подвижной радиотелефонной связи;
- взаимодействия с иными информационными системами, том числе с информационными системами,ключенными в инфраструктуру, обеспечивающую информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, с использованием электронных сервисов в СМЭВ;
- обеспечения регламентированного доступа к информации, содержащейся в АИС ФТЦ, для Операторов АИС ФТЦ.

1.3. Ключевые функции

АИС ФТЦ обеспечивает выполнение следующих ключевых функций:

- автоматизированное взаимодействие с автоматизированной информационной системой «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг» (ИАС МКГУ);
- автоматизированное взаимодействие с информационной системой контакт-центра (ИС контакт-центра);
- автоматизированное взаимодействие с информационными системами операторов связи (ИС операторов связи) посредством подключения через агрегатора SMS-услуг, обеспечивающего возможность взаимодействия с несколькими операторами связи по единому протоколу.

1.4. Требования по нагрузочной способности

Наименование показателя	Количественные характеристики ⁷⁸ 2023 г.	Количественные характеристики ⁷⁹ 2024 г.
Количество исходящих и входящих тарифицируемых СМС-сообщений от отправителя «0919»	Ограничено лимитами на СМС-оповещения в рамках заказа услуги по отправке сообщений	Ограничено лимитами на СМС-оповещения в рамках заказа услуги по отправке сообщений
Количество исходящих звонков, осуществляемых Центром поддержки Пользователей для опроса Пользователей	до 33 000 в месяц	до 33 000 в месяц

⁷⁸ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

⁷⁹ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

1.5. Связанные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
АИС МКГУ	Заказчик
Агрегатор СМС-услуг	Исполнитель

1.6. Сроки хранения данных

Тип данных	Срок хранения в БД	Комментарии по назначению данных
Сведения по телефонному опросу	3 года	Данные по поступившим заданиям на проведение телефонного опроса от ИАС МКГУ
Сведения по SMS-рассылке	1 год	Данные по поступившим заданиям на SMS-рассылку от ИАС МКГУ
Результаты проведения телефонного опроса	3 года	Данные по результатам телефонного опроса Пользователей
Результаты проведения SMS-рассылки	1 год	Данные по входящим СМС-сообщениям от Пользователей, оценивших качество оказания услуг
Логирование операций взаимодействия АИС ФТЦ с ИАС МКГУ, контакт-центром, агрегатором SMS-услуг	1 год	Логирование операций взаимодействия АИС ФТЦ с ИАС МКГУ, контакт-центром, агрегатором SMS-услуг

Приложение № 7
к Техническому заданию

КАРТОЧКА ПАК ИЭП

Федеральная государственная информационная система досудебного обжалования

1.1. Наименование и назначение

Характеристика	Значение
Полное наименование информационной системы	Федеральная государственная информационная система досудебного обжалования
Краткое наименование информационной системы	ФГИС ДО

Федеральная государственная информационная система досудебного обжалования предназначена для обеспечения процесса досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Основной целью ФГИС ДО является создание единого реестра жалоб Российской Федерации.

1.2. Функции

ФГИС ДО обеспечивает выполнение следующих основных функций:

- обеспечение доступа к реестру жалоб физических лиц.

1.3. Ключевые функции

ФГИС ДО обеспечивает выполнение следующих ключевых функций:

- регистрация и просмотр жалоб;
- возможность сотрудникам ведомств в их личном кабинете должностного лица ФГИС ДО обрабатывать жалобы;

1.4. Требования по нагрузочной способности

Наименование показателя	Количественные характеристики ⁸⁰ 2023 г.	Количественные характеристики ⁸¹ 2024 г.
Количество посещений портала ФГИС ДО	до 4 000 000 шт./год	до 4 000 000 шт./год
Среднесуточное число сеансов взаимодействия Пользователей с порталом ФГИС ДО, включая просмотр одной или нескольких страниц	до 10 000	до 10 000
Количество сотрудников ведомств, подключенных к ФГИС ДО посредством личного кабинета должностного лица	до 25 000 шт./год	до 25 000 шт./год
Количество поданных жалоб	до 220 000 шт./год	до 220 000 шт./год

1.5. Перечень дополнительных услуг

Исполнитель оказывает следующие, не перечисленные в Техническом задании услуги:

- обработку запросов, описанных в Регламенте информационного взаимодействия участников с оператором ФГИС ДО и оператором эксплуатации инфраструктуры электронного правительства на портале ЛК УВ lkuv.gosuslugi.ru⁸² в разделе руководство универсального вида сведенья ФГИС ДО.

В случае возникновения инцидента при обработке регламентных процедур счетчик времени обработки регламентной процедуры приостанавливается до момента решения инцидента.

1.6. Сроки хранения данных

Тип данных	Срок хранения в БД/файловом хранилище	Комментарии по назначению данных
Данные о жалобах	5 лет	Данные о жалобах
Метаинформация по жалобам	5 лет	Документы, приложенные к жалобам

⁸⁰ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных парламентов по нагрузочной способности

⁸¹ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных парламентов по нагрузочной способности

⁸² в случае возникновения противоречий между Контрактом и Регламентом следует руководствоваться положениями Контракта

1.7. Связанные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Единая система межведомственного электронного взаимодействия	Исполнитель
Единая система идентификации и аутентификации	Исполнитель
Информационная система Головного удостоверяющего центра	Заказчик
Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций) (функций)	Исполнитель

Приложение № 8
к Техническому заданию

КАРТОЧКА ПАК ИЭП

Интернет-ресурс «Российская общественная инициатива»

1.1. Наименование и назначение

Характеристика	Значение
Полное наименование информационной системы	Интернет-ресурс «Российская общественная инициатива»
Краткое наименование информационной системы	ИС РОИ

Интернет-ресурс «Российская общественная инициатива» (далее – ИС РОИ) предназначен для размещения общественных инициатив граждан Российской Федерации.

1.2. Функции

ИС РОИ обеспечивает возможность:

- Подать инициативу;
- Ознакомиться с размещенными инициативами;
- Проголосовать «за» или «против» размещенных инициатив;
- Получить информацию о ходе и результатах реализации общественной инициативы.

1.3. Ключевые функции

РОИ обеспечивает выполнение следующих ключевых функций:

- Подать инициативу;
- Проголосовать «за» или «против» размещенных инициатив.

1.4. Требования по нагрузочной способности

Наименование показателя	Количественные характеристики (шт./ период)
Плановая посещаемость (количество авторизаций ЕСИА в ИС РОИ за год)	5 000 000 посещений
Пиковая посещаемость ИС РОИ (количество авторизаций ЕСИА в ИС РОИ за сутки)	до 2 000 000 Пользователей

1.5. Связанные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Единая система идентификации и аутентификации	Исполнитель
Электронная почтовая система (MS Exchange)	Исполнитель

Приложение № 9
к Техническому заданию

Карточки тестовых (интеграционных) сред ИЭП

1. Тестовая (интеграционная) среда единой системы идентификации и аутентификации

1.1. Наименование и назначение

Характеристика	Значение
Полное наименование информационной системы	Тестовая (интеграционная) среда единой системы идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме
Краткое наименование информационной системы	ТЕСИА

Тестовая (интеграционная) среда ЕСИА предназначена для тестирования интеграции внешних систем с ЕСИА, подключающихся согласно регламента информационного взаимодействия Участников с Оператором ЕСИА и Оператором эксплуатации инфраструктуры электронного правительства.

1.2. Функции

ИС ТЕСИА обеспечивает выполнение следующих основных функций:

- поддержка уровней достоверности идентификации Пользователя (упрощенная учетная запись, стандартная учетная запись, подтвержденная учетная запись);
- ведение идентификационных данных, а именно – ведение регистров физических, юридических лиц, органов и организаций, должностных лиц органов и организаций, их информационных систем, а также регистра сертификатов КЭП;
- валидация данных граждан РФ посредством ВС "Упрощенная идентификация Пользователя (УПРИД) в ЕСИА" в СМЭВ3;
- операции с учетными записями (поиск, удаление, регистрация, восстановление доступа, подтверждение) посредством ВС ЕСИА в СМЭВ3.

1.3. Ключевые функции

ТЕСИА обеспечивает выполнение следующих ключевых функций:

- идентификация и аутентификация Пользователей по протоколам SAML и OAuth.

1.4. Нагрузочные показатели функционирования ИС

Наименование показателя	Количественные характеристики в 2023 году ⁸³	Количественные характеристики в 2024 году ⁸⁴
Количество ИС, интегрированных с ТЕСИА, накопительным итогом на конец года	до 6 000	до 6 000

1.5. Перечень дополнительных услуг

Исполнитель обеспечивает оказание следующих, не перечисленных в Техническом задании услуг:

- по обработке запросов, описанных в Регламенте информационного взаимодействия Участников с Оператором ЕСИА и Оператором эксплуатации инфраструктуры электронного правительства, опубликованном на портале Минкомсвязи России <https://digital.gov.ru/ru/documents/>⁸⁵.

В случае возникновения инцидента при обработке регламентных процедур счетчик времени обработки регламентной процедуры приостанавливается до момента решения инцидента.

1.6. Связанные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)	Исполнитель
Тестовая (интеграционная) среда системы межведомственного электронного взаимодействия	Исполнитель
Тестовая (интеграционная) среда информационной системы Головного удостоверяющего центра	Заказчик

⁸³ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в случае не превышения фактических показателей функционирования ИС над указанными показателями в 2022 году

⁸⁴ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в случае не превышения фактических показателей функционирования ИС над указанными показателями в 2023 году

⁸⁵ В случае возникновения противоречий между данным техническим заданием и Регламентом следует руководствоваться положениями данного технического задания

2. Тестовая система межведомственного электронного взаимодействия

2.1. Наименование и назначение

Характеристика	Значение
Полное наименование информационной системы	Тестовая (интеграционная) среда системы межведомственного электронного взаимодействия
Краткое наименование информационной системы	ТСМЭВ

Тестовая система межведомственного электронного взаимодействия предназначена для тестирования видов сведений и информационных систем, разработанных Участниками информационного взаимодействия, предоставляющими сведения и документы в электронной форме, необходимые для предоставления государственных услуг и исполнения государственных функций другими участниками информационного взаимодействия.

2.1. Функции

ТСМЭВ обеспечивает выполнение следующих основных функциональных требований:

- гарантированная доставка сообщений при взаимодействии с единым электронным сервисом, осуществляемая за счет технологии очередей электронных сообщений и ограниченная выделенным размером очереди для ИС участника взаимодействия;
- предоставление для Потребителей механизмов унифицированного доступа к данным, размещённым у Поставщиков, с использованием языка запросов, основанного на стандарте языка SQL;
- предоставление для Потребителей возможности получения данных, связанных по ключевым полям или вычисляемому критерию и размещённых у разных Поставщиков;
- контроль полномочий Потребителей по доступу к данным, размещённым у Поставщиков. Поддержку гибкой настройки полномочий с точностью до атрибута и критерия отбора строк.

2.2. Ключевые функции:

ТСМЭВ обеспечивает выполнение следующих ключевых функций:

- маршрутизация сообщений к зарегистрированным видам сведений;
- протоколирование обращений (входящих и исходящий сообщений) к видам сведений;
- передача набора данных от витрин поставщиков сведений потребителям.

2.3. Требования по нагрузочной способности

Наименование показателя	Количественные характеристики 2023 г. ⁸⁶	Количественные характеристики 2024 г. ⁸⁷
Количество участников СМЭВ с накопительным итогом на конец года	до 24 000	до 25 000
Количество зарегистрированных видов сведений, накопительным итогом на конец года	до 10 000	до 11 000
Количество направленных сообщений	до 410 000 000 шт./год	до 410 000 000 шт./год
Зарегистрированных ИС участников СМЭВ, накопительным итогом на конец года	до 27 000	до 27 000
Количество зарегистрированных витрин	300	400

2.4. Сроки хранения данных

Тип данных	Срок хранения в БД	Комментарии по назначению данных
Данные о вызове сервисов ТСМЭВ 2	2 недели	Информация о шагах процессинга сообщения в системе В БД (SMEVAUDIT.log_message) хранится детализированная информация обо всех шагах обработки сообщения (метки времени доставки сообщения в СМЭВ/поставщику/потребителю, синхронной/асинхронной обработки сообщения, информация об ошибках, возникших в процессе обработки сообщения).
Данные о вызове видов сведений ТСМЭВ 3	2 недели	Информация о шагах процессинга сообщения в системе В БД СЦЛ хранится детализированная информация о шагах обработки сообщения (метки времени окончания синхронной/асинхронной обработки сообщения, доставке сообщения в очередь получателя, выборке сообщения из очереди)

⁸⁶ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

⁸⁷ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

		получателя (get, ack), статусе обработки сообщения).
Агрегированные данные о вызове сервиса и служебные данные из тела сообщения ТСМЭВ 3	2 недели	<p>Информация о сообщении, направленном в систему</p> <p>В БД СЦЛ хранится детализированная информация о шагах обработки сообщения (метки времени окончания синхронной/асинхронной обработки сообщения, доставке сообщения в очередь получателя, выборке сообщения из очереди получателя (get, ack), статусе обработки сообщения)</p> <p>БД elasticsearch, где хранится информация по обработке сообщения, логирование Get*Response, ошибки от СМЭВ.</p>
Тело сообщения в XML ТСМЭВ 2	1 неделя	<p>Тело сообщения, направленного в систему</p> <p>В БД SMEVLOGS4TEST.MESSAGE_DATA_ESB хранятся xml сообщения запросов и ответов.</p>
Тело сообщения в XML ТСМЭВ 3	1 неделя	<p>Тело сообщения, направленного в систему</p> <p>В БД (message1-8) содержится бизнес-часть сообщения, информация о сертификате отправителя)</p> <p>В БД elasticsearch и cassandra хранятся xml сообщения Send*Request Send*Response, Get*Response.</p>
Вложения с файлового хранилища ТСМЭВ 3	1 неделя	<p>ФХ вложения, передаваемые в сообщениях Участников</p> <p>БД ProFTP хранится информация по ФХ вложениям</p> <p>На ФХ (smev3disc) хранятся ФХ вложения участников.</p>
Данные о вызове сервисов ТПОДД	14 дней	Информация о шагах процессинга сообщения в системе ПОДД. Логи приложения, хранящиеся в БД elasticsearch
Данные для отчетов ТПОДД ⁸⁸	14 дней	Информация о шагах обработки сообщений (sql запросов участников) метки времени на всех шагах обработки запросов\ответов

⁸⁸ При условии технической реализации данного функционала.

2.5. Перечень дополнительных услуг

Исполнитель обеспечивает оказание следующих, не перечисленных в Техническом задании услуг:

- по обработке запросов, описанных в Регламенте обеспечения предоставления государственных услуг и исполнения государственных функций в электронном виде⁸⁹.

Данные документы публикуются на технологическом портале СМЭВ, и/или в личном кабинете участника взаимодействия, и/или единой системе контекстно-справочной информации.

В случае возникновения инцидента при обработке регламентных процедур счетчик времени обработки регламентной процедуры приостанавливается до момента решения инцидента.

2.6. Связанные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Работоспособность сервиса, вида сведения, витрины ведомства, зарегистрированного в ТСМЭВ	Заказчик
Единая система межведомственного электронного взаимодействия	Исполнитель
Наличие подключения ведомства через канал связи или сеть Интернет к СМЭВ	Заказчик
Единая система идентификации и аутентификации	Исполнитель
Тестовая информационная система Головного удостоверяющего центра	Заказчик
Личный кабинет участника взаимодействия СМЭВ	Исполнитель
ФГИС ЕИП НСУД	Исполнитель
Агенты ПОДД участников	Заказчик

⁸⁹ В случае возникновения противоречий между данным техническим заданием и Регламентом следует руководствоваться положениями данного технического задания

3. Тестовая (интеграционная) среда федеральной государственной информационной системы досудебного обжалования

3.1. Наименование и назначение

Характеристика	Значение
Полное наименование информационной системы	Тестовая (интеграционная) среда федеральной государственной информационной системы досудебного обжалования
Краткое наименование информационной системы	ТФГИС ДО

Тестовая (интеграционная) среда федеральной государственной информационной системы досудебного обжалования предназначена для предпродуктивного тестирования взаимодействия ОИВ с ФГИС ДО через сервис СМЭВ.

3.2. Функции

Интеграционный стенд ФГИС ДО обеспечивает выполнение следующих основных функциональных требований:

- отработка бизнес процессов по регистрации жалоб через сервис в СМЭВ;
- расписание и перенаправление жалоб через сервис в СМЭВ;
- подготовки ответов на жалобы через сервис в СМЭВ;
- подписание ответов на жалобы через сервис в СМЭВ.

3.3. Требования по нагрузочной способности

Наименование показателя	Количественные характеристики (шт./год) ⁹⁰ 2023 г.	Количественные характеристики (шт./год) ⁹¹ 2024 г.
Количество подключенных ОИВ через СМЭВ	1 000	1 000

3.4. Перечень дополнительных услуг

Исполнитель оказывает следующие, не перечисленные в Техническом задании услуги:

- обработку запросов, описанных в Регламенте информационного взаимодействия участников с оператором ФГИС ДО и оператором эксплуатации инфраструктуры электронного правительства на портале ЛК УВ lkuv.gosuslugi.ru⁹² в разделе руководство универсального вида сведенья ФГИС ДО.

В случае возникновения инцидента при обработке регламентных процедур счетчик времени обработки регламентной процедуры приостанавливается до момента решения инцидента.

⁹⁰ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

⁹¹ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

⁹² в случае возникновения противоречий между Контрактом и Регламентом следует руководствоваться положениями Контракта

3.5. Сроки хранения данных

Тип данных	Срок хранения в БД/файловом хранилище	Комментарии по назначению данных
Данные о жалобах	1 год	Данные о жалобах
Метаинформация по жалобам	1 год	Документы, приложенные к жалобам.

3.6. Связанные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Тестовая система межведомственного электронного взаимодействия	Исполнитель
Тестовая система идентификации и аутентификации	Исполнитель
Тестовая информационная система Головного удостоверяющего центра	Заказчик
Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций).	Исполнитель

4. Среда разработки системы межведомственного электронного взаимодействия

4.1. Наименование и назначение

Характеристика	Значение
Полное наименование информационной системы	Среда разработки системы межведомственного электронного взаимодействия
Краткое наименование информационной системы	СРСМЭВ

Среда разработки системы межведомственного электронного взаимодействия предназначена для выполнения отладочных действий и интеграционных испытаний при разработке информационных систем участников взаимодействия.

4.2. Функции

СРСМЭВ обеспечивает выполнение следующих основных функциональных требований:

- гарантированная доставка сообщений при взаимодействии с единым электронным сервисом, осуществляемая за счет технологии очередей электронных сообщений и ограниченная выделенным размером очереди для ИС участника взаимодействия.
- предоставление для Потребителей механизмов унифицированного доступа к данным, размещённым у Поставщиков, с использованием языка запросов, основанного на стандарте языка SQL;
- предоставление для Потребителей возможности получения данных, связанных по ключевым полям или вычисляемому критерию и размещённых у разных Поставщиков;
- контроль полномочий Потребителей по доступу к данным, размещённым у Поставщиков. Поддержку гибкой настройки полномочий с точностью до атрибута и критерия отбора строк.

4.3. Ключевые функции

СРСМЭВ обеспечивает выполнение следующих ключевых функций:

- маршрутизация сообщений к зарегистрированным видам сведений;
- протоколирование обращений (входящих и исходящих сообщений) к видам сведений.
- передача набора данных от витрин поставщиков сведений потребителям.

4.4. Требования по нагрузочной способности

Наименование показателя	Количественные характеристики 2023 г. ⁹³	Количественные характеристики 2024 г. ⁹⁴
Количество участников СМЭВ с накопительным итогом на конец года	до 24 000	до 25 000
Количество зарегистрированных видов сведений, накопительным итогом на конец года	до 10 000	до 11 000
Количество направленных сообщений	до 1 700 000 шт./год	до 1 700 000 шт./год
Зарегистрированных ИС участников СМЭВ, накопительным итогом на конец года	до 27 000	до 27 000
Количество зарегистрированных витрин	100	100

4.5. Сроки хранения данных

Тип данных	Срок хранения в БД	Комментарии по назначению данных
Данные о вызове вида сведения	2 недели	<p>Информация о шагах процессинга сообщения в системе</p> <p>В БД СЦЛ хранится детализированная информация о шагах обработки сообщения (метки времени окончания синхронной/асинхронной обработки сообщения, доставке сообщения в очередь получателя, выборке сообщения из очереди получателя (get, ack), статусе обработки сообщения).</p>
Агрегированные данные о вызове вида сведения и служебные данные из тела сообщения	2 недели	<p>Информация о сообщении, направленном в систему</p> <p>В БД СЦЛ хранится детализированная информация о шагах обработки сообщения (метки времени окончания синхронной/асинхронной обработки сообщения, доставке сообщения в очередь получателя, выборке сообщения из очереди получателя (get, ack), статусе обработки сообщения)</p>

⁹³ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

⁹⁴ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

		БД elasticsearch, где хранится информация по обработке сообщения, логирование Get*Response, ошибки от СМЭВ.
Тело сообщения в XML	1 неделя	Тело сообщения, направленного в систему В БД (message1-8) содержится бизнес-часть сообщения, информация о сертификате отправителя) В БД elasticsearch и cassandra хранятся xml сообщения Send*Request Send*Response, Get*Response.
Вложения с файлового хранилища	1 неделя	ФХ вложения, передаваемые в сообщениях Участников БД ProFTP хранится информация по ФХ вложениям На ФХ (smev3disc) хранятся ФХ вложения участников.
Данные о вызове сервисов СРПОДД	14 дней	Информация о шагах процессинга сообщения в системе ПОДД. Логи приложения, хранящиеся в БД elasticsearch
Данные для отчетов СРПОДД ⁹⁵	14 дней	Информация о шагах обработки сообщений (sql запросов участников) метки времени на всех шагах обработки запросов\ответов

4.6. Перечень дополнительных услуг

Исполнитель обеспечивает оказание следующих, не перечисленных в Техническом задании услуг:

- по обработке запросов, описанных в Регламенте обеспечения предоставления государственных услуг и исполнения государственных функций в электронном виде⁹⁶.

Данный документ публикуется на технологическом портале СМЭВ, и/или в личном кабинете участника взаимодействия, и/или единой системе контекстно-справочной информации.

В случае возникновения инцидента при обработке регламентных процедур счетчик времени обработки регламентной процедуры приостанавливается до момента решения инцидента.

⁹⁵ При условии технической реализации данного функционала.

⁹⁶ В случае возникновения противоречий между данным техническим заданием и Регламентом следует руководствоваться положениями данного технического задания

4.7. Связанные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Работоспособность вида сведения ведомства, зарегистрированного в СРСМЭВ	Заказчик
Тестовая информационная система Головного удостоверяющего центра	Заказчик
Наличие подключения ведомства через канал связи или сеть Интернет к СРСМЭВ	Заказчик
Единая система идентификации и аутентификации	Исполнитель
Личный кабинет участника взаимодействия СМЭВ	Исполнитель
Агенты ПОДД участников	Заказчик

5. Тестовая среда единой системы нормативной справочной информации

5.1. Наименование и назначение

Характеристика	Значение
Полное наименование информационной системы	Тестовая среда единой системы нормативной справочной информации
Краткое наименование информационной системы	ТЕСНСИ

Тестовая среда единой системы нормативной справочной информации предназначена для отладки процессов создания, загрузки, обновления, удаления справочной информации посредством веб-интерфейса и тестирования процессов редактирования, запроса и рассылки данных справочников с использованием видов сведений, зарегистрированных в ТСМЭВ.

5.2. Функции

Система обеспечивает выполнение следующих основных функциональных требований:

- просмотр, сравнение, восстановление, публикация ревизий справочника;
- отправка СМЭВ-сообщения с обновлениями справочников ЕСНСИ (посредством ВС ШИР), включая досылку СМЭВ-сообщения в случае недоступности единого электронного сервиса;
- обеспечение возможности получения данных справочников (в том числе ревизий) посредством ТСМЭВ 3;
- обеспечение возможности обновления справочников посредством ТСМЭВ 3.

5.3. Ключевые функции

ТЕСНСИ обеспечивает выполнение следующих ключевых функций:

- создание, модификация реквизитов, атрибутов и значений справочников в веб-интерфейсе;
- доступность веб-интерфейса ЕСНСИ.

5.4. Требования по нагрузочной способности

Наименование показателя	Количественные характеристики (шт./ в год) ⁹⁷
Количество участников взаимодействия (групп Пользователей)	до 5 000
Количество справочников, загруженных в систему	до 8 000
Количество обновлений справочников, переданных посредством ВС ШИР	до 1 000 000
Количество обновлений справочников через СМЭВ	до 50 000
Количество запросов данных из справочников через СМЭВ	150 000

⁹⁷ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

5.5. Сроки хранения данных

С использованием СМЭВ:

Тип данных	Срок хранения в БД	Комментарии по назначению данных
Данные о вызове видов сведений	2 недели	Данные для отслеживания информации о вызовах видов сведений

5.6. Перечень дополнительных услуг

Исполнитель обеспечивает оказание следующих, не перечисленных в Техническом задании услуг:

- обработка запросов, описанных в Регламенте обеспечения предоставления государственных услуг и исполнения государственных функций в электронном виде, опубликованном на технологическом портале СМЭВ, и/или в личном кабинете участника взаимодействия, и/или единой системе контекстно-справочной информации⁹⁸.

В случае возникновения инцидента при обработке регламентных процедур счетчик времени обработки регламентной процедуры приостанавливается до момента решения инцидента.

5.7. Связанные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Тестовая система межведомственного электронного взаимодействия	Исполнитель
Тестовая (интеграционная) среда единой системы идентификации и аутентификации	Исполнитель

⁹⁸ В случае возникновения противоречий между данным техническим заданием и Регламентом следует руководствоваться положениями данного технического задания

6. Тестовая среда единого портала государственных и муниципальных услуг

6.1. Наименование и назначение

Характеристика	Значение
Полное наименование	Тестовая среда единого портала государственных и муниципальных услуг
Краткое наименование	ТЕПГУ

Тестовая среда единого портала государственных и муниципальных услуг (далее ТЕПГУ) предназначен для автоматизированного создания, редактирования и настройки интерактивных форм заявлений на получение государственных или муниципальных услуг с помощью визуального конструктора форм (далее ВКУ).

6.2. Функции

ВКУ обеспечивает такие функции как:

- просмотр списка услуг (при наличии технической возможности);
- просмотр услуги (при наличии технической возможности);
- редактирование информации об услуге (при наличии технической возможности);
- создание версии услуги (при наличии технической возможности);
- просмотр версии услуги (при наличии технической возможности);
- удаление версий услуг (при наличии технической возможности);
- изменение статуса версии услуги (при наличии технической возможности);
- просмотр списка шаблонов услуг (при наличии технической возможности);
- создание шаблона услуг (при наличии технической возможности);
- редактирование информации о шаблоне услуг (при наличии технической возможности);
- просмотр шаблона услуг (при наличии технической возможности);
- добавление комментария (при наличии технической возможности);
- автоматическое сохранение (при наличии технической возможности);
- проверка управляющих шаблонов (при наличии технической возможности).

6.3. Требования по нагрузочной способности

Наименование показателя	Количественные характеристики ⁹⁹ 2023 г.	Количественные характеристики ¹⁰⁰ 2024 г.
Количество одновременных запросов к ВКУ	до 10 запросов в секунду	до 10 запросов в секунду

⁹⁹ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

¹⁰⁰ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

6.4. Связанные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Тестовая система межведомственного электронного взаимодействия	Исполнитель
Тестовая (интеграционная) среда единой системы идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме	Исполнитель

7. Тестовая система конструктора цифровых регламентов

7.1. Наименование и назначение

Характеристика	Значение
Полное наименование информационной системы	Тестовая (интеграционная) среда конструктора цифровых регламентов
Краткое наименование информационной системы	ТКЦР

Тестовая система среда конструктора цифровых регламентов предназначена для предпродуктивного тестирования взаимодействия участников с КЦР через сервис СМЭВ.

7.2. Функции

Интеграционный стенд КЦР обеспечивает выполнение следующих основных функциональных требований:

- отладка процесса получения данных из КЦР, для успешного прохождения тестирования ВС в тестовой среде СМЭВ3 участниками информационного взаимодействия.
- отладка процесса загрузки данных в КЦР, для успешного прохождения тестирования ВС в тестовой среде СМЭВ3 участниками информационного взаимодействия.

7.3. Требования по нагрузочной способности

Наименование показателя	Количественные характеристики в 2023 году ¹⁰¹	Количественные характеристики в 2024 году ¹⁰²
Количество участников, подключенных через СМЭВ	до 500	до 500

7.4. Сроки хранения данных

Тип данных	Срок хранения в БД	Комментарии по назначению данных
XML – сообщения	3 месяца	Сообщения, поступившие в систему в рамках прохождения тестирования со СМЭВ 3.

¹⁰¹ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в случае не превышения фактических показателей функционирования ИС над указанными показателями в 2022 году

¹⁰² штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в случае не превышения фактических показателей функционирования ИС над указанными показателями в 2023 году

7.5. Связанные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Тестовая система межведомственного электронного взаимодействия	Исполнитель
Тестовая система идентификации и аутентификации	Исполнитель
Тестовая информационная система Головного удостоверяющего центра	Заказчик

8. Тестовая (интеграционная) среда единого реестра учета лицензий

8.1. Наименование и назначение

Характеристика	Значение
Полное наименование информационной системы	Тестовая (интеграционная) среда единого реестра учета лицензий
Краткое наименование информационной системы	ТЕРУЛ

Тестовая (интеграционная) среда единого реестра учета лицензий предназначена для предпродуктивного тестирования взаимодействия ОИВ с ЕРВЛ через сервис СМЭВ.

8.2. Функции

ТЕРУЛ обеспечивает выполнение следующих основных функций:

- обеспечение технической возможности получения запросов и отправки ответов участникам межведомственного взаимодействия.

8.3. Нагрузочные показатели функционирования ИС

Наименование показателя	Количественные характеристики в 2023 году ¹⁰³	Количественные характеристики в 2024 году ¹⁰⁴
Количество участников, подключенных через СМЭВ	до 500	до 500

8.4. Сроки хранения данных

Тип данных	Срок хранения в БД/файловом хранилище	Комментарии по назначению данных
XML – сообщения	3 месяца	Сообщения, поступившие в систему в рамках прохождения тестирования со СМЭВ 3.

¹⁰³ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в случае не превышения фактических показателей функционирования ИС над указанными показателями в 2022 году

¹⁰⁴ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в случае не превышения фактических показателей функционирования ИС над указанными показателями в 2023 году

8.5. Связанные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Тестовая система межведомственного электронного взаимодействия	Исполнитель
Тестовая система идентификации и аутентификации	Исполнитель
Тестовая информационная система Головного удостоверяющего центра	Заказчик

9. Тестовая (интеграционная) среда единого реестра видов контроля

9.1. Наименование и назначение

Характеристика	Значение
Полное наименование информационной системы	Тестовая (интеграционная) среда единого реестра видов контроля
Краткое наименование информационной системы	ТЕРВК

Тестовая (интеграционная) среда единого реестра видов федерального государственного контроля (надзора), регионального государственного контроля (надзора), муниципального контроля предназначена для предпродуктивного тестирования взаимодействия ОИВ с ЕРВК через сервис СМЭВ.

9.2. Функции

ИС ТЕРВК обеспечивает выполнение следующих основных функций:

- обеспечение технической возможности получения запросов и отправки ответов участникам межведомственного взаимодействия.

9.3. Нагрузочные показатели функционирования ИС

Наименование показателя	Количественные характеристики в 2023 году ¹⁰⁵	Количественные характеристики в 2024 году ¹⁰⁶
Количество участников, подключенных через СМЭВ	до 500	до 500

9.4. Сроки хранения данных

Тип данных	Срок хранения в БД/файловом хранилище	Комментарии по назначению данных
XML – сообщения	3 месяца	Сообщения, поступившие в систему в рамках прохождения тестирования со СМЭВ 3.

¹⁰⁵ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в случае не превышения фактических показателей функционирования ИС над указанными показателями в 2022 году

¹⁰⁶ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в случае не превышения фактических показателей функционирования ИС над указанными показателями в 2023 году

9.5. Связанные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Тестовая система межведомственного электронного взаимодействия	Исполнитель
Тестовая система идентификации и аутентификации	Исполнитель
Тестовая информационная система Головного удостоверяющего центра	Заказчик

10. Тестовая среда государственной электронной почтовой системы

10.1. Наименование и назначение

Характеристика	Значение
Полное наименование	Тестовая среда государственной электронной почтовой системы
Краткое наименование	ТГЭПС

Тестовая среда государственной электронной почтовой системы (далее ТГЭПС) предназначена для отправления и получения электронных почтовых сообщений, в рамках тестирования функциональности

10.2. Функции

ТГЭПС обеспечивает такие функции как:

- получение посредством ТСМЭВ от интегрированных ИС сообщений;
- отправка уведомлений по факту получения новых сообщений.

10.3. Требования по нагрузочной способности

Наименование показателя	Количественные характеристики ¹⁰⁷ 2023 г.	Количественные характеристики ¹⁰⁸ 2024 г.
Количество новых шаблонов сообщений для интеграции через ТСМЭВ ¹⁰⁹	до 150 шт./год	до 200 шт./год

10.4. Сроки хранения данных

Тип данных	Срок хранения	Комментарии по назначению данных
Полученные сообщения через ТСМЭВ	3 месяца	Данные для отображения информации о сообщениях Пользователя, включая вложенные файлы

10.5. Перечень дополнительных услуг

Исполнитель оказывает следующие, не перечисленные в Техническом задании услуги:

- обработку запросов, описанных в регламенте информационного взаимодействия участников с оператором ГЭПС и оператором эксплуатации инфраструктуры электронного правительства в электронном виде, опубликованном в карточке вида сведения, размещенной на портале ЛК УВ lkuv.gosuslugi.ru;
- публикация и обновление подготовленных шаблонов для уведомлений ГЭПС.

¹⁰⁷ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

¹⁰⁸ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

¹⁰⁹ подключение новых участников производится только через Вид сведений единого электронного сервиса СМЭВ

В случае возникновения инцидента при обработке регламентных процедур счетчик времени обработки регламентной процедуры приостанавливается до момента решения инцидента.

Нормативное время решения запросов по перечисленным выше услугам:

Вид обращения	Максимальное допустимое время обработки	Согласование	Форма подачи
Публикация одного шаблона оповещения на интеграционном стенде	не более 5 рабочих дней с момента регистрации запроса	Требуется согласование с Заказчиком	Заявка в СЦ
Оказание одной консультации по вопросам вывода шаблонов оповещений на интеграционном стенде	не более 10 рабочих дней с момента регистрации запроса	Не требуется согласование с Заказчиком	Заявка в СЦ

10.6. Связанные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Тестовая система межведомственного электронного взаимодействия	Исполнитель
Среда разработки системы межведомственного электронного взаимодействия	Исполнитель
Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме	Исполнитель
Тестовая информационная система Головного удостоверяющего центра	Заказчик

11. Тестовая подсистема «Информационно-платежный шлюз»

11.1. Наименование и назначение

Характеристика	Значение
Полное наименование	Тестовая информационная подсистема «Информационно-платежный шлюз»
Краткое наименование	ТИПШ

Тестовая информационная подсистема «Информационно-платежный шлюз» предназначена для сбора, обработки, хранения и предоставления информации по выставленным начислениям и обеспечения возможности оплаты указанных тестовых начислений.

11.2. Функции

Тестовая информационная подсистема обеспечивает выполнение следующих функций:

- обеспечение возможности получения реквизитов начислений от внешних ИС;
- обеспечение возможности формирования начислений по полученным от внешних ИС реквизитам;
- предоставление доступных способов оплаты для начисления в зависимости от настроек услуги, по которой выставлено начисление;
- предоставление возможности подключения внешних участников к платежной инфраструктуре с помощью API;
- расчет всех необходимых комиссий перед выполнением платежа, в т.ч. содержащего несколько начислений в зависимости от выбранного способа оплаты и заданного размера комиссии поставщиком платежного сервиса или расчетным банком;

1.3 Ключевые функции

- обеспечение возможности получения начислений, в т.ч. нескольких начислений, в одном запросе из тестовой ГИС ГМП;
- передача информации о факте инициации платежа, в т.ч. содержащего несколько начислений, в сервис предпроцессинга платежей;

11.3. Связанные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Работоспособность и доступность сервисов ведомств, кредитных организаций и платежных систем, участвующих в процессе получения, начислений, реквизитного состава платежей и проведения платежей	Заказчик
Тестовая (интеграционная) среда единой системы идентификации и аутентификации	Исполнитель

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Тестовая среда единого портала государственных и муниципальных услуг	Исполнитель
Тестовая (интеграционная) среда системы межведомственного электронного взаимодействия	Исполнитель
Тестовая среда государственного электронного почтового сервиса	Исполнитель
Тестовая информационная система Головного удостоверяющего центра	Заказчик
Тестовый сервис предпроцессинга платежей	Исполнитель
Тестовая среда единой системы нормативной справочной информации	Исполнитель

11.4. Сроки хранения данных

Тип данных	Срок хранения в БД	Срок хранения на ленточном устройстве	Комментарии по назначению данных
Информация о созданных платежах	3 месяца	-	Данные для отображения информации о платеже.
История проведения платежей	3 месяца	-	История взаимодействия с внешними сервисами
Информация о не оплаченных начислениях по штрафам	3 месяца	-	Данные для отображения информации о начислениях.
Информация о не оплаченных начислениях по госпошлинах	3 месяца	-	Данные для отображения информации о начислениях.
Информация о не оплаченных начислениях по задолженностям ФССП и ФНС	3 месяца	-	Данные для отображения информации о начислениях.
Информация о прочих не оплаченных начислениях	3 месяца	-	Данные для отображения информации о начислениях.

Приложение № 10
к Техническому заданию

КАРТОЧКА ПАК ИЭП

1. Сервис предпроцессинга платежей

1.1. Наименование и назначение

Характеристика	Значение
Полное наименование	Сервис предпроцессинга платежей
Краткое наименование	СПП

Сервис предпроцессинга платежей предназначен для обеспечения возможности Пользователям ЕПГУ оплачивать начисления по государственным услугам с помощью банковских платежными карт. Сервис обеспечивает набор политик и процедур информационной безопасности, необходимый для поддержания соответствия международному стандарту безопасности карточных операций PCI DSS актуальной версии.

1.2. Функции

Сервис обеспечивает выполнение следующих функций:

- информирование ИПШ о результате проведения платежа;
- предоставления сервиса по проведению платежей с 3D-Secure.

1.3. Ключевые функции

Сервис обеспечивает выполнение следующих ключевых функций:

- предоставление возможности проведения оплаты банковскими картами основных международных платежных систем (VISA, MasterCard, МИР);
- предоставление возможности проведения оплаты подключенными банковскими РАУ сервисами.

1.4. Требования по нагрузочной способности

Наименование показателя	Количественные характеристики ¹¹⁰ 2023 г.	Количественные характеристики ¹¹¹ 2024 г.
Количество успешных платежей	до 180 000 000 в год	до 180 000 000 в год
Количество подключенных расчетных банков и поставщиков платежных сервисов, накопительным итогом на конец года	не более 35	не более 40
Количество подключенных банковских РАУ сервисов	Не более 10	Не более 15

¹¹⁰ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

¹¹¹ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

1.5. Требования по качественным показателям

Время передачи информации об авторизации платежа не должно превышать 24 часа. Данное время считается от момента авторизации денежных средств на стороне Предпроцессингового центра (при оплате банковской картой и банковскими РАУ сервисами) в рамках платежа до получения информации об авторизации ИПШ при наличии технической возможности и доступности сервиса расчетного банка.

1.6. Сроки хранения данных

Тип данных	Срок хранения в БД	Комментарии по назначению данных
Информация о созданных платежах	3 года	Данные для информирования ИПШ о результате проведения платежа
История проведения платежей	3 года	История взаимодействия с внешними сервисами

1.7. Связанные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Работоспособность и доступность сервисов ведомств, кредитных организаций и платежных систем, участвующих в процессе проведения платежей	Заказчик
Единая система идентификации и аутентификации	Исполнитель
Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)	Исполнитель
Единая система межведомственного электронного взаимодействия	Исполнитель
Государственный электронный почтовый сервис	Исполнитель
Информационная система Головного удостоверяющего центра	Заказчик
Информационно-платежный шлюз	Исполнитель

ТРЕБОВАНИЯ К ФУНКЦИОНАЛЬНОМУ МОНИТОРИНГУ И СОСТАВУ КОНТРОЛИРУЕМЫХ ПАРАМЕТРОВ

1. Работы (услуги) по пассивному мониторингу

Услуги по пассивному мониторингу оказываются с 01 января 2023 до 31 декабря 2024 года.

1.1. Состав работ (услуг) по пассивному мониторингу

Исполнителем осуществляется пассивное отслеживание действий Пользователей на ЕПГУ и в ЕСИА в рамках прохождения функциональных сценариев, а также отслеживание корректности работы функций ядра систем ИЭП.

Исполнитель обеспечивает возможность просмотра контролируемых параметров через панель мониторинга <https://monmks.gosuslugi.ru/>, формат доступа к которой определяется Исполнителем. Глубина хранения данных составляет 30 календарных дней. Состав контролируемых параметров согласовывается с Заказчиком. Количество новых контролируемых параметров, добавляемых Исполнителем по запросу Заказчика, не может превышать 5 в квартал. Изменение текущих параметров без изменения логики сбора данных осуществляется Исполнителем по запросу Заказчика.

1.2. Описание механизмов пассивного отслеживания действий Пользователей на ЕПГУ и в ЕСИА

Действия Пользователей фиксируются и анализируются с помощью системы пассивного отслеживания, которая предназначена для сбора событий, возникающих в процессе работы на ЕПГУ и отправки агрегированных данных по событиям для последующего анализа и обработки. Анализ работы функциональных сценариев проводится на основе фиксируемых данных о запросах и событиях, которые происходят на стороне Пользователей при использовании ЕПГУ.

В web-страницы, которые просматривает Пользователь на ЕПГУ, встраивается программный код JavaScript (JS-агент). При наступлении определенного события JS-агент отрабатывает действия по сбору данных на стороне Пользователя. Эти данные обрабатываются сервисом приема данных. Данные сохраняются в виде временных рядов в неизменном виде, без агрегации данных в базе данных для хранения временных рядов, где хранятся 30 дней, после чего перезаписываются.

Средство аналитической обработки каждые 5 минут выполняет запрос в БД с неизменными данными и собирает агрегированные данные. По агрегированным данным формируются графики величин событий по времени, каждая точка на графике представляет величину события в единицу времени.

Приложение № 12
к Техническому заданию

Заявка на работы (услуги) (содержание заявки)

----- НАЧАЛО ФОРМЫ -----

ЗАКАЗ НА ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ (ОКАЗАНИЕ УСЛУГ) по технической и информационной поддержке Пользователей и участников информационного взаимодействия № указать номер ИГК (при наличии)/номер Заказа к ГОСУДАРСТВЕННОМУ КОНТРАКТУ от № _____ на выполнение работ (оказание услуг) по технической и информационной поддержке Пользователей и участников информационного взаимодействия

г. Москва

«___» ____ 202__.

Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, от имени Российской Федерации, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице

_____, действующего на основании ____, с одной стороны, и ____, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице ____, действующего на основании ____, с другой стороны, в дальнейшем именуемые «Стороны», составили настоящий Заказ на выполнение работ (оказание услуг) о нижеследующем:

1. Количественные требования к выполнению работ (оказанию услуг) по технической и информационной поддержке Пользователей и участников информационного взаимодействия приведены в таблице 1;
- 2.

Таблица 1 – Требования к обслуживанию каналов ЦПП

Голосовой канал						
ед. измерен ия, шт.	АНТ, с	SL, %/с	Кол-во (шт.)	Стоимость услуги, руб., с НДС	Дата начала оказания услуги	Дата окончания оказания услуги
FTE	450	90%/60				
FTE	480	90%/60				
FTE	500	90%/60				
FTE	600	90%/60				

Текстовый канал (чат)						
ед. измерен ия, шт.	АНТ, с	SL, %/с	Кол-во (шт.)	Стоимость услуги, руб., с НДС	Дата начала оказания услуги	Дата окончания оказания услуги
FTE	410	90%/60				
FTE	450	90%/60				
FTE	300	60%/180				
FTE	450	60%/180				

СКУФ (обработка INC)						
ед. измерен ия, шт.	АНТ, сек	SL, %/сек	Кол-во (шт.)	Стоимость услуги, руб., с НДС	Дата начала оказания услуги	Дата окончания оказания услуги
FTE	900	В соотв. с п. 3.3.3 ТЗ				

ед. измерен ия, шт.	АНТ, сек	SL, %/сек	Кол-во (шт.)	Стоимость услуги, руб., с НДС	Дата начала оказания услуги	Дата окончания оказания услуги
FTE	120	Не				
Претензионные обращения						
ед. измерен ия, шт.	АНТ, мин	SL	Кол-во (шт.)	Стоимость услуги, руб., с НДС	Дата начала оказания услуг	Дата окончания оказания услуг
FTE	192/60	В соотв. с п. 3.4.6 ТЗ				
ПОС заявления						
ед. измерен ия, шт.	АНТ, мин	SL	Кол-во (шт.)	Стоимость услуги, руб., с НДС	Дата начала оказания услуг	Дата окончания оказания услуг
FTE	192/60/ 15	Не более 20 календарны х дней, 9:00-18:00 по рабочим дням, 90% Сообщений				
FTE	192/60/ 15	Не более 4 календарны х дня, 9:00- 18:00 ежедневно, 90% Сообщений				

ед. измерен ия, шт.	АНТ, мин	SL	Кол-во (шт.)	Стоимость услуги, руб., с НДС	Дата начала оказания услуг	Дата окончания оказания услуг
FTE	192/60/ 15	В соотв. с п. 3.3.2 ТЗ				
Обращения в техническую и информационную поддержку пользователей Пушкинская карта						
ед. измерен ия, шт.	АНТ, мин	SL	Кол-во (шт.)	Стоимость услуги, руб., с НДС	Дата начала оказания услуг	Дата окончания оказания услуг
FTE	320	90%/60 сек				

Количество обращений Пользователей по каналам коммуникаций

2022 год						
Канал\	Месяц 1		Месяц 2		Месяц 3	
Период	Месяц	День	Месяц	День	Месяц	День
		Рабочий		Рабочий		Рабочий
Исходящие звонки (АИС ФТЦ / МКГУ)						
Телефон						
Заявки СКУФ						
Чат						
Итого						

Плановый прогноз обращений по каналу Претензии

Канал \ Период*	Месяц 1		Месяц 2		Месяц 3		Итого
Претензии	месяц	день	месяц	день	месяц	день	
ПОС							

Плановый прогноз обращений на техническую и информационную поддержку участников информационного взаимодействия и Заказчика

Канал\Период	Месяц 1		Месяц 2		Месяц 3		
	телефон	e-mail	телефон	e-mail	телефон	e-mail	
ЕСИА							
СМЭВ							
ЕСНСИ							
РОИ							
ФРГУ							

Сумма заказа _____ (____) рублей __ копеек, включая НДС (20%) в сумме _____ (____) рублей __ копеек.

В отношении настоящего Заказа на оказание, прекращение, изменение состава и (или) объема услуг применяются все условия Государственного контракта от «__» ____ 20__ г. № ____.

от Заказчика:

М.П.

----- КОНЕЦ ФОРМЫ-----

от Исполнителя:

от Заказчика:

Заместитель Министра цифрового
развития, связи и массовых
коммуникаций Российской
Федерации

_____ /О.Ю.Качанов/
М.П.

от Исполнителя:

Президент ПАО «Ростелеком»

_____ /М.Э. Осеевский /
М.П.

Приложение № 13
к Техническому заданию

Количественные ограничения по услугам информационной безопасности

Наименование услуги	Наименование группы сервисов	Количественные ограничения по услугам в ГКЭ 23/24 на 2023 год	Количественные ограничения по услугам в ГКЭ 23/24 на 2024 год
Антивирусная защита	Защита серверов и рабочих станций	до 500 хостов до 400 VDI машин	до 500 хостов до 400 VDI машин
Контроль предоставления доступа	Защита серверов и рабочих станций	до 7000 обработанных заявок	до 7000 обработанных заявок
Контроль изменения инфраструктуры	Защита серверов и рабочих станций	до 250 обработанных заявок	до 250 обработанных заявок
Конфигурирование настроек безопасности ОС	Защита серверов и рабочих станций	до 20 типов ОС	до 20 типов ОС
Конфигурирование настроек безопасности прикладных сервисов	Защита серверов и рабочих станций	до 50 типов прикладных сервисов	до 50 типов прикладных сервисов

Защита сред виртуализации	Защита серверов и рабочих станций	до 13 сегментов (не более 1536 МБ RAM)	до 13 сегментов (не более 1536 МБ RAM)
Защита от НСД	Защита серверов и рабочих станций	до 75 хостов	до 75 хостов
Межсетевое экранирование и фильтрация трафика	Сетевая безопасность	не менее 2 малых сегментов (до 20Гбит/с FW, до 1Гбит/с UTM) не менее 7 средних сегментов (до 200Гбит/с FW, до 15Гбит/с UTM) не менее 13 больших сегментов (до 620 Гбит/с FW, до 25 Гбит/с UTM)	не менее 2 малых сегментов (до 20Гбит/с FW, до 1Гбит/с UTM) не менее 7 средних сегментов (до 200Гбит/с FW, до 15Гбит/с UTM) не менее 13 больших сегментов (до 620 Гбит/с FW, до 25 Гбит/с UTM)
Контроль предоставления сетевых связностей	Сетевая безопасность	до 6000 заявок	до 6000 заявок
Защита от атак типа «Отказ в обслуживании» (DDoS-атак)	Сетевая безопасность	Внешний канал не более 80 Гб\с на 2 ЦОД (с учетом резервных каналов) Не более 80 профилей	Внешний канал не более 80 Гб\с на 2 ЦОД (с учетом резервных каналов) Не более 80 профилей

Межсетевое экранирование уровня приложений	Сетевая безопасность	440 тыс. RPS на 2 ЦОД (Active-active) 220 тыс. RPS на 1 ЦОД (Active-passive) 100 тыс. RPS в ЧНН в рабочее время за 30 дней	440 тыс. RPS на 2 ЦОД (Active-active) 220 тыс. RPS на 1 ЦОД (Active-passive) 100 тыс. RPS в ЧНН в рабочее время за 30 дней
Криптографическая защита каналов связи	Криптографическая защита	190 КШ в ЦОД ИЭП 1100 КШ у клиентов (по 3 канала на каждый)	190 КШ в ЦОД ИЭП 1100 КШ у клиентов (по 3 канала на каждый)
Криптографическая защита каналов связи. ГОСТ TLS	Криптографическая защита	90 тыс. TLS-сессий (Active-passive)	90 тыс. TLS-сессий (Active-passive)
Контроль уровня защищенности	Анализ защищенности и моделирование атак	до 7000 хостов	до 7000 хостов

Анализ защищенности приложения, предназначенного для использования в программной среде ОС мобильных устройств	Анализ защищенности и моделирование атак	Количество релизов программного обеспечения, в которых требуется проведение указанного вида работ, не более 20	Количество релизов программного обеспечения, в которых требуется проведение указанного вида работ, не более 20
Анализ защищенности веб-сервиса методом «черного ящика»	Анализ защищенности и моделирование атак	Количество релизов программного обеспечения, в которых требуется проведение указанного вида работ, не более 59	Количество релизов программного обеспечения, в которых требуется проведение указанного вида работ, не более 59
Моделирование атак внешнего и внутреннего злоумышленника	Анализ защищенности и моделирование атак	Количество указанного вида работ не более 3 Количество указанного вида работ со стороны внешнего подрядчика не более 4	Количество указанного вида работ не более 3 Количество указанного вида работ со стороны внешнего подрядчика не более 4
Мониторинг и анализ событий ИБ	Комплексный мониторинг и анализ событий ИБ	Не более 60 тыс. EPS Не более 410 сценариев мониторинга Не более 30 млн пользователей (антифрод, на ЕСИА+ЕПГУ)	Не более 60 тыс. EPS Не более 410 сценариев мониторинга Не более 30 млн пользователей (антифрод, на ЕСИА+ЕПГУ)
Реагирование на инциденты ИБ	Комплексный мониторинг и анализ событий ИБ	Количество инцидентов, обрабатываемых 1 линией, не более 19000 Количество инцидентов, обрабатываемых 2 линией, не	Количество инцидентов, обрабатываемых 1 линией, не более 19000 Количество инцидентов, обрабатываемых 2 линией, не

		более 950 Количество инцидентов, обрабатываемых 3 линией, не более 95	более 950 Количество инцидентов, обрабатываемых 3 линией, не более 95
Расследование инцидентов ИБ	Комплексный мониторинг и анализ событий ИБ	Кол-во реагирований и расследований L3 в сумме в год не более 10 Кол-во реагирований и расследований критического приоритета L3 в сумме в год не более 4 Кол-во работ по расследованию инцидентов, связанных с мошенничеством, не более 52 Кол-во работ по расследованию атак с использованием более 100 учетных записей клиентов не более 10	Кол-во реагирований и расследований L3 в сумме в год не более 10 Кол-во реагирований и расследований критического приоритета L3 в сумме в год не более 4 Кол-во работ по расследованию инцидентов, связанных с мошенничеством, не более 52 Кол-во работ по расследованию атак с использованием более 100 учетных записей клиентов не более 10
Киберразведка (TI) и защита бренда	Комплексный мониторинг и анализ событий ИБ	Кол-во доменов (почтовые, вебсайты, ip-адреса) не более 50 Кол-во ключевых слов (названия продуктов и компаний) не более 10 Кол-во OSINT исследований не более 2	Кол-во доменов (почтовые, вебсайты, ip-адреса) не более 50 Кол-во ключевых слов (названия продуктов и компаний) не более 10 Кол-во OSINT исследований не более 2

Нормативное сопровождение в части обеспечения ИБ ИС (модуль/компонент/подсистема) ИЭП	Обеспечение нормативного соответствия	нет	нет
---	---------------------------------------	-----	-----

Приложение № 14
к Техническому заданию

Заявка на услугу отправки СМС –сообщений

Обоснование необходимости:

№	Тип СМС-сообщения	Количество СМС-сообщений	Стоимость услуги, Руб., с НДС	Дата начала оказания услуги	Дата окончания оказания услуги
1	Исходящие и входящие тарифицируемые СМС-сообщения от отправителя «0919»				
2	Исходящие тарифицируемые СМС-сообщения от отправителя «gosuslugi»				
3	Исходящие тарифицируемые СМС-сообщения от отправителя «gosuslugi» на иностранные номера				

Сумма заказа _____ (____) рублей __ копеек, включая НДС (20%) в сумме _____ (____) рублей __ копеек.

В отношении настоящего Заказа на оказание услуг, прекращение, изменение состава и (или) объема услуг применяются все условия Государственного контракта от «__» ____ 20____ г. № ____.

Приложение № 15
к Техническому заданию

Отчет об объемах оказанных услуг по отправке СМС-сообщений за отчетный период

№	Тип СМС-сообщения	Дата начала оказания услуги	Дата окончания оказания услуги	Количество отправленных СМС-сообщений за отчетный период	Тариф на услугу, Руб., с НДС	Стоимость услуги, Руб., с НДС
1	Исходящие и входящие тарифицируемые СМС-сообщения от отправителя «0919»					
2	Исходящие тарифицируемые СМС-сообщения от отправителя «gosuslugi»					
3	Исходящие тарифицируемые СМС-сообщения от отправителя «gosuslugi» на иностранные номера					

Приложение № 16
к Техническому заданию

Перечень ИС по услугам группы сервисов Анализа защищённости и Обеспечение нормативного соответствия, включённых в Базовый пакет.

Система (подсистема)				Число работ по анализу защищённости приложения под ОС мобильных устройств		Число работ по анализу защищённости веб-сервиса методом черного ящика		Периодический контроль соответствия требованиям ИБ аттестованной ИС (модуль/компоненты/подсистемы) ИЭП		Анализ сведений о механизмах защиты, реализованных в ППО ИС (модуль/компоненты/подсистемы) ИЭП	
Информационная система	Краткое наименование ИС	Модуль/компоненты/подсистемы	Краткое наименование модуля/компонента/подсистемы	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Федеральная государственная информационная система "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)"	ЕПГУ	Базовая функциональность. Программный интерфейс ЕПГУ	ЕПГУ	0	0	2	2	1	1	1	0
		Государственный электронный почтовый сервис	ЕПГУ. ГЭПС	0	0	1	1	1	1	1	0
		Подсистема ЕПГУ «Предоставление цифровых сервисов для участников избирательного процесса»	ЕПГУ Выборы	0	0	1	1	1	1	1	0
		Информационно-платежный шлюз	ЕПГУ. ИПШ	0	0	1	2	1	1	1	0
		Аналитический кластер	ЕПГУ. АК	0	0	1	1	1	1	0	0
		Закрытая часть (рассылки) аналитического кластера	ЕПГУ. АК (CRM)	0	0	1	1	0	1	0	0
		Сервис предпроцессинга платежей	ЕПГУ. СПП	0	0	1	1	0	1	0	1
		Цифровой ассистент	ЕПГУ. Цифровой ассистент	0	0	1	1	1	1	0	0
		«Госуслуги» (серверный компонент мобильного приложения)	ЕПГУ. МП	2	2	0	0	1	1	0	1
		Авто (серверный компонент мобильного приложения)	ЕПГУ. МП Авто	2	2	0	0	1	1	0	1
		«Госуслуги. Культура» (серверный компонент мобильного приложения)	ЕПГУ. МП Культура	2	2	1	1	1	1	0	1
		Концентратор услуг	ЕПГУ. КУ	0	0	1	1	1	1	0	0
		Открытая платформа госуслуг	ЕПГУ. ОПЕПГУ	0	0	1	1	1	1	0	0
		Подсистема по обеспечению общественного обсуждения с участием Пользователей портала	ЕПГУ. Инвестпортал	0	0	1	1	1	1	0	0
		Интеграционный модуль	ЕПГУ. ИМ	0	0	1	2	1	1	0	0

	<p>Подсистема по обеспечению доступа пользователей к информации, размещаемой на официальных сайтах органов и организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» Система управления контентом сайтов</p>	ЕПГУ. ГОСВЕБ. CMS		0	0	1	2	0	1	1	1
	<p>Подсистема по обеспечению доступа пользователей к информации, размещаемой на официальных сайтах органов и организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)». Контроллер</p>	ЕПГУ. ГОСВЕБ. Контроллер		0	0	1	2	0	1	1	1
	<p>Подсистема по обеспечению доступа пользователей к информации, размещаемой на официальных сайтах органов и организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)». Подсистема поддержки и обучения</p>	ЕПГУ. ГОСВЕБ. Подсистема поддержки и обучения		0	0	1	2	0	1	1	1
	<p>Подсистема по обеспечению доступа пользователей к информации, размещаемой на официальных сайтах органов и организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и</p>	ЕПГУ. ГОСВЕБ. Подсистема отчетов		0	0	1	2	0	1	1	1

		муниципальных услуг (функций)». Подсистема отчётов								
		Подсистема по обеспечению доступа пользователей к информации, размещаемой на официальных сайтах органов и организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)». Подсистема по развертыванию сайтов ФОИВ и их обособленных структурных подразделений	ЕПГУ. ГОСВЕБ. Подсистема по развертыванию сайтов ФОИВ и их обособленных структурных подразделений	0	0	0	2	0	1	0
		Платформа обратной связи. Компонент обработки обращений	ЕПГУ. ПОС. Компонент обработки обращений	0	0	1	1	0	1	0
		Платформа обратной связи. Компонент общественного голосования	ЕПГУ. ПОС. Компонент общественного голосования	0	0	1	1	0	1	0
		Платформа обратной связи. Компонент обработки сообщений в открытых источниках	ЕПГУ. ПОС. Компонент обработки сообщений в открытых источниках	0	0	1	1	0	1	0
		Платформа обратной связи. Мобильное приложение Исполнителя ПОС	ЕПГУ. ПОС. МП Исполнителя ПОС	2	2	0	0	0	1	0
		Платформа обратной связи. Мобильное приложение «Госуслуги Решаем вместе»	ЕПГУ. ПОС. МП Решаем вместе	2	2	0	0	0	1	0
		Платформа обратной связи. Компонент Госпаблики	ЕПГУ. ПОС. Компонент Госпаблики	0	0	1	1	0	1	0
Федеральная государственная информационная система «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем,	ЕСИА	Федеральная государственная информационная система «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и	ЕСИА	0	0	2	2	1	1	1

используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»		муниципальных услуг в электронной форме»									
		Цифровой профиль (Профиль пользователя ЕСИА)	ЕСИА. ЦП	0	0	1	1	1	1	0	0
		Центр обслуживания	ЕСИА. Центр обслуживания	0	0	1	1	1	1	0	0
		Модуль аномалий	ЕСИА. Модуль аномалий	0	0	1	1	1	1	0	0
		Веб-приложение «Технологический портал ЕСИА»	ЕСИА. Технологический портал	0	0	1	2	1	1	0	0
Федеральная государственная информационная система «Единая система межведомственного электронного взаимодействия»	СМЭВ	Федеральная государственная информационная система «Единая система межведомственного электронного взаимодействия»	СМЭВ	0	0	2	2	1	1	1	0
		Подсистема обеспечения доступа к данным	ПОДД 2.0	0	0	1	1	1	1	1	0
		Личный кабинет участника взаимодействия	СМЭВ. ЛК УВ	0	0	1	1	0	1	0	1
		Агент подсистемы обеспечения доступа к данным	Агент ПОДД	0	0	1	1	0	0	0	0
Федеральная государственная информационная система «Единая система нормативно-справочной информации»	ЕСНСИ	Федеральная государственная информационная система «Единая система нормативно-справочной информации»	ЕСНСИ 3	0	0	1	2	1	1	1	1
Федеральная государственная информационная система «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)»	ФРГУ 2.0	Федеральная государственная информационная система «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)»	ФРГУ	0	0	1	1	0	1	0	0
		Платформа государственных сервисов	ПГС	0	0	1	1	0	1	1	0
		Модуль «Конструктор цифровых регламентов»	КЦР	0	0	1	1	0	1	1	0
		Модуль «Единый реестр видов федерального государственного контроля (надзора), регионального государственного контроля	ЕРВК	0	0	1	1	0	1	0	1

		(надзора), муниципального контроля»									
		Единый реестр учета лицензий	ЕРУЛ	0	0	1	1	0	1	0	1
Федеральная государственная информационная система досудебного обжалования	ФГИС ДО	Федеральная государственная информационная система досудебного обжалования	ФГИС ДО (Nauman)	0	0	1	1	1	1	1	0
Автоматизированная информационная система «Федеральный телефонный центр сбора мнений граждан о качестве государственных услуг»	АИС ФТЦ	Автоматизированная информационная система «Федеральный телефонный центр сбора мнений граждан о качестве государственных услуг»	АИС ФТЦ	0	0	1	1	0	1	0	0
Тестовые и интеграционные среды	Тестовые и интеграционные среды	Тестовая (интеграционная) среда единой системы идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме	ТЕСИА	0	0	1	1	0	0	0	0
		Тестовая (интеграционная) среда системы межведомственного электронного взаимодействия	ТСМЭВ	0	0	1	1	0	0	0	0
		Тестовая (интеграционная) среда федеральной государственной информационной системы досудебного обжалования	ТФГИС ДО	0	0	1	1	0	0	0	0
		Тестовая среда единой системы нормативной справочной информации	ТЕСНСИ	0	0	1	1	0	0	0	0
		Тестовая среда единого портала государственных и муниципальных услуг	ТЕПГУ	0	0	1	1	0	0	0	0
PCI DSS	PCI DSS	PCI DSS	PCI DSS	0	0	0	0	0	0	0	0

Федеральная государственная информационная система «Единая информационная платформа национальной системы управления данными»	НСУД	Витрины данных	НСУД. ПО Витрин	0	0	1	1	0	1	0	0
Единая биометрическая система	ЕБС	Единая биометрическая система	ЕБС	0	0	1	1	0	1	0	1
Единая биометрическая система	ЕБС	Мобильное приложение ЕБС	МП Госуслуги Биометрия	2	4	1	1	0	0	1	1
Система идентификации больниц	СИБ	Информационная система идентификации больниц	СИБ	1	0	1	0	1	0	1	0
ФГИС «Моя школа»	ФГИС МШ	Федеральная государственная информационная система «Моя школа»	ФГИС «Моя школа»	1	0	1	0	1	0	1	0

Приложение № 17
к Техническому заданию

Заявка на оказание услуг ЭИС

----- НАЧАЛО ФОРМЫ -----

ЗАКАЗ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ЭИС № указать _номер_ ИГК (при наличии)/номер Заказа
к ГОСУДАРСТВЕННОМУ КОНТРАКТУ от __ № _____
на оказание услуг по эксплуатации информационных систем

г. Москва

«__» ____ 202_.

Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, от имени Российской Федерации, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице

_____, действующего
на основании _____, с одной стороны,
и _____, именуемое в дальнейшем
«Исполнитель», в лице _____, действующего
на основании _____, с другой стороны, в дальнейшем именуемые
«Стороны», составили настоящий Заказ на оказание услуг о нижеследующем:

1. Эксплуатация критичных функций информационных систем, перечень систем приведен в таблице 1.
2. Эксплуатация информационных систем, перечень систем приведен в таблице 2.
3. Исполнитель оказывает услуги по исправлению ошибок в программном обеспечении ИЭП в объеме, приведенном в таблице 3.

Таблица 1 – Перечень информационных систем (критичные функции)

№ п/п	Наименование ИС	Цена, руб./мес. с НДС	Стоимость, руб. с НДС	Период		
				Дата начала оказания услуги	Дата окончания оказания услуги	Длитель- ность, мес.

Таблица 2 – Перечень информационных систем

№ п/п	Наименование ИС	Цена, руб./мес. с НДС	Стоимость, руб. с НДС	Период		
				Дата начала оказания услуги	Дата окончания оказания услуги	Длитель- ность, мес.

Таблица 3 – Услуга по исправлению ошибок в программном обеспечении ИЭП

№ п/п	Наименование ИС	Кол-во	Цена, руб. с НДС	Стоимость, руб. с НДС	Период	
					Дата начала оказания услуги	Дата окончания оказания услуги
1	Услуга по исправлению ошибок в программном обеспечении ИЭП					

Сумма заказа _____ (____) рублей __ копеек, включая НДС (20%) в сумме _____ (____) рублей __ копеек.

В отношении настоящего Заказа на оказание, прекращение, изменение состава и (или) объема услуг применяются все условия Договора от «__» _____ 20__ г. №_____.

Настоящий Заказ составлен в 2 (двух) одинаковых экземплярах по 1 (одному) экземпляру для каждой из сторон Заказа.

от Заказчика:

М.П.

от Исполнителя:

М.П.

----- КОНЕЦ ФОРМЫ -----

Приложение № 18
к Техническому заданию

КАРТОЧКА ПАК ИЭП

ГИС ЕБС

1.1. Наименование и назначение системы

Характеристика	Значение
Полное наименование	Государственная информационная система Единая биометрическая система
Краткое наименование	ГИС ЕБС

ГИС ЕБС предназначена для обеспечения предоставления следующих сервисов:

- биометрическая регистрация;
- самостоятельная биометрическая регистрация;
- удаленная идентификация;
- биометрическая верификация;
- биометрическая идентификация;
- импорт БО;
- предоставление векторов в ИС Участника БВ;
- взаимодействие с биометрическими процессорами.

1.2. Ключевые функции

Ключевыми функциями ЕБС являются:

- Ядро биометрических операций:
 - удаленная идентификация (в том числе обнаружение витальности) по модальностям «аудиозапись голоса» и «фотоизображение лица» в web-интерфейсе;
 - биометрическая регистрация (адаптация) с модальностями «аудиозапись голоса» и «фотоизображение лица»;
 - поиск биометрических данных в ГИС ЕБС и предоставление их в МВД России/ФСБ России.

1.3. Функции

ЕБС обеспечивает выполнение следующих не ключевых функций:

- Ядро биометрических операций:
 - удаленная идентификация (в том числе обнаружение витальности) по модальностям «аудиозапись голоса» и «фотоизображение лица» через МП ЕБС и МП «Госуслуги Биометрия»;;
 - биометрическая верификация (в том числе обнаружение витальности) пользователя по модальностям «аудиозапись голоса» и/или «фотоизображение лица» в МП ЕБС;
 - биометрическая верификация (в том числе обнаружение витальности) пользователя по модальностям «аудиозапись голоса» и/или «фотоизображение лица» в web-интерфейсе;

- самостоятельная регистрация (в том числе обнаружение витальности) Пользователя в ГИС ЕБС;
 - взаимодействие ГИС ЕБС с биометрическими процессорами;
 - временная блокировка БКШ;
 - деактивация БКШ по истечении срока действия;
 - оповещение провайдера идентификация об изменении статуса БКШ Пользователя;
 - выгрузка БКШ пользователей в подсистему биометрической идентификации ГИС ЕБС;
 - биометрическая идентификация по предоставленному образцу «фотоизображение лица» и/или «аудиозапись голоса» в ГИС ЕБС;
 - предоставление векторов из ГИС ЕБС в ИС Участника БВ;
 - импорт БО из ИС Участников БВ в ГИС ЕБС.
- Подсистема информирование:
- информирование Пользователей по следующим событиям:

Событие	Каналы доступа			
	ЛК	PUSH-уведомление	Email	SMS
Успешная биометрическая регистрация БО	+	+	+	+
Успешная адаптация БО	+	+	+	-
Неуспешная попытка биометрической регистрации БО	-	+	+	+
Успешная удаленная идентификация	+	-	-	+
Неуспешная удаленная идентификация	+	-	-	-
Временная блокировка при превышении попыток неуспешной удаленной идентификации	+	+	+	-
Деактивация БКШ	+	+	+	-

- МП ЕБС:

- сбор и передача биометрических данных на биометрическую регистрацию в ГИС ЕБС в целях прохождения биометрической верификации и обнаружения витальности в рамках процесса самостоятельной биометрической регистрации Пользователя в ГИС ЕБС;
 - установление защищённого канала для передачи биометрических данных;
 - передача результатов биометрической верификации в стороннее мобильное приложение Участника БВ;
 - отображение информации о партнерах и офисах партнеров для биометрической регистрации БДн Пользователей;
 - возможность подать обращение в службу технической поддержки.
- МП «Госуслуги Биометрия»:
- сбор и передача биометрических данных в целях прохождения биометрической верификации, в том числе процедуры обнаружения живучести (liveness);
 - установление защищённого канала для передачи биометрических данных;
 - возврат в стороннее мобильное приложение результатов биометрической верификации;
 - поиск партнеров и офисов партнеров для регистрации БДн;
 - возможность использования антивирусной защиты при встраивании соответствующих модулей;
 - направление обращения в службу технической поддержки при возникновении сбоя.
- Портал ЕБС:
- возможность подать обращение в службу технической поддержки с формы обратной связи на портале ЕБС;
 - отображение на карте списка отделений кредитных организаций, где можно пройти биометрическую регистрацию в ГИС ЕБС;
 - отображение новостных и информационно-правовых материалов.
- Личный кабинет физического лица на портале ЕБС:
- возможность подать обращение в Омничат;
 - отображение статуса БДн и срока действия;
 - отображение новостных, справочных и информационно-правовых материалов.
- Личный кабинет юридического лица (далее – ЛК ЮЛ) на портале ЕБС:
- возможность подать обращение в службу технической поддержки;
 - возможность подать запрос на подключение к ЕБС;
 - направление обращения в Омничат;
 - акцепт оферты для взаимодействия с ЕБС;
 - отображение новостных, справочных и информационно-правовых материалов;
 - загрузка списка отделений КО на карту ЕБС;

- отображение статистики по количеству выполненных биометрических регистраций Участником БВ.
- Личный кабинет Оператора ЕБС:
 - регистрация оферт, акцептованных в ЛК ЮЛ.
- Биллинг:
 - интерфейс для формирования документов для расчета с Вендорами и Участниками БВ.
- Технологический портал ЕБС:
 - получение эталонных реализаций программных интерфейсов взаимодействия с ГИС ЕБС;
 - загрузка сертификата участника биометрического взаимодействия;
 - отслеживание статуса событий и запросов;
 - отправка изолированных запросов для тестирования программных интерфейсов участника биометрического взаимодействия;
 - возможность загрузки дистрибутива и информации, требуемой для развертывания и проверки биометрического процессора (для Вендора).

1.4. Требование по нагрузочной способности

Наименование показателя	Количественные характеристики I, II квартал 2023 ¹¹²	Количественные характеристики III, IV квартал 2023 ¹¹³	Количественные характеристики 2024 ¹¹⁴
Количество зарегистрированных в ГИС ЕБС пользователей (физических лиц)	до 20 000 000 шт.	до 80 000 000 шт.	до 80 000 000 шт.
Количество одновременно подключенных биометрических процессоров	не более 20	не более 20	не более 20

¹¹² Штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется: в рамках указанных параметров по нагрузочной способности; при условии подтверждения возможности функционирования системы на уровне заявленных параметров нагрузочной способности в ходе проведения тестирования согласно п. 1.4.

¹¹³ Штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется: в рамках указанных параметров по нагрузочной способности; при условии подтверждения возможности функционирования системы на уровне заявленных параметров нагрузочной способности в ходе проведения тестирования согласно п. 1.4.

¹¹⁴ Штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется: в рамках указанных параметров по нагрузочной способности; при условии подтверждения возможности функционирования системы на уровне заявленных параметров нагрузочной способности в ходе проведения тестирования согласно п. 1.4.

Наименование показателя	Количественные характеристики I, II квартал 2023 ¹¹²	Количественные характеристики III, IV квартал 2023 ¹¹³	Количественные характеристики 2024 ¹¹⁴
Количество запросов на биометрическую верификацию	до 15 шт./ в секунду ¹¹⁵	до 15 шт./ в секунду ¹¹⁶	до 15 шт./ в секунду ¹¹⁷
Количество запросов на биометрическую регистрацию (адаптацию)	до 14 шт./ в секунду ¹¹⁸	до 14 шт./ в секунду ¹¹⁹	до 14 шт./ в секунду ¹²⁰

1.5. Сроки хранения данных

Описание биометрических образцов	Ограничения на хранение
БО, полученные при неудачных биометрических регистрациях	1 мес.
БО, полученные при неудачных биометрических верификациях	3 мес.
БО, полученные при удачных биометрических регистрациях	бессрочно
БО, полученные при удачных биометрических верификациях	полученные за последние 20 успешных биометрических верификаций

¹¹⁵ Исполнитель обеспечивает выполнение характеристики, только при условии достижения указанного параметра в результате проведения нагрузочном тестировании в порядке, установленном пунктом 2.4 технического задания.

¹¹⁶ Исполнитель обеспечивает выполнение характеристики, только при условии достижения указанного параметра в результате проведения нагрузочном тестировании в порядке, установленном пунктом 2.4 технического задания.

¹¹⁷ Исполнитель обеспечивает выполнение характеристики, только при условии достижения указанного параметра в результате проведения нагрузочном тестировании в порядке, установленном пунктом 2.4 технического задания.

¹¹⁸ Исполнитель обеспечивает выполнение характеристики, только при условии достижения указанного параметра в результате проведения нагрузочном тестировании в порядке, установленном пунктом 2.4 технического задания.

¹¹⁹ Исполнитель обеспечивает выполнение характеристики, только при условии достижения указанного параметра в результате проведения нагрузочном тестировании в порядке, установленном пунктом 2.4 технического задания.

¹²⁰ Исполнитель обеспечивает выполнение характеристики, только при условии достижения указанного параметра в результате проведения нагрузочном тестировании в порядке, установленном пунктом 2.4 технического задания.

1.6. Связанные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем (в том числе прав на программы для ЭВМ)	Ответственный за предоставление
ЕСИА	Заказчик
СМЭВ 3.0	Заказчик
БП, введенные в промышленную эксплуатацию (неисключительные права\лицензии)	Исполнитель
SMTP-шлюз для приема и отправки Email сообщений	Исполнитель
Сервис проверки штампа времени	Исполнитель

1.7. Услуги по ведению контента ГИС ЕБС

Услуги по ведению контента ГИС ЕБС – это услуги по информационному наполнению и поддержанию в актуальном состоянии информации на ресурсе <https://bio.rt.ru/>.

В состав этих услуг входит:

- публикация материалов в публичных разделах;
- публикация на портале ГИС ЕБС правовых и методических материалов;
- ответы на запросы Пользователей в маркете МП «Биометрия», «Госуслуги Биометрия».

1.8. Ограничения на условия оказания функций по сервисам ГИС ЕБС, использующих программное обеспечение третьих лиц

Доступность перечисленных ниже функций ключевых сред ГИС ЕБС оказывается Исполнителем со следующими ограничениями:

- удаленная идентификация (в том числе обнаружение витальности) по модальностям «аудиозапись голоса» и «фотоизображение лица» в интерфейсе мобильного приложения iOS или Android;
- удаленная идентификация (в том числе обнаружение витальности) по модальностям «аудиозапись голоса» и «фотоизображение лица» в web-интерфейсе;
- интерфейс для формирования документов для расчета с Вендорами и кредитными организациями;
- биометрическая регистрация (адаптация) с модальностями «аудиозапись голоса» и «фотоизображение лица».

Ограничения:

- к данным функциям не применяются параметры обработки времени запросов согласно п. 2 технического задания;
- в рамках обработки запросов Исполнитель предоставляет консультации только в рамках имеющейся у Исполнителя;

- в случае, если для решения запроса Исполнителю требуется консультация от третьих лиц, Исполнитель направляет запрос по электронной почте о необходимости консультации (доработки) и переводит запрос в ожидание до предоставления консультации (релиза с доработкой)¹²¹.

Решение о подключении БП принимается по результатам тестирования и заключения контракта с Вендором. Количество подключенных БП обнаружения витальности должно соответствовать требованиям Приказа Минцифры России от 10.09.2021 г. № 930 «Об утверждении порядка обработки, включая сбор и хранение, параметров биометрических персональных данных, порядка размещения и обновления биометрических персональных данных в единой биометрической системе и в иных информационных системах, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию с использованием биометрических персональных данных физических лиц, а также требований к информационным технологиям и техническим средствам, предназначенным для обработки биометрических персональных данных в целях проведения идентификации».

Количество биометрических процессоров, введенных в промышленную эксплуатацию – не менее двух (на каждую из модальностей – «запись голоса»/«фотоизображение лица» и на каждый тип взаимодействия – «биометрическая идентификация»/ «биометрическая верификация»).

Исполнитель в течение срока действия Контракта обязан иметь соответствующие гражданско-правовые договоры с Вендорами, обеспечивающие у него наличие соответствующих прав (неисключительных лицензий) на БП в объеме, предусмотренным Приложением №21 (пункты «ГИС ЕБС», «Интеграционная среда ГИС ЕБС») и условиями Контракта.

¹²¹ Релиз должен содержать дистрибутив, размещенный на ресурсах Исполнителя; подробную инструкцию по установке, а также отчет о функциональном и нагрузочном тестировании.

Интеграционная среда ГИС ЕБС

2.1. Наименование и назначение

Характеристика	Значение
Полное наименование	Интеграционная среда ГИС ЕБС
Краткое наименование	ТЕБС

Интеграционная среда ГИС ЕБС предназначена для предварительного тестирования готовности ИС Участника БВ к взаимодействию с ГИС ЕБС в продуктивной среде.

2.2. Функции системы

ТЕБС обеспечивает выполнение следующих не ключевых функций:

- Ядро биометрических операций:
 - удаленная идентификация (в том числе обнаружение витальности) по модальностям «аудиозапись голоса» и «фотоизображение лица» в web-интерфейсе;
 - биометрическая регистрация (адаптация) с модальностями «аудиозапись голоса» и «фотоизображение лица»;
 - поиск биометрических данных в ГИС ЕБС и предоставление их в МВД России/ФСБ России;
 - удаленная идентификация (в том числе обнаружение витальности) по модальностям «аудиозапись голоса» и «фотоизображение лица» через МП ЕБС и МП «Госуслуги Биометрия»;
 - биометрическая верификация (в том числе обнаружение витальности) пользователя по модальностям «аудиозапись голоса» и/или «фотоизображение лица» в МП ЕБС и МП «Госуслуги Биометрия»;
 - биометрическая верификация (в том числе обнаружение витальности) пользователя по модальностям «аудиозапись голоса» и/или «фотоизображение лица» в web-интерфейсе;
 - самостоятельная регистрация (в том числе обнаружение витальности) Пользователя в ГИС ЕБС;
 - взаимодействие ГИС ЕБС с биометрическими процессорами;
 - временная блокировка БКШ;
 - деактивация БКШ по истечении срока действия;
 - оповещение провайдера идентификации об изменении статуса БКШ Пользователя;
 - выгрузка БКШ пользователей в подсистему биометрической идентификации ГИС ЕБС;
 - биометрическая идентификация по предоставленному образцу «фотоизображение лица» и/или «аудиозапись голоса» в ГИС ЕБС;
 - предоставление векторов из ГИС ЕБС в ИС Участника БВ;
 - импорт БО из ИС Участников БВ в ГИС ЕБС.
- Подсистема информирование:
 - информирование Пользователей по следующим событиям:

Событие	Каналы доступа		
	PUSH-уведомление	Email	SMS
Успешная биометрическая регистрация БО	+	+	+
Успешная адаптация БО	+	+	-
Неуспешная попытка биометрической регистрации БО	+	+	+
Успешная удаленная идентификация	-	-	+
Неуспешная удаленная идентификация	-	-	-
Временная блокировка при превышении попыток неуспешной удаленной идентификации	+	+	-
Деактивация БКШ	+	+	-

– МП ЕБС:

- сбор и передача биометрических данных на биометрическую регистрацию в ГИС ЕБС в целях прохождения биометрической верификации и обнаружения витальности в рамках процесса самостоятельной биометрической регистрации Пользователя в ГИС ЕБС;
- установление защищённого канала для передачи биометрических данных;
- передача результатов биометрической верификации в стороннее мобильное приложение Участника БВ;
- отображение информации о партнерах и офисах партнеров для биометрической регистрации БДн Пользователей;
- возможность подать обращение в службу технической поддержки.

МП «Госуслуги Биометрия»:

- сбор и передача биометрических данных в целях прохождения биометрической верификации, в том числе процедуры обнаружения живучести (liveness);
- возврат в стороннее мобильное приложение результатов

- биометрической верификации;
- направление обращения в службу технической поддержки при возникновении сбоя.
-

2.3. Требования по нагрузочной способности

Наименование показателя	Количественные характеристики ¹²²
Количество зарегистрированных в ТЕБС пользователей (физических лиц)	до 10 000 шт./ в год
Количество одновременно подключенных биометрических процессоров	не более 3
Количество запросов на биометрическую верификацию	до 3 шт./ в секунду ¹²³
Количество запросов на биометрическую регистрацию (адаптацию)	до 3 шт./ в секунду ¹²⁴

2.4. Сроки хранения данных

Описание биометрических образцов	Ограничения на хранение
БО, полученные при неудачных биометрических регистрациях	1 мес.
БО, полученные при неудачных биометрических верификациях	3 мес.
БО, полученные при удачных биометрических регистрациях	бессрочно
БО, полученные при удачных биометрических верификациях	полученные за последние 20 успешных биометрических верификаций

¹²² Штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется: в рамках указанных параметров по нагрузочной способности; при условии подтверждения возможности функционирования системы на уровне заявленных параметров нагрузочной способности в ходе проведения тестирования согласно п. 1.4.

¹²³ Исполнитель обеспечивает выполнение характеристики, только при условии достижения указанного параметра в результате проведения нагрузочном тестировании в порядке, установленном пунктом 2.4 технического задания.

¹²⁴ Исполнитель обеспечивает выполнение характеристики, только при условии достижения указанного параметра в результате проведения нагрузочном тестировании в порядке, установленном пунктом 2.4 технического задания.

2.5. Связанные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем (в том числе прав на программы для ЭВМ)	Ответственный за предоставление
ТЕСИА	Исполнитель
ТСМЭВ 3.0	Исполнитель
БП, введенные в промышленную эксплуатацию (неисключительные права\лицензии)	Исполнитель
SMTP-шлюз для приема и отправки Email сообщений	Исполнитель
Сервис проверки штампа времени	Исполнитель

Среда технологических испытаний ГИС ЕБС

3.1. Наименование и назначение системы

Характеристика	Значение
Полное наименование информационной системы	Среда технологических испытаний ГИС ЕБС
Краткое наименование информационной системы	Среда технологических испытаний ЕБС

Среда технологических испытаний ЕБС предназначена для проведения тестирования биометрических процессоров на соответствие требованиям подключения к ГИС ЕБС.

3.2. Функции системы

Среда технологических испытаний ЕБС обеспечивает возможность проведения тестирования новых версий БП, предоставленных Вендором, на соответствие выдвигаемым требованиям к БП. Тестирование БП должно проводиться в соответствии с ГОСТ Р ИСО/МЭК 19795–1–2007, ГОСТ Р 58292–2018 (ИСО/МЭК 19795–2:2007) и ГОСТ Р 58624.3–2019.

Тестовая среда ГИС ЕБС

4.1. Наименование и назначение системы

Характеристика	Значение
Полное наименование информационной системы	Тестовая среда ГИС ЕБС
Краткое наименование информационной системы	Тестовая среда ЕБС

Тестовая среда ГИС ЕБС предназначена для проведения тестирования обновленных версий ГИС ЕБС и ее компонент/сервисов перед установкой в среды 1 и 2 категорий.

4.2. Функции

Функциями тестовой среды ЕБС являются:

- Ядро биометрических операций:
 - удаленная идентификация (в том числе обнаружение витальности) по модальностям «аудиозапись голоса» и «фотоизображение лица» в web-интерфейсе;
 - биометрическая регистрация (адаптация) с модальностями «аудиозапись голоса» и «фотоизображение лица»;
 - поиск биометрических данных в ГИС ЕБС и предоставление их в МВД России/ФСБ России;
- удаленная идентификация (в том числе обнаружение витальности) по модальностям «аудиозапись голоса» и «фотоизображение лица» через МП ЕБС и МП «Госуслуги Биометрия»:
 - биометрическая верификация (в том числе обнаружение витальности) пользователя по модальностям «аудиозапись голоса» и/или «фотоизображение лица» в МП ЕБС и МП «Госуслуги Биометрия»;
 - биометрическая верификация (в том числе обнаружение витальности) пользователя по модальностям «аудиозапись голоса» и/или «фотоизображение лица» в web-интерфейсе;
 - самостоятельная регистрация (в том числе обнаружение витальности) Пользователя в ГИС ЕБС;
 - взаимодействие ГИС ЕБС с биометрическими процессорами;
 - временная блокировка БКШ;
 - деактивация БКШ по истечении срока действия;
 - оповещение провайдера идентификации об изменении статуса БКШ Пользователя;
 - выгрузка БКШ пользователей в подсистему биометрической идентификации ГИС ЕБС;
 - биометрическая идентификация по предоставленному образцу «фотоизображение лица» и/или «аудиозапись голоса» в ГИС ЕБС;
 - предоставление векторов из ГИС ЕБС в ИС Участника БВ;
 - импорт БО из ИС Участников БВ в ГИС ЕБС.

- Подсистема информирование:
 - информирование Пользователей по следующим событиям:

События	Каналы доступа			
	ЛК	PUSH-уведомление	Email	SMS
Успешная биометрическая регистрация БО	+	+	+	+
Успешная адаптация БО	+	+	+	-
Неуспешная попытка биометрической регистрации БО	-	+	+	+
Успешная удаленная идентификация	+	-	-	+
Неуспешная удаленная идентификация	+	-	-	-
Временная блокировка при превышении попыток неуспешной удаленной идентификации	+	+	+	-
Деактивация БКШ	+	+	+	-

- МП ЕБС:
 - сбор и передача биометрических данных на биометрическую регистрацию в ГИС ЕБС в целях прохождения биометрической верификации и обнаружения витальности в рамках процесса самостоятельной биометрической регистрации Пользователя в ГИС ЕБС;
 - установление защищённого канала для передачи биометрических данных;
 - передача результатов биометрической верификации в стороннее мобильное приложение Участника БВ;
 - отображение информации о партнерах и офисах партнеров для биометрической регистрации БДн Пользователей;
 - возможность подать обращение в службу технической поддержки.
- МП «Госуслуги Биометрия»:
 - сбор и передача биометрических данных в целях прохождения биометрической верификации, в том числе процедуры обнаружения живучести (liveness);
 - возврат в стороннее мобильное приложение результатов биометрической верификации;
 - направление обращения в службу технической поддержки при возникновении сбоя.

-
- Портал ЕБС:
 - возможность подать обращение в службу технической поддержки с формы обратной связи на портале ЕБС;
 - отображение на карте списка отделений кредитных организаций, где можно пройти биометрическую регистрацию в ГИС ЕБС;
 - отображение новостных и информационно-правовых материалов.
- Личный кабинет физического лица на портале ЕБС:
 - возможность подать обращение в Омничат;
 - отображение статуса БДн и срока действия;
 - отображение новостных, справочных и информационно-правовых материалов.
- Личный кабинет юридического лица (далее – ЛК ЮЛ) на портале ЕБС:
 - возможность подать обращение в службу технической поддержки;
 - возможность подать запрос на подключение к ЕБС;
 - направление обращения в Омничат;
 - акцепт оферты для взаимодействия с ЕБС;
 - отображение новостных, справочных и информационно-правовых материалов;
 - загрузка списка отделений КО на карту ЕБС;
 - отображение статистики по количеству выполненных биометрических регистраций Участником БВ.
- Личный кабинет Оператора ЕБС:
 - регистрация оферты, акцептованных в ЛК ЮЛ.
- Биллинг:
 - интерфейс для формирования документов для расчета с Вендорами и Участниками БВ.
- Технологический портал ЕБС:
 - получение эталонных реализаций программных интерфейсов взаимодействия с ГИС ЕБС;
 - загрузка сертификата участника биометрического взаимодействия;
 - отслеживание статуса событий и запросов;
 - отправка изолированных запросов для тестирования программных интерфейсов участника биометрического взаимодействия;
 - возможность загрузки дистрибутива и информации, требуемой для развертывания и проверки биометрического процессора (для Вендора).

4.3. Связные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем (в том числе прав на программы для ЭВМ)	Ответственный за предоставление
ТЕСИА	Исполнитель
ТСМЭВ 3.0	Исполнитель
БП, введенные в промышленную эксплуатацию (неисключительные права\лицензии)	Исполнитель
SMTP-шлюз для приема и отправки Email сообщений	Исполнитель
Сервис проверки штампа времени	Исполнитель

Наименование связанных услуг и/или информационных систем (в том числе прав на программы для ЭВМ)	Ответственный за предоставление
ТЕСИА	Исполнитель
ТСМЭВ 3.0	Исполнитель
БП, введенные в промышленную эксплуатацию (неисключительные права\лицензии)	Исполнитель
SMTP-шлюз для приема и отправки Email сообщений	Исполнитель
Сервис проверки штампа времени	Исполнитель

Среда разработки ГИС ЕБС

5.1. Наименование и назначение системы

Характеристика	Значение
Полное наименование	Среда разработки ГИС ЕБС
Краткое наименование	СР ЕБС

СР ЕБС предназначена для реализации новых версий ГИС ЕБС и ее компонент/сервисов, а также проведения первичного тестирования перед финализацией выпускаемых обновлений.

5.2. Функции системы

СР ЕБС предоставляет ресурсы для разработки прикладного программного обеспечения.

5.3. Связные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем (в том числе прав на программы для ЭВМ)	Ответственный за предоставление
ТЕСИА	Исполнитель
ТСМЭВ 3.0	Исполнитель
БП, введенные в промышленную эксплуатацию (неисключительные права\лицензии)	Исполнитель
SMTP-шлюз для приема и отправки Email сообщений	Исполнитель
Сервис проверки штампа времени	Исполнитель

Среда нагрузочного тестирования ГИС ЕБС

6.1. Наименование и назначение

Характеристика	Значение
Полное наименование информационной системы	Среда нагрузочного тестирования ГИС ЕБС
Краткое наименование информационной системы	Среда нагрузочного тестирования ЕБС

Среда нагрузочного тестирования ЕБС предназначена для выполнения нефункциональных видов тестирования: производительности, отказоустойчивости и стабильности обновленных версий ГИС ЕБС и ее компонент/сервисов перед установкой в среды 1 и 2 категорий.

6.2. Функции системы

Среда нагрузочного тестирования ЕБС обеспечивает выполнение следующих функций:

- Ядро ЕБС:
 - удаленная идентификация (в том числе обнаружение витальности) по модальностям «аудиозапись голоса» и «фотоизображение лица» в web-интерфейсе;
 - биометрическая регистрация (адаптация) с модальностями «аудиозапись голоса» и «фотоизображение лица»;
 - поиск биометрических данных в ГИС ЕБС и предоставление их в МВД России/ФСБ России;
 - удаленная идентификация (в том числе обнаружение витальности) по модальностям «аудиозапись голоса» и «фотоизображение лица» через МП ЕБС и МП «Госуслуги Биометрия»;
 - биометрическая верификация (в том числе обнаружение витальности) пользователя по модальностям «аудиозапись голоса» и/или «фотоизображение лица» в МП ЕБС и МП «Госуслуги Биометрия»;

- биометрическая верификация (в том числе обнаружение витальности) пользователя по модальностям «аудиозапись голоса» и/или «фотоизображение лица» в web-интерфейсе;
 - самостоятельная регистрация (в том числе обнаружение витальности) Пользователя в ГИС ЕБС;
 - взаимодействие ГИС ЕБС с биометрическими процессорами;
 - временная блокировка БКШ;
 - деактивация БКШ по истечении срока действия;
 - оповещение провайдера идентификация об изменении статуса БКШ Пользователя;
 - выгрузка БКШ пользователей в подсистему биометрической идентификации ГИС ЕБС;
 - биометрическая идентификация по предоставленному образцу «фотоизображение лица» и/или «аудиозапись голоса» в ГИС ЕБС;
 - предоставление векторов из ГИС ЕБС в ИС Участника БВ;
 - импорт БО из ИС Участников БВ в ГИС ЕБС.
- Подсистема информирование:
- информирование Пользователей по следующим событиям:

События	Каналы доступа			
	ЛК	PUSH-уведомление	Email	SMS
Успешная биометрическая регистрация БО	+	+	+	+
Успешная адаптация БО	+	+	+	-
Неуспешная попытка биометрическая регистрация БО	-	+	+	+
Успешная удаленная идентификация	+	-	-	+
Неуспешная удаленная идентификация	+	-	-	-
Временная блокировка при превышении попыток неуспешной удаленной идентификации	+	+	+	-
Деактивация БКШ	+	+	+	-

- МП ЕБС:
- сбор и передача биометрических данных на биометрическую регистрацию в ГИС ЕБС в целях прохождения биометрической верификации и обнаружения витальности в рамках процесса самостоятельной биометрической регистрации Пользователя в ГИС

ЕБС;

- установление защищённого канала для передачи биометрических данных;
- передача результатов биометрической верификации в стороннее мобильное приложение Участника БВ;
- отображение информации о партнерах и офисах партнеров для биометрической регистрации БДн Пользователей;
- возможность подать обращение в службу технической поддержки.

МП «Госуслуги Биометрия»:

- сбор и передача биометрических данных в целях прохождения биометрической верификации, в том числе процедуры обнаружения живучести (liveness);
- возврат в стороннее мобильное приложение результатов биометрической верификации;

– направление обращения в службу технической поддержки при возникновении сбоя. Портал ЕБС:

- возможность подать обращение в службу технической поддержки с формы обратной связи на портале ЕБС;
- отображение на карте списка отделений кредитных организаций, где можно пройти биометрическую регистрацию в ГИС ЕБС;
- отображение новостных и информационно-правовых материалов.

– Личный кабинет физического лица на портале ЕБС:

- возможность подать обращение в Омничат;
- отображение статуса БДн и срока действия;
- отображение новостных, справочных и информационно-правовых материалов.

– Личный кабинет юридического лица (далее – ЛК ЮЛ) на портале ЕБС:

- возможность подать обращение в службу технической поддержки;
- возможность подать запрос на подключение к ЕБС;
- направление обращения в Омничат;
- акцепт оферты для взаимодействия с ЕБС;
- отображение новостных, справочных и информационно-правовых материалов;
- загрузка списка отделений КО на карту ЕБС;
- отображение статистики по количеству выполненных биометрических регистраций Участником БВ.

– Личный кабинет Оператора ЕБС:

- регистрация оферты, акцептованных в ЛК ЮЛ.

– Биллинг:

- интерфейс для формирования документов для расчета с Вендорами и Участниками БВ.

– Технологический портал ЕБС:

- получение эталонных реализаций программных интерфейсов взаимодействия с ГИС ЕБС;
- загрузка сертификата участника биометрического взаимодействия;

- отслеживание статуса событий и запросов;
- отправка изолированных запросов для тестирования программных интерфейсов участника биометрического взаимодействия;
- возможность загрузки дистрибутива и информации, требуемой для развертывания и проверки биометрического процессора (для Вендора).

6.3. Нагрузочные показатели функционирования ИС

Наименование показателя	Количественные характеристики ¹²⁵
Количество одновременно работающих биометрических процессоров	Не менее 3
Количество запросов на биометрическую верификацию	До 5 шт./ в секунду ¹²⁶
Количество запросов на биометрическую регистрацию (адаптацию)	до 5 шт./ в секунду ¹²⁷

6.4. Связанные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем (в том числе прав на программы для ЭВМ)	Ответственный за предоставление
ТЕСИА	Исполнитель
ТСМЭВ 3.0	Исполнитель

¹²⁵ Штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется: в рамках указанных параметров по нагрузочной способности; при условии подтверждения возможности функционирования системы на уровне заявленных параметров нагрузочной способности в ходе проведения тестирования согласно п. 1.4.

¹²⁶ Исполнитель обеспечивает выполнение характеристики, только при условии достижения указанного параметра в результате проведения нагрузочном тестировании в порядке, установленном пунктом 2.4 технического задания.

¹²⁷ Исполнитель обеспечивает выполнение характеристики, только при условии достижения указанного параметра в результате проведения нагрузочном тестировании в порядке, установленном пунктом 2.4 технического задания.

Приложение № 19
к Техническому заданию

КАРТОЧКА СИСТЕМЫ ИЭП

Федеральная государственная информационная система «Единая информационная платформа Национальной системы управления данными»

1.1. Наименование и назначение

Характеристика	Значение
Полное наименование информационной системы	Федеральная государственная информационная система «Единая информационная платформа Национальной системы управления данными»
Краткое наименование информационной системы	ФГИС «ЕИП НСУД»

В соответствии с положениями постановления Правительства Российской Федерации от 14 мая 2021 г. № 733 «Об утверждении Положения о федеральной государственной информационной системе «Единая информационная платформа национальной системы управления данными» и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» объектами автоматизации являются процессы, связанные с обеспечением:

- систематизации государственных данных;
- формирования и ведения моделей государственных данных;
- формирования и ведения реестра информационных ресурсов;
- процессов управления государственными данными;
- контроля качества (полноты, актуальности, непротиворечивости и связанности) государственных данных.

В состав единой информационной платформы входят следующие подсистемы:

- подсистема интеграции;
- подсистема контроля качества государственных данных;
- подсистема ведения метаданных и управления справочниками и реестрами;
- подсистема (обеспечения) информационной безопасности;
- подсистема управления эксплуатацией;
- подсистема "Информационный портал".

Участниками данных процессов являются органы и организации государственного сектора – федеральные органы исполнительной власти, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного

самоуправления, государственные внебюджетные фонды, а также государственные корпорации, государственные компании, публично-правовые компании и иные организации, наделенные в соответствии с федеральными законами полномочиями по осуществлению от имени Российской Федерации государственного управления в установленной сфере деятельности, выступающие в ролях:

- обладатель государственных данных;
- пользователь государственных данных;
- оператор СМЭВ – Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

1.2. Функции

Используя ФГИС «ЕИП НСУД», обладатели государственных данных осуществляют:

- представление (описание) сведений об информационных ресурсах и информационных системах, операторами которых они являются, необходимых для формирования и ведения модели государственных данных;
- формирование и ведение модели государственных данных;
- регистрацию модели государственных данных в ПОДД СМЭВ;
- формирование (описание) и регистрация в ПОДД СМЭВ регламентированных запросов к витрине данных;
- формирование проверок качества данных на витрине данных с целью обеспечения качества представляемых государственных данных, в том числе путем оперативного реагирования на инциденты качества государственных данных.

Пользователи государственных данных могут осуществлять:

- просмотр моделей государственных данных и сведений, содержащихся в реестре информационных ресурсов;
- формирование заявок на создание или изменение регламентированных запросов к государственным данным в целях оказания государственных и муниципальных услуг, исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме;
- формирование заявок на доступ к регламентированным запросам к государственным данным в целях оказания государственных и муниципальных услуг, исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме.

1.3. Ключевые функции

ФГИС "ЕИП НСУД" обеспечивает выполнение следующих ключевых функций:

- управление описанием и атрибутивным составом информационных ресурсов;
- управление описанием и атрибутивным составом информационных систем;
- управление описанием и атрибутивным составом версий наборов данных;
- управление описанием и атрибутивным составом версий витрин данных;
- управление описанием регламентированных запросов;
- ведение реестра видов сведений с возможностью связи с объектами КМД и атрибутами объектов КМД;
- управление концептуальной моделью данных и связями объектов КМД с объектами СМВ;
- полнотекстовый поиск по описанию всех сущностей Системы.

1.4. Требования по нагрузочной способности

№ п/п	Наименование показателя	Количественные характеристики ¹²⁸ 2023 г.	Количественные характеристики ¹²⁹ 2024 г.
ИФП			
1	Количество обращений к порталу	Не более 500 000 обращений в сутки	Не более 500 000 обращений в сутки
2	Количество запросов в секунду	Не более 100	Не более 100
3	Время установки соединения (при максимальной нагрузке на портал)	Не более 20 мсек	Не более 20 мсек
4	Время между вызовом портала и возможностью интерактивного взаимодействия с ним (при максимальной нагрузке на портал)	Не более 1,5 сек	Не более 1,5 сек
5	Время полной загрузки страницы портала (при максимальной нагрузке на портал)	Не более 5 сек	Не более 5 сек
ПИБ, ПУЭ, ПКЧ, ПМД			
1	Максимальная численность пользователей, одновременно	Не более 50 чел	Не более 50 чел

	работающих в пользовательском интерфейсе подсистемы, при гарантированном выполнении требований к другим показателям назначения		
2	Время полной загрузки страницы пользовательского интерфейса подсистемы	Не более 5 сек	Не более 5 сек

1.5. Связанные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Единая система межведомственного электронного взаимодействия	Исполнитель
Единая система идентификации и аутентификации	Исполнитель

¹²⁸ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных парламентов по нагрузочной способности

¹²⁹ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных парламентов по нагрузочной способности

Приложение № 20
к Техническому заданию

КАРТОЧКА СИСТЕМЫ ИЭП

Информационная система идентификации больельщиков

Состав ПАК ИЭП «Информационная система идентификации больельщиков»

№	Полное наименование	Краткое наименование
1	Комплекс функциональных подсистем СИБ	ФП СИБ
2	Комплекс обеспечивающих подсистем СИБ	ОП СИБ
3	Мобильное приложение «Госуслуги Карта болельщика»	МП Карта болельщика

1. Комплекс функциональных подсистем СИБ

1.1. Наименование и назначение

Характеристика	Значение
Полное наименование	Комплекс функциональных подсистем СИБ
Краткое наименование	ФП СИБ

ФП СИБ предназначен для:

- обеспечения процессов администрирования прикладного уровня;
- осуществления обработки запросов пользователей, смежных систем, реализации бизнес-логики в части реализация правил и ограничений автоматизируемых операций;
- осуществления обработки обращений сотрудников АРМ группы разбора
- осуществления хранения данных, поступающих в СИБ;
- осуществления управления правами доступа пользователей и процессов к информации;
- обеспечения доставки электронных уведомлений до пользователей СИБ;
- обеспечения взаимодействия СИБ с внешними информационными системами (ИС ФСБ России, ИС МВД России, СКД стадионов, Билетные системы (далее – БС), Аккредитационные системы (далее – АС), Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ));
- обеспечения формирования отчетной и аналитической информации;
- обеспечение функционирования модуля системы аккредитации.

1.2. Функции

ФП СИБ обеспечивает выполнение следующих функций:

в части эксплуатации подсистемы обработки:

- получение и обработку информации об оформленных заявлениях на получение ПК пользователями СИБ;
- получение информации о прохождении идентификации по оформленному заявлению на оформление ПК;
- отправку заявления на рассмотрение в ФСБ России и МВД России;
- прием информации о результатах рассмотрения заявления в ФСБ России и МВД России;
- формирование ПТД на основании ПК и реализованных билетов и иных документов, дающих право доступа на мероприятие;
- отправку сведений о результате рассмотрения заявления в ЛК ЕПГУ и СИБ;
- проверку наличия действующей ПК получателя билета/абонемента при поиске ПК в ЛК ЕПГУ;
- получение информации о передаче билета и, при необходимости, абонемента выбранному пользователю;

- изменение данных привязки билета к ПК: с ПК передающего на ПК получателя;
- формирование ПТД для получателя билета для последующего прохода на объект спорта
- получение информации о привязке билета/абонемента к ПК пользователя.

Для юридических лиц СИБ должна обеспечивать выполнение следующих функций:

- расширенный функционал подачи группового заявления на оформление ПК;
- заявление на получение индивидуальных ПК несколькими конечными получателями при наличии УЗ в ЕСИА;
- распределение билетов и аккредитаций, имеющихся в распоряжении юридического лица, среди владельцев активных ПК;
- формирование ПТД на основании ПК и реализованных билетов и иных документов, дающих право доступа на официальное спортивное мероприятие;
- получение информации о статусах индивидуальных заявлений на ПК в составе групповой заявки;
- проверку наличия действующей ПК покупателя билета/абонемента в БС;
- получение от БС информации о приобретенных билетах/абонементах;
- формирование ПТД для билета(ов)/абонемента(ов) в СИБ для владельцев действительных ПК;
- передачу информации о ПК и ПТД в ФСБ России, МВД России и СКД стадиона, где будет проводиться официальное спортивное мероприятие;
- привязку билетов в рамках групповой заявки;
- проверку наличия действующей ПК и ее статуса для лиц, получающих право доступа;
- получение от АС информации об оформленных аккредитациях с целью формирования ПТД в СИБ прохода на спортивные мероприятия;
- формирование ПТД в СИБ для аккредитованных лиц с действующей ПК;
- передачу информации о ПТД в ФСБ России, МВД России и СКД стадиона, где будет проводиться официальное спортивное мероприятие;
- проверку наличия действующей ПК получателя билета при поиске ПК в ЛК ЕПГУ;
- получение информации о передаче билета выбранному пользователю;
- изменение данных привязки билета к ПК: с ПК передающего на ПК получателя;
- формирование ПТД для получателя билета для последующего прохода на объект спорта;

- отправку информации в ИС ФСБ России, ИС МВД России и СКД стадиона, где будет проводиться официальное спортивное мероприятие, с данными об изменении привязанного к билету ПК;
- отправку уведомления о получении билета новому владельцу ПК;
- получение информации о привязке билета/абонемента к ПК пользователя;
- формирование ПТД для последующего прохода на объект спорта для пользователя в день проведения официального спортивного мероприятия;
- отправку уведомления о привязке билета/абонемента к ПК владельцу ПК;
- отправку информации о привязке билета/абонемента в ФСБ России, МВД России и СКД стадиона, где будет проводиться официальное спортивное мероприятие;
- получение информации о проходе/отказе в проходе пользователя на мероприятие от СКД и передача в ИС ФСБ России и МВД России.

в части эксплуатации подсистемы взаимодействия - обеспечение информационного взаимодействия СИБ со следующими системами:

- информационными системами, обеспечивающими оформление входных билетов, иных документов, предоставляющих право на посещение мероприятий, а также информационными системами организаторов мероприятий (БС и АС);
- информационными системами ФСБ России и МВД России;
- информационными системами, входящие в состав инфраструктуры, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме (ИЭП);
- информационными системами контроля доступа объектов спорта (СКД);
- информационными системами многофункциональных центров предоставления государственных услуг (ИС МФЦ).

в части эксплуатации подсистемы отчетности должны формироваться отчеты, включающие следующие показатели:

- статистику по поданным заявлениям на оформление ПК;
- статистику по отказам в выдаче ПК;
- статистику по проходам на стадион в день проведения официального спортивного мероприятия;
- статистику по проданным билетам/абонементам; статистика по аккредитованным лицам;
- статистику по получению ПК клиентскими группами в групповых заявлениях;
- статистику оформления ПК в МФЦ.

1.3. Ключевые функции

ФП СИБ обеспечивает выполнение следующих ключевых функций:

- ведение реестра ПК (включая полный перечень событий, связанных с формированием заявлений на оформление ПК, отказом в ее оформлении, приостановлением действия ПК, статус ПК);
- отправку индивидуального заявления на оформление ПК на рассмотрение в ФСБ России и МВД России;
- отправку групповой заявки на оформление ПК на рассмотрение в ФСБ России и МВД России;
- прием информации о результатах рассмотрения заявлений на оформление ПК от ИС ФСБ России и ИС МВД России;
- отправку сведений о результате рассмотрения заявления в ЛК ЕПГУ и СИБ;
- проверку наличия действующей ПК аккредитованного лица для формирования ПТД для права доступа на спортивное мероприятие по аккредитации, в том числе, в АС;
- формирование ПТД на основании ПК и реализованных билетов и иных документов, дающих право доступа на официальное спортивное мероприятие, в том числе в АС;
- передачу информации о ПК и ПТД в ИС ФСБ России, ИС МВД России и СКД стадиона, где будет проводиться официальное спортивное мероприятие.

1.4. Требования по нагрузочной способности

Наименование показателя	Количественные характеристики ¹³⁰ 2023 г.	Количественные характеристики ¹³¹ 2024 г.
Количество отправленных индивидуальных заявлений на получение ПК на рассмотрение в ФСБ России и МВД России	До 10 000 в сутки	До 10 000 в сутки
Количество проверок статусов заявлений на оформление ПК для обеспечения интеграции с билетными системами	До 100 000 в сутки	До 100 000 в сутки
Количество отправленных сведений о результате рассмотрения заявлений в ЛК ЕПГУ	До 10 000 в сутки	До 10 000 в сутки
Количество отправленных уведомлений пользователям	До 10 000 в сутки	До 10 000 в сутки

130 штатная/стабильная работа и заявленная доступность СИБ гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

131 штатная/стабильная работа и заявленная доступность СИБ гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

1.5. Перечень дополнительных услуг

Работы (услуги) по решению инцидентов, поступающих от ЦПП во время проведения мероприятий с идентификацией участников через СИБ

Работы (услуги), описанные данным пунктом, оказываются Исполнителем Пользователям, участникам взаимодействия и Заказчику во время проведения мероприятий с идентификацией участников через СИБ. Пользователи, испытывающие технические или информационные трудности в процессе прохода на спортивные мероприятия с использованием ПТД СИБ обращаются в ЦПП для получения услуг по технической и информационной поддержке. Все входящие обращения и запросы Пользователей, полученные по всем каналам коммуникаций, для передачи на вторую и последующие линии технической поддержки должны быть зарегистрированы в СКУФ.

В процессе оказания услуг Исполнитель выполняет следующие основные функции:

- предоставление пользователю необходимой информации для решения запроса;
- запрос у Пользователя недостающей информации (в случае выявления неполноты информации при анализе инцидента силами ответственных за решение специалистов второй и последующих линий поддержки);
- проведение анализа возникновения ошибок, воспроизведение проблем пользователя при наличии технической возможности
- проведение технических работ для решения инцидента;
- регистрация запросов на третью линию поддержки для исправления ошибок в программном обеспечении ИЭП;
- передачу в информационную систему Ситуационного центра (СЦ) данных о зарегистрированных запросах и ходе их решения¹³².

Услуги оказываются с 10:00 до 22:00 (московское время) в дни проведения мероприятий с идентификацией участников через СИБ.

Время решения запросов, поступающих от ЦПП во время проведения мероприятий с идентификацией участников через СИБ

Приоритет запроса	Время реакции	Время восстановления	Время решения
2	Не применимо	Не более 4-х часов	Не более 15-и календарных дней (включая время решения на третьей линии технической поддержки)
3	Не применимо	Не более 6-ти часов	Не более 60-и календарных дней (включая время решения на третьей линии технической поддержки)

¹³² Правила взаимодействия определены в Регламенте информационного взаимодействия систем СКУФ и СЦ (п. 2.2.2 Технического задания).

		линии технической поддержки)
--	--	------------------------------

Требования к качеству технической поддержки для (для не менее указанного процента запросов):

Приоритет запроса	Время реакции	Время восстановления	Время решения
2	Не применимо	90%	90%
3	Не применимо	Не применимо	90%

1.6. Связанные сервисы и подсистемы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Единая система идентификации и аутентификации	Исполнитель
Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)	Исполнитель
ОП СИБ	Исполнитель
ИС ФСБ России	Заказчик
ИС МВД России	Заказчик
СКД стадионов	Заказчик
Билетные системы	Заказчик
Аккредитационные системы	Заказчик
Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг	Заказчик

2. Комплекс обеспечивающих подсистем СИБ

2.1. Наименование и назначение

Характеристика	Значение
Полное наименование	Комплекс обеспечивающих подсистем СИБ
Краткое наименование	ОП СИБ

ОП СИБ предназначен для:

- осуществления контроля функционирования и управление работой системы в целом или отдельных ее подсистем;
- обеспечения выполнения функций защиты информации от несанкционированного доступа;
- осуществления создания резервных копий и восстановления из них в случае необходимости;
- выполнения задачи по автоматизированной проверке фотографий пользователей, подавших заявление на оформление ПК,
- оказания очной консультативной помощи пользователям СИБ по вопросам оформления ПК, доступа на официальное спортивное мероприятие, отказа в доступе по ПТД на СКД, в том числе, в день проведения официального спортивного мероприятия на стадионе;
- оказания услуг по технической, информационной и консультационной поддержки участникам и организаторам проведения официальных спортивных мероприятий, а также их представителям, по решению вопросов, связанных с оформлением ПК, использованием ПК и/или ПТД, доступом на стадион;
- составления отчетности по результатам оказания технической поддержки посетителям официального спортивного мероприятия по итогам проведения официального спортивного мероприятия;
- автоматизации обращения в СИБ при получении ПТД для права доступа на официальное спортивное мероприятие.

2.2. Функции

ОП СИБ обеспечивает выполнение следующих функций:

- резервное копирование операционных систем, баз данных, программных и загружаемых файлов;
- восстановление данных в непротиворечивое состояние при программно-аппаратных сбоях (отключении электрического питания, сбоях операционной системы и других) вычислительно-операционной среды функционирования;
- восстановление данных в непротиворечивое состояние при сбоях в работе сетевого программного и аппаратного обеспечения,
- автоматизированная проверка контроля качества загружаемой фотографии с заданными параметрами производительности в соответствии с

требованиями, отраженными в протоколах об информационном взаимодействии,

- отображения информации на АРМ ГР по причинам отказа в доступе по предъявленному ПТД;
- формирования данных о посетителе официального спортивного мероприятия в формате СИБ, для их автоматизированной передачи от объекта спорта в СИБ.

2.3. Требования по нагрузочной способности

Наименование показателя	Количественные характеристики ¹³³ 2023 г.	Количественные характеристики ¹³⁴ 2024 г.
Количество проверок статусов заявок на получение ПК для обеспечения интеграции с билетными системами	До 100 000 в сутки	До 100 000 в сутки
Количество автоматизированных проверок фотографий пользователя СИБ, подавших заявку на получение ПК	До 10 000 в сутки	До 10 000 в сутки

2.4. Перечень дополнительных услуг

Работы (услуги) по решению инцидентов, поступающих от ЦПП во время проведения мероприятий с идентификацией участников через СИБ

Работы (услуги), описанные данным пунктом, оказываются Исполнителем Пользователям, участникам взаимодействия и Заказчику во время проведения мероприятий с идентификацией участников через СИБ. Пользователи, испытывающие технические или информационные трудности в процессе прохода на спортивные мероприятия с использованием ПТД СИБ обращаются в ЦПП для получения услуг по технической и информационной поддержке. Все входящие обращения и запросы Пользователей, полученные по всем каналам коммуникаций, для передачи на вторую и последующие линии технической поддержки должны быть зарегистрированы в СКУФ.

В процессе оказания услуг Исполнитель выполняет следующие основные функции:

- предоставление пользователю необходимой информации для решения запроса;
- запрос у Пользователя недостающей информации (в случае выявления неполноты информации при анализе инцидента силами ответственных за решение специалистов второй и последующих линий поддержки);
- проведение анализа возникновения ошибок, воспроизведение проблем пользователя при наличии технической возможности
- проведение технических работ для решения инцидента;

133 штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

134 штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

- регистрация запросов на третью линию поддержки для исправления ошибок в программном обеспечении ИЭП;
- передачу в информационную систему Ситуационного центра (СЦ) данных о зарегистрированных запросах и ходе их решения¹³⁵.

Услуги оказываются с 10:00 до 22:00 (московское время) ежедневно по специальному выделенному многоканальному номеру телефона.

Время решения запросов, поступающих от ЦПП во время проведения мероприятий с идентификацией участников через СИБ

Приоритет запроса	Время реакции	Время восстановления	Время решения
2	Не применимо	Не более 4-х часов	Не более 15-и календарных дней (включая время решения на третьей линии технической поддержки)
3	Не применимо	Не более 6-ти часов	Не более 60-и календарных дней (включая время решения на третьей линии технической поддержки)

Требования к качеству технической поддержки для (для не менее указанного процента запросов):

Приоритет запроса	Время реакции	Время восстановления	Время решения
2	Не применимо	90%	90%
3	Не применимо	Не применимо	90%

2.5. Связанные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Единая система идентификации и аутентификации	Исполнитель
Система межведомственного электронного взаимодействия	Исполнитель
Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)	Исполнитель
ФП СИБ	Исполнитель

2.6. Оборудование СИБ

В целях обеспечения исполнения Исполнителем обязательств по Контракту, Заказчик может передать Исполнителю в течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней с даты подписания Контракта в пользование оборудование СИБ в соответствии

¹³⁵ Правила взаимодействия определены в Регламенте информационного взаимодействия систем СКУФ и СЦ (п. 2.2.2 Технического задания).

с Актом приема-передачи материальных средств (форма содержится в Приложении № 22), на срок оказания услуг по Контракту.

Исполнитель, по факту завершения оказания услуг по Контракту обязан передать, а Заказчик обязан принять от Исполнителя оборудование СИБ в соответствии с Актом приема-передачи материальных средств (форма Акта приема-передачи оборудования указана в приложении 22).

3. Мобильное приложение Госуслуги Карта болельщика

3.1. Наименование и назначение

Характеристика	Значение
Полное наименование	Мобильное приложение «Госуслуги Карта болельщика»
Краткое наименование	МП Карта болельщика

Мобильное приложение Карта болельщика является частью проекта СИБ и позволяет использовать мобильные устройства для доступа к Карте болельщика и предъявлению ПТД для прохода на стадион в день проведения официального спортивного мероприятия.

3.2. Функции

Мобильное приложение Карта болельщика обеспечивает выполнение следующих функций:

- получение ПК с помощью услуги ЕПГУ «Получение карты болельщика» во внутреннем браузере приложения;
- отображение данных ПК пользователя и данных ПК детей, законным представителем которых является пользователь;
- отображение билетов/абонементов владельца ПК с ПТД для прохода на официальное спортивное мероприятие через систему контроля доступа на стадионе;
- отображение прав доступа на матч (аккредитаций) владельца ПК с QR-кодом для прохода на матч через систему контроля доступа на стадионе;
- возможность назначения билета владельцу и передачи билетов/при необходимости, доступных абонементов в МП другому физическому лицу, имеющему ПК по номеру ПК, телефону или e-mail, указанному в заявлении на оформление ПК;
- хранение кода доступа для авторизации в приложении без повторного ввода логина и пароля учетной записи ЕСИА;
- открытие в браузере страниц портала с сохранением авторизации Пользователей;
- отображение экранов онбординга для пояснения пользователям возможностей использования МП при первом запуске приложения;
- отображение расписания официальных спортивных мероприятий, доступ на который осуществляется по Карте болельщика, с возможностью фильтрации по дате, команде, стадиону и городу;
- получение Push-уведомлений в МП о смене статуса ПК и добавлении новых билетов.
- Управление списком любимых команд.

3.3. Ключевые функции

МП Карта болельщика обеспечивает выполнение следующих ключевых функций:

- Авторизация пользователей посредством ЕСИА;
- отображение данных ПК пользователя и данных ПК детей, законным представителем которых является пользователь;
- отображение билетов /абонементов и прав доступа на официальное спортивное мероприятие по аккредитации владельца ПК с ПТД для прохода на официальное спортивное мероприятие через СКД на стадионе.

3.4. Перечень дополнительных услуг

Работы (услуги) по решению инцидентов, поступающих от ЦПП во время проведения мероприятий с идентификацией участников через СИБ

Работы (услуги), описанные данным пунктом, оказываются Исполнителем Пользователям, участникам взаимодействия и Заказчику во время проведения мероприятий с идентификацией участников через СИБ. Пользователи, испытывающие технические или информационные трудности в процессе прохода на спортивные мероприятия с использованием ПТД СИБ обращаются в ЦПП для получения услуг по технической и информационной поддержке. Все входящие обращения и запросы Пользователей, полученные по всем каналам коммуникаций, для передачи на вторую и последующие линии технической поддержки должны быть зарегистрированы в СКУФ.

В процессе оказания услуг Исполнитель выполняет следующие основные функции:

- предоставление пользователю необходимой информации для решения запроса;
- запрос у Пользователя недостающей информации (в случае выявления неполноты информации при анализе инцидента силами ответственных за решение специалистов второй и последующих линий поддержки);
- проведение анализа возникновения ошибок, воспроизведение проблем пользователя при наличии технической возможности
- проведение технических работ для решения инцидента;
- регистрация запросов на третью линию поддержки для исправления ошибок в программном обеспечении ИЭП;
- передачу в информационную систему Ситуационного центра (СЦ) данных о зарегистрированных запросах и ходе их решения¹³⁶.

Услуги оказываются с 10:00 до 22:00 (московское время) в дни проведения мероприятий с идентификацией участников через СИБ.

¹³⁶ Правила взаимодействия определены в Регламенте информационного взаимодействия систем СКУФ и СЦ (п. 2.2.2 Технического задания).

Время решения запросов, поступающих от ЦПП во время проведения мероприятий с идентификацией участников через СИБ

Приоритет запроса	Время реакции	Время восстановления	Время решения
2	Не применимо	Не более 4-х часов	Не более 15-и календарных дней (включая время решения на третьей линии технической поддержки)
3	Не применимо	Не более 6-ти часов	Не более 60-и календарных дней (включая время решения на третьей линии технической поддержки)

Требования к качеству технической поддержки для (для не менее указанного процента запросов):

Приоритет запроса	Время реакции	Время восстановления	Время решения
2	Не применимо	90%	90%
3	Не применимо	Не применимо	90%

Исполнитель оказывает следующие, не перечисленные в Техническом задании услуги:

- Передача на публикацию релизов приложений в магазины приложений операционных систем AppStore (iOS), Google Play (Android), Huawei AppGallery (Android);
- Проведение мероприятий по выявлению нарушения в работоспособности информационной системы путем отслеживания сообщений о возможных сбоях в работе мобильного приложения в Google Play Market, AppStore, Huawei AppGallery;
- Обеспечение возможности сборки тестовой версии МП на неограниченное число устройств без ее официальной публикации в магазине приложений;
- Исполнитель переводит инциденты, решение которых требует выпуска новой версии, в статус «Ожидает» на период с момента отправки сборки в магазин мобильных приложений до момента либо публикации, либо получения иного ответа от магазина приложений.

Нормативное время решения запросов по перечисленным выше услугам:

Вид обращения	Максимальное допустимое время обработки	Согласование	Форма подачи
Передача на публикацию в маркете приложений нового релиза приложения «Госуслуги Карта болельщика» в магазине приложений соответствующей мобильной ОС	40 рабочих часов с момента получения релизной сборки, либо отказ по причине неуспешного тестирования	Требуется согласование с Заказчиком релизной сборки до передачи на публикацию	Электронная почта с подтверждением публикации указанной сборки
Ответ на отзыв в аккаунте разработчика в магазине приложений соответствующей мобильной ОС	24 рабочих часа с момента появления отзыва в маркете	Не требует согласования с Заказчиком	

3.5. Связанные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)	Исполнитель
Информационная система идентификации граждан (СИБ)	Исполнитель
Единая система идентификации и аутентификации	Исполнитель

Приложение № 21
к Техническому заданию

КАРТОЧКА СИСТЕМЫ ИЭП

Федеральная государственная информационная система «Моя школа»

1.1. Наименование и назначение

Характеристика	Значение
Полное наименование	Федеральная государственная информационная система «Моя школа»
Краткое наименование	ФГИС «Моя школа»

Основными задачами ФГИС «Моя школа» являются:

- Формирование сервисов с единой точкой доступа к цифровым образовательным ресурсам для граждан и сервисам, связанным с образованием;
- Создание современной и безопасной образовательной среды;
- Применение единой государственной информационной системы Министерства просвещения РФ для реализации образовательных программ всех уровней основного образования с использованием дистанционных образовательных технологий и электронного обучения;
- Равный доступ к качественному цифровому образовательному контенту и цифровым образовательным сервисам по всей территории РФ для всех категорий обучающихся;
- Повышение уровня цифровой грамотности педагогических работников с использованием дистанционных образовательных технологий;
- Создание возможностей для вовлечения родителей (законных представителей) в процесс образования своих детей;
- Создание условий для взаимодействия региональных и федеральных систем и использование единых классификаторов, реестров, справочников и форматов взаимодействия;
- Формирование показателей государственного статистического наблюдения на основе действий педагогических работников и граждан в части образовательного процесса.

1.2. Функции

Информационная подсистема обеспечивает выполнение следующих функций:

- Подсистема «Базовая платформа». Централизованное предоставление возможности работы с базовыми сервисами и контентом Системы: личным кабинетом пользователя, новостями, опросами, ссылками на веб-ресурсы, контентом типа «вопрос-ответ», в том числе с учётом информации о пользователе.
- Подсистема «Библиотека ЦОК». Обеспечение работы с библиотекой цифрового образовательного контента, в том числе обеспечение

возможности использования контента библиотеки учителями для подготовки и проведения уроков, а обучающимся осуществления самоподготовки путем изучения релевантного верифицированного образовательного контента.

- Подсистема «Работа с документами». Обеспечение возможности работы с презентациями, текстовыми документами, табличными документами посредством веб-браузера для использования в образовательном процессе, в том числе для совместной работы.
- Подсистема «Управление средствами отображения информации». Предоставление возможности трансляции цифровых образовательных решений на средствах отображения информации в классах. Позволяет администраторам организовать мониторинг и централизованное управление оборудованием ЦОС.
- Подсистема «Единая точка доступа». Централизованное управление пользователями, а также правами их доступа, обеспечение аутентификации и авторизации в подсистемах Системы и иных информационных системах Цифровой образовательной среды.
- Подсистема «Регистрация событий». Централизованная регистрация событий, возникающих в рамках деятельности пользователей и значимых для дальнейшего использования в Системе.
- Подсистема «Сквозной полнотекстовый поиск». Осуществление сквозного полнотекстового поиска по контенту, хранимому в Системе.
- Подсистема «Уведомления пользователей» Обеспечение централизованного механизма уведомлений пользователей, используемого всеми подсистемами Системы и иными информационными системами Цифровой образовательной среды.
- Подсистема «Нормативно-справочная информация». Обеспечение централизованного управления и предоставления подсистемам Системы и информационным системам Цифровой образовательной среды нормативно-справочной информации (Reference Data).
- Подсистема «Мониторинг». Централизованный мониторинг метрик работы подсистем Системы с целью обеспечения бесперебойной работы Системы.
- Подсистема «Журналирование». Централизованный сбор, хранение и анализ служебных сведений о событиях, регистрируемых в подсистемах Системы.
- Подсистема «Информационная безопасность». Централизованное обеспечение защиты информации от неправомерного или случайного доступа к ней, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения, а также от иных неправомерных действий в отношении защищаемой информации, обрабатываемой в подсистемах Системы.
- Подсистема «Тестирование обучающихся». Обеспечение возможности разработки и ведения измерительных материалов (заданий), ключей правильных ответов, критериев проверки для проведения диагностических процедур.

- Подсистема «Экспертиза развёрнутых ответов». Обеспечение возможности проведения и расчета результатов диагностических процедур, проведения экспертизы развёрнутых ответов участников диагностических процедур.
- Подсистема «Интеграционное взаимодействие». Организация централизованного и унифицированного событийно-ориентированного обмена данными между Системой и смежными и внешними информационными системами.
- Подсистема «Поддержка пользователей». Управление процессом технической поддержки пользователей при работе с Системой.

1.3. Ключевые функции

ФГИС «Моя школа» обеспечивает выполнение следующих ключевых функций:

- Централизованное предоставление возможности работы с базовыми сервисами и контентом Системы;
- Обеспечение работы с библиотекой цифрового образовательного контента;
- Обеспечение возможности работы с презентациями, текстовыми документами, табличными документами посредством веб-браузера для использования в образовательном процессе, в том числе для совместной работы
- Обеспечение аутентификации и авторизации в подсистемах Системы и иных информационных системах Цифровой образовательной среды.
- Обеспечение возможности разработки и ведения измерительных материалов.
- Обеспечение возможности проведения и расчета результатов диагностических процедур, проведения экспертизы развёрнутых ответов участников диагностических процедур.

1.4. Требования по нагрузочной способности

Наименование показателя	Количественные характеристики ¹³⁷ 2023 г.	Количественные характеристики ¹³⁸ 2024 г.
Количество ежедневно работающих с Системой пользователей	до 4 000 000	до 4 000 000
Количество одновременных сессий просмотра документов	до 100 000	до 100 000
Количество одновременных сессий редактирования документов	до 4 000	до 4 000
Количество запросов в секунду для подсистемы «Единая точка доступа»	до 500	до 500
Количество запросов в секунду для подсистемы «Регистрация событий»	до 2 000	до 2 000

¹³⁷ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

¹³⁸ штатная/стабильная работа и заявленная доступность ИС гарантируется в рамках указанных параметров по нагрузочной способности

Наименование показателя	Количественные характеристики ¹³⁷ 2023 г.	Количественные характеристики ¹³⁸ 2024 г.
Количество запросов в секунду для подсистемы «Сквозной полнотекстовый поиск»	до 2 000	до 2 000
Количество запросов в секунду для подсистемы «Уведомления пользователей»	до 2 000	до 2 000
«Нормативно-справочная информация»	до 10	до 10
Количество ежедневно работающих с подсистемой «Управление средствами отображения информации» пользователей	до 3 900	до 3 900

1.5. Требования по качественным показателям

В штатном режиме функционирования информационной системы должны обеспечиваться показатели назначения, указанные в таблице ниже. При оценке показателей быстродействия используются доверительные интервалы 90% и 95%. Показатели быстродействия оцениваются без учёта времени ожидания реакции пользователя и получения ответа от сторонних систем.

Наименование показателя	Средняя величина показателя (дов. интервал 90%)	Максимальная величина показателя (дов. интервал 95%)
Подсистема «Базовая платформа»		
Время загрузки экранных форм (без учета времени загрузки контента в экранной форме)	2 сек	не более 10 секунд
Подсистема «Библиотека ЦОК»		
Время загрузки экранных форм (без учета времени загрузки контента в экранной форме)	2 сек	не более 15 секунд
Подсистема «Управление средствами отображения информации»		
Время загрузки экранных форм (без учета времени загрузки контента в экранной форме)	2 сек	не более 15 секунд
Подсистема «Работа с документами»		
Время загрузки экранных форм (без учета времени загрузки контента в экранной форме)	2 сек	не более 15 секунд

1.6. Связанные сервисы

Наименование связанных услуг и/или информационных систем	Ответственный за предоставление
Работоспособность и доступность сервисов ведомств, участвующих в процессе информационного взаимодействия компонентов ЦОС	Заказчик
Единая система идентификации и аутентификации	Исполнитель
Единая система нормативной справочной информации	Исполнитель
Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)	Исполнитель
Единая система межведомственного электронного взаимодействия	Исполнитель

1.7. Сроки хранения данных

Тип данных	Срок хранения в БД	Срок хранения на ленточном устройстве	Комментарии по назначению данных
Данные подсистемы «Базовая платформа»	Всегда	-	Новости, опросы
Данные подсистемы «Библиотека ЦОК».	Всегда	-	Данные библиотеки контента, обучающие материалы, видео
Данные подсистемы «Тестирование обучающихся»	Всегда	-	Сведения о результатах выполнения тестовых заданий
Данные подсистемы «Экспертиза развёрнутых ответов»	Всегда	-	Сведения о результатах выполненных тестовых заданий с развёрнутым ответом
Данные подсистемы «Единая точка доступа»	Всегда	-	Сведения о пользователях Информационной системы
Данные подсистемы «Нормативно-Справочная информация»	Всегда	-	Нормативно-справочная информация

1.8. Перечь дополнительных услуг

Исполнитель оказывает следующие, не перечисленные в Техническом задании, Услуги:

- подключение компонентов ЦОС к API подсистем «Единая точка доступа», «Подсистема регистрации событий», «Библиотека ЦОК», «Нормативно-справочной информации», «Уведомления пользователей»;
- создание «горячей линии поддержки» с целью организации процесса приема и обработки обращений пользователей ФГИС «Моя школа» на едином многоканальном номере службы технической поддержки с последующим размещением указанного номера на главной и стартовой страницах ФГИС «Моя школа»;
- уведомление пользователей ФГИС «Моя школа» о создании вышеназванной «горячей линии поддержки»;
- работу службы технической и информационной поддержки пользователей ФГИС «Моя школа».

Приложение № 22
к Техническому заданию

**СОСТАВ МАТЕРИАЛЬНЫХ И/ИЛИ НЕМАТЕРИАЛЬНЫХ АКТИВОВ
ИНФРАСТРУКТУРЫ ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА**

Балансовая и остаточная стоимости инвентарных объектов учета по состоянию на _____

от Заказчика:

_____ / _____ /
М.П.

от Исполнителя:

_____ / _____ /
М.П.

Приложение № 2
к Контракту № 0410/123
от «27» декабря 2022 г.

ФОРМА

АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ
ИНФРАСТРУКТУРЫ ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА

г. Москва

«___» 20__ г.

Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от имени Российской Федерации, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице _____, действующего на основании _____, с одной стороны, и

Публичное акционерное общество «Ростелеком», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, далее Стороны

составили настоящий Акт о том, что Заказчик *передал/принял* информационные системы инфраструктуры электронного правительства, на период действия Контракта _____ №_____ (далее – Контракт) для осуществления Исполнителем исполнения обязательств, предусмотренных Контрактом, а Исполнитель *принял/передал* информационные системы инфраструктуры электронного правительства, в составе, приведенном в таблице 1.

Таблица 1 – Состав информационных систем инфраструктуры электронного правительства

№ п/п	Инвентарный номер	Наименование объекта	Балансовая стоимость, руб	Остаточная стоимость, руб

от Заказчика:

Должность

_____ *ФИО*

М.П.

от Исполнителя:

Должность

_____ *ФИО*

М.П.

Приложение № 3
к Контракту № 0410/123
от «27» декабря 2022 г.

**Спецификация
на выполнение работ
по эксплуатации инфраструктуры электронного правительства
в 2023-2024 годах**

Таблица 1. Единичные расценки на выполнение работ по эксплуатации информационных систем ИЭП в 2023-2024 гг.

№	ИС	2023 год		2024 год	
		Трудозатраты, чел./мес.	Итоговая стоимость единицы работы с НДС, руб./мес.	Трудозатраты, чел./мес.	Итоговая стоимость единицы работы с НДС, руб./мес.
1	ЕПГУ. Обеспечение выполнения критических функций	41,99	10 351 798,06	41,99	10 765 869,98
2	ЕПГУ. Базовая функциональность.	102,79	25 340 826,92	102,79	26 354 460,00
3	ИПШ	19,56	4 822 128,36	19,56	5 015 013,49
4	МП Госуслуги	28,92	7 129 649,91	28,92	7 414 835,91
5	Концентратор услуг	15,01	3 700 416,50	15,01	3 848 433,16
6	ГЭПС	18,49	4 558 341,18	18,49	4 740 674,83
7	ОПЕПГУ	7,02	1 730 641,16	7,02	1 799 866,81
8	Инвест портал	10,05	2 477 627,30	10,05	2 576 732,39
9	Интеграционный модуль	39,77	9 804 501,28	39,77	10 196 681,33
10	Аналитический кластер	43,51	10 726 523,78	43,51	11 155 584,73
11	МП СТОП Коронавирус	5,49	1 353 450,14	5,49	1 407 588,15
12	МП Культура	1,10	271 183,09	1,10	282 030,41
13	МП Авто	5,49	1 353 450,14	5,49	1 407 588,15
14	ПОС	37,31	9 198 037,28	37,31	9 565 958,77
15	МП Решаем вместе	7,68	1 893 351,01	7,68	1 969 085,05
16	МП Исполнителя ПОС	5,49	1 353 450,14	5,49	1 407 588,15
17	МП Госключ	147,08	36 259 644,17	147,08	37 710 029,94
18	ЦА	11,63	2 867 144,83	11,63	2 981 830,62
19	ЕПГУ-Выборы	18,79	4 632 300,20	18,79	4 817 592,21
20	Госвеб	14,73	3 631 388,08	14,73	3 776 643,60
21	СМЭВ. Обеспечение выполнения критических функций	24,34	6 000 542,15	24,34	6 240 563,84
22	СМЭВ	65,81	16 224 144,56	65,81	16 873 110,34
23	ЛК УВ	4,39	1 082 267,05	4,39	1 125 557,73
24	ЕСИА. Обеспечение выполнения критических функций	23,16	5 709 636,65	23,16	5 938 022,12
25	ЕСИА	49,23	12 136 675,84	49,23	12 622 142,87
26	ЕСНСИ	16,82	4 146 635,95	16,82	4 312 501,39
27	ФРГУ	12,44	3 066 834,20	12,44	3 189 507,57
28	ПГС	21,66	5 339 841,53	21,66	5 553 435,19
29	КЦР	12,56	3 096 417,80	12,56	3 220 274,51

№	ИС	2023 год		2024 год	
		Трудозатраты, чел./мес.	Итоговая стоимость единицы работы с НДС, руб./мес.	Трудозатраты, чел./мес.	Итоговая стоимость единицы работы с НДС, руб./мес.
30	ЕРВК	3,80	936 814,30	3,80	974 286,87
31	ЕРУЛ	3,80	936 814,30	3,80	974 286,87
32	АИС ФГЦ	18,56	4 575 598,28	18,56	4 758 622,21
33	ФГИС ДО	11,97	2 950 965,06	11,97	3 069 003,66
34	ИС РОИ	13,13	3 236 939,95	13,13	3 366 417,55
35	ТЕСИА	1,34	330 350,31	1,34	343 564,32
36	ТСМЭВ	1,78	438 823,54	1,78	456 376,48
37	ТФГИС ДО	1,26	310 627,90	1,26	323 053,02
38	СРСМЭВ	1,60	394 448,13	1,60	410 226,06
39	ТЕСНСИ	0,94	231 738,28	0,94	241 007,81
40	ТЕПГУ	1,29	318 023,80	1,29	330 744,75
41	ТКЦР	1,89	465 941,85	1,89	484 579,52
42	ТЕРУЛ	0,57	140 522,15	0,57	146 143,04
43	ТЕРВК	0,57	140 522,15	0,57	146 143,04
44	СПП	5,02	1 237 581,00	5,02	1 287 084,24
45	ЕБС	131,68	32 463 080,93	131,68	33 761 604,17
46	ТЕБС	1,57	387 052,23	1,57	402 534,32
47	СТИ ЕБС	1,29	318 023,80	1,29	330 744,75
48	ТС ЕБС	4,38	1 079 801,75	4,38	1 122 993,82
49	СР ЕБС	3,07	756 847,35	3,07	787 121,24
50	СНТ ЕБС	3,07	756 847,35	3,07	787 121,24
51	ТИПШ	1,48	364 864,52	1,48	379 459,10
52	ТГЭПС	1,48	364 864,52	1,48	379 459,10
53	Комплекс функциональных подсистем СИБ	99,85	24 616 028,49	99,85	25 600 669,63
54	Комплекс обеспечивающих подсистем СИБ	46,81	11 540 073,04	46,81	12 001 675,96
55	МП Карта болельщика	13,76	3 392 253,90	13,76	3 527 944,06
56	НСУД	42,68	10 521 903,81	42,68	10 942 779,96
57	Мини МП ЕПГУ	13,23	3 261 592,96	13,23	3 392 056,68
58	ФГИС Моя Школа	25,35	6 249 537,53	25,35	6 499 519,03

Таблица 2. Единичные расценки на услуги по исправлению ошибок в программном обеспечении ИЭП в 2023-2024 гг.

№ п/п	Наименование ИС	2023 год		2024 год	
		Цена с НДС, руб.			
1	Услуга по исправлению ошибок в программном обеспечении ИЭП	364 864,52		379 459,10	

Таблица 3. Единичные расценки на оказание услуг по технической и информационной поддержке участников информационного взаимодействия в 2023-2024 гг.

№	Наименование услуги	2023 год		2024 год	
		Трудозатраты, чел./мес.	Итоговая стоимость единицы работы, руб.	Трудозатраты, чел./мес.	Итоговая стоимость единицы работы с НДС, руб./мес.
1	Сотрудник ЦПП, работающий при полной занятости. Среднемесячная годовая норма часов составляет 164,4 часа.(FTE)	1	134 526,19	1	139 907,24

Таблица 4. Единичные расценки на услуги по обеспечению информационной безопасности в 2023-2024 гг.

№	Наименование работы (услуги)	2023 год		2024 год	
		Трудозатраты, чел./мес.	Итоговая стоимость единицы работы с НДС, руб./мес.	Трудозатраты, чел./мес.	Итоговая стоимость единицы работы с НДС, руб./мес.
1	Услуга по обеспечению информационной безопасности	175,80	43 339 988,06	175,80	45 073 587,58

Таблица 5. Единичные расценки на оказание услуг по отправке СМС-сообщений и писем Почтой России в 2023-2024 гг.

№	ИС	Краткое описание услуги	Цена за ед. с НДС, руб.	
			2023 год	2024 год
1	ЕПГУ	СМС с буквенно-цифрового номера "gosuslugi"	1,75	1,82
		СМС с буквенно-цифрового номера "gosuslugi" на номера абонентов зарубежных операторов	5,09	5,29
2	ИМ	Отправка СМС с номера 0919	1,75	1,82
		Отправка СМС с номера 0919 на номера абонентов зарубежных операторов	5,09	5,29
3	ЕСИА	Отправка СМС с буквенно-цифрового номера "gosuslugi"	1,75	1,82
		Отправка СМС с буквенно-цифрового номера "gosuslugi" на номера абонентов зарубежных операторов	5,09	5,29
4	ЕСИА	Отправка СМС с номера 0919	1,75	1,82
		Отправка СМС с номера 0919 на номера абонентов зарубежных операторов	5,09	5,29
5	АИС ФТИ	Отправка СМС с номера 0919	1,75	1,82
		Отправка СМС с номера 0919 на номера абонентов зарубежных операторов	5,09	5,29
6	ЕСИА	Изготовление письма с кодом активации учетной записи ЕСИА (с франкированием)	7,18	7,47
		Отправка письма по России	67,20	69,89
		Отправка письма за рубеж	285,60	297,02

Приложение № 4
к Контракту № 0410/123
от «27» декабря 2022 г.

ФОРМА

[От Исполнителя]

[Должность]

[_____ ФИО]

**ОТЧЕТ
О ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТАХ ПО ЭКСПЛУАТАЦИИ
ИНФРАСТРУКТУРЫ ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА**

за период с « ___ » 202___ г. по « ___ » 202___ г.

1. Сводный отчет о функционировании
[наименование информационной системы]

№	Наименование услуги	Результат оказания услуги
1	Обеспечение функционирования ИС и всех подсистем в штатном режиме в соответствии с проектной, эксплуатационной документацией на систему с уровнем доступности ИС не менее 99%	В течение отчетного периода ИС функционировала с уровнем доступности ____%.
2	Решение возникающих инцидентов	В течение отчетного периода зарегистрировано ____ инцидентов
3	Прием и обработка входящего обращения по предусмотренному интерфейсу коммуникации (телефон, e-mail, web-форма, и т.п.) на первой линии, в т.ч.: <ul style="list-style-type: none"> - проверка обращения на соответствие входным требованиям (где применимо), - классификация обращения согласно предусмотренному классификатору тематик обращений, - регистрация обращения в информационных системах ЛП1, - обработка обращения на ЛП1 (при наличии компетенции и информации в Базе знаний ЛП1) 	В течение отчетного периода зарегистрировано: телефонных обращений __ шт.; обращений по e-mail __ шт.; обращений через web-форму__ шт.

2. Сводный отчет о функционировании
[наименование информационной системы]

№	Наименование услуги	Результат оказания услуги
1	Обеспечение функционирования ИС ИЭП размещенной на мощностях РЦОД ИЭП в соответствии с проектной, эксплуатационной документацией на систему с уровнем доступности ИС не менее 99%	В течение отчетного периода ИС функционировала с уровнем доступности ____%.
2	Решение возникающих инцидентов с ИС ИЭП в РЦОД ИЭП	В течение отчетного периода зарегистрировано ____ инцидентов
3	Количество переключений ФЦОД ИЭП – РЦОД ИЭП, с указанием направления переключения и фактических времени восстановления и точки восстановления для каждой ИС	

Приложение № 5
к Контракту № 0410/123
от «27» декабря 2022 г.

ФОРМА

Расчет интегрального показателя качества выполнения работ по [номер отчетного периода] отчетному периоду в соответствии с условиями Государственного контракта от [Дата и номер Контракта]

В соответствии с п. 6.3. Контракта оценка уровня качества выполнения работ осуществляется, в том числе, на основании определения (расчета) значения интегрального показателя качества выполнения работ (оказания услуг). Если интегральный показатель качества выполнения работ (оказания услуг) (ИПК) в одном или более отчетных периодах по Контракту, в течение срока действия Контракта, имеет значение ниже установленного Техническим заданием (Приложение № 1 к Контракту), а именно ИПК составляет менее 0,98 (ноль целых девяносто восемь сотых), это считается случаем неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательства по Контракту.

Таблица «Расчет интегрального показателя качества выполнения работ за период с [Дата] по [Дата]»

№ п/п (i)	Наименование показателя, единица измерения	Целевое значение показателя ¹³⁹ P_i	Фактическое значение показателя* P'_i	Относительный показатель $K_i = \frac{P'_i}{P_i}$	Весовой коэффициент показателя Q_i	Интегральный показатель качества выполнения работ (оказания услуг) за соответствующий отчетный период K_{Qi}
1	Общая средняя оценка качества обслуживания ЦПП, не менее, баллы	4,5			0,155	
Количество запросов 1-го приоритета по критическим функциям систем 1-ой категории в соответствующем отчетном периоде						

¹³⁹ Значение показателей - процент от общего числа зарегистрированных инцидентов/запросов соответствующего приоритета в соответствующем отчетном периоде, исключая инциденты/запросы, находящиеся в статусах, отличных от «Решен» или «Закрыт», не просроченные на момент завершения соответствующего отчетного периода.

№ п/п (i)	Наименование показателя, единица измерения	Целевое значение показателя ¹³⁹ P_i	Фактическое значение показателя* P'_i	Относительный показатель $K_i = \frac{P'_i}{P_i}$	Весовой коэффициент показателя Q_i	Интегральный показатель качества выполнения работ (оказания услуг) за соответствующий отчетный период K_{Qi}
2	решенных в установленные сроки, шт.	95%			0,1	
Количество запросов 1-го приоритета по ключевым функциям систем 1-ой категории в соответствующем отчетном периоде						
3	без нарушения срока восстановления, шт.	98%			0,09	
4	решенных в установленные сроки, шт.	95%			0,05	
Количество запросов 1-го приоритета по системам 2-ой категории в соответствующем отчетном периоде						
5	без нарушения срока восстановления, шт.	95%			0,06	
6	решенных в установленные сроки, шт.	90%			0,03	
Количество запросов 1-го приоритета по предоставлению и по мониторингу качества сети передачи данных органов власти в соответствующем отчетном периоде						
7	без нарушения срока восстановления, шт.	95%			0,09	
8	решенных в установленные сроки, шт.	90%			0,05	
Количество запросов 2-го приоритета по системам 1-ой категории в соответствующем отчетном периоде						
9	без нарушения срока восстановления, шт.	90%			0,05	

№ п/п (i)	Наименование показателя, единица измерения	Целевое значение показателя ¹³⁹ P_i	Фактическое значение показателя* P'_i	Относительный показатель $K_i = \frac{P'_i}{P_i}$	Весовой коэффициент показателя Q_i	Интегральный показатель качества выполнения работ (оказания услуг) за соответствующий отчетный период K_{Qi}
18	без нарушения срока восстановления, шт.	95%			0,005	
19	решенных в установленные сроки, шт.	90%			0,005	
Количество запросов 2-го приоритета по системам 3-ей категории в соответствующем отчетном периоде						
20	без нарушения срока восстановления, шт.	90%			0,005	
21	решенных в установленные сроки, шт.	90%			0,005	
Количество запросов 3-го приоритета по системам 3-ей категории в соответствующем отчетном периоде						
22	решенных в установленные сроки, шт.	90%			0,005	
Количество запросов 1-го приоритета по системам 4-ой категории в соответствующем отчетном периоде						
23	без нарушения срока восстановления, шт.	95%			0,005	
Количество запросов 2-го приоритета по системам 4-ой категории в соответствующем отчетном периоде						
24	без нарушения срока восстановления, шт.	90%			0,005	

№ п/п (i)	Наименование показателя, единица измерения	Целевое значение показателя ¹³⁹ P_i	Фактическое значение показателя* P'_i	Относительный показатель $K_i = \frac{P'_i}{P_i}$	Весовой коэффициент показателя Q_i	Интегральный показатель качества выполнения работ (оказания услуг) за соответствующий отчетный период K_{Qi}
25	Оказание услуг по сопровождению изменений в соответствии с установленными регламентными сроками	97%			0,02	
26	Своевременное предоставление регулярных отчетов	97%			0,02	
ИТОГО:					1.00	$K =$

, где

P_i - Целевое значение показателя – значение показателя, удовлетворяющее требованиям Заказчика;

P'_i - Фактическое значение показателя – фактическое значение показателя

за соответствующий отчетный период на основании данных систем контроля и мониторинга;

$K_i = \frac{P'_i}{P_i}$ - Относительный показатель – отношение фактического и целевого значений

показателей;

Q_i - Весовой коэффициент показателя – доля показателя i в интегральном показателе, причем $0 < Q_i \leq 1$,

$$\sum_{i=1}^{i=N} Q_i = 1;$$

$K_{Qi} = K_i * Q_i$ - Взвешенное значение показателя – часть показателя i

в интегральном показателе;

$K = \sum_{i=1}^N (K_i * Q_i) = \sum_{i=1}^N K_{Qi}$ - Интегральный показатель качества выполнения работ

(оказания услуг) за соответствующий отчетный период – величина, используемая для оценки качества выполнения работ (оказания услуг) Исполнителем в соответствующем отчетном периоде.

Примечание:**Расчет Общей средней оценки качества обслуживания ЦПП:**Целевое значение показателя: $P_1 =$ Фактическое значение показателя: $P'_1 =$ Относительный показатель: $K_1 = \frac{P'_1}{P_1} =$ Весовой коэффициент показателя $Q_1 =$ Взвешенное значение показателя $K_{Q1} = K_1 * Q_1 =$ **Расчет Количество запросов 1-го приоритета по системам 1-ой категории без нарушения срока восстановления:**Целевое значение показателя: $P_2 =$ Фактическое значение показателя: $P'_2 = \frac{\sum P_2^{\text{восст.в срок из созд.}} * 100\%}{\sum P_2^{\text{создано}} - \sum P_2^{\text{непросроч.по времени восстан.актив.}}} =$ Относительный показатель: $K_2 = \frac{P'_2}{P_2} =$ Весовой коэффициент показателя $Q_2 =$ Взвешенное значение показателя $K_{Q2} = K_2 * Q_2 =$ **Расчет Количество запросов 1-го приоритета по системам 1-ой категории без нарушения срока решения:**Целевое значение показателя: $P_3 =$ Фактическое значение показателя: $P'_3 = \frac{\sum P_3^{\text{реш.в срок из созд.}} * 100\%}{\sum P_3^{\text{создано}} - \sum P_3^{\text{непросроч.по времени реш.актив.}}} =$ Относительный показатель: $K_3 = \frac{P'_3}{P_3} =$ Весовой коэффициент показателя $Q_3 =$ Взвешенное значение показателя $K_{Q3} = K_3 * Q_3 =$ **Расчет Количество запросов 1-го приоритета по системам 2-ой категории без нарушения срока восстановления:**Целевое значение показателя: $P_4 =$ Фактическое значение показателя: $P'_4 = \frac{\sum P_4^{\text{восст.в срок из созд.}} * 100\%}{\sum P_4^{\text{создано}} - \sum P_4^{\text{непросроч.по времени восстан.актив.}}} =$ Относительный показатель: $K_4 = \frac{P'_4}{P_4} =$ Весовой коэффициент показателя $Q_4 =$ Взвешенное значение показателя $K_{Q4} = K_4 * Q_4 =$ **Расчет Количество запросов 1-го приоритета по системам 2-ой категории без нарушения срока решения:**Целевое значение показателя: $P_5 =$ Фактическое значение показателя: $P'_5 = \frac{\sum P_5^{\text{реш.в срок из созд.}} * 100\%}{\sum P_5^{\text{создано}} - \sum P_5^{\text{непросроч.по времени реш.актив.}}} =$ Относительный показатель: $K_5 = \frac{P'_5}{P_5} =$ Весовой коэффициент показателя $Q_5 =$ Взвешенное значение показателя $K_{Q5} = K_5 * Q_5 =$

Расчет Количество запросов 1-го приоритета по предоставлению и по мониторингу качества сети передачи данных органов власти без нарушения срока восстановления:
 Целевое значение показателя: $P_6 =$

Фактическое значение показателя: $P'_6 = \frac{\sum P_6^{\text{восст.в срок из созд.}} * 100\%}{\sum P_6^{\text{создано}} - \sum P_6^{\text{непросроч.по времени восстан.актив.}}} =$

Относительный показатель: $K_6 = \frac{P'_6}{P_6} =$

Весовой коэффициент показателя $Q_6 =$

Взвешенное значение показателя $K_{Q6} = K_6 * Q_6 =$

Расчет Количество запросов 1-го приоритета по предоставлению и по мониторингу качества сети передачи данных органов власти без нарушения срока решения:

Целевое значение показателя: $P_7 =$

Фактическое значение показателя: $P'_7 = \frac{\sum P_7^{\text{реш.в срок из созд.}} * 100\%}{\sum P_7^{\text{создано}} - \sum P_7^{\text{непросроч.по времени реш.актив.}}} =$

Относительный показатель: $K_7 = \frac{P'_7}{P_7} =$

Весовой коэффициент показателя $Q_7 =$

Взвешенное значение показателя $K_{Q7} = K_7 * Q_7 =$

Расчет Количество запросов 2-го приоритета по системам 1-ой категории без нарушения срока восстановления:

Целевое значение показателя: $P_8 =$

Фактическое значение показателя: $P'_8 = \frac{\sum P_8^{\text{восст.в срок из созд.}} * 100\%}{\sum P_8^{\text{создано}} - \sum P_8^{\text{непросроч.по времени восстан.актив.}}} =$

Относительный показатель: $K_8 = \frac{P'_8}{P_8} =$

Весовой коэффициент показателя $Q_8 =$

Взвешенное значение показателя $K_{Q8} = K_8 * Q_8 =$

Расчет Количество запросов 2-го приоритета по системам 1-ой категории без нарушения срока решения:

Целевое значение показателя: $P_9 =$

Фактическое значение показателя: $P'_9 = \frac{\sum P_9^{\text{реш.в срок из созд.}} * 100\%}{\sum P_9^{\text{создано}} - \sum P_9^{\text{непросроч.по времени реш.актив.}}} =$

Относительный показатель: $K_9 = \frac{P'_9}{P_9} =$

Весовой коэффициент показателя $Q_9 =$

Взвешенное значение показателя $K_{Q9} = K_9 * Q_9 =$

Расчет Количество запросов 2-го приоритета по системам 2-ой категории без нарушения срока восстановления:

Целевое значение показателя: $P_{10} =$

Фактическое значение показателя: $P'_{10} = \frac{\sum P_{10}^{\text{восст.в срок из созд.}} * 100\%}{\sum P_{10}^{\text{создано}} - \sum P_{10}^{\text{непросроч.по времени восстан.актив.}}} =$

Относительный показатель: $K_{10} = \frac{P'_{10}}{P_{10}} =$

Весовой коэффициент показателя $Q_{10} =$
 Взвешенное значение показателя $K_{Q10} = K_{10} * Q_{10} =$

Расчет Количество запросов 2-го приоритета по системам 2-ой категории без нарушения срока решения:

Целевое значение показателя: $P_{11} =$

Фактическое значение показателя: $P'_{11} = \frac{\sum P_{11}^{\text{реш.в срок из созд.}} * 100\%}{\sum P_{11}^{\text{создано}} - \sum P_{11}^{\text{непрочр.по времени реш.актив.}}} =$

Относительный показатель: $K_{11} = \frac{P'_{11}}{P_{11}} =$

Весовой коэффициент показателя $Q_{11} =$

Взвешенное значение показателя $K_{Q11} = K_{11} * Q_{11} =$

Расчет Количество запросов 2-го приоритета по предоставлению и по мониторингу качества сети передачи данных органов власти без нарушения срока восстановления:
 Целевое значение показателя: $P_{12} =$

Фактическое значение показателя: $P'_{12} = \frac{\sum P_{12}^{\text{восст.в срок из созд.}} * 100\%}{\sum P_{12}^{\text{создано}} - \sum P_{12}^{\text{непрочр.по времени восстан.актив.}}} =$

Относительный показатель: $K_{12} = \frac{P'_{12}}{P_{12}} =$

Весовой коэффициент показателя $Q_{12} =$

Взвешенное значение показателя $K_{Q12} = K_{12} * Q_{12} =$

Расчет Количество запросов 2-го приоритета по предоставлению и по мониторингу качества сети передачи данных органов власти без нарушения срока решения:

Целевое значение показателя: $P_{13} =$

Фактическое значение показателя: $P'_{13} = \frac{\sum P_{13}^{\text{реш.в срок из созд.}} * 100\%}{\sum P_{13}^{\text{создано}} - \sum P_{13}^{\text{непрочр.по времени реш.актив.}}} =$

Относительный показатель: $K_{13} = \frac{P'_{13}}{P_{13}} =$

Весовой коэффициент показателя $Q_{13} =$

Взвешенное значение показателя $K_{Q13} = K_{13} * Q_{13} =$

Расчет Количество запросов 3-го приоритета по системам 1-ой категории без нарушения срока решения:

Целевое значение показателя: $P_{14} =$

Фактическое значение показателя: $P'_{14} = \frac{\sum P_{14}^{\text{реш.в срок из созд.}} * 100\%}{\sum P_{14}^{\text{создано}} - \sum P_{14}^{\text{непрочр.по времени реш.актив.}}} =$

Относительный показатель: $K_{14} = \frac{P'_{14}}{P_{14}} =$

Весовой коэффициент показателя $Q_{14} =$

Взвешенное значение показателя $K_{Q14} = K_{14} * Q_{14} =$

Расчет Количество запросов 3-го приоритета по системам 2-ой категории без нарушения срока решения:

Целевое значение показателя: $P_{15} =$

Фактическое значение показателя: $P'_{15} = \frac{\sum P_{15}^{\text{реш.в срок из созд.}} * 100\%}{\sum P_{15}^{\text{создано}} - \sum P_{15}^{\text{непрочр.по времени реш.актив.}}} =$

Относительный показатель: $K_{15} = \frac{P'_{15}}{P_{15}} =$

Весовой коэффициент показателя $Q_{15} =$

Взвешенное значение показателя $K_{Q15} = K_{15} * Q_{15} =$

Расчет Количество запросов 3-го приоритета по предоставлению и по мониторингу качества сети передачи данных органов власти без нарушения срока решения:

Целевое значение показателя: $P_{16} =$

Фактическое значение показателя: $P'_{16} = \frac{\sum P_{16}^{\text{реш.в срок из созд.}} * 100\%}{\sum P_{16}^{\text{создано}} - \sum P_{16}^{\text{непросроч.по времени реш.актив.}}} =$

Относительный показатель: $K_{16} = \frac{P'_{16}}{P_{16}} =$

Весовой коэффициент показателя $Q_{16} =$

Взвешенное значение показателя $K_{Q16} = K_{16} * Q_{16} =$

Интегральный показатель качества оказания услуг:

$$K = \sum K_{Qi} =$$

от Исполнителя:

[Должность]

М.П.

[Подпись] [ФИО]

Приложение № 6
к Контракту № 0410/123
от «27» декабря 2022 г.

ФОРМА

**Реестр выполненных заказов в рамках выполнения работ по эксплуатации
инфраструктуры электронного правительства**

№ заказа	Дата заказа	№ тикета	Предмет заказа	Статус заказа	Стоимость работ (услуг) по заказу (руб. с НДС)
Итого стоимость выполненных работ:					

Приложение № 7
к Контракту № 0410/123
от «27» декабря 2022 г.

Порядок взаимодействия при выполнении работ по эксплуатации инфраструктуры электронного правительства

Взаимодействие Сторон при выполнении работ по эксплуатации инфраструктуры электронного правительства определяется на основании заявок Заказчика с указанием всех необходимых для соответствующих видов работ данных, направляемых посредством Федеральной государственной информационной системы «Федеральный ситуационный центр электронного правительства» (далее – Заявка) в соответствии Техническим заданием к Контракту.

Порядок формирования запроса на предварительный анализ технической реализации и выполнения работ, предусмотренных Техническим заданием к Контракту, а также направления исполнителю Заказов на выполнение работ по эксплуатации инфраструктуры электронного правительства в соответствии с Техническим заданием к Контракту и взаимодействие по их исполнению определяется следующим образом:

1. Заказчик формирует Заказ на портале Федеральной государственной информационной системы «Федеральный ситуационный центр электронного правительства» (далее – СЦ) со следующими данными:

- Виды работ согласно соответствующему разделу Технического задания к Контракту;
- Функциональные требования, ожидаемый результат и иные детали, необходимые для предварительного анализа исполнения работ;
- Нормативное основание для выполнения работ;

По итогам формирования заявки в автоматическом режиме присваивается номер, Заявка поступает ответственному лицу, назначенному Исполнителем, для рассмотрения и внесения в реестр.

2. Исполнитель в рамках поступившего Заказа Заявки рассматривает функциональные требования, виды работ, проводит анализ и оценку полноты функциональных требований и запрашиваемого состава работ, определяет обязательные условия, необходимые для выполнения работ. Уточняет, при необходимости, срок выполнения работ и направляет Заказчику.

3. Заказчик рассматривает полученные материалы, формирует и направляет Исполнителю подписанный уполномоченным лицом Заказ.

Заказ должен содержать следующую информацию:

- Номер;
- Содержание;
- Состав работ;
- Срок выполнения работ;
- Стоимость согласно спецификации и объёму заявки.

В поле «Поступление заявки» Исполнитель указывает статус «Принято в работу» в заявке СЦ, вносит данные о заявке в реестр заказов.

4. По факту выполнения работ по Заказу Исполнитель прикрепляет к Заявке в СЦ комплект отчетных материалов и информирует Заказчика о готовности к включению результатов работ по заявке в отчёт текущего отчетного периода и выставляет статус Заявки в СЦ «Готово к рассмотрению в составе результатов по исполнению обязательств по контракту».

5. Исполнитель уведомляет Заказчика о завершении работ в отчетном периоде и направляет отчёты материалы в текущем отчётом периоде по исполненным Заказам для сдачи-приемки выполненных работ (оказанных услуг).

Исполнитель должен незамедлительно уведомить Заказчика о фактах блокирующих исполнение работ по Заказу с целью своевременного реагирования. Уведомление со стороны Исполнителя может быть направлено одним из следующих способов:

- Уведомление по электронной почте;
- Уведомление через СЦ;
- Уведомление, направленное официальным письмом.

Исполнитель по согласованию с Заказчиком вправе увеличить конечный срок реализации работ по Заказу до момента предоставления ответа со стороны Заказчика, в случае если ответ на уведомление влияет на результаты работ.

С целью организации контроля за выполнением работ, статусом их исполнения, а также для целей учета исполненных обязательств в рамках исполнения Заказов Заказчика Исполнителем формируется и ведется реестр принятых в исполнение Заказов и выполненных работ по Заказам.

Реестр заказов должен поддерживаться в актуальном состоянии и обновляться по мере формирования Заказов.

