

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
на оказание услуг по сопровождению сегмента Единой системы электронного документооборота и делопроизводства исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга

1. Предмет

1.1. Предметом договора является оказание услуг по сопровождению сегмента Единой системы электронного документооборота и делопроизводства исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга (далее – Заказчик).

Сегмент ЕСЭДД:

- база данных ЕСЭДД Заказчика;
- специализированное ПО ЕСЭДД
- программное обеспечение ЕСЭДД для сканирования документов.

1.2. Код по Общероссийскому классификатору продукции по видам экономической деятельности (ОКПД2) ОК 034-2014 с указанием вида услуги, соответствующей предмету закупки: 62.03.12.130 – «Услуги по сопровождению компьютерных систем».

2. Требования к техническим и функциональным характеристикам услуг

2.1. Перечень услуг по сопровождению ЕСЭДД.

Консультирование:

- консультирование пользователей по телефону (по запросу);
- консультирование пользователей на рабочем месте – не более двух раз за отчетный период (по запросу).

Сопровождение серверной части ЕСЭДД:

- обновление справочника Исполнителей (по запросу);
- резервное копирование базы данных;
- сопровождение учетных записей – 2 (две) штуки;
- устранение ошибок на программном уровне;
- выполнение заявок непосредственно на территории Заказчика в согласованное время;
- обновление программных компонентов ЕСЭДД (по мере выпуска);

2.2. Требования к порядку сопровождения.

2.2.1. Оказание услуг по сопровождению ЕСЭДД осуществляется на основании Заявок:

- оформление заявок для оказания услуг по сопровождению осуществляют ответственные лица Заказчика;
 - заявки направляются в адрес Исполнителя по электронной почте или посредством телефонной связи.
 - при возникновении технической проблемы в работе ЕСЭДД Заказчик подает заявку по телефону технической поддержки (____) _____* или электронной почте _____*.
- (* - заполняется при заключении договора)

- прием заявок и консультирование пользователей в режиме «горячей линии» осуществляется с 09.00 до 18.00 по рабочим дням в течение всего срока действия договора.

2.2.2. Если невозможно устранить проблему с помощью консультации по телефону или электронной почте, то представитель Исполнителя устраняет возникшую неисправность на территории Заказчика в течение следующего рабочего дня с момента получения заявки:

- максимальный срок исполнения заявок Заказчика – 5 (пять) дней;
- сотрудник Исполнителя, принявший заявку, сообщает свою фамилию, ориентировочный срок прибытия и фамилию специалиста, направляемого к Заказчику (Пользователю);
- Заказчик (Пользователь) обязан обеспечить доступ на рабочие места и предоставление необходимой информации представителю Исполнителя;
- в случае, если Заказчик (Пользователь) не готов принять представителя Исполнителя, ответственное лицо Заказчика сообщает об этом заблаговременно по контактному телефону Исполнителя.

2.3. В случае необходимости взаимодействия Исполнителя с третьими лицами при выполнении заявок срок исполнения заявки продлевается на время выполнения работ третьими лицами.

2.4. Исполнитель несет ответственность за настройку резервного копирования баз данных.

2.5. Исполнитель не несет ответственности за сохранность файлов резервного копирования баз данных в случае технического повреждения оборудования, используемого для хранения файлов по причинам, не зависящим от Исполнителя.

2.6. Заказчик несет ответственность за сохранность и расположение файлов резервного копирования баз данных при расположении системы на вычислительных мощностях Заказчика.

2.7. Исполнитель не несет ответственности за состояние каналов передачи данных, средства связи и сетевое оборудование.

2.8. Все указанные в настоящем Техническом задании мероприятия проводятся Исполнителем в необходимом количестве раз в целях обеспечения бесперебойного функционирования ЕСЭДД с заданным качеством.

2.9. В период оказания услуг Исполнитель должен обеспечивать сохранность имущества, материалов, оборудования, задания Заказчика.

3. Место и сроки оказания услуг

3.1. Срок оказания услуг по сопровождению ЕСЭДД: с 01.01.2026 по 31.12.2026 (включительно).

3.2. Место оказания услуг: 190031, Санкт-Петербург, Московский пр-кт, д. 10-12, литера А.

4. Требования к качеству и безопасности оказания услуг

4.1. Все услуги должны выполняться в полном соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Их качество и безопасность должны соответствовать всем установленным нормам и правилам, регулирующим правоотношения Сторон в сфере исполнения договора.

4.1.1. Исполнитель обязан оказывать услуги с соблюдением действующих правил и норм техники безопасности, пожарной безопасности, а также иных утвержденных и зарегистрированных в установленном порядке актов уполномоченных органов государственной власти в сфере охраны труда.

4.1.2. В процессе оказания услуг обработка и хранение персональных данных и информации ограниченного доступа должны производиться в соответствии с действующим законодательством и организационно-распорядительными документами Заказчика.

4.1.3. Исполнитель не имеет права передавать третьим лицам информацию, полученную в процессе оказания услуг, и сведения о характере оказываемых услуг без согласования с Заказчиком.

4.1.4. При оказании услуг должны быть соблюдены требования законодательства в сфере информации, информационных технологий и защиты информации.

4.2. Услуги должны производиться высококвалифицированным персоналом, прошедшим соответствующую подготовку.

4.3. Результатом обслуживания программного продукта ЕСЭДД должно быть обеспечение

бесперебойной работы пользователей в режиме реального времени, а также обеспечение оперативного восстановления работоспособности при сбоях.

4.3.1. В целях обеспечения надежного функционирования используемого программного продукта должны быть обеспечены:

- контроль целостности данных;
- сохранение целостности данных при нештатном завершении программы в случае отказа рабочей станции или серверов баз данных;
- сохранение работоспособности при некорректных действиях пользователя;
- ежедневное резервное копирование базы данных.

4.4. Оказываемые услуги должны соответствовать стандартам и требованиям, предъявляемым к услугам такого рода и осуществляться в соответствии со следующими нормативными документами:

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 04.05.2011 № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 03.02.2012 № 79 «О лицензировании деятельности по технической защите конфиденциальной информации»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 01.11.2012 № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 06.07.2015 № 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»;
- приказ ФСТЭК России от 11.02.2013 № 17 «Об утверждении Требований о защите информации, не составляющей государственную тайну, содержащейся в государственных информационных системах»;
- Закон Санкт-Петербурга от 01.07.2009 № 371-70 «О государственных информационных системах Санкт-Петербурга»;
- постановление Правительства Санкт-Петербурга от 09.07.2014 № 581 «О государственной информационной системе Санкт-Петербурга «Единая система электронного документооборота и делопроизводства исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга»;
- постановление Правительства Санкт-Петербурга от 30.12.2013 № 1102 «О работе исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга и государственных учреждений Санкт-Петербурга по переходу на электронный документооборот»;
- приказ Комитета по информатизации и связи Правительства Санкт-Петербурга от 20.04.2005 № 25-п «Об утверждении Регламента по сопровождению ЕСЭДД».

4.5. Услуги оказываются Исполнителем на основании действующей лицензии на право осуществлять деятельность по разработке, производству, распространению шифровальных (криптографических) средств, информационных систем и телекоммуникационных систем, защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств, выполнение работ, оказание услуг в области шифрования информации, техническое обслуживание шифровальных (криптографических) средств, информационных систем и телекоммуникационных систем, защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств (за исключением случая, если техническое обслуживание шифровальных (криптографических) средств, информационных систем и телекоммуникационных систем, защищенных с использованием шифровальных (криптографических) средств, осуществляется для обеспечения собственных нужд юридического лица или индивидуального предпринимателя) в части работ, предусмотренных пунктом 20 Перечня выполняемых работ, а именно «Работы по обслуживанию шифровальных (криптографических) средств, предусмотренные технической и эксплуатационной документацией

на эти средства (за исключением случая, если указанные работы проводятся для обеспечения собственных нужд юридического лица или индивидуального предпринимателя)», составляющих лицензируемую деятельность, в отношении шифровальных (криптографических) средств, являющегося приложением к Положению, утвержденному постановлением Правительства Российской Федерации от 16.04.2012 № 313. Требование установлено на основании подпункта 1 пункта 1 статьи 12 Федерального закона от 04.05.2011 № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности».

5. Требования к гарантийному сроку и объему предоставления гарантий качества услуги

5.1. Гарантийные обязательства на услуги распространяются на весь период оказания услуг и составляют 3 (три) месяца с даты окончания оказания услуг по договору.

5.2. В течение гарантийного срока Исполнитель бесплатно устраняет ошибки, обнаруженные в доработанных специализированных конфигурациях в процессе их дальнейшей эксплуатации.

5.3. Исполнитель гарантирует Заказчику соответствие качества услуг всем действующим стандартам и требованиям законодательства Российской Федерации.