

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

по информационно-технологическому сопровождению государственной информационной системы «Система электронного документооборота» органов исполнительной власти Чувашской Республики в автономном учреждении Чувашской Республики «Центр информационных технологий» Министерства цифрового развития, информационной политики, и массовых коммуникаций Чувашской Республики

2021 г.

Термин, сокращение	Описание, определение, расшифровка
АРМ	Автоматизированное рабочее место
БД	База данных
Веб-браузер	Программное обеспечение, установленное на рабочем месте пользователя, выполняющее запросы к системе по HTTP протоколу.
Время разрешения запроса	Период времени с момента получения запроса Исполнителем до момента разрешения запроса, за исключением времени, когда заявка находилась в состоянии «Ожидание» в том числе после предоставления обходного решения.
Время реакции на запрос	Период времени с момента получения запроса Исполнителем, до момента принятия заявки в работу или до момента отклонения заявки за исключением времени, когда заявка находилась в состоянии «Ожидание» для получения недостающей информации от инициатора заявки (сотрудника Заказчика).
ГИС «СЭД ОВ ЧР» / Система	Государственная информационная система «Система электронного документооборота в органах исполнительной власти Чувашской Республики»
ИС	Информационная система
Запрос	Переданный исполнителю Инцидент, Запрос на обслуживание, Запрос на информационную поддержку, касающийся функционирования системы.
Запрос на информационную поддержку	Запрос на предоставление информации по работе с существующей функциональностью Системы или на предоставление информации в отношении документации к Системе в рамках ее текущей функциональности.
Запрос на обслуживание	Запрос на оказание услуг по настройке Системы в рамках существующей функциональности.
Ответственные сотрудники, Администраторы	Сотрудники Заказчика или третьих сторон, ответственные за работу инфраструктуры Системы.
ПО	Программное обеспечение
Пользователь	Сотрудник органа исполнительной власти и органа местного самоуправления Чувашской Республики, который использует ГИС «СЭД ОВ ЧР» для выполнения конкретной функции. Пользователем не является администратор Системы.
ППО СЭД ОВ	Прикладное программное обеспечение «Системы электронного документооборота органа власти»
Разрешение запроса	Разрешение инцидента, окончание работ по настройке, либо передача Заказчику информации о способах выполнения настройки, завершение предоставления информации.
Разрешение проблемы	Устранение причины одного или нескольких инцидентов, или их последствий, установка поставки с исправлением, применение исправляющего сценария команд.
СУБД	Система управления базами данных
СЭД ОВ ЧР	Система электронного документооборота органа исполнительной власти или местного самоуправления Чувашской Республики, функционирующая в рамках ГИС «СЭД ОВ ЧР»
Электронный документ	Документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме
ЭП	Электронная подпись
SLA	Соглашение об уровне сервиса (англ. Service Level Agreement)

1. Общие сведения

Данное Техническое задание определяет требования к оказанию услуг по сопровождению Государственной информационной системой «Система электронного документооборота в органах исполнительной власти Чувашской Республики» и (далее – ГИС «СЭД ОВ ЧР»).

1.1. Наименование Услуг

Сопровождение информационной системы «Система электронного документооборота в органах исполнительной власти Чувашской Республики» (далее – Услуги).

1.2. Наименование Заказчика

1.3. Наименование исполнителя

Автономное учреждение Чувашской Республики "Центр информационных технологий" Министерства цифрового развития, информационной политики и массовых коммуникаций Чувашской Республики (АУ "ЦИТ" Минцифры Чувашии)

2. Требования к составу и содержанию Услуг

В состав Услуг должно входить:

техническая и консультационная поддержка ГИС «СЭД ОВ ЧР»;

техническая и консультационная поддержка компонентов системы защиты информации ГИС «СЭД ОВ ЧР»;

обеспечение работоспособности ГИС «СЭД ОВ ЧР».

В состав услуг по технической и консультационной поддержке ГИС «СЭД ОВ ЧР» должно входить:

Организация 1 (Первой) линии поддержки в составе:

Прием и регистрация обращений.

Экспертная консультация по работе в ГИС «СЭД ОВ ЧР» в объеме руководства пользователя и руководства администратора.

Контроль сроков исполнения обращений.

Оповещение Пользователей о проведении плановых и неотложных работ, о разрешении инцидентов.

Эскалация обращений на уровень 2 линии в случаях невозможности решения обращения уровнем 1.

Актуализация информации о пользователях.

Актуализация справочной информации.

Устранение возникающих ошибок в рамках соеих компетенции.

Формирование отчетности по обращениям.

Организация 2 (Второй) линии поддержки в составе:

Организация подключения к ГИС «СЭД ОВ ЧР».

Заведение информации об учреждении.

Заведение пользователей, номенклатуры.

Настройка правил регистрации документов.

Подключение новых пользователей.

Блокировка пользователей.

Анализ проблемной ситуации и поиск решения.

Настройка/изменение прав доступа.

Настройка текущего функционала.

Блокировка доступа к ГИС «СЭД ОВ ЧР».

Плановая диагностика работоспособности ГИС «СЭД ОВ ЧР», тестирование работоспособности.

Экспертная поддержка по настройке ГИС «СЭД ОВ ЧР».

Экспертная поддержка по работе сервисов интеграции.

Изменение и доработка рабочей документации при выходе обновлений.

Выявление причин, оперативное устранение сбоев и восстановление доступности ГИС «СЭД ОВ ЧР».

Решение инцидентов и устранение проблем в случае некорректной работы ГИС «СЭД ОВ ЧР» или отдельных его модулей.

Приём обращений и консультирование по электронной почте.

Приём обращений и консультирование по телефону «горячей линии».

3. Порядок взаимодействия при обработке Обращений

3.3.1. Порядок подачи Обращений

При возникновении Инцидентов или необходимости в получении консультации, пользователи Заказчика должны формировать заявку по Инциденту или информационному запросу для отправки Исполнителю.

Отправка Обращения пользователями Заказчика к Исполнителю должно осуществляться с помощью:

портала обработки заявок: helpdesk.cap.ru;

электронной почты по адресу: helpdesk@cap.ru;

по номеру телефона: для инцидентов 1 приоритета и прочих обращений: (8352) 56-54-97

Обращение должно содержать следующие сведения:

идентификационные и контактные сведения Инициатора Обращения: ФИО, контактный телефон и e-mail;

описание Обращения;

скриншоты, лог-файлы, другую информацию, подтверждающую возникновение инцидента;

регистрационный номер первичной заявки в случае повторного обращения;

другую обязательную информацию или документы/приложения, скриншоты для выполнения Обращения.

Дополнительно, Исполнителем может быть запрошена дополнительная информация, необходимая для решения Обращений.

Исполнитель должен производить регистрацию Обращения в системе управления запросами Исполнителя в течение 4-х рабочих часов после получения по телефону или электронной почте. После регистрации Обращение считается принятым.

Подготовка ответов на Обращения должна выполняться Исполнителем. Ответ на Обращение должен содержать следующую информацию:

регистрационный номер Обращения;

содержание Обращения;

описание ответа на Обращение;

предполагаемые сроки разрешения Обращения.

Ответ на Обращение должно передаваться Инициатору Обращения по электронной почте или через портал обработки заявок. В случае несогласия Инициатора с результатами обработки Обращения или претензией по качеству, Инициатор должен сообщить об этом в течение 24 рабочих часов с момента завершения обработки Обращения, после чего существующее Обращение должно быть открыто заново, и его обработка продолжиться. В случае отсутствия ответа Инициатора о несогласии по истечении 24 рабочих часов с момента завершения обработки Обращения, Обращения должно считаться закрытым и открытию заново не должно подлежать.

3.3.2. Ограничения при решении Обращений.

Решение Обращений может быть не выполнено Исполнителем, если часть работ (ответственности) по решению Обращения находится в зоне ответственности Заказчика. Примерами таких Обращений являются:

Устранение неисправности на оборудовании или сетях Заказчика, если таковая выявлена Исполнителем в результате диагностики.

Заказчик не предоставил ответ на запрос о получении дополнительной информации влияющей на решение Обращения.

Решение Обращения может быть отложено/приостановлено по следующим основным причинам:

1. Исполнителю невозможно повторить описанную проблему Заказчиком на демонстрационной базе конфигурации;

2. Решение требует адаптации функционала и/или выпуска обновления для ГИС «СЭД ОВ ЧР».

3. Решение выходит за рамки технической поддержки.

О факте приостановки работ по вышеуказанным причинам, Исполнитель должен проинформировать Заказчика по электронной почте с указанием подтверждающих фактов нахождения неисправности в зоне ответственности Заказчика и о предпринятых действиях по получению информации от представителей Заказчика.

Исполнитель должен передать соответствующее уведомление Заказчику. В информационном уведомлении должна содержаться следующая информация:

- регистрационный номер Обращения;
- описание Обращения;
- предполагаемая причина возникновения Обращения;
- результаты диагностики Исполнителем.

В случаях, представленных в данном пункте, время приостановки работ не должно входить в учет продолжительности обработки Обращений. При неполноте или некорректности документации, представленной Заказчиком для исполнения Обращения, срок исполнения Обращения должен исчисляться с момента предоставления Заказчиком полной и корректной документации.

В случае несогласия Заказчика с результатами обработки Обращения или претензией по качеству, Заказчик должен сообщить об этом в течение 24 рабочих часов с момента завершения обработки Обращения, после чего существующее Обращение открывается заново, и его обработка продолжается. В случае отсутствия ответа Заказчика о несогласии по истечении 24 рабочих часов с момента завершения обработки Обращения, Обращение считается закрытым и открытию заново не подлежит.

Исполнитель

АУ «ЦИТ» Минцифры Чувашии

И.о. директора

_____ А.А. Новиков

М.П.

Заказчик

_____ / _____

М.П.