

## **ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

на оказание услуг по эксплуатации государственной автоматизированной информационной системы «Цифровая платформа АИС Ростехнадзора»

## Содержание

Перечень терминов и сокращений	4
<b>1 Общие сведения</b>	<b>8</b>
1.1 Полное наименование Системы и ее условное обозначение	8
1.2 Сроки начала и окончания оказания услуг по эксплуатации Системы	8
1.3 Порядок оформления и предъявления Заказчику результатов оказания услуг по эксплуатации Системы	8
<b>2 Цели и задачи оказания услуг по эксплуатации Системы</b>	<b>9</b>
2.1 Цели	9
2.2 Задачи	9
<b>3 Краткие характеристики и описание Системы</b>	<b>10</b>
3.1 Функциональность Системы	17
3.2 Структура и функционирование Системы	18
<b>4 Перечень услуг и требования к их оказанию</b>	<b>21</b>
4.1 Перечень услуг по обеспечению функционирования Системы	21
4.1.1 <i>Категории обращений и временные рамки реагирования на них</i>	22
4.1.1.1 <i>Количественные (максимально допустимые) параметры оказания услуг</i>	26
4.1.2 <i>Порядок взаимодействия Сторон</i>	27
4.1.2.1 <i>Порядок взаимодействия при обработке запросов</i>	27
4.1.2.2 <i>Взаимодействие Сторон при обработке запросов</i>	28
4.1.3 <i>Организация оказания услуг Группой сопровождения</i>	28
4.1.3.1 <i>Подготовка процесса</i>	28
4.1.3.2 <i>Взаимодействие Заказчика с Группой сопровождения</i>	29
4.1.4 <i>Риски при оказании услуг</i>	30
<b>5 Требования к перечню и объему оказываемых услуг</b>	<b>31</b>
5.1 Требования к восстановительному обслуживанию	31
5.1.1 <i>Требования к информированию</i>	32
5.1.1.1 <i>Требования к подготовке восстановительного решения</i>	33
5.1.2 <i>Требования к применению восстановительного решения</i>	34
5.1.3 <i>Требования к участию в проверке работоспособности</i>	35
5.2 Требования к регламентному обслуживанию.	35
5.2.1 <i>Требования к выполнению регламентно-профилактических работ</i>	35

5.2.2	<i>Требования к мониторингу работоспособности</i>	36
5.2.2.1	<i>Требования к резервному копированию</i>	37
5.2.3	<i>Требование к верификации данных и удаление дублей</i>	38
5.3	<b>Требования к администрированию</b>	38
5.3.1	<i>Требования к изменению конфигурации</i>	38
5.3.2	<i>Требования к учету конфигураций и Паспортов ИТ-сервисов Системы</i>	38
5.3.3	<i>Требования к установке обновлений</i>	39
5.3.4	<i>Устранение уязвимостей Системы по запросу Заказчика</i>	40
5.4	<b>Требования по обеспечению безопасности информации</b>	41
5.4.1	<i>Обеспечение доступа к Системе</i>	41
5.4.2	<i>Обеспечение защищенного соединения</i>	42
5.4.3	<i>Обеспечение доступа к серверу баз данных</i>	42
5.4.4	<i>Обеспечение учета и контроля действия пользователей</i>	42
5.4.4.1	<i>Требования к информационной безопасности и защите информации</i>	42
6	<b>Порядок контроля и приемки услуг</b>	47
7	<b>Требования к документированию</b>	49
	<b>Приложение № 1</b>	50
	<b>Приложение № 2</b>	56

## Перечень терминов и сокращений

Сокращение/Термин	Наименование/Определение
OLAP-технология	On-Line Analytical Processing. Технология обработки информации, включающая составление и динамическую публикацию отчётов и документов
Online	Режим реального времени
REST	Согласованный набор ограничений, учитываемых при проектировании распределенной системы
SOAP	Протокол обмена структурированными сообщениями в формате XML в распределенной вычислительной среде
XML	eXtensible Markup Language – расширяемый язык разметки
Вид сведений	протокол передачи сведений определенного вида между информационной системой поставщика и информационной системой потребителя. Машиночитаемое описание, включающее в себя структурные и семантические правила, которым должны соответствовать сообщения, передаваемые через СМЭВ.
ВКУ	Визуальный конструктор услуг ЕПГУ
Время выполнения Заявки	Разность между временем назначения на Группу сопровождения и временем выставления специалистом службы эксплуатации статуса «Решен» в форме Заявки СУИ, исключая время, которое Заявка находилась в статусе «В ожидании».
Время реакции	Разность между временем назначения в Группу сопровождения Заявки и временем выставления специалистом Группы сопровождения статуса «В работе» в форме Заявки СУИ. Статус «В работе» выставляется в СУИ только при фактическом начале работ.
ГЕОП	Государственная единая облачная платформа
ГОСТ	Государственный стандарт
Группа сопровождения	Группа специалистов Исполнителя, оказывающая консультации Заказчику (по e-mail СУИ Заказчика) по эксплуатации Системы
ГУ	Государственная услуга
ГТС	Гидротехническое сооружение
ЕПГУ	Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»
ЕСП	Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в части функциональности Единой системы поддержки (платформа для взаимодействия операторов ведомств с гражданами в формате чата)
Запрос на обслуживание	Заявка, имеющая следующие признаки: <ul style="list-style-type: none"> <li>- не связана с устранением сбоев, ошибок ППО;</li> <li>- не требует доработки ППО;</li> <li>- не является консультацией;</li> <li>- исполняется в рамках стандартных возможностей системы, зафиксированных в эксплуатационной документации или является обычной практикой (типовой, рутинной операцией)</li> </ul>
Заявитель	Специалист, работник Ростехнадзора или иное заинтересованное лицо
Заявка	Любой запрос пользователя на получение, восстановление функционирования или изменение ИТ-сервиса

Сокращение/Термин	Наименование/Определение
Инцидент	Заявка, связанная: - с любым незапланированным событием, которое не удовлетворяет требованиям к качеству предоставления сервиса информационной системы или ее части, описание которого приведено в документации на информационную систему или ее часть, и влияющим (или способным оказать влияние) на снижение качества указанного сервиса или полное прекращение его предоставления; - с наличием критических сообщений от систем мониторинга, ошибок и сбоев функционирования ППО.
Исполнитель	Компания-исполнитель, оказывающая услуги по эксплуатации Системы
КЗСИ	Комплексная система защиты информации
КНД	Контрольная (надзорная) деятельность
КНМ	Контрольное (надзорное) мероприятие
КНО	Контрольный надзорный орган
НСИ	Нормативно справочная информация
ОИАЭ	Объекты использования атомной энергии
ОПО	Опасный производственный объект
Оркестратор	Подсистема (микросервис), отвечающая за автоматическое размещение, координацию и управление сложными компьютерными системами и службами
ОРП	Одновременно работающие в определенный момент времени пользователи Системы – суммарное количество всех активных HTTP сессий сервера приложений в единицу времени, полученное путем сложения количества активных HTTP сессий для каждого приложения/модуля Системы
ПАК	Программно-аппаратный комплекс
Патч (англ. Patch)	Совокупность программных модулей и пакетов документации, содержащих изменения и/или исправления ошибок информационной системы
ПИБ	Подсистема информационной безопасности государственной автоматизированной информационной системы «Цифровая платформа АИС Ростехнадзора»
ПО	Программное обеспечение
Подсистема (микросервис)	Слабо связанные и изменяемые подсистемы, используемые в сервис-ориентированной архитектуре программного обеспечения под управлением оркестратора
Пользователи Системы, пользователи	Работники Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору и иные заинтересованные лица
ППО	Прикладное программное обеспечение
Представитель на территории Заказчика	Специалист Исполнителя, присутствующий на территории Заказчика в соответствии с заявкой Заказчика
Рабочий день	Трудовой день рабочей недели в пределах установленных рабочих часов, кроме выходных и общероссийских праздничных дней
Рабочая неделя	Установленная трудовым законодательством Российской Федерации продолжительность работы в течение календарной недели, кроме выходных и общероссийских праздничных дней

<b>Сокращение/Термин</b>	<b>Наименование/Определение</b>
Рабочие часы	Часы с 01:00 до 20:00 по московскому времени (кроме выходных и общероссийских праздничных дней)
Ростехнадзор, Заказчик	Федеральная служба по экологическому, технологическому и атомному надзору
Руководитель Группы	Ответственный за координацию действий группы специалистов Исполнителя, оказывающей консультации Заказчику (по e-mail СУИ Заказчика) по эксплуатации Системы и взаимодействию с Заказчиком
Сервис	Результат выполнения компонентом или совокупностью компонентов ИТ-системы функций в соответствии с назначением, используемый другими компонентами ИТ-системы в процессе функционирования
Система, ЦП АИС Ростехнадзора	Государственная автоматизированная информационная система «Цифровая платформа АИС Ростехнадзора»
СИЭР	Система исполнения электронных регламентов и межведомственного взаимодействия (Программа для ЭВМ «Система исполнения электронных регламентов и межведомственного взаимодействия» (зарегистрирована в реестре российского программного обеспечения за № 3064 от 14.03.2017)).
Системное программное обеспечение (СПО)	Совокупность программ и программных комплексов для обеспечения работы компьютера и вычислительных сетей. Включает в себя операционные системы (ОС), сетевое ПО, системы управления базами данных (СУБД), средства расширения функций ОС, средства тестирования и диагностики оборудования, средства защиты информации
Стороны	Заказчик и Исполнитель договора на оказание услуг по эксплуатации государственной автоматизированной информационной системы «Цифровая платформа АИС Ростехнадзора»
Служба ТП	Служба технической поддержки
СУИ	Система учета инцидентов Заказчика, доступ к которой предоставляется Исполнителю
СЦ	Федеральная государственная информационная система «Федеральный ситуационный центр электронного правительства»
Техническое задание	Техническое задание на оказание услуг по эксплуатации государственной автоматизированной информационной системы «Цифровая платформа АИС Ростехнадзора», являющееся приложением к Договору № _____ от __.__.20__ г. на оказание услуг по эксплуатации государственной автоматизированной информационной системы «Цифровая платформа АИС Ростехнадзора» – настоящий документ
ТО	Территориальный орган
ФГИС ПГС, ПГС	Федеральная государственная информационная система «Единая система предоставления государственных и муниципальных услуг (сервисов)»
ФЗ	Федеральный закон
ФИО	Фамилия, имя, отчество
ФСБ России	Федеральная служба безопасности Российской Федерации
ФСТЭК России	Федеральная служба по техническому и экспортному контролю Российской Федерации
ЭП	Электронная подпись

Сокращение/Термин	Наименование/Определение
ЦП АИС Ростехнадзора	Часть государственной автоматизированной информационной системы «Цифровая платформа АИС Ростехнадзора», разработанная на платформе BarsUp.NET
ЦП АИС Ростехнадзора на платформе СИЭР	Новые и модернизируемые сервисы государственной автоматизированной информационной системы «Цифровая платформа АИС Ростехнадзора», разработанные на платформе СИЭР

# **1 Общие сведения**

## **1.1 Полное наименование Системы и ее условное обозначение**

Полное наименование: государственная автоматизированная информационная система «Цифровая платформа АИС Ростехнадзора».

Краткое наименование: ЦП АИС Ростехнадзора, Система.

## **1.2 Сроки начала и окончания оказания услуг по эксплуатации Системы**

Начало оказания услуг: с даты заключения Договора.

Окончание оказания услуг: 20.12.2026.

## **1.3 Порядок оформления и предъявления Заказчику результатов оказания услуг по эксплуатации Системы**

Результаты услуг по эксплуатации Системы принимаются Заказчиком в соответствии с порядком, изложенным в п. 6 и п. 7 настоящего Технического задания. Отчетные документы, сформированные и заверенные Исполнителем, направляются Заказчику по адресу: Anastasiya.Lepikhova@rt.ru, ежемесячно (не позднее 4 числа месяца, следующего за отчетным).

## **2 Цели и задачи оказания услуг по эксплуатации Системы**

### **2.1 Цели**

Основными целями оказания услуг по эксплуатации Системы являются:

- обеспечение бесперебойного функционирования и доступности Системы;
- минимизация числа неисправностей и ошибок при функционировании Системы;
- минимизация временных затрат на восстановление работоспособности Системы в случае сбоев и обеспечение значений показателей функционирования Системы в пределах штатных значений;
- обеспечение непрерывности и доступности сервисов Системы в условиях развития Системы;
- информационно-технологическое сопровождение пользователей Системы;
- соблюдение информационной безопасности Системы путем устранения уязвимостей в Системе и соблюдения законодательства Российской Федерации, требований регуляторов и требования Заказчика в области информационной безопасности. Обеспечивать необходимый уровень информационной безопасности в собственной инфраструктуре.

### **2.2 Задачи**

Для достижения поставленных целей в пункте 2.1 настоящего Технического задания должны быть решены следующие задачи:

- ведение технической и эксплуатационной документации и актуализация её по результатам обработки запросов пользователей;
- поддержание параметров функционирования ПО и технического обеспечения, удовлетворяющих требованиям Системы и производственных процессов, включая их непрерывность;
- обеспечение целостности, сохранности и восстанавливаемости данных Системы;
- обеспечение бесперебойного функционирования Системы;
- оказание услуг с учетом требований нормативной документации по защите информации;
- устранение уязвимостей Системы.

### 3 Краткие характеристики и описание Системы

Система предназначена для автоматизации деятельности предоставления государственных услуг и эффективного исполнения функций Ростехнадзора за счет использования единого информационного пространства.

Система аттестована в соответствии с требованиями безопасности информации, предъявляемыми к государственным информационным системам по 2 классу защищенности.

Оператором Системы в соответствии с частью 5 статьи 14 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и приказом Ростехнадзора от 6 сентября 2019 г. № 347 «О создании государственной автоматизированной информационной системы «Цифровая платформа АИС Ростехнадзора» является Федеральная служба по экологическому, технологическому и атомному надзору.

Перечень подсистем (микросервисов), входящих в состав Системы, их назначение и основные характеристики приведены в таблице ниже (Таблица 1).

Таблица 1 – Наименование, назначение и основные характеристики компонентов, входящих в состав Системы

<b>ЦП АИС Ростехнадзора на платформе СИЭР</b>		
<b>№ п/п</b>	<b>Наименование подсистемы (микросервиса)</b>	<b>Назначение и основные характеристики</b>
1.	авторизация и аутентификация	Обеспечивает авторизацию и аутентификацию, в т.ч. с использованием внешних систем управления доступом. Сервис авторизации реализует ролевой подход с учетом назначения пользователям доступных приложений и ролей
2.	управление полномочиями	Обеспечивает создание/редактирование пользователей; создание/редактирование организаций; создание/редактирование ролей; привязка пользователей к организациям, назначение ролей пользователям в разрезе организаций
3.	оперативное хранилище данных	Обеспечивает хранение структурированных данных в виде структурированных документов с возможностью построения индексов по отдельным полям.
4.	аналитическое хранилище данных	Обеспечивает выполнение аналитических запросов осуществляется в аналитических реляционных СУБД без использования оперативной СУБД.
5.	сервис модели данных	Осуществляет контроль соответствия сохраняемого структурированного документа модели данных, а также набору правил валидации данных.
6.	сервис доступа к данным обеспечивает доступ к данным через единый программный интерфейс	обеспечивает доступ к данным через единый программный интерфейс, в т.ч.: <ul style="list-style-type: none"><li>• автоматическую проверку соответствия создаваемых/изменяемых данных на соответствие модели данных через сервис модели данных;</li><li>• автоматическое асинхронное создание версий изменяемых данных оперативного хранилища данных через сервис версионирования данных;</li></ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• автоматическое асинхронное обновление создаваемых/изменяемых данных оперативного хранилища данных в сервис полнотекстового поиска;</li> <li>• автоматическую асинхронную репликацию создаваемых/изменяемых данных оперативного хранилища данных.</li> </ul>
7.	Сервис версионирования данных	<p>Обеспечивает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• возможность записи версий объектов;</li> <li>• возможность запроса состояния объекта в любой из версий;</li> <li>• возможность асинхронного взаимодействия через брокера сообщений;</li> <li>• возможность отката (возврата) состояния объекта до любой из предыдущих версий.</li> </ul>
8.	сервис полнотекстового поиска	Сервис обеспечивает атрибутивный и полнотекстовый/контекстный поиск по данным.
9.	сервис разработки сценариев бизнес-процессов	<p>Предоставляет возможность посредством инструментов пользовательского интерфейса настраивать прикладные сценарии исполняемых бизнес-процессов (бизнес модели) и поддерживает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• исполняемый файл схемы бизнес-процесса в нотации BPMN 2.0;</li> <li>• экранные формы, ассоциированные с элементами схемы бизнес-процесса;</li> <li>• документы, ассоциированные с элементами схемы бизнес-процесса;</li> <li>• печатные формы, ассоциированные с документами;</li> <li>• иные параметры сценария бизнес-процесса.</li> </ul> <p>Обеспечена возможность использования как единого файла схемы бизнес-процесса, так и совокупности файлов схем бизнес-процессов, включая основной файл схемы бизнес-процесса и файлы схем подпроцессов.</p>
10.	сервис исполнения сценариев бизнес-процессов	<p>Обеспечивает возможность исполнения бизнес-процессов и бизнес-моделей, созданных в сервисе разработки сценариев бизнес-процессов. Интерпретация сервисом сценария бизнес-процессов в виде распознавания состава и структуры схем, входящих в состав бизнес-моделей, в т.ч. распознавание схемы BPMN 2.0.</p> <p>Сервис предоставляет возможность исполнения сценария следующим способом:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• сервис создает задачи (системные и пользовательские) на основе операций, зафиксированных в сценариях бизнес-процессов в составе бизнес-модели;</li> <li>• системные задачи вызывают действия необходимых сервисов ПО, которые обрабатывают задачу автоматически до момента завершения;</li> <li>• сервис определяет событие «завершения/исполнения» задачи пользователем с последующим продолжением выполнения сценария.</li> <li>• Сервис предоставляет следующие возможности управления исполнением сценария:</li> <li>• приостановить исполнение сценария конкретной бизнес-модели, бизнес-процесса;</li> <li>• принудительно запустить исполнение сценария конкретной бизнес-модели, бизнес-процесса.</li> <li>• Сервис предоставляет возможность мониторинга процесса исполнения сценариев запущенных бизнес-процессов.</li> <li>• Сервис предоставляет возможность исполнения заданий бизнес-процессов по расписанию:</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• настройка периодов запуска заданий;</li> <li>• установка дополнительных параметров к расписанию: повтор задания, дата окончания, остановить задание, возобновить задание.</li> </ul>
11.	сервис нормативно-справочной информации (НСИ)	<p>Обеспечивает возможность ведения нормативно-справочной информации и выполнение следующих функций:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• просмотр списка справочников и содержимого справочника;</li> <li>• поиск по содержимому справочника;</li> <li>• просмотр краткой информации о справочнике и содержимого справочника;</li> <li>• фильтрация списка справочников и содержимого справочника по ключевым атрибутам;</li> <li>• просмотр количества отображаемых справочников и содержимого справочника в списке в зависимости от применённых фильтров;</li> <li>• возможность редактирования нормативно- справочной информации;</li> <li>• формирование перечня нормативно-справочной информации.</li> </ul>
12.	сервис интеграции	<p>Обеспечивает реализацию подключений к произвольному набору видов сведений системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ), а также к специализированным видам сведений и механизмам СМЭВ (рассылки, файловое хранилище СМЭВ). Сервис обеспечивает возможность реализации как интеграции через СМЭВ, так и посредством прямых интеграций со смежными информационными системами.</p>
13.	сервис сообщений	<p>Выступает связующим звеном между несколькими сервисами (приложениями, серверами) для уменьшения нагрузки и ускорения отклика веб-приложения. Сервис сообщений предоставляет следующие возможности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• возможность автоматического формирования сообщения при возникновении определенного события в ПО;</li> <li>• поддержка шаблонов сообщений;</li> <li>• возможность управления подписками;</li> <li>• возможность настройки формирования сообщений по событиям в ПО;</li> <li>• возможность асинхронного взаимодействия через брокера сообщений.</li> </ul>
14.	сервис настройки шаблонов отчетов	<p>Предоставляет возможность:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• создания и хранения наименования шаблона отчета</li> <li>• настройки типа отчета в аналитической подсистеме (xlsx, csv, html)</li> <li>• возможность создания параметров шаблона отчета для дальнейшего его формирования – получения результатов</li> <li>• возможность реализации различных видов группировок по результатам отчетности и формирования итоговых значений</li> </ul>
15.	сервис формирования отчетов по настроенным шаблонам	<p>Предоставляет возможность:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• создания и хранения наименования и кода отчета</li> <li>• указания и хранения ссылки в аналитической подсистеме на идентификатор шаблона отчета в ПО</li> <li>• указания и хранения типа отчета в ПО</li> <li>• указания и хранения параметров отчета, по которым в дальнейшем будут получены результаты</li> <li>• возможность создания параметров отчета в режиме drag&amp;drop</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• возможность формирования отчетов только для указанных организаций</li> <li>• возможность указания отчета активным/неактивным</li> </ul>	
16.	сервис формирования многомерных отчетов	формирования аналитических отчетов	<p>Обеспечивает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• функционал хранения OLAP кубов (структуры данных, которая создается на основе баз данных OLAP)</li> <li>• предоставление конструктора отчетов по созданным кубам в режиме drag&amp;drop</li> <li>• формирование отчетов и сводных отчетов, с возможностью указания необходимых параметров, временных интервалов, интервалов усреднений и группировок</li> <li>• возможность вывода фильтрации результатов данных в зависимости от параметров авторизации пользователя</li> <li>• возможность хранения построенного в конструкторе шаблона отчета и дальнейшего его использования</li> <li>• визуализацию и представление информации в различных срезах с использованием технологий OLAP, для отображения различных графиков, диаграмм.</li> </ul>
17.	Подсистема обработки заявлений государственных услуг из ЕПГУ		Представляет собой платформенное решение СИЭР для обеспечения приема и обработки заявлений из ЕПГУ и предоставления возможности оказания государственных услуг.
<b>ЦП АИС Ростехнадзора на платформе ФГИС ПГС</b>			
1.	Подсистема (микросервиса) учета и выдачи лицензий и разрешительных документов (оказания государственных услуг) в части модуля «Требования к развитию функциональности подтверждения готовности работников к выполнению трудовых функций в сфере электроэнергетики (Проверка знаний) в части обеспечения требований Федерального закона от 26.03.2003 № 35-ФЗ «Об электроэнергетике»»		<p>Представляет собой платформенное решение на базе ФГИС ПГС.</p> <p>Наименование услуги: Подтверждение готовности работников к выполнению трудовых функций в сфере электроэнергетики (Проверка знаний)</p>
<b>ЦП АИС Ростехнадзора</b>			
<b>№ п/п</b>	<b>Наименование подсистемы (микросервиса)</b>	<b>Назначение и основные характеристики</b>	
1.	Витрина данных НСУД	<p>Витрина данных обеспечивает загрузку данных, подготовленных в области промежуточного хранения данных в соответствии с логикой работы НСУД и агента Витрины данных. Перечень витрин данных, опубликованных в НСУД:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Реестр лицензий отдельных видов деятельности;</li> <li>• Реестр аттестованных лиц;</li> <li>• Реестр опасных объектов;</li> <li>• Реестр лифтов.</li> </ul>	
2.	Подсистема (микросервис) «Цифровой профиль субъекта и объекта надзора» и управления рискам	<p>Подсистема (микросервис) предназначена для создания, хранения, редактирования и согласования цифрового профиля субъектов надзора, а также расчета и предоставления данных о рисках для расчета категории опасности.</p> <p>Подсистема (микросервис) состоит из следующих разделов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Цифровой профиль субъекта и объекта надзора»;</li> <li>• «Учет рисков».</li> </ul> <p>Подсистема (микросервис) содержит функциональные блоки:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Общие сведения»;</li> <li>• «Документарный блок и статусы по отчетности»;</li> </ul>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• «Динамические показатели и аналитика»</li> </ul>
3.	Подсистема (микросервис) проведения контрольных надзорных мероприятий и учета их результатов	<p>Подсистема (микросервис) обеспечивает функции проведения и учета контрольных надзорных мероприятий и состоит из следующих функциональных блоков и реестров:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Реестр проверок (плановых/внеплановых/постоянного надзора)»;</li> <li>• «Реестр предписаний»;</li> <li>• «Реестр актов СРО»;</li> <li>• панели уведомлений о приближающихся сроках (просроченных событиях) по контролю за исполнением предписаний по результатам проверки;</li> <li>• карточки проверки (плановая/внеплановая/постоянный надзор): <ul style="list-style-type: none"> <li>– «Основная информация»;</li> <li>– «Цели и основания»;</li> <li>– «Мероприятия проверки»;</li> <li>– «Проверочные листы / Анкеты»;</li> <li>– «Внутриведомственное согласование»;</li> <li>– «Результаты проверки»;</li> <li>– «Документы».</li> </ul> </li> <li>• Интерфейс: <ul style="list-style-type: none"> <li>– «Исполнение оперативного плана»</li> </ul> </li> </ul>
4.	Подсистема (микросервис) планирования и учета контрольных надзорных мероприятий	<p>Подсистема (микросервис) обеспечивает функции планирования и учета контрольных надзорных мероприятий. Подсистема (микросервис) состоит из следующих функциональных блоков:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Сводный план»;</li> <li>• «Внеплановые проверки»;</li> <li>• «Оперативный план»;</li> <li>• «График проведения мероприятий по контролю в отношении ОПО, ГТС и ОИАЭ (в рамках осуществления постоянного государственного надзора)».</li> </ul>
5.	Подсистема (микросервис) администрирования и ведения НСИ	<p>Подсистема (микросервис) предназначена для управления Системой и обеспечения ее функционирования, хранения транзакционных данных пользователей и данных о показателях работы Системы, а также обеспечивает создание, хранение и редактирование справочников, реестров и классификаторов, необходимых для функционирования Системы</p>
6.	Подсистема (микросервис) профилактической работы	<p>Подсистема (микросервис) предназначена для проведения процесса профилактической работы управлениями Ростехнадзора.</p> <p>Подсистема (микросервис) состоит из следующих разделов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Обязательные требования»;</li> <li>• «Проверочные листы»;</li> <li>• «Программы профилактики нарушений обязательных требований»;</li> <li>• «Предостережения (информирование)»</li> </ul>
7.	Подсистема (микросервис) «Административное производство»	<p>Подсистема (микросервис) предназначена для создания, хранения, редактирования и согласования данных в рамках административного производства.</p> <p>Подсистема (микросервис) состоит из следующих разделов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Ведение Административного делопроизводства»;</li> <li>• «Платежи и квитирование»;</li> <li>• «Модуль НСИ».</li> </ul> <p>Подсистема включает в себя следующие реестры:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Реестр дел об административном производстве»;</li> <li>• «Реестр протоколов»;</li> <li>• «Реестр определений»;</li> <li>• «Реестр постановлений»;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• «Реестр начислений»;</li> <li>• «Реестр платежей»;</li> <li>• «Реестр дисквалифицированных лиц»;</li> <li>• «Реестр административных приостановлений деятельности».</li> </ul>
8.	Подсистема (микросервис) учета и выдачи лицензий и разрешительных документов (оказания государственных услуг)	<p>Подсистема (микросервис) обеспечивает функции учета и выдачи лицензий и разрешительных документов (государственных услуг).</p> <p>Подсистема (микросервис) состоит из следующих разделов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Учет и выдача лицензий»;</li> <li>• «Учет и выдача разрешительных документов»;</li> <li>• «Учет и выдача прочих разрешительных документов».</li> </ul> <p>Функциональность подсистемы (микросервиса) обеспечивает организацию информационного взаимодействия с Единым порталом государственных и муниципальных услуг (функций) для оказания цифровых услуг Ростехнадзора</p>
9.	Подсистема (микросервис) «Единый портал тестирования»	<p>Подсистема (микросервис) предназначена для проведения тестирования работников в области промышленной безопасности, по вопросам безопасности гидротехнических сооружений, безопасности в сфере электроэнергетики, а также экспертов в области промышленной безопасности и подтверждение готовности работников к выполнению трудовых функций в сфере электроэнергетики, а также аттестации физических лиц на право проведения строительного контроля в процессе строительства, реконструкции и капитального ремонта объектов капитального строительства на территориях Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области.</p>
10.	Подсистема (микросервис) учета аварийности и травматизма	<p>Подсистема (микросервис) содержит реестр учета поступающих оперативных сообщений об аварийности и травматизме в поднадзорных организациях, а также реестр технических расследований в соответствии с Приказом Ростехнадзора от 22.07.2015 № 285 «Об утверждении Положения о порядке представления, регистрации и учета в органах Ростехнадзора оперативных сообщений об авариях, несчастных случаях и утратах взрывчатых материалов промышленного назначения»</p>
11.	Подсистема (микросервис) ведения деклараций и заключений экспертизы промышленной безопасности	<p>Подсистема (микросервис) предназначена для проведения процесса ведения деклараций и заключений экспертизы промышленной безопасности управлениями Ростехнадзора.</p> <p>Подсистема (микросервис) состоит из следующих реестров:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Реестр заявлений»;</li> <li>• «на внесение заключения экспертизы в реестр заключений экспертизы промышленной безопасности»;</li> <li>• «на исключение заключения экспертизы из реестра заключений экспертизы промышленной безопасности»;</li> <li>• «на предоставление сведений из реестра заключений экспертизы промышленной безопасности».</li> <li>• «Реестр заключений экспертизы промышленной безопасности»;</li> <li>• «Реестр заявлений деклараций промышленной безопасности»;</li> <li>• «на внесение декларации в реестр деклараций промышленной безопасности»;</li> <li>• «на исключение декларации из реестра деклараций промышленной безопасности»;</li> <li>• «на предоставление сведений из реестра деклараций промышленной безопасности».</li> <li>• «Реестр деклараций промышленной безопасности»</li> </ul>
12.	Модуль статистической отчетности и аналитики	<p>Модуль включает в себя функциональный блок «Аналитическое хранилище данных (модуль)».</p> <p>Автоматизированные функции, выполняемые модулем:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• конструирование интерактивных аналитических таблиц в терминах многомерной базы и предметной области (меры, размерности, уровни, иерархии, атрибуты);</li> <li>• формирование пользователем плоских и иерархических отчетов;</li> <li>• формирование отчетных форм фиксированного состава</li> </ul>
13.	Модуль взаимодействия с внешними системами	<p>Модуль предназначен для взаимодействия со следующими внешними информационными системами и ведомствами:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Информационная система Федеральной налоговой службы;</li> <li>• Информационная система Генеральной прокуратуры Российской Федерации;</li> <li>• Информационная система «Единый портал государственных услуг (функций)» Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации;</li> <li>• Информационная система Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии;</li> <li>• Информационная система Федерального автономного учреждения «Главное управление государственной экспертизы»;</li> <li>• Информационная система Федерального казначейства;</li> <li>• Информационная система Федеральной службы по надзору в сфере природопользования;</li> <li>• Информационная система Федеральной службы по аккредитации;</li> <li>• Информационная система Национального союза страховщиков ответственности;</li> <li>• Информационная система Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий;</li> <li>• Информационная система Федеральной антимонопольной службы;</li> <li>• Информационная система Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации;</li> <li>• Информационная система «Единая система идентификации и аутентификации» Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации;</li> <li>• Государственная информационная система «Типовое облачное решение по автоматизации контрольно-надзорной деятельности»;</li> <li>• Государственная автоматизированная информационная система «Управление»;</li> <li>• Государственная информационная система топливно-энергетического комплекса;</li> <li>• Федеральное медико-биологическое агентство;</li> <li>• Федеральное агентство водных ресурсов;</li> <li>• Акционерное общество «Почта России»;</li> <li>• Информационно-аналитическая система управления инвестиционно-строительными проектами;</li> <li>• Система удаленного финансового документооборота;</li> <li>• Модуль учета начислений подсистемы управления доходами государственной интегрированной системы управления финансами «Электронный бюджет»;</li> <li>• Федеральная служба судебных приставов;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации;</li> <li>• Автоматизированная информационная система Социального фонда России</li> </ul>
14.	Подсистема интерфейсов диалога Системы	<p>Подсистема обеспечивает распределение функциональных возможностей по интерфейсам диалога Системы в зависимости от роли пользователя, территориального органа Ростехнадзора, в котором пользователь работает и вида осуществляемого им надзора.</p> <p>В подсистему также входят:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Личный кабинет субъекта надзора</li> </ul>
15.	Мобильное приложение инспектора	<p>Мобильное приложение обеспечивает автоматизацию исполнения сотрудником КНО контрольно-надзорных функций при проведении выездных КНМ с применением мобильного приложения для проведения инспектором выездных проверок. Мобильное приложение работает на платформе «Android»</p>
16.	Мобильное приложение Руководителя	<p>Мобильное приложение руководителя обеспечивает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• отображение списка задач (с возможностью отображения подробной информации о задаче);</li> <li>• отображение количества случаев аварийности и смертельного травматизма в сравнении с предыдущим периодом;</li> <li>• отображение запланированных на год проверок;</li> <li>• отображение проведенных проверок в сравнении с предыдущим периодом;</li> <li>• отображение выявленных нарушений в сравнении с предыдущим периодом;</li> <li>• отображение количества оказанных государственных услуг за период в сравнении с предыдущим периодом;</li> <li>• новостная лента;</li> <li>• блок уведомлений.</li> <li>• Мобильное приложение работает на платформе «IOS»</li> </ul>
17.	Мобильное приложение субъекта надзора	<p>Мобильное приложение субъекта надзора обеспечивает следующие функциональные возможности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• просмотр статусов активных заявлений на предоставление государственных услуг;</li> <li>• просмотр информации о планируемых проверках, даты проведения;</li> <li>• отображение результатов проверок;</li> <li>• отображение неоплаченных штрафов, сроков оплаты;</li> <li>• всплывающие уведомления.</li> <li>• Мобильное приложение работает на платформе «Android»</li> </ul>

### 3.1 Функциональность Системы

Объектом автоматизации Системы являются процессы предоставления услуг и функций в цифровом виде, а также исполнения функций государственного контроля

### 3.1 Функциональность Системы

Объектом автоматизации Системы являются процессы предоставления услуг и функций в цифровом виде, а также исполнения функций государственного контроля(надзора)

Ростехнадзора, определенных нормативных правовых актов, перечисленных в приказе Ростехнадзора от 02.03.2021 № 81 «Об утверждении перечней нормативных правовых актов (их отдельных положений), содержащих обязательные требования, оценка соблюдения которых осуществляется в рамках государственного контроля (надзора), привлечения к административной ответственности» (вместе с «Порядком ведения перечней нормативных правовых актов (их отдельных положений), содержащих обязательные требования, оценка соблюдения которых осуществляется в рамках государственного контроля (надзора), предоставления лицензий и иных разрешений, аккредитации, отнесенных к компетенции Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору»).

### **3.2 Структура и функционирование Системы**

По виду автоматизируемой деятельности Система является многопользовательской информационно-аналитической системой обработки и передачи информации с различным уровнем доступа пользователей к обрабатываемой информации, не составляющей государственной тайны – служебной информации ограниченного доступа, получаемой в рамках выполнения пользователями своих функций и иной конфиденциальной информации, определяемой Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

Система обеспечивает ведение централизованной базы данных, которая позволяет осуществлять процессы предоставления услуг и функций в цифровом виде, исполнения функций государственного контроля (надзора) Ростехнадзора, а также:

получить возможность постоянного (online) доступа к Системе и всей текущей информации;

вести реестры информационных объектов Системы;

вести единые справочники и классификаторы.

Штатные средства Системы позволяют проводить базовые работы по администрированию Системы.

Система использует сервис-ориентированный подход к построению архитектуры, при котором единая система строится как набор отдельных подсистем (микросервисов), каждая из которых работает в собственном процессе и коммуницирует с остальными, используя легковесные механизмы.

Подсистемы (микросервисы) взаимодействуют между собой, используя для этого обмен сообщениями, включая бизнес-логику и последовательность действий

с использованием набора веб-служб, взаимодействующих по протоколам SOAP, REST или по обмену данными с помощью очереди сообщений. Для выполнения данных задач в структуре подсистем (микросервисов), а также в целях целостности данных, реализована подсистема (микросервис) «Оркестратор».

Организация информационной системы строится по принципу централизованного, распределенного хранения данных, при этом каждая подсистема (микросервис) может иметь кэш – базу данных. Каждая подсистема (микросервис) Системы хранит информацию, проведение операций над которой непосредственно связано с заложенной в этот микросервис функциональностью.

Взаимодействие с информационными системами других ведомств реализуется электронными сервисами.

Система формирует выходные документы в формате поддерживаемыми Microsoft Office, Мой Офис, Р7-офис и OpenOffice.

Доступ пользователей к функциональным сервисам осуществляется по технологии «тонкого клиента» на базе веб-браузера, функционирующего в различных операционных средах – Microsoft Windows, Unix (Linux), macOS. Состав функций Системы, доступный определенному пользователю, определяется в зависимости от его роли. При этом роль определяет права пользователей на доступ к сервисам, функциям и данным.

Принцип развертывания распределенных подсистем (микросервисов) схематично изображен на рисунке (Рисунок 1).

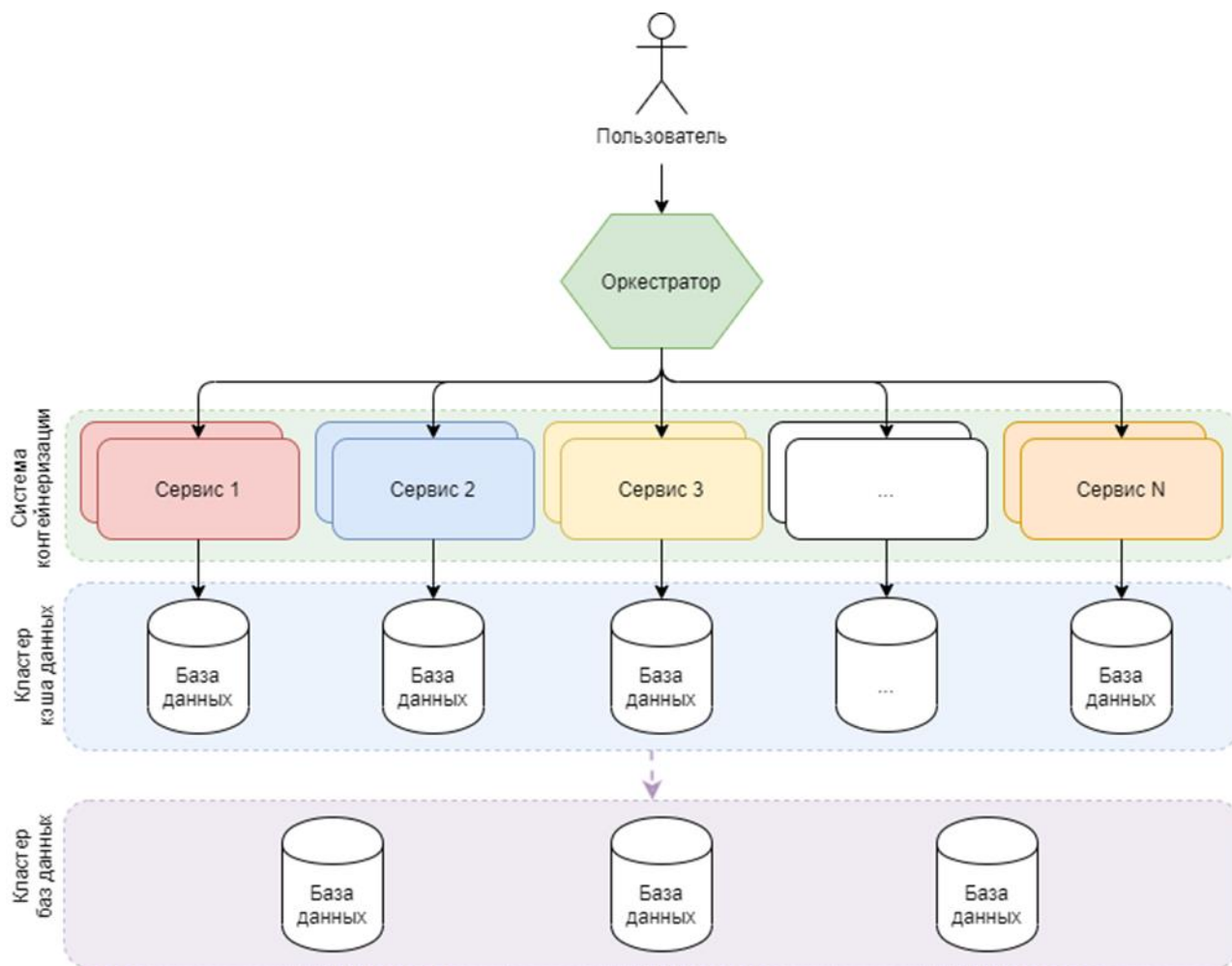


Рисунок 1 – Принципиальная схема развертывания распределенных подсистем (микросервисов) для Системы

## 4 Перечень услуг и требования к их оказанию

### 4.1 Перечень услуг по обеспечению функционирования Системы

Перечень услуг по обеспечению функционирования Системы представлен в

Таблица 22.

Таблица 2 – Перечень услуг по обеспечению функционирования Системы

№ п/п	Наименование услуг по эксплуатации Системы	Ответственный	Периодичность оказания услуг	Тип заявки
<b>1.</b>	<b>Организация линии поддержки</b>			
1.1.	Прием обращений на первую линию технической поддержки по телефону, а также консультации по единой электронной почте технической поддержки подсистемы (микросервиса) «Единый портал тестирования» аттестуемых лиц – работников поднадзорных Ростехнадзору организаций	Исполнитель	С 9:00 до 20:00 по московскому времени (кроме выходных и общероссийских праздничных дней)	Заявка на консультацию
1.2.	Обработка заявлений на создание кабинетов аттестационных комиссий в подсистеме Единый портал Тестирования	Исполнитель	По запросу не более 300 в месяц	Заявка на обслуживание
<b>2.</b>	<b>Восстановительное обслуживание</b>			
2.1.	Информирование	Исполнитель	В течение 2х часов в случае возникновения инцидентов	Инцидент/Заявка на обслуживание*
2.2.	Подготовка восстановительного решения	Исполнитель	В соответствии с планом устранения негативных последствий, согласованным с Заказчиком	Инцидент/Заявка на обслуживание*
2.3.	Применение восстановительного решения	Исполнитель	В случае возникновения инцидентов	Инцидент/Заявка на обслуживание*
2.4.	Участие в проверке работоспособности	Исполнитель	В случае возникновения инцидентов	Инцидент/Заявка на обслуживание*
<b>3.</b>	<b>Регламентное обслуживание</b>			
3.1.	Регламентно-профилактические работы	Исполнитель	Ежедневно	Заявка на обслуживание*
3.2.	Мониторинг работоспособности	Исполнитель	Ежедневно	Заявка на обслуживание*
3.3.	Мониторинг СМЭВ	Исполнитель	Ежедневно	Заявка на обслуживание*

№ п/п	Наименование услуг по эксплуатации Системы	Ответственный	Периодичность оказания услуг	Тип заявки
3.4.	Мониторинг и устранения технических проблем по поступившим заявкам в СЦ	Исполнитель	Ежедневно	Заявка на обслуживание*
3.5.	Резервное копирование	Исполнитель	Ежедневно	Заявка на обслуживание*
3.6.	Мониторинг дискового пространства и оценка необходимости увеличения его объема	Исполнитель	Ежедневно	Заявка на обслуживание*
<b>4.</b>	<b>Администрирование</b>			
4.1.	Изменение конфигурации	Исполнитель	По запросу Заказчика	Заявка на изменение
4.2.	Учет конфигураций и паспорта ИТ-сервисов	Исполнитель	По мере внесения изменений	Заявка на обслуживание*
4.3.	Установка обновлений	Исполнитель	По согласованию с Заказчиком	Заявка на изменение
4.4.	Установка агентов мониторинга	Исполнитель	По согласованию с Заказчиком	Заявка на обслуживание
4.5.	Прочее администрирование	Исполнитель	Текущее администрирование	Заявка на обслуживание*
<b>5.</b>	<b>Поддержание документации Системы в актуальном состоянии</b>			
5.1.	Актуализация эксплуатационной документации, руководств пользователя для ролей, предусмотренных в Системе	Исполнитель	При изменении функциональности в Системе	Заявка на обслуживание*
5.2.	Актуализация рабочей документации	Исполнитель	По мере внесения изменений	Заявка на обслуживание*
5.3.	Изменение настроек видимости в соответствии с ролевой моделью	Исполнитель	По запросу	Заявка на обслуживание

\* - Услуги предоставляются Исполнителем в течение всего срока действия Договора без обязательного получения заявок Заказчика.

#### **4.1.1 Категории обращений и временные рамки реагирования на них**

**Инцидент** - Заявка, связанная:

- с любым незапланированным событием, которое не удовлетворяет требованиям к качеству предоставления сервиса информационной системы или ее части, описание которого приведено в документации на информационную систему или ее часть, и влияющим (или способное оказать влияние) на снижение качества указанного сервиса или полное прекращение его предоставления;

- с наличием критических сообщений от систем мониторинга, ошибок и сбоев функционирования ППО.

**Заявка на консультацию** – обращение пользователя Системы для получения консультаций, разъяснений по вопросам работы с Системой, а также вопросам, связанным с обучением пользователей по работе в Системе, либо пользовательской документации, не являющееся сбоем ИТ-инфраструктуры и инцидентом.

**Заявка на обслуживание** – обращение пользователя Системы с запросом на настройку ролей в Системе, обращение пользователя с запросом выгрузки отчета или информации из Системы, а также по вопросам актуализации эксплуатационной документации при работе с Системой.

**Заявка на изменение** – обращение пользователя с запросом на изменение данных в Системе, а также несущественные изменения процессов и/или экранных форм. При этом любые изменения, требующие доработок процессов Системы и экранных форм должны производиться по согласованию со структурным подразделением - заказчиком. Заявка, связанная с необходимостью внесения изменений в Системе, связанных с ошибками Системы, а также изменений в рабочую документацию.

Каждой Заявке Заказчика к Исполнителю присваивается свой приоритет, который соответствует одному из следующих значений:

- 1 (Наивысший);
- 2 (Высокий);
- 3 (Средний);
- 4 (Низкий).

Обработка заявок и устранение причин (ошибок) возникновения указанных заявок должны осуществляться Исполнителем в соответствии с приоритетами, указанными в Таблице 3.

Таблица 3 – Приоритеты для инцидентов в зависимости от степени влияния на бизнес-процессы

Приоритет	Описание влияния проблемы
Наивысший (1)	Полный отказ в работе одной из подсистем (сервисов). При этом не существует альтернативных способов (включая ручную обработку) пользователю Системы продолжить работу.
Высокий (2)	Неработоспособность функций Системы, блокирующая исполнение пользователями Системы требований законодательства Российской Федерации, реализация которых обеспечивается средствами Системы, и при этом по функциональному сервису, где имеется неработоспособность, зарегистрировано не менее 3 инцидентов в СУИ на Исполнителе за 1 час (включая связанные). При этом не существует

Приоритет	Описание влияния проблемы
	альтернативных способов пользователю Системы самостоятельно продолжить работу. Значительное падение производительности большей части Системы или функций, которые используются большим (более 20%) количеством пользователей Системы.
Стандартный (3)	Неработоспособность важных функций Системы. При этом существуют альтернативные способы пользователю Системы самостоятельно продолжить работу средствами Системы.
Низкий (4)	Неработоспособность сервисных функций Системы, не оказывающих влияние на исполнение пользователями Системы требований законодательства Российской Федерации, реализация которых обеспечивается средствами Системы. При этом существуют альтернативные способы пользователю Системы самостоятельно продолжить работу средствами Системы, запросы на консультацию, запросы на обслуживание.

Правила присвоения Приоритета Заявкам в зависимости от категории Заявок приведены в Таблице 3.1 «Правила присвоения базового приоритета Заявкам в зависимости от их категории».

Таблица 3.1 – Правила присвоения базового приоритета Заявкам в зависимости от их категории

№ п.п.	Услуга	Базовый приоритет по категориям Заявок			
		Инцидент	Запрос консультации	Запрос на обслуживание	Запрос на изменение
1	Эксплуатация Системы	3	4	4	5

Время реакции на Заявки, связанные с эксплуатацией Системы, а также сроки выполнения и допустимая продолжительность отдельных этапов обработки данных Заявок в зависимости от приоритета рассчитываются в рабочих часах (за исключением заявок с приоритетом «Наивысший» и «Высокий», которые рассчитываются без привязки к рабочим часам) по московскому времени и приведены в Таблице 4.

Восстановление работоспособности по Заявкам с «Высоким» и «Наивысшим» приоритетом, связанным с неработоспособностью Системы, выполняются Исполнителем в режиме 24x7, по Заявкам иных приоритетов – с 1.00 до 20.00 по московскому времени в рабочие дни, в соответствии с производственным календарем на 2026 год.

Таблица 4 - Сроки выполнения Заявок в зависимости от приоритета

Приоритет/ Категория Заявки	Максимальное время обработки Заявки (час)	Максимальное время реакции - начала обработки Заявки (час)	Максимальная периодичность обновления статуса Заявки в СУИ (час)	Максимальное время предоставления постоянного решения по ошибкам ППО
1 (Наивысший)	2	1	1	2 раб. дня
2 (Высокий)	4	2	2	4 раб. дня
3 (Стандартный)	8	4	4	До 10 раб. дней
4 (Низкий)	16	8	8	По Плану выпуска патчей, но не более 15 рабочих дней

Обращения, связанные с оказанием государственных услуг, должны быть отнесены к приоритетам «Наивысший» и «Высокий» в зависимости от регламентного срока оказания услуги.

Обращения с типом «Запрос на консультацию» и «Запрос на обслуживание» не могут быть отнесены к приоритетам «Наивысший» и «Высокий».

Время нахождения Заявки в статусе «В ожидании» не включается в общее время обработки и решения Заявки.

Уровень приоритета, установленный на основании базовых параметров (базовый приоритет), может быть откорректирован Заказчиком в случае, если приоритет не соответствует требованиям Договора, указанным в Таблице 3.1.

В случае повышения приоритета Заявки - Заказчиком производится оповещение Исполнителя по электронной почте.

Одному обращению будет соответствовать одна зарегистрированная Заявка. В случае если в процессе обработки Заявки, возникают новые вопросы или события, не связанные непосредственно с обрабатываемой Заявкой, по ним Исполнителем должны быть заведены отдельные Заявки.

Время обработки Заявки рассчитывается от момента регистрации Заявки в СУИ.

Временем решения Заявки считается:

**Для Заявок с категорией «Запрос консультации»**

дата и время предоставления консультации, после которой Заявитель подтверждает факт решения Заявки;

**Для Заявок с категорией «Инцидент»**

дата и время предоставления временного или постоянного решения, после применения которого Заявитель подтверждает факт решения Заявки;

**Для Заявок с категорией «Запрос на изменение»**

дата передачи Заказчику, обновления ППО Системы, в состав которого включены исправления ошибок или актуализированной документации;

дата и время выполнения соответствующего задания, связанного с Запросом на изменение, после которого Заявитель подтверждает факт решения вопроса, заявленного в Заявке.

**Для Заявок с категорией «Запрос на обслуживание»**

дата и время выполнения запроса, в соответствии с требованиями рабочей документации на Систему, после которого Заявитель подтверждает его результат.

Способами устранения подтвержденных ошибок ППО, в соответствии с выставленным приоритетом, является:

- выпуск экстренных патчей, для «Наивысшего» и «Высокого» приоритетов;
- выпуск периодических патчей в соответствии с согласованным графиком их выпуска на момент регистрации ошибки, для «Стандартного» и «Низкого» приоритетов.

Все этапы обработки Заявок Исполнитель должен отражать в СУИ Заказчика.

Заявка считается исполненной после получения подтверждения факта ее выполнения от Пользователя. Пользователь Системы должен быть уведомлен о факте оказания услуг по заявке любым доступным для него способом (в соответствии с оставленной пользователем контактной информацией: в СУИ или электронной почте). Порядок обработки обращений должен обеспечиваться требованиями Регламента взаимодействия службы технической поддержки с пользователями государственной автоматизированной информационной системы «Цифровая платформа АИС Ростехнадзора», являющегося неотъемлемой частью настоящего Технического задания (0).

При отсутствии возможности исполнить заявку в указанный срок сотрудник Исполнителя должен сообщить пользователю о задержке, а также сообщить время, в течение которого заявка будет исполнена.

**4.1.1.1 Количественные (максимально допустимые) параметры оказания услуг**

Уровень оказания услуг в части консультационной поддержки функциональности «Динамические показатели и Аналитика» предприятиям участникам мониторинга дистанционного контроля промышленной безопасности в соответствии с Положением о федеральном государственном надзоре в области промышленной безопасности,

утвержденном постановлением Правительства Российской Федерации от 30.06.2021 № 1082 «О федеральном государственном надзоре в области промышленной безопасности» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2021 №28, ст. 5512) в рамках постановления Правительства Российской Федерации от 02.03.2026 № 213 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» дистанционного контроля промышленной безопасности определяется качественными и количественными параметрами, приведенными в таблице ниже (Таблица ).

Таблица 5 – Качественные и количественные параметры оказания услуг

<b>Параметры работы</b>	<b>Нормативное значение</b>
Временной режим регистрации заявок	Круглосуточно в режиме 24x7, включая праздничные и выходные дни
Временной режим обработки обращений в Системе поддержки пользователей по функциональности «Динамические показатели и аналитика» предприятиям участникам мониторинга дистанционного контроля промышленной безопасности	С 1:00 до 20:00 по московскому времени (кроме выходных и общероссийских праздничных дней)
Максимальное время выполнения запроса	24 часа
Количество пользователей по функциональности «Динамические показатели и аналитика»	На основании заключенного соглашения о мониторинге

## **4.1.2 Порядок взаимодействия Сторон**

### **4.1.2.1 Порядок взаимодействия при обработке запросов**

Заказчик передает Исполнителю в течение 5 рабочих дней с даты заключения Договора:

Дистрибутив с исходными кодами разработанного программного обеспечения;

Рабочую документацию на Систему;

Учетные записи для оказания указанных услуг.

Исполнитель обеспечивает прием запросов от Заявителя, их обработку и подготовку ответов на них в СУИ Заказчика.

#### **4.1.2.2 Взаимодействие Сторон при обработке запросов**

Исполнитель оказывает услуги по эксплуатации Системы, используя следующие основные формы:

через специалистов Группы сопровождения (лично на территории Центрального аппарата Заказчика по запросу);

через единую электронную почту технической поддержки пользователей;  
в СУИ Заказчика.

Исполнитель может дополнительно предоставить форму приема заявок по согласованию с Заказчиком.

Регистрация Заявок непосредственно в СУИ Заказчика должна являться основным (штатным) способом регистрации Заявок, доступным Заказчику в режимах внесения информации по Заявкам, просмотра и выгрузки данных о статусе исполнения заявок.

Все работы Исполнителя, связанные с оказанием Услуг, должны выполняться на основе заявок, сформированных в СУИ Заказчика и назначенных в адрес Исполнителя, а также самостоятельно в соответствии с эксплуатационной документацией на ППО и требованиями Договора.

Для оказания Услуг, приведенных в Таблицах 2-5, Заказчик предоставляет Исполнителю:

доступ в СУИ Заказчика, необходимый для текущего мониторинга оказания Услуг Заказчика;

контактную информацию по персоналу Заказчика, необходимую для организации взаимодействия с Исполнителем в рамках Договора.

Для оказания Услуг, приведенных в Таблицах 2-5, Заказчик предоставляет Исполнителю:

имеющиеся у Заказчика документацию на Систему;

дистрибутивы ППО Системы;

удаленный доступ на ПАК Системы.

#### **4.1.3 Организация оказания услуг Группой сопровождения**

##### **4.1.3.1 Подготовка процесса**

Исполнителем организуется Группа сопровождения, в которую включаются:  
руководитель Группы;

специалист (или Группа специалистов по отдельным функциональным направлениям или предметным областям деятельности пользователей Системы), ответственный за сопровождение программных средств Системы.

Исполнитель передает Заказчику сведения о способах связи:

адрес системы учета инцидентов Исполнителя (СУИ Заказчика);

адрес единой электронной почты технической поддержки.

Место хранения и порядок ведения Инцидентов должны быть обеспечены в СУИ Заказчика.

#### **4.1.3.2 Взаимодействие Заказчика с Группой сопровождения**

Взаимодействие Заказчика с Группой сопровождения осуществляется следующими способами:

через заявки, поступающие в СУИ Заказчика;

через единую электронную почту технической поддержки;

во время присутствия специалистов Группы сопровождения на территории Центрального аппарата Заказчика.

Заказчик направляет все обращения, связанные с работой Системы в СУИ Заказчика, а также на адрес единой электронной почты технической поддержки пользователей. В случае направления обращений на адрес единой электронной почты технической поддержки они автоматически перенаправляются в СУИ Заказчика. После поступления обращения, Заказчику автоматически приходит письмо с зарегистрированным номером обращения с целью отслеживания по нему результатов.

Для качественного оказания услуг в соответствии с требованиями настоящего Технического задания:

Исполнитель обязан организовать Службу технической поддержки;

Исполнитель осуществляет оказание услуг технической поддержки в СУИ Заказчика;

Исполнитель в СУИ Заказчика осуществляет необходимые настройки системы для работы с обращениями пользователей.

Консультирование Заказчика Исполнителем производится в части предоставления разъяснений по функциональной части модулей Системы специалистами Исполнителя через СУИ Заказчика или через единую электронную почту технической поддержки, предоставляемой Исполнителем при заключении Договора. В случае изменения адреса единой электронной почты технической поддержки пользователей Исполнитель извещает о данном изменении Заказчика в письменной форме в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней до момента наступления изменения.

#### 4.1.4 Риски при оказании услуг

В таблице ниже (Таблица 6) указаны системы (сервисы), работоспособность или доступность которых влияет на сроки и качество оказания услуг. В случаях, когда задержка в оказании или качество оказания услуг связаны с недоступностью или неработоспособностью систем (сервисов), перечисленных в таблице (Таблица 6), Заказчик обязан содействовать устранению неисправности.

Зона ответственности Исполнителя ограничивается вопросами, связанными с функционированием Системы.

Исполнитель не несет ответственности за поддержку и обеспечение работоспособности оборудования ПАК, а также операционных систем и прошивок.

Таблица 6 – Риски при оказании услуг

<b>Сервис</b>	<b>Наименование связанных сервисов</b>	<b>Ответственный за предоставление</b>
ЭП	Сервис электронной подписи КриптоПро	Заказчик
ИТ-инфраструктура Заказчика	Защищенная сеть передачи данных, смежные ведомственные информационные системы и аппаратное обеспечение Заказчика	Заказчик

## 5 Требования к перечню и объему оказываемых услуг

Услуги по эксплуатации Системы оказываются в объеме, представленном в таблице (Таблица ).

Таблица 7 – Требования к перечню и объему оказываемых услуг

№ п/п	Наименование	Отчетный период	Состав услуг	Отчетная документация
1	Эксплуатация Системы	Ежемесячно, с даты заключения Договора	обеспечение функционирования Системы в составе работ, указанных в разделе 4.1 настоящего Технического задания;	В соответствии с разделом 0 настоящего Технического задания

### 5.1 Требования к восстановительному обслуживанию

Любое событие, которое не укладывается в рамки нормального предоставления сервиса и, при этом, влияет на снижение качества предоставления сервиса или полное прекращение его предоставления, относится к восстановительному обслуживанию. Для оказания услуг по восстановительному обслуживанию в СУИ должны быть зарегистрированы и назначены на Исполнителя Заявки с категорией «Инцидент».

Исполнитель при оказании услуг по восстановительному обслуживанию должен обеспечить:

- информирование о ходе и результатах обработки принятых Заявок, в том числе информирование в случаях возникновения аварий;
- подготовку восстановительного решения;
- применение восстановительного решения;
- участие в проверке работоспособности Системы.

Если зарегистрированный в рамках восстановительного обслуживания инцидент может быть решен без внесения изменений в ППО, то такой инцидент относится к сбою в работе ППО. Если зарегистрированный в рамках восстановительного обслуживания инцидент может

быть решен только с помощью внесения изменений в ППО, то такой инцидент является ошибкой ППО.

У Заявки категории «Инцидент», может быть изменена категория Исполнителем самостоятельно на «Запрос консультации» или «Запрос на обслуживание» при отсутствии сбоя или ошибки в ППО.

Исполнитель при проведении восстановительного обслуживания должен осуществлять:

1. Восстановление работоспособности Системы после нештатных событий и неквалифицированных действий пользователей.
2. Диагностику проблемы, выявление причин возникновения и выработке рекомендаций для решения Заявок.
3. Запрос дополнительной информации по Заявке у Заявителя для проведения дополнительного анализа.
4. Фиксирование хода решения в Заявке.
5. Решение Заявок в соответствии с установленными в зависимости от приоритета сроками.
6. При необходимости, подготовку и предоставление временного решения Заявок для снижения степени его влияния на выполнение технологических процессов.
7. Подготовка и предоставление постоянного решения Заявок.
8. Закрытие Заявок.

### **5.1.1 Требования к информированию**

При оказании Услуг по информированию в рамках «Восстановительных работ» Исполнитель должен руководствоваться Таблицей 4 «Сроки выполнения Заявок в зависимости от приоритета».

В случае возникновения аварии информирование об аварии основных участников должно осуществляться Исполнителем немедленно.

Для всех Заявок, сформированных в СУИ, Исполнителем должны выполняться процедуры регистрации в СУИ хода и результатов их обработки. При этом Исполнитель в ходе выполнения восстановления работоспособности по Заявкам должен оперативно изменять статус Заявки и заполнять комментарии по ходу работ. В случае самостоятельного обнаружения Исполнителем инцидентов, последствия которых влияют на возможность выполнения задокументированных функций Системы, Исполнитель сообщит об этом Заказчику.

### 5.1.1.1 Требования к подготовке восстановительного решения

Поступающие Исполнителю Заявки должны быть рассмотрены и решены Исполнителем в сроки, соответствующие их типу и приоритету.

Исполнитель при подготовке восстановительного решения проводит диагностику неисправности.

Диагностика неисправности может включать в себя:

- анализ Заявок;
- выдачу рекомендаций Заявителю в том случае, если по результатам первичного анализа, проведенного Исполнителем, вопросы, изложенные в Заявке, находятся вне зоны ответственности Исполнителя;
- согласование изменения приоритета Заявки с Заказчиком, доведение согласованных и измененных сроков обработки Заявки до Заказчика;
- запрос дополнительной информации у Заказчика (по необходимости), для проведения анализа, выявления причин возникновения инцидента и выработки рекомендаций для его решения;
- диагностику и анализ инцидентов для выявления причин их возникновения и выработки рекомендаций для их решения.

По результатам диагностики неисправности Исполнитель:

- при отсутствии сбоя ППО и ошибки ППО, изменяет категорию Заявки на «Запрос консультации» при возможности решить Заявку консультацией;
- если зарегистрированный Инцидент может быть решен без внесения изменений в Систему, то такой Инцидент относится к сбою в работе Системы.
- при обнаружении аварии Системы специалист Исполнителя предоставляет «Временное решение» до момента полного устранения инцидента, в случае необходимости инициирует процесс привлечения к работам по заявке специалистов другой Группы сопровождения, взаимодействуя с Заказчиком;
- при диагностировании и подтверждении ошибки ППО Исполнитель предлагает временное решение и устраняет ошибку. Исправляет последствия событий, вызванных неквалифицированными действиями пользователей ППО.

После проведения диагностики неисправности Исполнитель осуществляет подготовку и предоставление восстановительного решения по Заявке, которое может включать:

- подготовку и предоставление временного решения инцидента для снижения степени его влияния на выполнение бизнес-процессов;
- подготовку и предоставление постоянного решения инцидента, которое может включать:

- исправление/ корректировку данных;
- актуализацию рабочей документации Системы в рамках исправления замечаний или Заявок, полученных от Заказчика;
- консультирование Заявителя в случае выявления ошибочных действий, которые привели к возникновению инцидента;
- исправление подтвержденных ошибок ППО, передача патча Системы Заказчику;
- мероприятия по подготовке решений для устранения ошибок в настройках системных параметров Системы;
- мероприятия по подготовке решений для восстановления работоспособности Системы после восстановления Заказчиком окружения (сервера, дисковые хранилища, системы резервного копирования, ГЕОП), в котором работает Система.

Способами исправления подтвержденных ошибок ППО Системы, требующих внесения корректирующих изменений в ППО Системы, в соответствии с выставленным приоритетом, является выпуск Исполнителем:

- экстренного патча;
- плановых патчей в соответствии с согласованным графиком их выпуска на момент регистрации ошибки.

Процедура подготовки патча Системы в части исправлений по подтвержденным ошибкам включает следующие шаги:

- подготовка исправляющего патча Системы – включение исправлений по подтвержденным ошибкам в патч Системы;
- сборка патча Системы;
- установка патча ППО на тестовые среды Исполнителя;
- проведение регрессионного и интеграционного тестирования патча Системы;
- устранение недостатков, выявленных в ходе тестирования патча Системы;
- передача Заказчику протестированного патча Системы (включая исходные коды) и актуализированной рабочей документации.

### **5.1.2 Требования к применению восстановительного решения**

В рамках выполнения восстановительного обслуживания Исполнитель должен:

- применять решения для устранения ошибок в настройках Системы;
- применять решения для восстановления работоспособности Системы после восстановления Заказчиком окружения (сервера, дисковые хранилища, системы резервного копирования), в котором работает Система.

Установка патча и/или версии должна проводиться в соответствии с Требованиям по установке обновлений.

### **5.1.3 Требования к участию в проверке работоспособности**

Исполнитель должен принимать участие в проверке работоспособности Системы, включающем в себя:

- проверку работоспособности Системы в рамках установки патча Системы в промышленную эксплуатацию;
- проверку работоспособности Системы после устранения аварии или сбоя в работе ППО, либо БПО, СПО или АПО;
- проверку работоспособности Системы после проведения восстановительных работ, вызванных ошибками ППО.

## **5.2 Требования к регламентному обслуживанию.**

Регламентное обслуживание включает в себя:

- Регламентно-профилактические работы;
- Мониторинг работоспособности;
- Резервное копирование.

### **5.2.1 Требования к выполнению регламентно-профилактических работ**

Регламентно-профилактические работы выполняются на периодической основе и призваны минимизировать риски возникновения нештатных ситуаций функционирования ППО.

Регламентно-профилактические работы должны включать в себя:

- анализ логов результатов установки обновлений;
- проведение работ согласно эксплуатационной документации;
- профилактическое обслуживание;

Все регламентно-профилактические работы с остановкой сервиса проводятся в согласованное с Заказчиком время (технологическая пауза), выделяемое для выполнения работ, требующих остановки сервиса.

Исполнитель обязан согласовывать с Заказчиком перечень технологических пауз в работе ППО и проводить следующие работы в согласованное с Заказчиком время (технологического окна):

- перезагрузка ППО и базового ПО, входящего в его состав;

- прикладные изменения (включая установку хот-фиксов, патчей, версий, релизов ППО);
- любые работы, требующие остановки сервиса.

## 5.2.2 Требования к мониторингу работоспособности

Исполнитель обязан осуществлять мониторинг работоспособности и производительности ИТ-системы (в течение рабочего дня) в части ответственности Исполнителя, мониторинг и анализ логов ППО.

Исполнитель обязан осуществлять мониторинг Заявок и журналов работы ППО в течение рабочего дня.

Исполнитель обязан проводить проверку работоспособности критичных функций ППО ежедневно перед началом рабочего дня Заказчика.

В число способов проверки работоспособности критичных функций БПО и ППО может входить:

- визуальный контроль;
- контроль журнальных файлов;
- проверка работоспособности функциональных подсистем.

Проверка должна быть завершена в 00:01 по Московскому времени.

По результатам проверки работоспособности ППО может быть выявлено одно из следующих состояний (в соответствии с рабочей документацией на систему):

- функционирует в штатном режиме;
- функционирует со снижением производительности или с ограничением функциональности, вследствие чего возможны ограничения качества исполнения производственных процессов;
- функционирует со сбоями или ограничениями, препятствующими исполнению производственных процессов.

По результатам проверки работоспособности БПО и ППО перед началом рабочего дня Исполнитель формирует и предоставляет отчет Заказчику.

Отчетность направляется в виде письма на выделенный адрес электронной почты в формате HTML, содержащего таблицу следующего вида (Таблица 8 «Состояние ППО»):

Таблица 8 – Состояние ППО

ППО	Критичная функция ППО	Состояние
<Наименование ППО>	<Наименование критичной функции ППО>	<Код состояния> - Зеленый

<Наименование ППО>	<Наименование критичной функции ППО>	<Код состояния> - Желтый
<Наименование ППО>	<Наименование критичной функции ППО>	<Код состояния> - Красный

В столбце «Состояние» указывается одно из следующих значений, кроме того, изменяется цвет фона данной ячейки в столбце «Состояние» (см. Таблицу 9 «Код состояния ППО»):

Таблица 9 – Код состояния ППО

Состояние	Код состояния	Цвет ячейки
Функционирует в штатном режиме	Штатно	Зеленый
Функционирует со снижением производительности или с ограничением функциональности, вследствие чего возможны ограничения качества исполнения производственных процессов.	Ограниченно	Желтый
Функционирует со сбоями или ограничениями, препятствующими исполнению производственных процессов.	Аварийно	Красный

В случае если по результатам проверки работоспособности выявлено состояние «Аварийно», либо выявлено предаварийное состояние (обнаружен предвестник инцидента), Исполнитель должен направить уведомление об этом на адрес электронной почты Заказчика, выделенный для уведомлений и отчетов по работоспособности ППО). Уведомление должно быть направлено в течение 30 минут с момента обнаружения факта неработоспособности, но не позднее, чем за 30 минут до начала рабочего дня в соответствии с графиком работы работников Ростехнадзора.

#### 5.2.2.1 Требования к резервному копированию

Исполнитель обязан выполнять настройку резервного копирования и придерживаться регламента резервного копирования, разработанного и согласованного с Заказчиком.

Исполнитель в течение 5 рабочих дней с даты заключения Договора направляет разработанный регламент резервного копирования на согласование Заказчику.

В целях обеспечения надежного функционирования в регламенте резервного копирования должны быть предусмотрены:

- Контроль целостности данных на уровне систем управления базами данных;
- Сохранение работоспособности программного обеспечения при некорректных действиях пользователя;
- Резервное копирование баз данных и приложения.

Автоматически резервное копирование должно производиться по графику, предоставленному и согласованному с Заказчиком и запланированных изменений в ГИС.

### **5.2.3 Требование к верификации данных и удаление дублей**

Провести верификацию мигрированных данных с исправлением ошибок и удалением дублей, в том числе унаследованных из информационных систем Ростехнадзора.

## **5.3 Требования к администрированию**

Администрирование включает в себя:

- Изменение конфигурации;
- Учет конфигураций и паспорта ИТ-сервиса;
- Установка обновлений.

### **5.3.1 Требования к изменению конфигурации**

Исполнитель в рамках изменения конфигурации ППО осуществляет:

- анализ настроек и конфигураций ППО для оптимизации производительности ППО;
- изменение настроек и конфигураций ППО для оптимизации его производительности.

### **5.3.2 Требования к учету конфигураций и Паспортов ИТ-сервисов Системы**

Исполнитель обязан обеспечивать учет и актуальность (полноту и достоверность) данных о конфигурации ППО в документации Системы.

Контроль конфигурации выполняется Заказчиком и осуществляется с использованием Паспорта ИТ-сервисов Системы.

Исполнитель обеспечивает поддержание в актуальном состоянии описание ресурсно-сервисной модели (РСМ) в документации Системы.

Исполнитель ведет документацию в части своей ответственности путем заполнения атрибутов конфигурационных элементов, свойственных именно данному типу конфигурационных элементов.

Исполнитель выполняет:

- актуализацию документации при изменениях атрибутов ППО, БПО;
- поддержание в актуальном состоянии карты информационных потоков.
- описание сетевого взаимодействия под каждый информационный поток.
- актуализацию РСМ в части своей ответственности, включающую:
- перечень ресурсов и конфигурационных элементов (КЭ) ИТ-инфраструктуры, образующих РСМ, и их взаимосвязей;
- выражения, определяющие зависимость состояния каждого КЭ от состояния «дочерних» КЭ, расположенных на нижележащих уровнях РСМ и имеющих связи с данным КЭ;
- визуализация РСМ.

### **5.3.3 Требования к установке обновлений**

Установка обновлений ППО заключается в установке новой версии Системы (версии, релиза, кумулятивного патча, хотфикса, скрипта и пр.) на ПАК (в ГЕОП).

Установка обновлений ППО Системы должна происходить в соответствии с Планом выпуска патчей или по отдельному согласованию с Заказчиком. Исполнитель не позднее 3 (трех) рабочих дней с начала каждого месяца высылает План выпуска патчей на текущий месяц Заказчику в электронном виде для утверждения. Заказчик должен утвердить план в течение 5 рабочих дней. В случае обнаружения разногласий Исполнитель и Заказчик должны согласовать их в рабочем порядке. Разработанный Исполнителем План выпуска патчей должен включать в себя список обновлений ППО Системы с указанием номеров патчей и планируемых сроков их установки.

Исполнитель должен осуществлять установку пакетов обновления СПО в двух случаях:

- по требованию Заказчика (после установки обновлений Исполнитель по требованию Заказчика проводит функциональное тестирование, согласно ПМИ, полученной от Заказчика);
- по рекомендациям поставщика СПО.

Если действующие договоры между Заказчиком и поставщиками не предусматривают поставку обновлений СПО, то:

- бесплатные обновления обеспечиваются Исполнителем;
- платные обновления обеспечиваются Заказчиком.

Услуги по установке обновлений СПО должны оказываться в соответствии со следующей документацией:

- эксплуатационная документация на Систему;
- сопроводительная документация к пакету обновлений, выпущенная производителем ПО.

Установка лицензий и обновление СПО по инструкциям производителя, в случае закупки и предоставления лицензий Заказчиком. При одновременном переходе на новые версии СПО - без гарантии работоспособности, при отсутствии поддержки со стороны вендора или производителя.

Установка обновлений должна выполняться в нерабочее время, согласованное с Заказчиком.

После установки обновлений Исполнителем должна быть проверена работоспособность Системы и, в случае неработоспособности, восстановлена существовавшая ранее работоспособная конфигурация.

Если действующие договоры между Заказчиком и поставщиками предусматривают, помимо прочего, поставку обновлений СПО, то соответствующие обновления и сопроводительная документация к ним предоставляются Исполнителю Заказчиком.

#### **5.3.4 Устранение уязвимостей Системы по запросу Заказчика**

Заказчик может направить запрос в СУИ для устранения уязвимостей ПО Системы. Исполнитель должен устранить выявленные Заказчиком или подрядчиком по ПИБ при мониторинге информационной безопасности Системы уязвимости в ПО Системы:

- в отношении уязвимостей программных средств, которым присвоен критический уровень критичности, рекомендуется принять меры по их устранению в течение 24 часов;
- в отношении уязвимостей программных средств, которым присвоен высокий уровень критичности, рекомендуется принять меры по их устранению в течение 7 дней;
- в отношении уязвимостей программных средств, которым присвоен средний уровень критичности, рекомендуется принять меры по их устранению в течение 4 недель;
- в отношении уязвимостей программных средств, которым присвоен низкий уровень критичности, рекомендуется принять меры по их устранению в течение 4 месяцев.

Уязвимости программных средств могут быть устранены путем обновления ПО Системы по процедуре, предусмотренной пунктом 5.4.3 ТЗ, или принятия компенсирующих организационных и технических мер.

Исполнитель вправе изменить уровень критичности уязвимости по согласованию с Заказчиком через СУИ с обоснованием причин такого изменения. Для согласования изменений заявка переводится в режим ожидания, данный период времени не учитывается при оценке срока устранения уязвимостей Системы.

Если по результатам анализа уязвимостей Исполнителем выявлена необходимость доработки программного кода или функционала Системы, то заявка на устранение уязвимостей закрывается Исполнителем с решением об устранении уязвимостей в рамках развития Системы. Исполнителем предоставляются рекомендации по доработке программного кода или функционала Системы в целях устранения уязвимости для последующего развития Системы.

Результаты устранения уязвимостей ПО Системы отображаются в соответствующей записи в СУИ.

## **5.4 Требования по обеспечению безопасности информации**

### **5.4.1 Обеспечение доступа к Системе**

Защита от несанкционированного доступа в Системе должна быть реализована на основе идентификации и авторизации пользователей.

Вход в пользовательскую часть микросервисов Системы и дальнейшая работа в них должны осуществляться только при указании идентификатора пользователя и его пароля в соответствии с назначенной пользователю ролью. Идентификация пользователей должна осуществляться по связке «имя пользователя – пароль». Для каждого пользователя должна быть назначена одна или более ролей, которые этот пользователь выполняет в Системе. Роль должна регламентировать доступ пользователя к функциям Системы. В микросервисах Системы должна быть предусмотрена возможность настройки для каждой пользовательской роли совокупности прав доступа к объектам Системы (информационным ресурсам, операциям, функциям).

#### **5.4.2 Обеспечение защищенного соединения**

Доступ к Системе должен обеспечиваться посредством веб-браузера («тонкий клиент») по защищенному протоколу HTTPS с помощью SSL-сертификата. При нарушении защищенного соединения, в том числе при истечении срока действия SSL-сертификата, Исполнитель информирует об этом Заказчика в течение 30 минут в соответствии с неотложным уровнем приоритета инцидента. Заказчик обеспечивает получение и передачу Исполнителю нового SSL-сертификата. Исполнитель обеспечивает установку нового SSL-сертификата в течение 4 часов с момента его получения от Заказчика.

Исполнитель контролирует сроки действия SSL-сертификатов и производит их установку только на узлах инфраструктуры, на которых развернута ЦП АИС Ростехнадзора.

#### **5.4.3 Обеспечение доступа к серверу баз данных**

Доступ к данным сервера БД должен осуществляться только через функции Системы и в пределах прав доступа, предоставленных авторизованному пользователю.

#### **5.4.4 Обеспечение учета и контроля действия пользователей**

Система должна обеспечивать логирование и хранение информации обо всех действиях пользователя в отношении информационных объектов Системы (время хранения логов не менее полугода) с фиксацией следующих параметров:

- дата операции;
- пользователь;
- тип операции;
- параметры операции;
- идентификатор изменяемого объекта.

##### **5.4.4.1 Требования к информационной безопасности и защите информации**

При оказании Услуг Исполнитель должен обеспечивать защиту информации в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и руководствуясь требованиями:

приказа от 18.03.2025 ФСБ России № 117 «Об утверждении Требований о защите информации, содержащейся в государственных информационных системах, иных информационных системах государственных органов, государственных унитарных предприятий, государственных учреждений, с использованием шифровальных (криптографических) средств».

приказа от 31.08.2010 ФСБ России № 416, ФСТЭК России № 489 «Об утверждении Требований о защите информации, содержащейся в информационных системах общего пользования» для систем общего пользования II класса;

приказа ФСТЭК России от 11.04.2025 № 117 «Об утверждении требований о защите информации, содержащейся в государственных информационных системах, иных информационных системах государственных органов, государственных унитарных предприятий, государственных учреждений» для государственных информационных систем второго класса защищенности (К2);

приказа ФСТЭК России от 18.02.2013 № 21 «Об утверждении Составы и содержания организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных» для информационных систем персональных данных третьего уровня защищенности (УЗ 3).

Исполнитель или соисполнитель должен обладать действующей лицензией ФСТЭК России на деятельность по технической защите конфиденциальной информации.

Для обеспечения информационной безопасности приказом Исполнителя назначается администратор ИБ – специалист по информационной безопасности для обеспечения безопасности Системы.

Администратор ИБ должен руководствоваться требованиями рабочей документацией на Систему и положениями настоящего документа.

Исполнитель участвует в предотвращении, расследовании и устранении последствий инцидентов в части ИБ по инициативному письму Заказчика. При обращении с документами ограниченного распространения и ограниченного доступа, не содержащими сведений, составляющих государственную тайну, Исполнитель должен руководствоваться требованиями Положения о порядке обращения со служебной информацией ограниченного распространения в федеральных органах исполнительной власти, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 03.11.1994 № 1233.

Исполнитель не должен раскрывать никакой информации, имеющей конфиденциальный характер и переданной от Заказчика Услуг, без предварительного письменного согласия Заказчика услуг.

В случае сомнений относительно конфиденциальности любой информации, которая становится известной Исполнителю, Исполнитель должен незамедлительно обратиться к Заказчику услуг за разъяснениями.

Исполнитель несет ответственность за неправомерные действия третьих лиц, получивших доступ к конфиденциальной информации, вследствие несоблюдения

Исполнителем правил защиты информации. По окончании выполнения работ, Исполнитель должен вернуть Заказчику услуг всю предоставленную документацию.

Если по вине Исполнителя произошло нарушение конфиденциальности и/или целостности, и/или доступности информации, содержащейся в Системе, то Исполнитель несет ответственность за такое нарушение в соответствии с законодательством РФ.

Исполнитель обязан уведомлять Заказчика о наступлении в инфраструктуре Исполнителя и подрядных организаций компьютерных инцидентов.

Исполнитель согласовывает с Заказчиком передачу работ или части работ субподрядчику и обязуется требовать и контролировать условия Заказчика по данному договору.

Запрещается изменять конфигурацию Системы (добавление, удаление серверов (виртуальных машин) и сервисов, изменение сетевой конфигурации, изменение портов доступа и изменение перечня ПО) без согласования с Заказчиком.

Запрещается изменять состав средств защиты информации Системы или их состояние без согласования с Заказчиком.

Исполнитель обеспечивает управление электронными подписями в Системе для бесперебойной работы межведомственного обмена данными и определяет ответственного администратора СКЗИ.

По запросу Заказчика Исполнитель в течение 14 календарных дней с момента получения официального письма должен предоставить следующие документы, подтверждающие реализацию требований по защите информации:

- документ, регламентирующий политику информационной безопасности Исполнителя;
- план реагирования на компьютерные инциденты;
- регламент действий работников в случае возникновения нештатных ситуаций информационной безопасности;
- результаты внутренних (внешних) аудитов информационной безопасности информационной инфраструктуры Исполнителя (при наличии);
- результаты тестирования на проникновение инфраструктуры Исполнителя (при наличии).
- В рамках оказания услуг Исполнитель должен соблюдать следующие правила к собственной инфраструктуре:
  - двухфакторная аутентификация пользователей;
  - антивирусная защита автоматизированных рабочих мест и серверов;

- защищенное удаленное подключение с использованием средств криптографической защиты информации;
- защита почтовых сервисов от фишинга;
- защищенный обмен файлами и информацией через файловое хранилище;
- обеспечение процесса управления уязвимостями
- парольная политика (длина паролей должна быть не менее 15 символов, пароли должны содержать буквы верхнего и нижнего регистра (А-Я, А-Z, а-я, а-z), специальные символы (!, », №, %, \*, /), в паролях не должно быть персонафицированной информации (имен, адресов, даты рождения, телефонов). Пароли от учетной записи подрядной организации и учетной записи органа (организации) должны отличаться.

Учетные записи работников Исполнителя для доступа в Систему (в том числе и удаленного) должны иметь минимально необходимые права доступа, позволяющие выполнять их должностные обязанности. При увольнении или завершении выполнения работ, учетные записи работников Исполнителя должны быть удалены путем информирования Заказчика в день прекращения работ или увольнения работника.

В ходе оказания услуг запрещается использование Исполнителем следующего программного обеспечения для удаленного управления (TeamViewer, AnyDesk, AmmyAdmin, AeroAdmin, Radmin, LiteManager, Удаленный рабочий стол Chrome, Microsoft Remote Assistance, Microsoft Remote Desktop) для подключения к инфраструктуре Заказчика.

Исполнитель и подрядные организации используют для подключения к Системе программное обеспечение для удаленного управления автоматизированным рабочим местом предоставленное исключительно Заказчиком.

По требованию Заказчика и с целью повышения защищенности ресурсов Системы порядок предоставления доступа к ресурсам Заказчика может быть усилен дополнительными мерами по защите информации с предварительным уведомлением Исполнителя не менее, чем за 5 рабочих дней. Реализация дополнительных мер обеспечивается Заказчиком.

В случае привлечения для сопровождения информационной инфраструктуры Заказчика субподрядной организации Исполнитель обязан требовать от нее реализации мероприятий ИБ, предъявляемых к нему.

Исполнитель обязан выполнять требования регуляторов законодательства РФ в области ИБ (ФЗ, приказы и методические указания).

**5.5.5. Исполнитель обеспечивает сопровождение подсистемы ЕПТ, включая услуги по эксплуатации СЗИ и администрированию информационной безопасности Системы включая предоставление удаленного доступа:**

- 1) администрирование СКЗИ (Континент, С-Терра, VipNet)

- 1.1) выпуск сертификатов пользователей
- 1.2) выпуск корневых сертификатов
- 1.3) выпуск ключей СКЗИ

## **6 Порядок контроля и приемки услуг**

Для контроля оказания услуг Заказчик вправе запросить на любом этапе оказания Услуг оперативные отчёты согласно требованиям, в п. 5.6.1.4 настоящего ТЗ. Документация в виде электронных документов и (или) электронных образов документов должна быть подписана усиленной квалифицированной электронной подписью лица, имеющего право действовать без доверенности от имени Исполнителя, либо представителем личной усиленной квалифицированной электронной подписью физического лица, либо подписью физического лица, исполняющего соответствующие должностные обязанности, квалифицированный сертификат которой выдан Исполнителю.

Заказчик при отсутствии замечаний в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения отчетных документов в соответствии с п. 7 настоящего Технического задания принимает результаты оказанных услуг.

В случае выявления недостатков к результатам оказанных услуг по выполнению требований Технического задания, Заказчик в течение 10 (десяти) рабочих дней направляет Исполнителю мотивированный отказ в приемке оказанных услуг, с перечнем замечаний и указанием сроков их устранения.

Исполнитель обязан за свой счет в установленный Заказчиком срок исправить выявленные замечания.

Оказание Услуг по эксплуатации Системы считается ненадлежащим, если за отчетный период количество Заявок, по которым Исполнителем не предоставлено постоянное решение, составило более 10% от общего количества поступивших Заявок.

Приемка результатов оказания Услуг производится в соответствии с условиями Договора, условия оплаты оказанных Услуг определяются Договором.

В случае если при проверке представленных отчетных документов (результатов оказанных услуг) установлены неактуальность, противоречивость либо неполнота сведений, Заказчик в порядке, определенном Договором, возвращает Исполнителю документы на доработку с указанием причин отказа в приемке документов. В этом случае приемка результатов оказания Услуг откладывается в порядке, определенном Договором, до момента полного устранения замечаний Заказчика по представленным отчетным документам.

Документация в виде электронных документов и (или) электронных образов документов должна быть подписана усиленной квалифицированной электронной подписью юридического лица с указанием фамилии, имени, отчества, имеющего право действовать без доверенности от имени Исполнителя, либо представителем на основании доверенности (личной усиленной квалифицированной электронной подписью физического лица),

либо подписью физического лица, исполняющего соответствующие должностные обязанности, усиленный квалифицированный сертификат которой выдан Исполнителю.

В процессе исполнения обязательств по Договору Исполнитель в соответствии с п. 5 настоящего ТЗ, представляет ежемесячно Заказчику отчетные документы.

Приемка результатов оказания услуг осуществляется в соответствии с порядком, определенным Договором.

## **7 Требования к документированию**

Состав отчетных документов по оказанию услуг должен включать:

Дистрибутив с обновленными исходными кодами разработанного программного обеспечения с учётом доработок, включая патчи в электронном виде;

Актуализированная рабочая документация на Систему;

Отчет об оказании услуг;

Журнал регистрации поступивших обращений.

Формы отчетных документов представлены в Приложении 2 к настоящему Техническому заданию.

Отчетная документация должна предоставляться в электронном виде (а также, по специальному требованию Заказчика, и в бумажном виде) на русском языке. Текстовые документы, передаваемые на машинных носителях, должны быть представлены в формате Office Open XML (DOCX).

**Приложение № 1**  
к Техническому заданию

Регламент взаимодействия службы технической поддержки с пользователями  
государственной автоматизированной информационной системы «Цифровая  
платформа АИС Ростехнадзора»

**2026 г.**

## Перечень терминов и сокращений

Термин, сокращение	Определение
АИС	Автоматизированная информационная система
ГУ	Государственная услуга
Заявка	Обращение в службу технической поддержки с целью решения вопросов, связанных с функционированием информационной системы
Пользователь Системы	Работник Ростехнадзора, а также представители Федеральных органов исполнительной власти, использующие функционал ЦП АИС Ростехнадзора для получения информации или решения других задач
Ростехнадзор	Федеральная служба по экологическому, технологическому и атомному надзору
Система, ЦП АИС Ростехнадзора	Государственная автоматизированная информационная система «Цифровая платформа АИС Ростехнадзора»
Служба ТП	Служба технической поддержки
СУИ	Система управления инцидентами
ТО	Территориальный орган Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору
ТП	Техническая поддержка
ФИО	Фамилия, имя, отчество

### Порядок оказания технической поддержки

Обращения от Пользователей Системы поступают на электронную почту и отображаются через Систему управления инцидентами.

Обработка обращений Исполнителем осуществляется: с 1:00 до 20:00 по Московскому времени по рабочим дням.

### Общие требования к оформлению обращений Пользователей

Обращение пользователя должно содержать следующие параметры:

- 1) ФИО Заявителя, контактные данные Заявителя, наименование ТО Заявителя, наименование системы, по которой необходима ТП;
- 2) в теме письма должно быть указано наименование подсистемы (наименование ГУ/надзора и прочего модуля) и кратко описана суть вопроса;
- 3) точно и грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения. При этом указано наименование подсистемы, номер документа и логин пользователя;

4) вопрос следует задавать, используя терминологию, принятую для данного программного продукта. Для более оперативного решения вопросов обращение должно включать следующую информацию:

- логин пользователя;
- наименование подсистемы (наименование ГУ/надзора и прочего модуля);
- номер документа/заявления;
- описание действий пользователя.

5) в обращении, направленном по электронной почте, желательно включать скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении вопроса. Скриншоты должны быть подготовлены в общепринятых форматах графических изображений.

При формировании обращения пользователь придерживается правила – одному обращению соответствует один вопрос для его четкого понимания при выполнении.

#### **Описание статусов заявок**

Описание статусов заявок приведено в таблице ниже (Таблица ).

Таблица 1 – Описание статусов заявок

<b>№ п/п</b>	<b>Статус заявки</b>	<b>Описание статуса заявки</b>
1	Открыта	Обращение поступило в службу Технической поддержки
2	Анализ	Заявка принята в анализ 2-ой линией Технической поддержки
3	В работе	Заявка находится в работе у Работников Технической поддержки
4	Запрос данных	В заявке не хватает каких-либо данных для её решения: учетной записи, указания реестра, скриншотов. В таком случае заявка отправляется пользователю Системы обратно для сбора недостающей информации
5	В разработке	Заявка принята в работу 3-ей линией Технической поддержки
6	На обработке у вендора платформы	Заявка принята в работу вендором платформы СИЭР/ФГИС ПГС
7	Приемка	Пользователю Системы предоставлен ответ о выполненных работах
8	Закрыта	Работа по обращению прекращена: получено подтверждение от пользователя Системы о получении ответа

#### **Порядок обработки обращения службой ТП:**

- 6) сотрудник службы ТП берет заявку в работу из статуса «Открыта»;
- 6) сотрудник службы ТП анализирует поступившее обращение у пользователя в Системе;
- 7) сотрудник службы ТП в обращении указывает его категорию;
- 8) при изменении статуса заявки происходит автоматическое оповещение пользователя на электронную почту;

- 9) в случае, если обратная связь от пользователя не поступает в течение 5 дней по обращениям в статусах «Приемка», «Запрос данных», заявка считается выполненной и автоматически переводится в статус «Закрыта».

Порядок обработки обращения с типом «Заявка на консультацию»

Если обращение имеет тип «Заявка на консультацию», то пользователю Системы приходит оповещение на электронную почту о регистрации его обращения в следующем виде:

*«Обращение № <Номер обращения>*

*Уважаемый пользователь!*

*<Текст ответа>*

*С уважением, Служба технической поддержки».*

Порядок обработки обращения с типом «Заявка на обслуживание»

Сотрудник службы ТП выполняет запрос согласно требованиям заявки. После выгруженной информации из базы данных пользователю Системы приходит сообщение следующего содержания:

*«Обращение № <Номер обращения>*

*Уважаемый пользователь!*

*Отчет (информация) по модулю «<Название модуля>» приложен. (см. файл).*

*Проверьте, пожалуйста.*

*С уважением,*

*Служба технической поддержки».*

Если согласно запросу заявки, необходимо было проверить роли и настроить их, сотрудник службы ТП настраивает роли в Системе и отправляет пользователю Системы обращение следующего содержания:

*«Обращение № <Номер обращения>*

*Уважаемый пользователь!*

*Роли настроены согласно запросу. Проверьте, пожалуйста.*

*С уважением,*

*Служба технической поддержки».*

Порядок обработки обращения с типом «Инцидент»

Если на основании анализа заявки сотрудник службы ТП были выявлены ошибки программного продукта, тип заявки проставляется «Инцидент» и прописывается текст обращения:

*«Обращение №...*

*Уважаемый пользователь!*

*Обращение передано в работу в соответствии с гарантийными обязательства.*

*По данной проблеме создана задача №... . По итогам решения вопроса мы отпишемся в данном обращении.*

*С уважением, Служба технической поддержки.»*

если о данной проблеме в обращении уже известно и ведутся работы по устранению ошибки, сотрудник службы ТП уведомляет пользователя в обращении:

*«Обращение №...*

*Уважаемый пользователь!*

*Обращение передано в работу в соответствии с гарантийными обязательства.*

*По данной проблеме создана задача №... . По итогам решения вопроса мы отпишемся в данном обращении.*

*С уважением, Служба технической поддержки»;*

когда проблема по данной задаче устранена, сотрудник службы ТП уведомляет пользователя в обращении: «Обращение №...

*Уважаемый пользователь!*

*Ошибка устранена. Проверьте, пожалуйста.*

*С уважением,*

*Служба технической поддержки»;*

при получении положительной обратной связи от пользователя заявка считается завершенной.

Текст ответного письма на данные обращения:

*«Обращение №...*

*Уважаемый пользователь!*

*Спасибо за обращение.*

*Данная заявка будет переведена в статус «Закрыта».*

*С уважением,*

*Служба технической поддержки».*

при получении негативной обратной связи от пользователя сотрудник службы ТП фиксирует данный факт в обращении, при этом обращение переводится в статус «Открыта»;

если первоначальная проблема полностью устранена и пользователь в обращении указал новый вопрос или проблему, обращение не рассматривается и предоставляется ответ:

*«Обращение №...*

*Уважаемый пользователь!*

*Данная заявка не будет рассмотрена. Убедительная просьба по новым вопросам или проблемам создать новое обращение для корректного формирования Журнала эксплуатации.*

*Приносим извинения за предоставленные неудобства. Данная заявка будет переведена в статус «Закрыта».*

*С уважением,*

*Служба технической поддержки»;*

Порядок обработки обращения в случае предоставления неполной информации

Если для анализа обращения не хватает каких-либо данных, пользователь Системы получает оповещение об изменении статуса заявки на статус «Запрос данных» в котором содержится информация, необходимая для проведения дополнительного анализа.

Порядок обработки обращения в случае получения положительной и отрицательной обратной связи от пользователя

При получении положительной обратной связи от пользователя Системы заявка считается закрытой.

Текст ответного письма на данные обращения:

*«Обращение № <Номер обращения>*

*Уважаемый пользователь!*

*Спасибо за обращение.*

*Данная заявка будет переведена в статус «Закрыта».*

*С уважением,*

*Служба технической поддержки».*

Если пользователь Системы не удовлетворен результатами исполнения обращения он фиксирует данный факт в обращении, при этом оно переводится в статус «Открыта».

Порядок обработки обращения при получении вопросов, не касающихся данной заявки

Если пользователь Системы указывает новые вопросы, не относящиеся к первоначальному обращению, в этом случае ему приходит сообщение следующего содержания:

*«Обращение № <Номер обращения>*

*Уважаемый пользователь!*

*Данная заявка не будет рассмотрена. Убедительная просьба по новым вопросам создать новое обращение. Первоначальное обращение решено.*

*Приносим извинения за предоставленные неудобства. Данная заявка будет переведена в статус «Закрыта».*

*С уважением,*

*Служба технической поддержки».*

Порядок обработки обращения в случае получения предложений по оптимизации Системы

Если пользователь Системы в обращении направляет вопросы, не относящиеся к требованиям настоящего Технического задания, ему приходит сообщение следующего содержания:

*«Обращение № <Номер обращения>*

*Данную функциональность необходимо согласовать с Центральным аппаратом.*

*Пожалуйста, обратитесь в Управление информатизации (1 управление Центрального аппарата).*

*С уважением,*

*Служба технической поддержки».*

Порядок обработки обращения с типом «Запрос на изменение»

Если пользователь Системы просит изменить/удалить какие-либо данные в заявлении (например, изменить дату, регистрационный номер), ему поступает сообщение следующего содержания.

Текст ответного письма на данные обращения:

*«Обращение № <Номер обращения>*

*Уважаемый пользователь!*

*Все изменения в АИС необходимо согласовать с Центральным аппаратом.*

*Пришлите, пожалуйста, скриншот согласования данных действий в Системе.*

*Приносим извинения за предоставленные неудобства.*

*С уважением,*

*Служба технической поддержки».*

Закрытие заявки

После завершения работ по обращению от пользователя Системы, инициировавшему данное обращение, сотрудник ТП переводит его в статус «Приемка». В течение 5-дневного срока, пользователь Системы, должен проверить качество решения обращения и закрыть заявку (перевести заявку в статус »Закрыта») или предоставить свои возражения. Если в течение 5-дней от пользователя Системы не поступило подтверждение о выполнении заявки, или пользователь Системы не перевел заявку в статус «Закрыта» самостоятельно, его заявок СУИ автоматически будет присвоен статус «Закрыта».

**Приложение № 2**  
к Техническому заданию

**ФОРМА ОТЧЕТА ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ**

от «\_\_» \_\_\_\_\_ года

В рамках оказания услуг по эксплуатации Системы в соответствии с Техническим заданием к Договору от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ за период \_\_\_\_\_ года были оказаны следующие услуги:

№ п/п	Наименование подсистемы/модуля Системы  Состав оказанных Услуг за отчетный период	Тип Заявок (обращений) в разреze приоритетов и категорий Заявок	Количество Заявок (обращений)	Количество Заявок, поступивших за отчетный период и обработанных Исполнителем с нарушением требований
	ИТОГО:			
	общее количество Заявок, поступивших за отчетный период			
	количество Заявок, поступивших за отчетный период и обработанных Исполнителем с нарушением требований, в % от общего количества Заявок, поступивших за отчетный период.			

ФОРМА ОТЧЕТА

«Журнал регистрации поступивших обращений

за период \_\_\_\_\_»

от «\_\_» \_\_\_\_\_ года

№ п.п	Номер обращения	Дата обращения	Дата решения	Организация	Контактное лицо (ФИО)	Контактный телефон (при наличии)	Описание запроса	Категория запроса	Краткое описание решения	Статус
1										
2										
3										
4										

Заказчик  
Должность

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

М.П.

Исполнитель  
Должность

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

М.П.