Приложение № 1

к Соглашению о ГЧП

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023 г. № \_\_\_\_\_

**ЦИФРОВАЯ СИСТЕМА УЧЁТА СПОРТИВНЫХ ДОСТИЖЕНИЙ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН**

**Техническое задание на создание, обеспечение функционирования, эксплуатацию и техническое сопровождение Системы**

Оглавление

[1. Общие сведения 4](#_Toc127182975)

[1.1. Полное наименование Системы и её условное обозначение 4](#_Toc127182976)

[1.2. Наименования Публичного партнёра и Частного партнёра 4](#_Toc127182977)

[1.3. Перечень документов, на основании которых реализуется Проект 4](#_Toc127182978)

[1.4. Плановые сроки начала и окончания реализации Проекта 4](#_Toc127182979)

[1.5. Порядок оформления и предъявления Публичному партнёру результатов реализации Проекта 4](#_Toc127182980)

[1.6. Определения, обозначения и сокращения 4](#_Toc127182981)

[2. Назначение, характеристика Системы и цели реализации Проекта 7](#_Toc127182982)

[2.1. Назначение Системы 7](#_Toc127182983)

[2.2. Характеристики Системы 8](#_Toc127182984)

[2.3. Цели реализации Проекта 9](#_Toc127182985)

[3. Технико-экономические показатели Системы 11](#_Toc127182986)

[4. Требования к создаваемой Системе 12](#_Toc127182987)

[4.1. Требования к Системе в целом 12](#_Toc127182988)

[4.2. Требования к функциям (задачам), выполняемым Системой 19](#_Toc127182989)

[5. Состав и содержание мероприятий по реализации Проекта 25](#_Toc127182990)

[6. Порядок разработки Системы 26](#_Toc127182991)

[6.1. Порядок организации разработки Системы 26](#_Toc127182992)

[6.2. Перечень документов и исходных данных для разработки АИС 26](#_Toc127182993)

[6.3. Перечень документов, предъявляемых по окончании соответствующих этапов исполнения Соглашения о ГЧП 26](#_Toc127182994)

[6.4. Требования к Техническому обслуживанию и Техническому сопровождению 26](#_Toc127182995)

[7. Порядок контроля при Создании Системы 27](#_Toc127182996)

[8. Требования к составу и содержанию работ по подготовке Системы к вводу в Эксплуатацию 27](#_Toc127182997)

[8.1. Требования к созданию Системы 27](#_Toc127182998)

[8.2. Требования к внедрению Системы 28](#_Toc127182999)

[9. Требования к документированию 28](#_Toc127183000)

[10. Источники разработки 29](#_Toc127183001)

[Приложение № 1 к Техническому заданию на создание, обеспечение функционирования, эксплуатацию и техническое сопровождение Системы 31](#_Toc127183002)

[1. Введение 32](#_Toc127183003)

[2. Цели Соглашения 32](#_Toc127183004)

[3. Термины и определения 33](#_Toc127183005)

[4. Перечень мероприятий в рамках Технической поддержки 34](#_Toc127183006)

[5. Регистрация обращений 35](#_Toc127183007)

[6. Приоритеты обращений 38](#_Toc127183008)

[7. Порядок приёма обращений 40](#_Toc127183009)

[8. Требования к обращению в Службу технической поддержки 42](#_Toc127183010)

[9. Статусы обращений 44](#_Toc127183011)

[10. Ограничения при решении обращений 45](#_Toc127183012)

[Приложение № 2 к Техническому заданию на создание, обеспечение функционирования, эксплуатацию и техническое сопровождение Системы 46](#_Toc127183013)

[1. Введение 47](#_Toc127183014)

[2. Список сокращений и обозначений 47](#_Toc127183015)

[3. Требования по организации работ по защите от НСД 47](#_Toc127183016)

1. **Общие сведения**

Настоящий документ является техническим заданием (далее – ТЗ) на создание, обеспечение функционирования, эксплуатацию и техническое сопровождение Системы (Объекта Соглашения о ГЧП), представляющей собой совокупность компонентов автоматизированной информационной системы «Цифровая система учёта спортивных достижений Республики Татарстан», в состав которой входит Программное обеспечение Системы.

**1.1. Полное наименование Системы и её условное обозначение**

Полное наименование Системы: «Цифровая система учёта спортивных достижений Республики Татарстан».

Далее по тексту используется сокращённое наименование «Система».

**1.2. Наименования Публичного партнёра и Частного партнёра**

Публичный партнёр: Республика Татарстан

Частный партнёр:

**1.3. Перечень документов, на основании которых реализуется Проект**

Основанием для реализации Проекта является Соглашение о государственно- частном партнёрстве в отношении создания, обеспечения функционирования, эксплуатации и технического сопровождения Системы (далее – Соглашение о ГЧП).

**1.4. Плановые сроки начала и окончания реализации Проекта**

Дата начала реализации Проекта соответствует дате подписания Соглашения   
о ГЧП.

Дата окончания реализации Проекта – по истечении 15 лет с момента подписания Соглашения о ГЧП.

**1.5. Порядок оформления и предъявления Публичному партнёру результатов реализации Проекта**

Подробности предъявления результатов реализации Проекта приведены   
в разделах 7, 8 и 9 настоящего ТЗ.

**1.6. Определения, обозначения и сокращения**

Перечень определений, обозначений и сокращений, используемых в настоящем ТЗ, приведён в таблице 1.

Значение терминов, применяемых в настоящем ТЗ, определяется   
в соответствии с Соглашением о ГЧП, настоящим ТЗ, а также Приложениями   
к настоящему ТЗ. При возникновении противоречий между указанными документами:

* если иное не указано ниже, приоритет имеют значения терминов, определённые настоящим ТЗ;
* применительно к тексту Приложений к настоящему ТЗ, при противоречиях между терминами, определёнными настоящим ТЗ, и терминами, определёнными соответствующим Приложением к настоящему ТЗ, приоритет имеют значения терминов, определённые соответствующим Приложением.

Таблица 1 – Перечень определений, обозначений и сокращений

|  |  |
| --- | --- |
| **Сокращение / Термин** | **Расшифровка** |
| Администратор | Администратор – Пользователь Системы, являющийся работником Организации, которому предоставлены права доступа к Системе, позволяющие использовать ее в целях осуществления функций (решения задач), предусмотренных пунктом 4.2.1.1 ТЗ, в том числе право вносить, изменять и исключать из Системы информацию, необходимую для осуществления указанных функций (решения указанных задач) |
| АИС | Автоматизированная информационная система |
| БД | Данные, накопленные Частным партнёром в ходе реализации Проекта |
| ГИС ФКиС | Государственная информационная система «Единая цифровая платформа «Физическая культура и спорт» |
| ИС | Информационная система |
| Обучающийся | Физическое лицо, осваивающее образовательную программу |
| ОС | Операционная система |
| Отказ | Нарушение работоспособности компонентов Системы, приводящее к невозможности выполнения ими своих функций |
| ПО | Программное обеспечение (включая Программное обеспечение Системы) |
| Организация | Организация, реализующая дополнительные образовательные программы спортивной подготовки (в соответствии c определением согласно Федеральному закону от 4 декабря 2007 г. № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»), осуществляющая деятельность на территории Республики Татарстан, и учредителем которой является Республика Татарстан или муниципальное образование, расположенное в границах Республики Татарстан |
| Проект | Проект по созданию, обеспечению функционирования и техническому сопровождению Системы, реализуемый на принципах государственно-частного партнёрства |
| Публичный партнёр | Республика Татарстан |
| Регион | Республика Татарстан |
| Система | Автоматизированная информационная система «Цифровая система учёта спортивных достижений Республики Татарстан» |
| Служба технической поддержки | Подразделение Частного партнёра, проводящее комплекс мероприятий, направленных на консультирование Пользователей по вопросам о работе Системы, а также на оптимизацию работы Системы и исправление ошибок в работе Системы |
| Соглашение о ГЧП | Соглашение о государственно-частном партнёрстве в отношении создания, обеспечения функционирования, эксплуатации и технического сопровождения Автоматизированной информационной системы «Цифровая система учёта спортивных достижений Республики Татарстан» |
| Спортсмен | Физическое лицо, занимающееся выбранными видом или видами спорта и выступающее на спортивных соревнованиях |
| СУБД | Система управления базами данных |
| ТЗ | Техническое задание на создание, обеспечение функционирования, эксплуатацию и техническое сопровождение Системы |
| Техническое обслуживание | Комплекс технологических операций и организационных действий (как плановых (регламентированных), так и неплановых) по поддержанию работоспособности и/или исправности Программного обеспечения Системы и аппаратных средств, используемых для функционирования Системы, при их использовании по назначению |
| Техническое сопровождение | Комплекс мероприятий, реализуемых в процессе Эксплуатации Системы, направленных на поддержание её работоспособности, оптимизацию и повышение удобства использования (в т.ч. путём устранения дефектов и добавления новых функций), а также консультирование Пользователей по вопросам о работе Системы, и включающий мероприятия по Техническому обслуживанию и технической поддержке, осуществляемой в соответствии с Техническим заданием |
| ФКиС | Физическая культура и спорт |
| ЦОД | Центр обработки данных |
| Частный партнёр |  |

**2. Назначение, характеристика Системы и цели реализации Проекта**

**2.1. Назначение Системы**

Система предназначена для автоматизации работы Организаций, ОИВ, ОМСУ и спортивных федераций, создания условий, обеспечивающих гражданам возможность систематически заниматься физической культурой и спортом   
в соответствии с требованиями Государственной программы Российской Федерации «Развитие физической культуры и спорта».

Создание Системы направлено на решение задач, определённых Указом Президента Российской Федерации от 21 июля 2020 г. № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года» и Стратегией развития физической культуры и спорта в Российской Федерации на период до 2030 года, утверждённой постановлением Правительства Российской Федерации   
от 24 ноября 2020 г. № 3081.

Система предназначена для автоматизации процессов в Организациях, а также в ОИВ, ОМСУ и спортивных федерациях, в частности:

1. для Организаций:
2. зачисление в Организацию;
3. ведение регистров сотрудников, Спортсменов, Обучающихся   
   и родителей (законных представителей) несовершеннолетних Спортсменов, Обучающихся;
4. ведение информации об используемых объектах спорта, в том числе спортивных сооружениях;
5. планирование учебно-тренировочного процесса;
6. ведение информации о посещаемости учебно-тренировочных занятий   
   и достижениях Спортсменов, Обучающихся;
7. ведение информации о результатах освоения дополнительных образовательных программ спортивной подготовки, включая итоги промежуточной и итоговой аттестации обучающихся (результаты выполнения контрольных и контрольно-переводных нормативов, упражнений, заданий, тестов);
8. поддержка процессов присвоения спортивных разрядов;
9. обеспечение участия в спортивных соревнованиях и физкультурных мероприятиях;
10. формирование текущей и отчетной документации в части учебно-тренировочного процесса:

* журнала учёта спортивной подготовки;
* заявочного листа на участие в спортивных соревнованиях   
  и физкультурных мероприятиях;
* протоколов тестирования при зачислении в Организацию, результатов проведения промежуточной и итоговой аттестации;
* проектов приказов на присвоение спортивных разрядов   
  в соответствии с полномочиями Организации;

1. для ОИВ и ОМСУ:
2. мониторинг качества работы Организаций на территории соответственно Региона, муниципального образования;
3. формирование отчётной документации о деятельности Организаций   
   в различных форматах (выгрузок, выписок, дашбордов и пр.);
4. для спортивных федераций:
5. формирование календарного плана спортивных мероприятий   
   и физкультурных мероприятий по виду спорта, проводимых   
   на территории Региона;
6. управление процессом организации и проведения спортивных мероприятий и физкультурных мероприятий с использованием функционала Системы.
   1. **Характеристики Системы**

Объектами автоматизации Системы являются виды деятельности, связанные   
со следующими процессами:

1. для Организаций:
2. обеспечение возможности подачи заявки на зачисление в Организацию   
   в целях прохождения спортивной подготовки;
3. ведение регистров сотрудников, Спортсменов, Обучающихся   
   и родителей (законных представителей) несовершеннолетних Спортсменов, Обучающихся;
4. обеспечение присвоения спортивных разрядов по итогам участия   
   в спортивных соревнованиях и физкультурных мероприятиях   
   в электронном (безбумажном) виде;
5. ведение расписания учебно-тренировочных занятий;
6. участие в спортивных соревнованиях и физкультурных мероприятиях;
7. сбор, хранение и обработка данных о достижениях Спортсменов, Обучающихся;
8. формирование журнала учёта спортивной подготовки;
9. информирование Спортсменов, Обучающихся и родителей (законных представителей) несовершеннолетних Спортсменов, Обучающихся   
   о достижениях Спортсменов, Обучающихся;
10. для ОИВ и ОМСУ:
11. мониторинг работы в системе Организаций на территории соответственно Региона, муниципального образования;
12. формирование отчётов о деятельности Организаций;
13. для спортивных федераций по видам спорта:
14. ведение календаря спортивных мероприятий и физкультурных мероприятий по виду спорта, проводимых на территории Региона;
15. сбор заявок на участие в спортивных соревнованиях и физкультурных мероприятиях, обработка полученных заявок;
16. внесение результатов спортивных соревнований и физкультурных мероприятий в Систему.
    1. **Цели реализации Проекта**

Цели реализации Проекта направлены на повышение качества подготовки спортивного резерва и совершенствование системы учёта спортивных достижений Спортсменов, Обучающихся за счёт:

* автоматизации функций и процессов деятельности Организаций, органов управления физической культурой и спортом;
* создания единой информационной среды, вовлекающей всех участников процесса спортивной подготовки и предоставляющей возможность равного доступа для устранения цифрового неравенства.

Таблица 2 – Цели, целевые показатели реализации Проекта и их значения по годам

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование показателя  в 20\_\_ - 20\_\_ г.г.** | **Единица измерения** | **Базовое значение  (на начало заключения Соглашения о ГЧП)** | **Значения целевого показателя** | | | |
| **Планируемое**  **(на 20\_\_ год)** | **Планируемое**  **(на 20\_\_ год)** | **Планируемое**  **(на 20\_\_ год)** | **Итоговое  (на момент завершения Проекта, 20\_\_ год)** |

2. **Технико-экономические показатели Системы**

| **№ п/п** | **Показатель** | **Единица измерения** | **Значение** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Доля времени за отчётный период[[1]](#footnote-2), в течение которого Система должна обеспечивать выполнение всех функций и соответствии характеристикам | % | не менее 99 |
| 2. | Периодичность Отказов Системы за год | шт. | не более 1-2 |
| 3. | Количество одновременно работающих активных Пользователей | чел. | не менее 15 500 |
| 4. | Объём данных за год | Тбайт | не менее 0,96 |

**4. Требования к создаваемой Системе**

**4.1. Требования к Системе в целом**

**4.1.1. Требования к структуре и функционированию Системы**

**4.1.1.1. Требования к структуре Системы**

Система должна состоять из следующих компонентов:

– модуль поддержки деятельности Организации;

– личный кабинет Спортсмена, Обучающегося и родителей (законных представителей) несовершеннолетних Спортсменов, Обучающихся под мобильные устройства;

– личный кабинет Тренера под мобильные устройства;

– модуль поддержки деятельности ОИВ;

– модуль поддержки деятельности ОМСУ;

– модуль поддержки деятельности спортивных федераций по видам спорта;

– системный модуль.

**4.1.1.2. Требования к способам и средствам связи для информационного обмена между компонентами Системы**

Требования к способам и средствам связи для информационного обмена между компонентами Системы не предъявляются.

**4.1.1.3. Требования к информационному взаимодействию Системы   
со смежными системами**

Требования к информационному взаимодействию Системы со смежными системами не предъявляются.

Требования к рабочим местам отдельных Пользователей Системы приведены   
в Приложении №2 к настоящему ТЗ.

Интеграция с ГИС ФКиС осуществляется только при наличии интеграционных интерфейсов взаимодействия с внешними системами у ГИС ФКиС.

**4.1.1.4. Описание режимов функционирования Системы**

Система поддерживает корректное функционирование в следующих режимах:

* **Штатный режим** – режим нормального функционирования, характеризуемый полной готовностью Системы и её компонентов. Система функционирует в штатном режиме круглосуточно (24×7), за исключением времени, отводимого на Техническое обслуживание, и допустимых перерывов для устранения сбоев и Отказов. Штатный режим является основным режимом функционирования, обеспечивающим выполнение задач Системы.
* **Технологический режим** – режим, обеспечивающий ввод и обновление данных, конфигурирование, поддержку или Техническое обслуживание, архивацию и резервное копирование данных с возможным частичным снижением быстродействия и блокировкой отдельных функциональных возможностей. После возникновения Отказа в каком-либо компоненте Системы режим обеспечивает перевод отказавших компонентов в штатный режим функционирования после идентификации возникшего Отказа и устранения его причин.
* **Аварийный режим** – режим аварийного Отказа или Отказа любого   
  из компонентов Системы (в т.ч. ПО). В этом случае резервные средства контроля   
  и управления обеспечивают безопасную остановку отказавшего компонента   
  для последующего восстановления работоспособности всей Системы. Система предоставляет инструменты диагностирования основных процессов, мониторинга процесса выполнения программ для ЭВМ. При возникновении аварийных ситуаций либо ошибок в ПО диагностические инструменты должны позволять сохранять набор информации, необходимой для идентификации и устранения проблемы.

1. 4.1.1.5. Перспективы развития, модернизации Системы

Система должна иметь возможности развития и модернизации  
по следующим направлениям:

1. увеличение количества Пользователей;
2. увеличение объёма сохраняемых данных;
3. расширение функциональных возможностей для обеспечения потребностей сотрудников федеральных органов исполнительной власти, ОИВ и ОМСУ, спортивных федераций по видам спорта, а также сотрудников Организаций.

Система должна обеспечивать возможность масштабирования   
по производительности и объёму обрабатываемой информации без модификации   
её ПО путём модернизации/масштабирования используемого комплекса технических средств.

Должна быть предусмотрена горизонтальная масштабируемость (увеличение производительности за счёт увеличения количества вычислительных узлов).

Система должна обеспечивать:

1. масштабируемость по:

* ёмкости базы данных для хранения учётных сведений и архивов   
  при расширении количества реквизитов, собираемых данных;
* количеству Пользователей (автоматизированных рабочих мест (АРМ));
* количеству обрабатываемой информации;

1. выполнение следующих функций:

* обработка пиковой нагрузки при одновременном поступлении информации от многих источников;
* накопление, обработка и хранение суммарного объёма информации за год;
* возможность установки параметров накопления и хранения архивных данных;
* настройку и изменение конфигурации АРМ Пользователей;
* возможность передислокации Пользователей в пределах корпоративной сети.

**4.1.2. Требования к численности и квалификации персонала Частного партнёра, необходимого для эксплуатации Системы**

Численность персонала Частного партнёра определяется потребностями объектов автоматизации.

Персонал, осуществляющий эксплуатацию и поддержку Системы, должен владеть базовыми навыками работы с персональным компьютером и уметь пользоваться одним из браузеров, перечисленных в пункте 4.2.2.4 настоящего ТЗ,   
для работы в сети Интернет.

**4.1.3. Показатели назначения**

Требования к показателям назначения Системы представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Требования к показателям назначения Системы

|  |  |
| --- | --- |
| **Показатель** | **Значение** |
| Доля времени за отчётный период[[2]](#footnote-3), в течение которого Система должна обеспечивать выполнение всех функций и соответствие характеристикам | не менее 99,0 % |
| Периодичность Отказов | не более 1 – 2 раза в год |

Система предусматривает возможность масштабируемости ПО (горизонтальная и вертикальная масштабируемость, по объёму обрабатываемых данных и производительности Системы в целом) в целях обеспечения обработки   
и хранения возрастающих объёмов данных без ухудшения производительности.

**4.1.4. Требования к надёжности**

Общая производительность и надёжность Системы будет поддерживаться   
в штатном режиме работы 24×7×365: рабочее время – 24 часа в сутки, 7 дней   
в неделю, 365 дней в году, за исключением времени, отводимого на Техническое обслуживание.

Для предотвращения потери данных и минимизации времени, требуемого   
на их восстановление, должно быть обеспечено резервное копирование данных Системы, установленных в ЦОД.

Для защиты аппаратуры от перепадов напряжения, способных привести   
к возникновению внештатных ситуаций, должны применяться источники бесперебойного питания.

Для защиты аппаратуры от перепадов напряжения и коммутационных помех должны также применяться сетевые фильтры.

Технические средства, обеспечивающие хранение информации, должны быть использованы с учётом и применением современных технологий и решений, позволяющих обеспечить повышенную надёжность хранения данных и оперативную замену оборудования (распределённая избыточная запись/считывание данных; независимые дисковые массивы).

Надёжность Системы определяется надёжностью функциональных модулей, общего ПО, комплекса технических решений и оборудования.

Должны обеспечиваться:

* сохранение работоспособности Системы при Отказе или выходе из строя   
  по любым причинам одного из компонентов комплекса технических средств;
* сохранение всей информации, накопленной на момент Отказа или выхода   
  из строя любого из компонентов Системы, независимо от его назначения,   
  с последующим восстановлением функционирования Системы после проведения ремонтных и восстановительных работ.

Показатели надёжности включают:

* среднее время между выходом из строя отдельных компонентов Системы;
* среднее время на Техническое обслуживание Системы;
* среднее время на восстановление работоспособности Системы.

Показатели надежности Системы должны достигаться комплексом организационно-технических мер, обеспечивающих доступность ресурсов,   
их управляемость.

Технические меры по обеспечению надежности должны предусматривать:

* резервирование критически важных компонентов и данных Системы   
  и отсутствие единой точки отказа;
* использование технических средств с избыточными компонентами   
  и возможностью их «горячей» замены;
* конфигурирование используемых средств и применение специализированного ПО, обеспечивающего высокую доступность.

**4.1.5. Требования к Эксплуатации, Техническому обслуживанию   
и хранению Системы**

Система должна быть установлена в ЦОД Частного партнёра.

Владельцем ЦОД должна быть обеспечена техническая возможность отправки электронной почты на внешние электронные адреса. Техническая и физическая защита технических средств и оборудования, носителей данных, бесперебойное энергоснабжение, резервирование ресурсов, текущее обслуживание должны реализовываться техническими и организационными средствами, предусмотренными в ИТ-инфраструктуре ЦОД.

Периодическое Техническое обслуживание используемых технических (аппаратных) средств должно проводиться в соответствии с требованиями технической документации изготовителей.

Возможность бесконтрольного проникновения посторонних лиц в помещения, в которых располагается оборудование ЦОД и иные технические (аппаратные) средства, обеспечивающие функционирование Системы, должна быть исключена. Должна быть обеспечена сохранность находящихся в этих помещениях конфиденциальных документов и технических (аппаратных) средств.

Размещение оборудования и технических (аппаратных) средств должно соответствовать требованиям техники безопасности, пожарной безопасности   
и санитарным нормам.

**4.1.6. Требования к защите информации от несанкционированного доступа**

Хранение и передача паролей должны осуществляться в защищённом виде, исключающем возможность их просмотра средствами ОС и приложений (СУБД).

Вход в Систему и работа с данными и функциями Системы должны быть доступны только для аутентифицированных и авторизованных Пользователей после успешной проверки введённых значений логина и пароля. Недопустимо возникновение ситуации, при которой существует возможность получить доступ   
к компоненту или функции Системы, минуя авторизацию.

Определение набора данных для загрузки на ПК осуществляется на основе ролевой модели Системы.

Для обеспечения защиты передаваемых данных должны быть предусмотрены следующие методы:

* защита от несанкционированного доступа к серверам, на которых размещена Система, осуществляется стандартными средствами обеспечения безопасности ОС   
  и СУБД;
* контроль получаемой информации на отсутствие вредоносного программного кода и управляющих последовательностей.

Защита каналов связи, в том числе закупка SSL-сертификата для обмена данными с использованием протокола HTTPS, контроль и учёт доступа к стойкам   
и серверам, которые используются для функционирования Системы, должны осуществляться владельцем ЦОД.

Организационные и технические меры защиты информации, реализуемые   
в Системе, должны обеспечивать, в том числе:

* идентификацию и аутентификацию субъектов доступа и объектов доступа;
* управление доступом субъектов доступа к объектам доступа;
* ограничение программной среды;
* защиту машинных носителей информации;
* регистрацию событий безопасности;
* антивирусную защиту;
* контроль (анализ) защищённости информации;
* целостность информационной системы и информации;
* доступность информации;
* защиту среды виртуализации;
* защиту технических средств;
* защиту информационной системы, её средств, систем связи и передачи данных.

Компоненты Системы, предназначенные для обеспечения безопасности ПДн, должны обеспечивать информационную безопасность данных и иметь подтверждение (аттестат) о соответствии требованиям информационной безопасности, предъявляемым к объектам информатизации не ниже 2 уровня защищённости (УЗ-2) в соответствии с приказом ФСТЭК России от 18.02.2013 №21, а также требованиям, предъявляемым к государственным информационным системам класса не ниже К2.

**4.1.7. Требования по сохранности информации при авариях**

Сохранность информации должна обеспечиваться при следующих аварийных ситуациях:

1. сбой в электропитании аппаратных средств, которые используются   
   для функционирования Системы;
2. спонтанная перезагрузка ОС;
3. нарушение или выход из строя каналов связи локальной сети;
4. полный или частичный отказ технических (аппаратных) средств, включая сбои и отказы накопителей на жестких магнитных дисках;
5. сбой системного или специального ПО;
6. ошибки, связанные с функционированием ОС, драйверов, ПО и др.

Аварии любого вида и характера на отдельных рабочих местах и прочих терминальных устройствах не должны приводить к утрате и/или повреждению обрабатываемой Системой информации, за исключением утраты данных, непосредственно вводившихся оператором в момент аварии. Если в момент аварии выполнялась операция редактирования какой-либо информации, Система должна обеспечивать возможность возврата БД к состоянию до редактирования (откат незавершённой транзакции).

Сохранность информации при сбоях и авариях должна быть обеспечена для БД, файлов данных на файловых серверах. Для обеспечения сохранности пользовательских данных архитектурой построения Системы должно быть предусмотрено хранение информации исключительно в массивах данных и файлах, размещаемых на серверах, используемых для функционирования Системы.

ПО Системы должно восстанавливать свою функциональность при корректном перезапуске аппаратных средств. Устойчивость функционирования Системы должна быть обеспечена:

* разработкой мер при проектировании Системы, направленных   
  на выполнение требований к показателям надёжности Системы;
* соблюдением условий Эксплуатации Системы, установленных в технической и эксплуатационной документации в отношении соответствующих программных средств Системы, а также в отношении технических (аппаратных) средств, используемых для Эксплуатации Системы;
* выполнением требований к Системе в части её Технического обслуживания;
* выполнением требований к управлению Системой в части контроля функционирования и анализа технических неисправностей.

Должна быть предусмотрена возможность как ручного, так и автоматического копирования информации, содержащейся в Системе.

**4.1.8. Требования к защите от влияния внешних условий**

Владелец ЦОД должен обеспечить размещение серверов, используемых   
для функционирования Системы, в отдельном помещении, защищённом   
от воздействий негативных факторов окружающей среды. Помещение, в котором располагается ЦОД, должно быть оборудовано системами климатического контроля и пожаротушения.

**4.1.9. Требования к патентной чистоте**

ПО, применяемое в Системе, должно быть свободным от возможности предъявления требований и притязаний любых третьих лиц, основанных   
на промышленной, интеллектуальной или другой собственности. ПО и аппаратные изделия (компоненты системы хранения данных), используемые при Эксплуатации Системы, должны обладать патентной чистотой на территории России.

По всем программным средствам, применяемым в Системе, должны соблюдаться условия лицензионных соглашений и обеспечиваться патентная чистота.

Патентная чистота – это юридическое свойство объекта, заключающееся в том, что он может быть свободно использован в данной стране без опасности нарушения действующих на её территории исключительных прав, принадлежащих третьим лицам (интеллектуальная собственность).

Патентная чистота должна быть обеспечена в соответствии   
с законодательством Российской Федерации.

Права на ПО Системы должны быть переданы Публичному партнёру на основе простой неисключительной лицензии.

**4.1.10. Требования по стандартизации и унификации**

В Системе должна быть обеспечена стандартизация и унификация на уровне интерфейсов взаимодействия Пользователя и ПО: все сообщения Пользователям   
и поясняющие надписи в рабочих формах выдаются на русском языке.

Показатели, устанавливающие требуемую степень использования стандартных, унифицированных методов реализации функций (задач) Системы:

* поддержка современных транспортных протоколов: ТСР/IP;
* поддержка наиболее распространенных форматов документов Microsoft Offiсe, HTML;
* поддержка в области повышения отказоустойчивости и надёжности Системы;
* поддержка распределённого поиска информации;
* поддержка распределённого доступа к информации.

**4.2. Требования к функциям (задачам), выполняемым Системой**

**4.2.1. Функции (задачи), выполняемые Системой**

**4.2.1.1. Модуль поддержки деятельности Организаций**

Модуль поддержки деятельности Организаций должен предоставлять функциональные возможности для выполнения следующих комплексов задач:

1. администрирование Организации, включая:
2. ведение общей информации об Организации;
3. ведение реестра сотрудников Организации;
4. ведение реестра Спортсменов, Обучающихся;
5. ведение реестра родителей (законных представителей) несовершеннолетних Спортсменов, Обучающихся;
6. возможность импорта контингента Спортсменов, Обучающихся   
   и родителей (законных представителей) несовершеннолетних Спортсменов, Обучающихся из формата электронных таблиц;
7. ведение реестра групп в Организации;
8. ведение локальных справочников Организации;
9. ведение реестра спортивных сооружений, находящихся в собственности или во владении и (или) пользовании Организации на законном основании (в частности, в аренде);
10. возможность перевода групп спортивной подготовки в следующий спортивный сезон;
11. ведение годового учебно-тренировочного плана для групп спортивной подготовки;
12. управление зачислением в Организацию, включая:
13. ведение общедоступной информации об Организации, доступной всем пользователям сети Интернет;
14. приём заявок на зачисление Спортсменов, Обучающихся   
    в Организацию, поданных посредством Системы;
15. отправка Пользователям, подавшим заявки посредством Системы, уведомлений об изменении статуса заявки;
16. назначение тестирований для Спортсменов, Обучающихся, заявленных для зачисления в Организацию;
17. обработка поданных заявок и зачисление Спортсменов, Обучающихся   
    в Организацию;
18. ведение расписания учебно-тренировочных занятий;
19. доступ к системам комплексного мониторинга по видам спорта, подготовленным спортивными федерациями по соответствующим видам спорта;
20. планирование тестирований, контрольно-переводных нормативов и иных мероприятий по оценке уровня подготовленности Спортсменов, Обучающихся, предусмотренных системой комплексного мониторинга;
21. обеспечение присвоения спортивных разрядов:
22. формирование проектов приказов на присвоение третьего, второго   
    и первого юношеских разрядов;
23. сохранение присвоенных разрядов и званий в профиле Спортсмена, Обучающегося;
24. обеспечение участия Спортсменов, Обучающихся в соревнованиях:
25. доступ к календарному плану спортивных соревнований, подготовленному спортивной федерацией по соответствующему виду спорта;
26. подача заявок на участие в соревнованиях;
27. внесение информации на уровне Организации об иных соревнованиях   
    с участием Спортсменов, Обучающихся;
28. доступ к результатам соревнований;
29. формирование проектов документов, включая:
30. журнал учёта спортивной подготовки по группам спортивной подготовки;
31. заявочный лист при подаче заявки на участие в соревновании;
32. протокол тестирования при зачислении в Организации;
33. формирование проектов приказов на присвоение юношеских спортивных разрядов.

**4.2.1.2. Личный кабинет Спортсмена, Обучающегося и родителей (законных представителей) несовершеннолетних Спортсменов, Обучающихся под мобильные устройства**

Личный кабинет Спортсмена, Обучающегося и родителей (законных представителей) несовершеннолетних Спортсменов, Обучающихся под мобильные устройства должен предоставлять функциональные возможности для выполнения следующих комплексов задач:

1. просмотр расписания тренировок Спортсмена, Обучающегося;
2. просмотр общей информации о тренировке, в которой Спортсмен, Обучающийся принимает участие, в том числе:

* о дате и времени проведения тренировки;
* о месте проведения тренировки;
* о Тренерах, проводящих тренировку;

1. ведение дневников самоконтроля, фиксацию в них значений объективных   
   и субъективных параметров самоконтроля.

**4.2.1.3. Личный кабинет Тренера под мобильные устройства**

Личный кабинет Тренера под мобильные устройства должен предоставлять функциональные возможности для выполнения следующих комплексов задач:

1. просмотр расписания тренировок;
2. ведение планов-конспектов учебно-тренировочных занятий при помощи конструктора тренировок;
3. формирование типовых сценариев учебно-тренировочных занятий   
   при помощи конструктора тренировок;
4. отслеживание выполнения годового учебно-тренировочного плана в разрезе разделов подготовки;
5. ведение журнала посещаемости и достижений Спортсменов, Обучающихся на тренировках;
6. внесение комментариев Спортсменам, Обучающимся на тренировках;
7. внесение результатов тестирований, контрольно-переводных нормативов   
   и иных видов оценивания Спортсменов, Обучающихся, предусмотренных системой комплексного мониторинга;
8. внесение на уровне Организации информации о соревнованиях с участием Спортсменов, Обучающихся;
9. внесение комментариев об участии Спортсменов, Обучающихся   
   в соревнованиях;
10. загрузка медиаконтента с учебно-тренировочных занятий и соревнований;
11. просмотр дневников самоконтроля Спортсменов, Обучающихся.

**4.2.1.4. Модуль поддержки деятельности ОИВ**

Модуль поддержки деятельности ОИВ должен предоставлять функциональные возможности для выполнения следующих комплексов задач:

1. мониторинг показателей работы в системе Организаций;
2. формирование отчётов о качестве работы в системе Организаций.

**4.2.1.5. Модуль поддержки деятельности ОМСУ**

Модуль поддержки деятельности ОМСУ должен предоставлять функциональные возможности для выполнения следующих комплексов задач:

1. просмотр общей информации о подведомственных Организациях;
2. просмотр реестра сотрудников подведомственных Организаций;
3. просмотр реестра Спортсменов, Обучающихся в подведомственных Организациях;
4. просмотр реестра родителей (законных представителей) несовершеннолетних Спортсменов, Обучающихся;
5. просмотр реестра спортивных сооружений подведомственных Организаций.

**4.2.1.6. Модуль поддержки деятельности спортивных федераций по видам спорта**

Модуль поддержки деятельности спортивных федераций по видам спорта должен предоставлять функциональные возможности для выполнения следующих комплексов задач:

1. формирование календарного плана спортивных мероприятий по виду спорта:
2. публикация информации о запланированных соревнованиях;
3. указание требований к предоставлению заявок на участие   
   в соревнованиях;
4. управление соревновательным процессом:
5. приём и обработка заявок на участие в соревнованиях;
6. утверждение участников соревнований;
7. учёт результатов проведенных соревнований.

**4.2.1.7. Системный модуль**

Системный модуль Системы предназначен для реализации следующих функций управления Системой и поддержки работы остальных модулей:

1. идентификация и авторизация Пользователя на уровне Системы путём ввода логина и пароля;
2. поддержка ролевой модели на уровне Системы;
3. поддержка логических отношений «Пользователь-роль»;
4. контроль распространения и изменения правил доступа объектов   
   и субъектов Системы;
5. хранение данных в базах данных Системы и в кэше;
6. обеспечение доступа к хранимым данным;
7. контроль целостности данных при их хранении, обработке и передаче;
8. интеграция и взаимодействие компонентов Систем;
9. импорт и экспорт данных в форматах, поддерживаемых Системой.

**4.2.2. Требования к видам обеспечения**

**4.2.2.1. Требования к организационному обеспечению**

Организационное обеспечение должно быть достаточным для эффективного выполнения сотрудниками Организаций, ОИВ, ОМСУ и спортивных федераций возложенных на них обязанностей при осуществлении автоматизированных   
и связанных с ними неавтоматизированных функций Системы, а также   
при обеспечении работоспособности и доступности Системы.

К работе с Системой могут допускаться сотрудники, имеющие навыки работы на ПК, ознакомленные с правилами эксплуатации и работы в Системе.

Для обеспечения нормального режима функционирования Системы необходимо выполнять требования и выдерживать условия эксплуатации   
ПО Системы, указанные в соответствующих технических документах (техническая документация, инструкции по эксплуатации и т. д.).

**4.2.2.2. Требования к лингвистическому обеспечению**

Все обозначения, названия элементов управления Системы должны быть изложены на русском языке без применения терминов, не понятных Пользователю. Исключения допускаются только для системных сообщений.

**4.2.2.3. Описание информационного обеспечения**

Требования к информационному обеспечению Системы не предъявляются.

**4.2.2.4. Требования к ПО**

Должна быть реализована поддержка с помощью веб-браузеров следующих типов и версий:

* Google Chrome версии 92 и выше;
* Mozilla Firefox версии 91 и выше;
* Opera версии 78 и выше;
* YaBrowser версии 21.8 и выше.

**4.2.2.5. Требования к техническому обеспечению**

Частный партнёр выполняет условия по размещению основных компонентов Системы. Технические параметры серверных мощностей, необходимых   
для размещения Системы, приведены в таблице 4. Серверные мощности, на которых будет размещена Система, могут находиться в собственности либо во владении   
и (или) пользовании Частного партнёра на законном основании.

Таблица 4 – Техническое обеспечение Серверных мощностей

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование** | **Кол-во ядер, шт.** | **Объём ОЗУ, ГБ** | **Объём HDD, ТБ** | **Объём SSD, ТБ** | **Сетевой интерфейс** |
| Серверные мощности | 210 | 384 | 2 | 1 | 29 x 1 Гб/с |

Серверные мощности – серверное оборудование и ПО, обеспечивающее функционирование серверного оборудования.

1. **Состав и содержание мероприятий по реализации Проекта**

Процесс реализации Проекта должен состоять из нескольких этапов и включать мероприятия, приведённые в таблице 5.

Таблица 5 – Состав мероприятий по реализации Проекта

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ этапа** | **Этап** | **Выполняемые мероприятия** | **Ответственный исполнитель** | **Результаты** | **Срок выполнения** |
| 1 | Создание Системы | Выполнение мероприятий по созданию и настройке Системы.  Разработка, оформление документации.  Проведение приёмочных испытаний. | Частный партнёр | Система создана.  Разработан комплект документации на Систему в составе следующих документов:   * Руководство пользователя личного кабинета Тренера под мобильные устройства; * Руководство пользователя личного кабинета Спортсмена, Обучающегося и родителей (законных представителей) несовершеннолетних Спортсменов, Обучающихся под мобильные устройства; * Руководство Администратора; * Программа и методика приёмочных испытаний; * Протокол приёмочных испытаний. | 30 рабочих дней с даты заключения Соглашения о ГЧП |
| 2 | Эксплуатация Системы | Техническое сопровождение, в т.ч. Техническое обслуживание и Техническая поддержка Системы в соответствии с Приложением №1 к ТЗ. | Частный партнёр | Публичному партнёру раз в год предоставлен «Отчёт о работе Системы и её развитии» за отчётный год. Первый отчётный год начинается с даты, следующей за датой подписания Акта  о приёмке по этапу «Создание Системы» | с даты подписания Акта о приёмке по этапу «Создание Системы»  до истечения срока действия Соглашения о ГЧП |

**6. Порядок разработки Системы**

**6.1. Порядок организации разработки Системы**

Порядок организации разработки Системы:

1. планирование: определение целей, планирование работ по их достижению, а также выделение и распределение ресурсов, необходимых для выполнения запланированных работ;
2. выполнение: непосредственное выполнение запланированных работ;
3. оценка результатов: сбор информации, результатов выполнения запланированных работ, например, ключевых показателей эффективности (КПЭ), оценка результатов, выявление и анализ отклонений от плановых значений показателей, установление причин отклонений;
4. корректировка: принятие мер по устранению причин отклонений   
   от запланированного результата, изменение целей (если все варианты   
   по корректировке отклонений исчерпаны), изменение планов и распределение ресурсов.

**6.2. Перечень документов и исходных данных для разработки АИС**

Перечень документов и исходных данных для разработки Системы указан   
в разделе 10 настоящего ТЗ.

**6.3. Перечень документов, предъявляемых по окончании соответствующих этапов исполнения Соглашения о ГЧП**

Перечень документов, предъявляемых по окончании соответствующих этапов исполнения Соглашения о ГЧП, указан в разделе 9 и таблице 5 настоящего ТЗ.

**6.4. Требования к Техническому обслуживанию и Техническому сопровождению**

Частный партнёр обеспечивает Техническое обслуживание Системы   
на протяжении всего срока действия Соглашения о ГЧП в соответствии с настоящим ТЗ.

В ходе Эксплуатации Системы Частным партнёром на ежегодной основе оформляется и предоставляется Публичному партнёру «Отчёт о работе Системы   
и её развитии», включающий информацию о количестве обращений Пользователей, обработанных за отчётный год. Отчёт предоставляется Публичному партнёру   
в течение 30 рабочих дней после фактического завершения отчётного периода,   
как предусмотрено в таблице 5.

**7. Порядок контроля при Создании Системы**

7.1. Контроль при Создании Системы осуществляется в порядке, определённом Соглашением о ГЧП.

7.2. По завершении мероприятий по созданию Системы Частный партнёр должен провести приёмочные испытания Системы в соответствии с Программой   
и методикой приёмочных испытаний, подготовленной Частным партнёром, путём выполнения предусмотренных в ней тестов.

На испытания Частным партнёром должен быть представлен комплект документации на Систему, предусмотренный ТЗ.

Место и время проведения приёмочных испытаний определяется Частным партнёром. Частный партнёр не позднее чем за 5 (пять) дней уведомляет Публичного партнёра о проведении приёмочных испытаний. Публичный партнёр вправе направить своих представителей для участия в приёмочных испытаниях. Неявка представителей Публичного партнёра на приёмочные испытания не препятствует   
их проведению.

Результаты приёмочных испытаний фиксируются в Протоколе приёмочных испытаний Системы, подписываемом всеми участниками испытаний, в том числе представителями Публичного партнёра. Протокол приёмочных испытаний Системы должен содержать заключение о соответствии Системы требованиям ТЗ. В случае отказа представителей Публичного партнёра от подписания Протокола приёмочных испытаний об этом делается специальная отметка в Протоколе.

При отсутствии замечаний Публичного партнёра к представленному результату испытаний, обоснованность которых подтверждена заключением независимого специалиста в применимой области, кандидатура которого определена   
по согласованию с Частным партнёром, созданная Частным партнёром Система считается соответствующей требованиям настоящего ТЗ и принятой Публичным партнёром.

Завершение этапа «Создание Системы» должно быть оформлено Актом   
о приёмке по этапу «Создание Системы». Одновременно с направлением указанного Акта приёмки Публичному партнёру Частный партнёр направляет   
ему документацию, указанную в пункте 8.1 настоящего ТЗ.

**8. Требования к составу и содержанию работ по подготовке Системы к вводу  
в Эксплуатацию**

**8.1. Требования к созданию Системы**

Частный партнёр должен выполнить работы по созданию Системы, обеспечив ее соответствие настоящему ТЗ. В ходе выполнения работ по созданию Системы Частный партнёр должен выполнить разработку всех модулей Системы, обеспечивающих корректную реализацию всех функций Системы, необходимых   
для выполнения требований ТЗ.

Частный партнёр должен разработать пакет эксплуатационной документации Системы в следующем составе:

* Руководство пользователя личного кабинета Тренера под мобильные устройства;
* Руководство Администратора;
* Руководство пользователя личного кабинета Спортсмена, Обучающегося   
  и родителей (законных представителей) несовершеннолетних Спортсменов, Обучающихся под мобильные устройства.

Эксплуатационная документация должна включать сведения об особенностях использования компонентов Системы, а также условиях и принципах Эксплуатации Системы.

**8.2. Требования к внедрению Системы**

Частный партнёр проводит мероприятия по подготовке Пользователей Системы. Одно мероприятие включает в себя обучение работе с Системой и порядку обращения в Службу технической поддержки для Администраторов и (или)   
для тренерского состава Организаций.

Мероприятия по подготовке Пользователей проводятся в дистанционном формате.

Категории Пользователей, участвующих в мероприятиях по подготовке Пользователей:

* Администраторы;
* Тренерский состав.

Публичный партнёр уведомляет Организации о дате и времени проведения мероприятия, а также обеспечивает их присутствие.

1. **Требования к документированию**

В рамках создания, обеспечения функционирования и Технического сопровождения Системы должна быть разработана следующая документация:

* Руководство пользователя личного кабинета Тренера под мобильные устройства;
* Руководство пользователя личного кабинета Спортсмена, Обучающегося   
  и родителя (законного представителя) несовершеннолетнего Спортсмена, Обучающегося под мобильные устройства;
* Руководство Администратора;
* Программа и методика приёмочных испытаний;
* Протокол приёмочных испытаний.

1. **Источники разработки**

В разделе перечислены документы и информационные материалы,   
на основании которых разрабатывалось ТЗ и которые должны быть использованы   
при Создании и Эксплуатации Системы:

* Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании   
  в Российской Федерации»;
* Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа   
  к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
* Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
* Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
* Постановление Правительства Российской Федерации от 1 ноября 2012 г.   
  № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»;
* Постановление Правительства Российской Федерации от 8 июня 2011 г.   
  № 451 «Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных   
  и муниципальных функций в электронной форме»;
* Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2013 г.   
  № 2516-р «Об утверждении Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде»;
* Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 г.   
  № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных   
  и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;
* Руководящий документ. «Специальные требования и рекомендации   
  по технической защите конфиденциальной информации» (СТР-К) (Гостехкомиссия России, от 30 августа 2002 г. № 282);
* ГОСТ 34.602-2020. Информационные технологии. Комплекс стандартов   
  на автоматизированные системы. Техническое задание на создание автоматизированной системы;
* ГОСТ 34.601-90. Информационная технология. Комплекс стандартов   
  на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Стадии создания;
* ГОСТ Р 59792-2021. Информационные технологии. Комплекс стандартов   
  на автоматизированные системы. Виды испытаний автоматизированных систем (применяется с 30 апреля 2022 г.);
* ГОСТ 34.201-2020. Информационные технологии. Комплекс стандартов   
  на автоматизированные системы. Виды, комплектность и обозначение документов при создании автоматизированных систем;
* ГОСТ Р 2.105-2019. Единая система конструкторской документации. Общие требования к текстовым документам.

Публичный партнёр Частный партнёр

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

М.П. М.П

Приложение № 1 к Техническому заданию   
на создание, обеспечение функционирования, эксплуатацию и техническое сопровождение Системы

**СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ВЫПОЛНЕНИЯ МЕРОПРИЯТИЙ**

**по технической поддержке**

**Введение**

Настоящее Соглашение определяет требования к качеству выполнения мероприятий в рамках Технической поддержки Системы.

**Цели Соглашения**

Целями данного Соглашения являются:

1. определение перечня мероприятий, выполняемых Частным партнёром   
   в рамках Технической поддержки;
2. установление уровня обслуживания по обозначенным мероприятиям;
3. определение способов обращения в Службу технической поддержки Частного партнёра.
4. **Термины и определения**

Перечень терминов и их определений приведён в таблице 1.

Таблица 1 – Термины и определения

| **Термин** | **Определение** |
| --- | --- |
| DDOS-атака | Атака на Систему с целью приведения её к состоянию Отказа, то есть создание таких условий, при которых легальные (правомерные) Пользователи не могут получить доступ к предоставляемым Системой ресурсам (серверам) либо этот доступ затруднён. Атака выполняется одновременно с большого числа компьютеров |
| Helpdesk | Облачная Service Desk-система, используемая для организации обратной связи Пользователей и Службы технической поддержки на сайтах и в приложениях |
| База знаний | База знаний обработки обращений, содержащая описание типового обращения, вопроса, проблемы и их решения |
| Дефект | Отклонение фактического поведения Системы от ожидаемого, определённого в документации на Систему |
| Запрос на изменение | Тип обращения с просьбой об изменении или расширении функциональности Системы или процедуры обслуживания |
| Инцидент | Тип обращения вне рамок стандартных операций по выполнению мероприятий в рамках Технической поддержки, указанных в разделе 4 настоящего Соглашения |
| Консультация, запрос на обслуживание | Тип обращения в рамках стандартных операций по выполнению мероприятий в рамках Технической поддержки, указанных в разделе 4 настоящего Соглашения, который не требует внесения изменений в Систему или эксплуатационную документацию |
| Обращение, запрос | Любое обращение Пользователя в адрес Службы технической поддержки Частного партнёра по вопросам эксплуатации Системы |
| Приоритет | Интегрированный показатель, присваиваемый каждому обращению для определения его важности и очерёдности рассмотрения. Перечень приоритетов приведён в разделе 6 настоящего Соглашения |
| Проблема | Событие в работе Системы, не предусмотренное документацией для штатного режима функционирования. В число Проблем могут входить, в том числе, сообщения об ошибках и предупреждения, зафиксированные в системных журналах, системные сбои и Отказы |
| Срок реакции | Время отклика Службы технической поддержки Частного партнёра на обращение с информированием Пользователя о типе и приоритете обращения согласно разделу 6 настоящего Соглашения, а также о максимальном Сроке решения |
| Срок решения | Время полного решения обращения/удовлетворения запроса или время до полного обоснованного отказа в решении |
| Техническая поддержка | Комплекс мероприятий, перечень которых приводится в таблице 2 «Состав и перечень мероприятий в рамках Технической поддержки с указанием линий поддержки» настоящего Соглашения, и которые направлены на консультирование Пользователей по вопросам о работе Системы, оптимизацию работы Системы и исправление ошибок в работе Системы |

1. **Перечень мероприятий в рамках Технической поддержки**

Состав и перечень мероприятий в рамках Технической поддержки, которые обязуется выполнять Частный партнёр по запросу Пользователя, а также   
их принадлежность к уровням обслуживания приведены в таблице 2.

Таблица 2 – Состав и перечень мероприятий в рамках Технической поддержки с указанием линий поддержки

|  |  |
| --- | --- |
| **Мероприятия в рамках Технической поддержки** | **Уровень обслуживания** |
| Консультационная поддержка, информирование Пользователей, контроль статуса и закрытие обращений | 1-я линия поддержки |
| * 1. по первичной настройке Системы |
| * 1. по вопросам работы Системы |
| * 1. по вопросам устранения проблем |
| * 1. диагностика сбоев и поиск проблем в работе Системы |
| Устранение Проблемы на стороне Системы путём внесения изменений в БД Системы, модификации настроек | 2-я линия поддержки |
| * 1. воспроизведение сценария и устранение проблемы |
| * 1. тестирование работоспособности Системы |
| Доработка функционала Системы по запросам Пользователя | 3-я линия поддержки |
| * 1. обработка принятых предложений по доработке функционала от Пользователей |
| * 1. планирование выполнения работ по доработке функционала |
| * 1. исправление ошибок |

В перечень мероприятий, осуществляемых в рамках Технической поддержки, не входят, в том числе:

1. Обработка ошибок и проблем, возникших в результате использования ПО, не соответствующего системным требованиям, а также неправильно настроенного;

2. Восстановление БД при отсутствии резервной копии;

3. Настройка ПО Пользователя.

1. **Регистрация обращений**

**5.1. Условия и уровень обслуживания**

Время обслуживания и контакты представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Время обслуживания и контакты

|  |  |
| --- | --- |
| **Параметр** | **Значение параметра** |
| Время приёма обращений | Ежедневно с 9.00 до 21.00 (по московскому времени) по телефону.  Круглосуточно по электронной почте (Email) |
| Время работы по обращениям | Ежедневно с 9.00 до 21.00 (по московскому времени) |
| Контакты |  |

Служба технической поддержки работает с обращениями в порядке, указанном   
на рисунке 1:

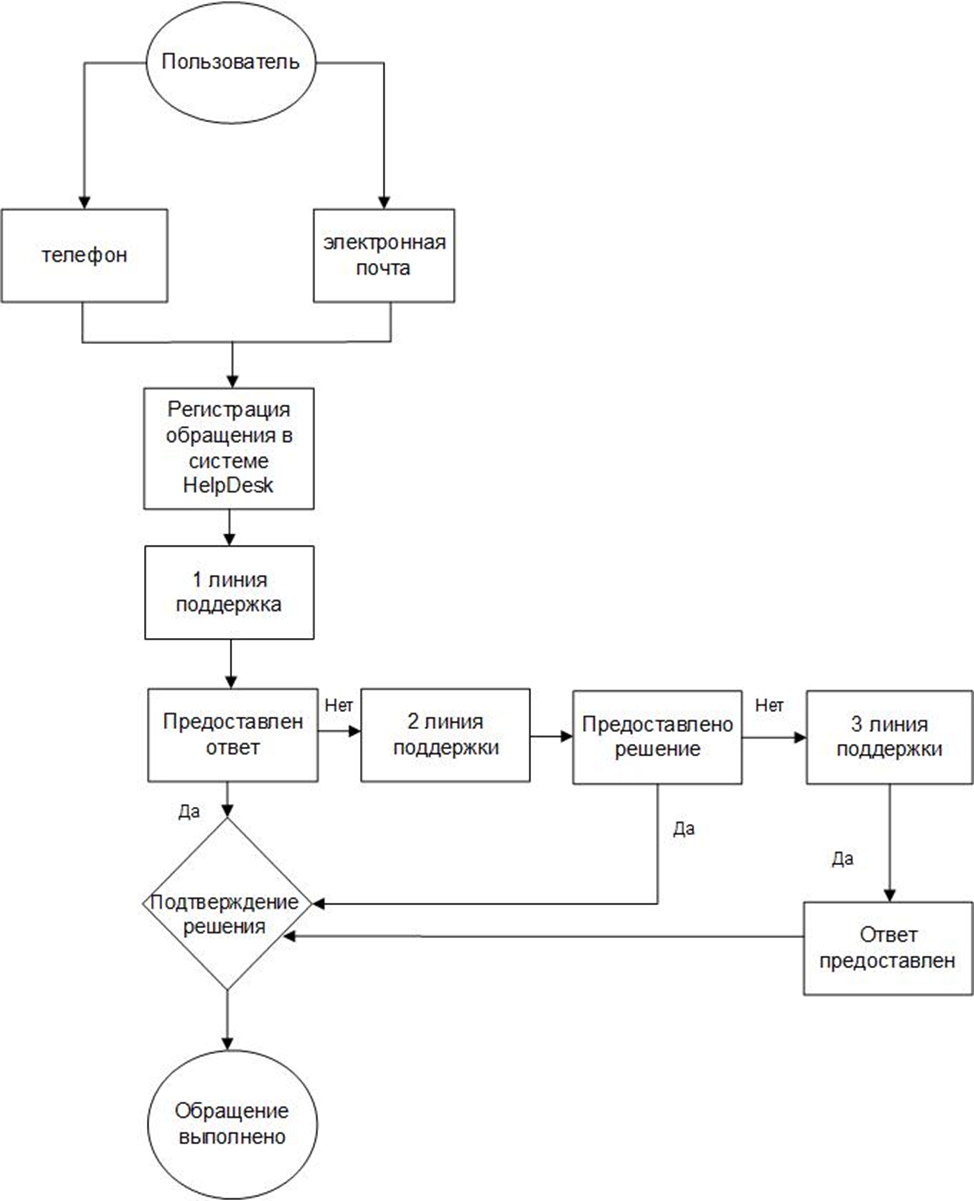


Рисунок 1 – Порядок обработки обращений Службой технической поддержки

**Первая линия** Службы технической поддержки состоит из операторов центра обработки обращений, в область ответственности которых входит:

1. Определение личности инициатора обращения и занесение информации   
об обращении в Журнал обращений, используя ПО для фиксации и учёта обращений.

2. Классификация обращений Пользователей по следующим типам запросов:

• первичная настройка Системы;

• вопросы по работе в Системе;

• устранение проблем / затруднений при работе в Системе;

• диагностика сбоев и поиск проблем, возникающих в процессе работы   
в Системе.

3. Консультирование Пользователей по общим вопросам функционирования Системы в объёме информирования и часто задаваемых вопросов.

4. Диагностирование работоспособности Системы:

• сбор сведений о Проблеме, сведения о возникновении которой поступили в Службу технической поддержки и требующей решения;

• обнаружение и определение места локализации неисправностей   
по полученным сведениям путём повторения сценария воспроизведения Проблемы;

• пояснение функциональности Системы, если соответствующее описание отсутствует в эксплуатационной документации.

5. Контроль статуса работы по обращениям Пользователей и информирование Пользователей (см. раздел 9. «Статусы обращений»).

6. Информирование Пользователей о факте устранения причин обращения   
и закрытие обращений производится специалистами первой линии поддержки   
не позднее 8 рабочих часов с момента устранения проблемы, возникшей   
у Пользователя (см. таблицу 5 «Сроки реакции и решения службы технической поддержки»).

Проблемы, не решаемые специалистом первой линии, передаются специалисту второй линии Службы технической поддержки.

**Вторая линия** Службы технической поддержки состоит из рабочих групп, включающих консультантов по внедрению, имеющих квалификацию, позволяющую оказывать поддержку Пользователей Системы.

В компетенцию специалиста Службы технической поддержки второй линии входят следующие вопросы:

1. Воспроизведение сценария и устранение проблемы в случае некорректной работы Системы, зафиксированной первой линией.

2. Тестирование работоспособности Системы. Специалист второй линии Службы технической поддержки при тестировании работоспособности Системы выполняет следующие операции:

• планирование работ;

• проектирование тестов;

• выполнение тестирования;

• формирование документа, описывающего ситуацию   
или последовательность действий, приведшую к некорректной работе объекта тестирования, с указанием причин и ожидаемого результата.

**Третья линия** Службы технической поддержки состоит из рабочих групп, включающих профильных и технических специалистов, а также руководителей направлений развития Системы.

В компетенцию специалиста Службы технической поддержки третьей линии входят следующие вопросы:

1. Доработка функционала Системы по запросам Пользователя:

• обработка принятых предложений по доработке функционала   
от Пользователей;

• планирование выполнения работ по доработке функционала;

• исправление ошибок.

1. **Приоритеты обращений**

Приоритет определяет очерёдность и срок решения обращения.

При проведении работ по обращениям Служба технической поддержки руководствуется системой приоритетов, приведённой в таблице 4.

Таблица 4 – Система приоритетов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Приоритет** | **Степень важности** | **Описание** |
| 1 | Критичная | Полная недоступность Системы при невозможности обходного пути, вследствие чего останавливаются критически важные процессы Организации, ОИВ, ОМСУ и спортивных федераций. |
| 2 | Высокая | Недоступность одного и более компонентов Системы при невозможности обходного пути, вследствие чего замедляются критически важные процессы Организации, ОИВ, ОМСУ и спортивных федераций. |
| 3 | Средняя | Обращение об ошибке или ином событии, которое замедляет критически важные процессы Организации, ОИВ, ОМСУ и спортивной федерации, и обходной путь возможен (например, возникновение ошибок в компонентах Системы, влекущих невозможность или значительные затруднения выполнения сотрудниками Организации, ОИВ, ОМСУ или спортивной федерации посредством Системы своих трудовых функций). |
| 4 | Низкая | Обращение об ошибке или ином событии, которое незначительным образом влияет на процессы Организации, ОИВ, ОМСУ и спортивной федерации. Приоритет всегда используется для запросов на изменение, а также, в частности, при возникновении незначительных ошибок или неудобств, которые не препятствуют работе с Системой и не влияют на выполнение сотрудниками Организации, ОИВ, ОМСУ или спортивных федераций своих трудовых функций посредством Системы. |

При выполнении мероприятий в рамках Технической поддержки Пользователей должны соблюдаться сроки, указанные в таблице 5.

Таблица 5 – Сроки реакции и решения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Приоритет** | **Срок реакции** | **Срок решения** |
| 1 | 4 рабочих часа | 8 рабочих часов |
| 2 | 8 рабочих часов | 16 рабочих часов |
| 3 | 24 рабочих часа | 80 рабочих часов |
| 4 | 48 рабочих часов[[3]](#footnote-4) | Определяется дополнительно по согласованию с Публичным партнёром, но не менее 80 рабочих часов |

Отклонение от перечисленных сроков реакции и решения обращений всех приоритетов допускается не более чем для 1 % случаев, за исключением случаев массового выхода из строя ПО под воздействием внешних факторов   
или Обстоятельств непреодолимой силы.

1. **Порядок приёма обращений**

Приём и обработка операторами центра обработки обращений телефонных звонков осуществляется по единому многоканальному телефону Службы технической поддержки и по электронной почте по следующим вопросам:

1. Проведение консультаций по вопросам работы Системы.

2. Информирование Пользователей о результатах обработки их обращений.

Приём и обработка обращений и запросов по телефону Службы технической поддержки осуществляются ежедневно с 9.00 до 21.00 (по московскому времени).

Приём и регистрация обращений и запросов по электронной почте осуществляются Службой технической поддержки круглосуточно в режиме 24×7   
без выходных и праздничных дней. Обработка обращений и запросов и работа   
над решениями по обращениям и запросам осуществляется ежедневно с 9.00 до 21.00 (по московскому времени).

Частный партнёр осуществляет обязательную регистрацию и учёт всех обращений и запросов, поступивших к Частному партнёру от Пользователей.   
Для этого Частный партнёр ведёт и поддерживает в актуальном состоянии Журнал обращений в соответствии с таблицей 6.

Таблица 6 – Журнал обращений в Службу технической поддержки:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Адрес эл. почты** | **Описание** | **Категория обращения** | **ФИО инициатора** | **Роль** | **Наименование организации** | **Тип обраще-ния** | **Регион** | **Статус** |

Журнал обращений является единым документом для учёта обращений   
в Службу технической поддержки.

Обратная связь с Пользователем, обратившимся в Службу технической поддержки, осуществляется звонком на его телефон или отправкой письма на адрес его электронной почты. В случае непредставления необходимых сведений Служба технической поддержки Частного партнёра вправе закрыть обращение.

Обращение должно содержать следующие сведения:

1. Идентификационные и контактные сведения инициатора обращения:   
ФИО, контактный телефон и адрес электронной почты.

2. Описание обращения.

3. Скриншоты, лог-файлы, другая информация, подтверждающая возникновение проблемы.

4. Регистрационный номер первичного запроса в случае повторного обращения (если Пользователь готов его предоставить).

5. Другая информация или документы/приложения, если они требуются   
для выполнения данного запроса.

Частным партнёром может быть запрошена дополнительная информация, необходимая для решения обращения. Сроки рассмотрения обращения, указанные   
в таблице 5 «Сроки реакции и решения», приостанавливаются до момента получения необходимой дополнительной информации.

Частный партнёр производит регистрацию обращения в Helpdesk в течение   
4 рабочих часов после получения. После регистрации запрос считается принятым.

При выполнении мероприятий в рамках Технической поддержки Пользователей Частный партнёр должен вести Базу знаний.

При поступлении однотипных обращений Пользователей в количестве, превышающем 20 штук, Частный партнёр переводит их в категорию типовых, разработав и разместив в Базе знаний подробное описание решения вопроса.

1. **Требования к обращению в Службу технической поддержки**

Перед обращением в Службу технической поддержки Пользователю необходимо изучить доступную информацию по возникшему вопросу   
в эксплуатационной документации. Если вопрос уже рассматривался, но требует дополнительного пояснения, следует указать ссылку на исходный документ   
или регистрационный номер первичного запроса.

Причины для отклонения обращения Пользователя могут быть следующими:

1. невозможно повторить описанную проблему;
2. Пользователь выполняет действия в нарушение технических требований   
   по использованию Системы;
3. вопрос выходит за рамки поддержки, которые описаны в таблице 2 «Состав и перечень мероприятий в рамках Технической поддержки с указанием линий поддержки»;
4. обсуждение вопроса проводится неконструктивно и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению.

В случае неисполнения Пользователем инструкций, содержащихся   
в эксплуатационной документации, а также рекомендаций, получаемых от Службы технической поддержки, Служба технической поддержки вправе не соблюдать установленные уровни обслуживания согласно таблице 5 «Сроки реакции   
и решения». О факте приостановки работ по обращению по вышеуказанным причинам Служба технической поддержки информирует Пользователя   
по электронной почте с указанием причины приостановки работ по обращению   
и предпринятых специалистами Службы технической поддержки действиях   
по получению информации от Пользователя.

Информирование о ходе разрешения Инцидента осуществляет Служба технической поддержки. В сообщении о ходе устранения Инцидента указывается:

1. регистрационный номер Инцидента.

2. информация о ходе устранения Инцидента.

3. предполагаемые сроки устранения Инцидента.

Подготовка ответов на запросы выполняется Частным партнёром. Ответ   
на запрос должен содержать следующую информацию:

1. регистрационный номер запроса.

2. содержание запроса.

3. описание ответа на запрос (либо ссылка на документацию).

4. предполагаемые сроки разрешения запроса.

Ответ на запрос или информация об устранении Инцидента передаётся инициатору обращения по указанным при регистрации обращения контактным данным. В случае несогласия инициатора с результатами обработки обращения   
или при наличии претензий к порядку разрешения Инцидента инициатор 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 инициатора о несогласии по истечении 24 рабочих часов с момента завершения обработки обращения, обращение считается закрытым и открытию заново не подлежит.

1. **Статусы обращений**

Всем обращениям присваивается статус.

В Системе есть следующие статусы:

* «Новое» – обращение описано, но никакие действия с ним не проводились;
* «Открыто» – обращение находится на рассмотрении специалистами Службы технической поддержки, выполняется установление причины обращения   
  или Инцидента;
* «Ожидание» – причины обращения установлены, обращение передано   
  на реализацию;
* «Выполнено» – обращение реализовано и передано инициатору обращения для подтверждения выполнения;
* «Закрыто» – обращение принято инициатором, претензий к реализации обращения нет;
* «На удержании» – решение обращения приостановлено.

1. **Ограничения при решении обращений**

Уровень обслуживания, определённый данным Соглашением, не гарантируется в случае, когда неработоспособность Системы была прямо или косвенно вызвана следующими причинами:

1. причинами, находящимися за пределами разумного контроля Частного партнёра, включая, но не ограничиваясь: войны, вооруженные конфликты, терроризм, пожар, наводнение, эпидемии, недоступность или нарушение функционирования телекоммуникационных сетей и оборудования третьих лиц, нарушения работы транспорта, сетевые атаки или несанкционированный доступ, сбои ПО, разработанного третьими лицами, невозможность получения расходных материалов, электроэнергии и других необходимых для обеспечения работоспособности Системы ресурсов;
2. неработоспособностью телекоммуникационных сетей, которые   
   не находятся в эксплуатационной ответственности Частного партнёра;
3. ликвидацией аварийных ситуаций, которые вызваны Обстоятельствами непреодолимой силы;
4. действиями любых лиц, за исключением персонала Частного партнёра, включая несанкционированное изменение Системы;
5. отказами ПО и коммуникационного оборудования, непосредственно влияющих на работоспособность Системы, за исключением случаев, когда такие ПО и коммуникационное оборудование находятся в эксплуатационной ответственности Частного партнёра;
6. направленными DDOS-атаками и другими подобными воздействиями   
   на сети, используемые при Эксплуатации Системы;
7. иными обстоятельствами, приведенными в Соглашении о ГЧП.

Приложение № 2 к Техническому заданию  
на создание, обеспечение функционирования, эксплуатацию и техническое сопровождение Системы

**Требования к рабочим местам отдельных Пользователей Системы**

**1. Введение**

Данный документ содержит перечень требований по обеспечению информационной безопасности автоматизированных рабочих мест (далее – АРМ) Пользователей Системы. К рабочим местам Пользователей Системы для целей применения настоящего Приложения относятся следующие АРМ:

– АРМ сотрудника Организации;

– АРМ сотрудника ОИВ или ОМСУ;

– АРМ сотрудника спортивной федерации по видам спорта.

Меры по обеспечению информационной безопасности сегментов Системы должны определяться Политикой информационной безопасности, разработанной   
в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ   
«О персональных данных» и постановления Правительства Российской Федерации   
от 1 ноября 2012 г. № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных».

**2. Список сокращений и обозначений**

|  |  |
| --- | --- |
| АРМ | Автоматизированное рабочее место |
| НСД | Несанкционированный доступ |
| ПО | Программное обеспечение |
| ПЭВМ | Персональная электронная вычислительная машина |
| СЗПДн | Система защиты персональных данных |
| ФСБ | Федеральная служба безопасности |
| СЗИ | Средства защиты информации |
| ФСТЭК | Федеральная служба по техническому и экспортному контролю |

**3. Требования по организации работ по защите от НСД**

Защита информации от НСД должна обеспечиваться на всех технологических этапах обработки информации, в том числе при проведении ремонтных   
и регламентных работ. Защита информации от НСД должна предусматривать контроль эффективности средств защиты от НСД. Этот контроль может быть либо периодическим, либо инициироваться по мере необходимости Пользователем   
или администратором информационной безопасности (как он будет определен ниже). В Организации, а также в ОИВ, ОМСУ и спортивных федерациях по видам спорта, должен быть назначен администратор информационной безопасности, на которого возлагаются задачи организации работ по использованию АРМ Пользователя, выработки соответствующих инструкций для Пользователей, а также контроль   
за соблюдением описанных ниже требований.

**3.1. Требования по размещению АРМ Пользователя**

При размещении АРМ Пользователей:

* должны быть приняты меры по исключению НСД в помещения, в которых размещены АРМ Пользователя, посторонних лиц, которые по роду своей деятельности не являются персоналом, допущенным к работе в этих помещениях;
* внутренняя планировка, расположение и укомплектованность рабочих мест в помещениях должны обеспечивать сохранность доверенных Пользователям персональных и статистических данных.

**3.2. Требования по установке общесистемного и специального ПО**

При установке ПО на АРМ Пользователя необходимо соблюдать следующие требования:

1. на технических средствах, предназначенных для работы   
   с АРМ Пользователя, необходимо использовать только лицензионное ПО   
   фирм-изготовителей;
2. установку ПО АРМ Пользователей необходимо производить только   
   с зарегистрированного, защищённого от записи носителя;
3. на АРМ Пользователя не должны устанавливаться средства разработки ПО и отладчики;
4. необходимо предусмотреть меры, исключающие возможность несанкционированного необнаруживаемого изменения аппаратной части технических средств, на которых установлено ПО АРМ Пользователя (например, путём опечатывания системного блока и разъемов АРМ Пользователя);
5. должны использоваться только сертифицированные СЗИ для защиты   
   от НСД;
6. после завершения процесса установки должны быть выполнены действия, необходимые для осуществления периодического контроля целостности ПО, установленного на АРМ Пользователей;
7. ПО, устанавливаемое на АРМ Пользователей, не должно содержать возможностей, позволяющих:

* модифицировать содержимое произвольных областей памяти;
* модифицировать собственный код и код других подпрограмм;
* модифицировать память, выделенную для других подпрограмм;
* передавать управление в область собственных данных и данных других подпрограмм;
* несанкционированно модифицировать файлы, содержащие исполняемые коды при их хранении на жестком диске;
* повышать предоставленные привилегии;
* модифицировать настройки ОС;
* использовать недокументированные фирмой-разработчиком функции ОС.

**3.3. Требования по защите от НСД при эксплуатации АРМ**

Для обеспечения защиты от НСД при эксплуатации АРМ Пользователя необходимо учитывать следующие требования:

1. должна быть предусмотрена система подтверждения легитимности Пользователя при работе с АРМ, включающая:

* аутентификацию – сопоставление предъявленных Пользователем уникального идентификатора (логина) и соответствующего ему пароля   
  с учётными записями зарегистрированных Пользователей на АРМ;
* авторизацию – сравнение набора прав, присвоенных учётной записи аутентифицированного Пользователя, с правами, требуемыми   
  для доступа к запрошенному ресурсу, функции, интерфейсу, информационному объекту;

1. должны использоваться сертифицированные ФСТЭК СЗИ для защиты  
   от НСД;
2. должен быть предусмотрен механизм смены пароля для Пользователей,   
   при смене пароля в обязательном порядке должно запрашиваться его предыдущее значение;
3. при использовании механизма отсылки по электронной почте забытого пароля должна осуществляться проверка на соответствие учётной записи   
   и электронного адреса;
4. для снижения ошибочных действий Пользователей должно быть разработано полное и доступное руководство Пользователя;
5. для обеспечения защиты АРМ от вредоносного кода должна использоваться сертифицированная программа для ЭВМ, предназначенная для защиты от вирусов.

**3.4. Требования к защите от вредоносного кода**

Вредоносный код – любой программный код (компьютерный вирус, троян, сетевой червь), приводящий к нарушению функционирования средств вычислительной техники и/или предназначенный для искажения, модификации, уничтожения, блокирования или несанкционированного копирования информации.

Возможен следующий характер проявлений действий вредоносного кода:

* искажение изображения на экране монитора;
* искажение символов, вводимых с клавиатуры;
* блокирование клавиатуры, звуковые эффекты;
* стирание или порча отдельных частей диска или файлов;
* повреждение загрузочных секторов жесткого диска ПЭВМ;
* остановка загрузки или зависание компьютера, значительное замедление   
  его работы;
* уничтожение или искажение информации о системной конфигурации АРМ Пользователя.

Вредоносный код может попасть на компьютер со сменного носителя   
(CD-ROM, USB флеш-накопителей и других носителей, даже если эти носители   
не содержат файлов), при загрузке файлов из сети, с сообщением, полученным   
по электронной почте, а также через уязвимости ОС при наличии сетевого подключения ПК к локальной вычислительной сети. Для защиты АРМ Пользователя необходимо использовать сертифицированные антивирусные продукты.   
При наличии технической возможности обновление средств защиты и сигнатурных баз должно производиться централизованно, с рабочего места ответственного   
за администрирование антивирусного ПО.

В целях обеспечения защиты от воздействий вредоносного кода Пользователю АРМ запрещается:

* самостоятельно устанавливать ПО, в том числе командные файлы;
* использовать при работе «заражённый» вредоносным кодом либо   
  с подозрением на «заражение» носитель и/или файл;
* использовать личные носители на АРМ Пользователя;
* самостоятельно проводить «лечение» носителя и/или файла;
* самостоятельно отключать, удалять и изменять настройки установленных средств защиты.

Пользователь АРМ обязан:

* проводить контроль на отсутствие вредоносного кода любых сменных   
  и подключаемых носителей (CD-дисков, DVD-дисков, USB флеш-накопителей и т.п.) и файлов, а также контроль на отсутствие вредоносного кода компакт-дисков   
  и DVD-дисков, предназначенных для одноразовой записи информации;
* использовать сертифицированные антивирусные продукты;
* обращаться в Службу технической поддержки или непосредственно   
  к администратору информационной безопасности.

1. За отчётный период принимается календарный год. [↑](#footnote-ref-2)
2. За отчётный период принимается календарный год. [↑](#footnote-ref-3)
3. При сроке первой реакции в более чем 48 рабочих часов производится дополнительная оценка проблемы, и Пользователь уведомляется о сроках решения [↑](#footnote-ref-4)