

Приложение № 1
к Договору об оказании услуг
по предоставлению облачной инфраструктуры
«Единая цифровая платформа экспертизы»
от _____ № _____

**Положение
об оказании услуг по предоставлению облачной инфраструктуры
Единой цифровой платформы экспертизы**

1. Общие положения

1.1 Настоящее Положение устанавливает порядок взаимодействия между ФАУ «Главгосэкспертиза России» (далее – Исполнитель) и _____ (далее – Заказчик) по договору на оказание услуг по предоставлению облачной инфраструктуры Единой цифровой платформы экспертизы от _____ № _____.

1.2 Для целей применения настоящего Положения используются следующие понятия, определения и сокращения.

Договор – договор об оказании услуг по предоставлению облачной инфраструктуры «Единой цифровой платформы экспертизы» от _____ № _____.

ЕЦПЭ, Платформа – Единая цифровая платформа экспертизы.

Заказ – оформляемый Заказчиком в письменном виде перечень Услуг, которые оказываются Заказчику Исполнителем.

Заявка – обращение Куратора Заказчика по телефону или электронной почте с целью получения услуги по Договору.

Запрос на обслуживание – тип заявки на оказание услуг по сопровождению Платформы, не связанных с устранением инцидентов.

Инцидент – технологическая или логическая ошибка либо отклонение в работе Платформы от нормального режима (значения).

Куратор Заказчика – работник Заказчика, ответственный за взаимодействие с Исполнителем в рамках Договора.

Куратор Исполнителя – работник Исполнителя, ответственный за взаимодействие с Заказчиком в рамках Договора.

Отчетный период – календарный месяц, в котором оказывались Дополнительные услуги.

ОРП (Ответственный работник поддержки) – работник Исполнителя, ответственный за приемку и первичную обработку заявок.

ОИ (Ответственный исполнитель) – работник Исполнителя, назначенный непосредственным Исполнителем по заявке.

Период оказания услуг – период, в течение которого оказываются Услуги по настоящему Договору, равный одному году или 365 календарным дням, исчисляемым с даты подключения Заказчика к ЕЦПЭ, указанной в акте сдачи-приемки оказанных услуг по подключению к ЕЦПЭ. Период оказания Услуг состоит из Отчетных периодов.

ПТП (Портал технической поддержки) – информационная система Исполнителя для внутреннего пользования, в которой осуществляется полный цикл работы с заявками.

Портал – функциональная часть Платформы, предоставляющая возможность физическим или юридическим лицам получать услуги, в том числе негосударственные, оказываемые Заказчиком, автоматизированные в Платформе.

Система – функциональная часть Платформы, предназначенная для осуществления работниками Заказчика, а также физическими лицами, привлеченными Заказчиком на договорной основе (в том числе в соответствии с подп. «б» п. 32 постановления Правительства Российской Федерации от 05.03.2007 № 145 «О порядке организации и проведения государственной экспертизы проектной документации и результатов инженерных изысканий»), своих должностных обязанностей, связанных с оказанием услуг, в том числе негосударственных, автоматизированных в Платформе

Срок выполнения заявки – временной параметр, измеряемый в часах, определяет максимальный срок жизненного цикла заявки от регистрации на ПТП до закрытия.

Тарифный план – совокупность предлагаемых параметров Основной услуги с указанием возможного их объема (верхнего лимита) за период оказания Услуг (год), а также общая стоимость таких параметров. Информация о Тарифных планах на Услуги представлена на Сайте.

Трудозатраты – временной параметр, измеряемый в часах, определяет фактическое время, затраченное Исполнителем на исполнение заявки. Минимальное значение – 1 час.

1.3 В рамках Договора на основании поступивших от Заказчика заявок Исполнитель оказывает основные и дополнительные услуги на основании поступивших от Заказчика заказов согласно условиям Договора, настоящего Положения и заявки.

1.4 Основные услуги включают услуги, оказываемые Исполнителем по обеспечению работоспособности Платформы, и услуги по сервисному сопровождению с трудозатратами, измеряемыми в часах, и предоставлению дискового пространства, измеряемого в гигабайтах. Объем оказываемых основных услуг по сервисному сопровождению определяется выбранным За-

казчиком тарифным планом. Дата начала оказания основных услуг определяется Сторонами в акте сдачи-приемки оказанных услуг по подключению к ЕЦПЭ. Тарифный план и его конфигурация определяются и указываются Заказчиком в заказе. Для заказа услуги по подключению к ЕЦПЭ и основной услуги Заказчик использует единую форму заказа.

1.5 Услуга по подключению Заказчика к ЕЦПЭ, настройке доступа, а также инструктажу (тренингу) работников Заказчика оказывается Исполнителем на основании заказа, направленного Заказчиком в адрес Исполнителя.

Услуга включает настройку организационной структуры Заказчика и учетных записей пользователей, настройку ролевой модели, настройку шаблонов печатных форм, типовых маршрутов согласования документов на основе представленных Заказчиком данных согласно электронной форме «Анкета для подключения к ЕЦПЭ» (высылается по электронной почте по запросу Заказчика либо скачивается самостоятельно по ссылке, размещенной на Сайте).

Также услуга включает проведение первичного обучающего инструктажа (тренинга) по работе с ЕЦПЭ работников Заказчика средствами видео-конференц-связи, предоставление доступа Заказчику к обучающим материалам.

1.6 Дополнительные услуги включают сервисное сопровождение и предоставление дискового пространства. Для оформления дополнительных услуг Куратор Заказчика направляет заказ, содержащий их перечень и объем. Исполнитель в ответ направляет сертификат о предоставлении заказанных услуг.

1.7 До завершения периода оказания услуг в сроки, указанные в Договоре, Заказчик должен направить Исполнителю заказ с указанием тарифного плана и его конфигурации (если тарифный план предусматривает гибкую конфигурацию). Выбранный тарифный план будет применяться с начала нового периода оказания услуг.

2. Требования к оборудованию и программному обеспечению

2.1 Для работы с Порталом и Системой пользователю необходимо наличие следующего программного обеспечения:

№ п/п	Наименование	Дополнительная информация по установке	Описание
1.	Интернет-браузер:		
	Mozilla Firefox версии 44 и выше	https://www.mozilla.org/ru/firefox/desktop/	Интернет-браузер
	Google Chrome версии 48 и выше	https://download.my-chrome.ru/	
	Яндекс Браузер версии 16.3 и выше	https://browser.yandex.ru/	
2.	СКЗИ КриптоПро CSP 4.0 и выше	http://www.cryptopro.ru/downloads/howto?destination=node%2F148	Программное обеспечение для шифрования данных
3.	RUTOKEN	http://www.rutoken.ru/support/download/drivers-for-windows/	Токен
4.	КриптоПро ЭЦП Browser-plugin 2.0 и выше	http://www.cryptopro.ru/products/cades/plugin	Предназначен для создания и проверки электронной подписи на веб-страницах
5.	Корневой сертификат удостоверяющего центра	https://help.sbis.ru/help/ep/storage/root/#msid=s1472554835631	Предоставляется удостоверяющим центром, выдавшим УКЭП
6.	Подтвержденная учетная запись на ЕПГУ	https://esia.gosuslugi.ru/registration/	Подтвержденная учетная запись позволяет пользоваться всеми услугами на портале Госуслуг
7.	JAVA	http://www.java.com/ru/	Технология для работы с веб-страницами

2.2 Требования к аппаратной части регулируются требованиями к программному обеспечению.

3. Требования к обеспечению работоспособности Платформы

3.1 В течение всего срока действия Договора Исполнитель гарантирует работоспособность Платформы в соответствии с условиями Договора и настоящего раздела, а также в объеме функциональных возможностей, перечисленных в Руководстве пользователя ЕЦПЭ (передается Заказчику по факту выполнения услуги по подключению и настройке Платформы).

3.2 Исполнитель обеспечивает:

- выполнение регламентных, ремонтных и аварийно-восстановительных работ на программно-аппаратном комплексе Платформы;
- выполнение работ, связанных с полным резервным копированием баз данных и файловых хранилищ ежедневно без остановки сервисов в нерабочее время с 00:00 до 02:00 по московскому времени, а также хранением резервных копий;
- решение инцидентов, не связанных с некорректными действиями пользователей Платформы;
- разработку новых либо внесение изменений в существующие функциональные возможности Платформы (в том числе формы документов, процессы согласования, печатные формы и т.д.) в случаях изменения нормативно-правовых документов федерального уровня, регулирующих процесс оказания услуг Заказчика.

3.3 Исполнитель гарантирует доступность Платформы 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, за исключением времени, необходимого для проведения регламентных, ремонтных и аварийно-восстановительных работ на программно-аппаратном комплексе, задействованном для оказания услуг Заказчику.

3.4 Исполнитель обязуется уведомлять посредством рассылки уведомлений на адрес электронной почты Куратора Заказчика:

- о проведении регламентных работ не менее чем за 2 рабочих дня до их начала (с указанием продолжительности);
- о проведении ремонтных работ не менее чем за 4 часа до их начала;
- о проведении аварийно-восстановительных работ не позднее 1 часа после начала работ.

3.5 Общий срок недоступности Платформы не должен превышать 48 часов в месяц.

3.6 Исполнитель не несет ответственность за качество интернет-соединения Заказчика с Платформой и ошибки, которые могут возникнуть вследствие потери интернет-соединения на стороне Заказчика, а также ошибки, вызванные обновлением либо функционированием отдельных внешних компонентов Платформы (не разработанных Исполнителем), а также изменениями правил или настроек информационного взаимодействия с внешними сторонними ресурсами/источниками данных. Если в ходе обработки или решения заявки Заказчика подтверждается данный фактор, Исполнитель вправе квалифицировать заявку как сервисное сопровождение.

3.7 Общее время реакции и восстановления штатного режима функционирования Платформы в случае фиксации ошибки, приводящей к аварийному режиму работы или полной недоступности для всех пользователей ключевых функциональных возможностей Платформы, не должно превышать 10

рабочих часов с момента регистрации Заявки Исполнителем. В иных случаях срок не должен превышать 40 рабочих часов.

4. Порядок оказания услуг

4.1 Куратор Заказчика и Куратор Исполнителя определяются Сторонами в Договоре. В случае необходимости смены Куратора Сторона, выступающая инициатором смены, уведомляет об этом вторую Сторону в письменном виде.

4.2 Куратор Заказчика обращается для получения услуг по обеспечению работоспособности Платформы и сервисному сопровождению в рабочее время (с 9:00 до 18:00 по московскому времени) в дни, являющиеся рабочими согласно производственному календарю пятидневной рабочей недели на текущий год, по телефону +7 (495) 625-05-09 или электронной почте support@platformaexpert.ru, а в иное время посредством электронной почты support@platformaexpert.ru.

4.3 ОРП регистрирует заявки, полученные только от Куратора Заказчика. Заявки, направленные иными работниками Заказчика, Исполнитель оставляет без регистрации и рассмотрения.

4.4 Куратор Заказчика, обращаясь для получения услуги, должен сообщить информацию, необходимую для выявления причины и устранения инцидента и/или реализации запроса на обслуживание, по Форме получения услуги (Таблица 1).

Таблица 1. Форма получения услуги

№ п/п	Тип информации	Описание/сообщаемая информация
1.	Предмет обращения	<ul style="list-style-type: none"> - <i>недоступность Платформы (полная, либо частичная);</i> - <i>ошибка, отклонение от штатного режима работы;</i> - <i>запрос консультации;</i> - <i>запрос на обслуживание.</i>
2.	Уровень воздействия	<ul style="list-style-type: none"> - <i>все пользователи;</i> - <i>количество (категория) пользователей, работу которых затрагивает данная проблема/ошибка/запрос;</i> - <i>ошибка/проблема влияют на выполнение основного бизнес-процесса (выдача результата оказанной услуги или промежуточное действие по исполнению договорных обязательств);</i> - <i>количество заявлений/проектов, на которых данная</i>

		<i>ошибка/проблема проявилась/зафиксирована, и иная информация, позволяющая оценить уровень воздействия</i>
3.	Полное описание	<p><i>В случае недоступности Платформы:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1) время фиксации недоступности;</i> <i>2) место локализации недоступности;</i> <i>3) при наличии описание работы Платформы до полной недоступности (какие-то системные сообщения или сложности в работе с Платформой)</i> <p><i>В случае фиксации ошибки:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1) идентификатор информационного объекта (номер и ссылка на проект, заявление, задание на экспертизу либо иные разделы Платформы);</i> <i>2) браузер, версия браузера;</i> <i>3) скриншот ошибки (при наличии);</i> <i>4) действие или наименование задачи, при выполнении которой зафиксирована ошибка;</i> <i>5) время выполнения действия или задачи;</i> <i>6) ожидаемый результата и фактический результат;</i> <i>7) вывод (мнение) уполномоченного представителя Заказчика, что именно является ошибкой.</i> <p><i>В случае запроса на обслуживание/консультации:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1) объект консультации/администрирования или идентификатор информационного объекта (номер и ссылка на проект, заявление, задание на экспертизу либо иные разделы Платформы);</i> <i>2) описание вопроса;</i> <i>3) пример описания ситуации, по которой требуется консультирование</i>
4.	Предпринятые пользователем (администратором) действия для решения проблемы	<i>Описание порядка действий, выполненных настроек</i>
5.	Критичность (высокая, средняя, низкая)	<i>Указывается критичность инцидента для Заказчика либо критичность исполнения запроса на обслуживание. Указанное значение влияет на очередность решения инцидента, исполнения запроса на обслуживание</i>
6.	Номер проекта или заявления	<i>Указывается номер заявления на Портале либо номер проекта в Системе, в котором выявлена ошибка или с которым связан запрос на обслуживание</i>
7.	Иная необходимая информация	

4.5 ОРП в срок не позднее 1 рабочего часа (согласно производственному календарю пятидневной рабочей недели на текущий год) с момента поступления Заявки регистрирует её на ПТП и уведомляет Куратора Исполнителя и Куратора Заказчика о регистрации заявки.

4.6 Куратор Исполнителя определяет тип заявки, планируемую трудозатраты (для запросов на обслуживание), согласовывает их с Куратором Заказчика, назначает и указывает в заявке ОИ по заявке.

4.7 В случае если информации, указанной в заявке, недостаточно для ее выполнения, ОИ переводит заявку в ожидание и связывается с Куратором Заказчика для уточнения получения дополнительных сведений. По заявке, находящейся в ожидании, учет затрачиваемого Исполнителем времени не ведется.

4.8 Заявки выполняются в порядке очередности их регистрации с учетом критичности, указанной Заказчиком в Форме получения услуги.

4.9 Фактические трудозатраты на выполнение заявки определяются ОИ, но не должны превышать трудозатраты, согласованные Кураторами и/или максимальный срок выполнения заявки. В случаях, когда потребовались большие трудозатраты, чем было согласовано Кураторами, но в пределах максимального срока, приведенного в Таблице 2, Куратор Исполнителя согласовывает изменение трудозатрат с Куратором Заказчика, предоставив подробное объяснение превышения предварительно определенных трудозатрат. Если согласие Куратора Заказчика не получено, заявка не выполняется.

4.10 Если для выполнения заявки требуется изменение кода Платформы, Куратор Исполнителя информирует Куратора Заказчика о предполагаемых сроках подготовки пакета исправлений и тестирования. По результатам тестирования стороны согласуют дату и время обновления Платформы, выполняется рассылка уведомлений о дате и времени недоступности Платформы.

4.11 Если для выполнения заявки требуется перезапуск Платформы, осуществляется рассылка уведомлений о дате и времени недоступности Платформы.

4.12 По факту выполнения заявки средствами ПТП Куратором Исполнителя формируется и направляется на электронную почту Куратора Заказчика отчет о выполнении заявки, в котором содержится информация о проделанной ОИ работе и достигнутом результате, а также указываются фактические трудозатраты на выполнение заявки.

4.13 Куратор Заказчика оценивает результат и качество оказанных услуг по заявке посредством выставления соответствующей оценки в интерактивной форме уведомления о выполнении заявки.

Таблица 2. Классификация заявок

№ п/п/	Тип заявки	Состав и описание выполняемых действий	Срок выполнения Заявки (макс.значен, раб.ч.)	Трудозатраты (факт.значен, раб.ч.)	Требования к содержанию Заявки на сервисное сопровождение	Требования к отчету к выполненной Заявке на сервисное сопровождение
1.	Инцидент	<ul style="list-style-type: none"> – анализ действий пользователей, предшествовавших возникновению ошибки; – определение типа обслуживания (гарантийное или сервисное); – устранение последствий некорректных действий пользователей, либо устранение ошибок, вызванных действиями пользователей Платформы, либо устранение ошибок Платформы 	40 (10 часов для критичных инцидентов)	Фактические трудозатраты указываются в отчете о выполнении заявки	<p>В случае недоступности Платформы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Время фиксации недоступности. 2. Функциональная часть Платформы (Портал, Система). 3. При наличии, описание работы Платформы до полной недоступности (какие-то Системные сообщения или сложности в работе с Платформой) <p>В случае фиксации инцидента:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Идентификатор информационного объекта (номер и ссылка на проект, заявление, задание на экспертизу либо иные разделы Платформы). 2. Браузер, версия браузера. 3. Скриншот ошибки (при наличии). 4. Действие или наименование задачи, при выполнении которой зафиксирована ошибка. 5. Время выполнения действия или задачи. 6. Ожидаемый результат и фактический результат. 7. Вывод (мнение), что именно является ошибкой 	<p>Описание инцидента;</p> <p>Критерии определения гарантийного/сервисного обслуживания;</p> <p>Предпринятые действия для решения инцидента</p>
2.	Запрос на обслуживание	<p>Консультирование пользователей и администрирование Платформы:</p> <ul style="list-style-type: none"> – оказание консультаций сотрудникам Заказчика по вопросам функциональных возможностей Платформы, указанным в заявке на сервисное обслуживание; – ответы на вопросы о функциональных возможностях Платформы; – администрирование учетных записей/объектов Платформы; – перенос плановых сроков проведения экспертизы; – открытие доступа на загрузку 	16	Фактические трудозатраты указываются в отчете о выполнении заявки	<p>Консультирование пользователей и администрирование Платформы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Объект консультации или администрирования. 2. Описание вопроса. 3. Пример описания ситуации, по которой требуется консультирование 	Краткое описание консультации/результат администрирования

№ п/п/	Тип заявки	Состав и описание выполняемых действий	Срок выполнения Заявки (макс.значен, раб.ч.)	Трудозатраты (факт.значен, раб.ч.)	Требования к содержанию Заявки на сервисное сопровождение	Требования к отчету к выполненной Заявке на сервисное сопровождение
		<p>документации;</p> <ul style="list-style-type: none"> – проведение обучающих вебинаров для сотрудников Заказчика; – формирование отчетов, выгрузок, не требующих работы программиста <p>– Редактирование информации через базу данных</p> <p>– возврат проектов на Портале и в Системе на предыдущий статус по отношению к текущему статусу проекта, в том числе устранение последствий возврата статусов (удаление уже отправленных документов, редактирование информации, отображаемой в Системе и на Портале);</p> <p>– точечное редактирование отдельных атрибутов проекта/заявления/заключения через базу данных Платформы при отсутствии рисков влияния изменений на процессы Платформы и наличия технической возможности;</p> <p>– загрузка, в том числе подписанных документов, при отсутствии возможности их загрузки;</p> <p>– настройка шаблонов печатных форм;</p> <p>– подготовка и согласование технического задания на оказание услуг, требующих привлечения программиста (в т.ч. указанных ниже);</p> <p>– миграция данных из информационных систем Заказчика в Платформу с возможностью последующего использования этих данных (только при наличии утвержденного технического задания);</p> <p>– индивидуальные услуги по ре-</p>	<p>24 (если для исполнения заявки требуется разработка технического задания, то срок исполнения указывается в техническом задании)</p>		<p>Редактирование информации через базу данных:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Идентификатор информационного объекта (номер и ссылка на проект, заявление, задание на экспертизу либо иные разделы Платформы). 2. Название атрибута и требуемое действие. 3. Значение атрибута после изменения. 4. Вложение с новыми версиями документов в случае необходимости изменения файлов на Платформе. 	<p>Краткое описание выполненной работы</p>

№ п/п/	Тип заявки	Состав и описание выполняемых действий	Срок выполнения Заявки (макс.значен, раб.ч.)	Трудозатраты (факт.значен, раб.ч.)	Требования к содержанию Заявки на сервисное сопровождение	Требования к отчету к выполненной Заявке на сервисное сопровождение
		<p>зервному копированию данных и передаче архивированных данных Заказчику (только при наличии утвержденного технического задания);</p> <ul style="list-style-type: none"> - интеграция Платформы с информационными системами и сервисами, в т.ч. региональными (только при наличии утвержденного технического задания); - формирование нестандартных отчетов, выгрузок, запросов к базе данных, требующих работы программиста (только при наличии утвержденного технического задания); - адаптация реализованных функциональных возможностей Платформы (только при наличии утвержденного технического задания) 			<p>Подготовка технического задания, исполнение заявки в соответствии с техническим заданием:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Цель разработки ТЗ, реализации заявки. 2. Требования к реализации заявки (уточняются и прорабатываются совместно Куратором Заказчика и Куратором Исполнителя) 	<p>Краткое описание выполненной работы</p>

5. Порядок учета объема оказанных услуг

5.1 Трудозатраты в рамках оказания основных услуг по сервисному сопровождению определяются Исполнителем на этапах регистрации заявки и в процессе исполнения заявки и отнимаются от общего объема услуг, включенного в выбранный Заказчиком тарифный план, определяя остаток в текущем периоде оказания услуг.

5.2 Учёт объёма использования Заказчиком дискового пространства, включенного в тарифный план, выполняется Исполнителем в течение срока действия Договора, но не реже 2 раз в месяц.

5.3 Информация об использованных часах сервисного сопровождения и объеме дискового пространства в рамках оказания основных услуг направляется Куратору Заказчика по его запросу либо в случае достижения 90% от значений, предусмотренных тарифным планом.

5.4 Остатки не использованных в течение текущего периода оказания услуг часов сервисного сопровождения и объема дискового пространства, включенных в тарифный план, не переносятся на следующий период оказания услуг (в том числе при пролонгации Договора или заключении нового Договора), не компенсируются и не могут быть использованы каким-либо другим способом, кроме указанных в данном Положении.

5.5 Фактические трудозатраты по заявкам, квалифицированным как обеспечение работоспособности Платформы, не учитываются при подсчете остатка часов на сервисное сопровождение в рамках оказания основных и дополнительных услуг.

5.6 Порядок учёта использованных часов сервисного сопровождения и объема дискового пространства в рамках оказания дополнительных услуг аналогичен приведённому выше.

5.7 Остатки не использованных по заказу на оказание дополнительных услуг часов сервисного сопровождения и объема дискового пространства автоматически переносятся и прибавляются к следующим заказам на оказание дополнительных услуг, но не переносятся на новый период оказания услуг (в том числе при пролонгации Договора или заключении нового Договора), не компенсируются и не могут быть использованы каким-либо другим способом, кроме указанных в данном Положении.

ЗАКАЗЧИК:

_____/_____/_____
М.П.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

_____/_____/_____
М.П.