Приложение 1

к конкурсным документам

Техническое задание на оказание услуг.

Предметом настоящего задания является определение требований к оказанию услуг по сопровождению Интернет-портала судов общей юрисдикции Республики Беларусь (далее – услуги).

1. **Перечень подсистем Интернет-портала судов общей юрисдикции Республики Беларусь (далее – Интернет-портал):**

разделы, подразделы, рубрики, интернет-страницы, интернет-страницы областных (Минского городского) судов, экономических судов областей (города Минска);

раздел «Официальные печатные издания», электронные ресурсы для подписчиков печатных изданий;

электронные сервисы «Электронное судопроизводство» («Расписание судебных заседаний», «Банк данных судебных постановлений», «Картотека обращений», «Картотека дел», «Уведомления», «Калькулятор госпошлины»);

электронный сервис «Направить электронное обращение»;

сервис автоматической выгрузки таблиц со сведениями о поступающих и рассматриваемых в экономических судах делах приказного производства;

подсистема администрирования;

модули взаимодействия с внешними информационными системами (Информационной системой «Универсальная система доступа» (далее – УСД), Автоматизированной информационной системой судов общей юрисдикции).

**II. Состав услуг.**

**1. Оказание услуг по сопровождению эксплуатации программного обеспечения (далее – ПО) подсистем** **Интернет-портала согласно перечню, указанному в п. I.**

1.1. Мониторинг состояния работы подсистем Интернет-портала (не реже одного раза в неделю), подготовка отчетов с предложениями и рекомендациями.

1.2. Уведомление заказчика в случае обнаружения проблем или в результате получения оповещения от третьих лиц о сбоях в работе системного программного обеспечения, виртуальной инфраструктуры, УСД РУП «НЦЭУ».

1.3. Консультирование работников Верховного Суда по вопросам обеспечения эксплуатации программного обеспечения подсистем Интернет-портала и системного программного обеспечения Интернет-портала.

1.4. Внесение изменений в настройки, устранение ошибок, неполадок в работе ПО подсистем Интернет-портала согласно перечню, указанному в п.I., не связанных с гарантийным сопровождением.

1.5. Проведение работ по восстановлению работоспособности подсистем Интернет-портала в случае сбоев, не связанных со сменой версионности системного программного обеспечения и работоспособностью виртуальной машины.

**2.  Оказание услуг по внесению изменений в ПО** Интернет-портала**.**

2.1. Перенести подсистему администрирования (http://service.court.by/administrator//) на один домен с Интернет-порталом (court.gov.by). Провести анализ, поиск и, при необходимости, устранить выявленные проблемы, в том числе связанные с абсолютными и относительными ссылками, выдать рекомендации по проведению необходимых мероприятий.

2.2. В подразделе «Заявки пользователей» раздела «Печатные издания» подсистемы администрирования Интернет-портала добавить в таблицу новые графы «Статус» и «Активность» с указанием статуса («одобрено» или «отклонено»), активности («активная» или «неактивная») заявки и возможностью осуществления поиска по аналогии с поиском в графе «Тип пользователя»: «Статус» (поиск с выбором статуса заявки «одобрено» или «отклонено») и/или «Активность» (поиск с выбором заявки «активная» или «неактивная», активность определяется по периоду подписки).

2.3. Дополнить мобильную версию Интернет-портала версией (специальной технологией) для инвалидов по зрению в русскоязычной, белорусскоязычной языковых версиях.

2.4. Внести изменения в электронный сервис "Калькулятор госпошлины" электронных сервисов "Электронное судопроизводство":

1. Суд обращения - областные, (Минский городской) суды, районные суды; Судебная коллегия по гражданским делам.

а) Вид обращения: «Выдача копий судебных постановлений иных документов» (рис. 1 приложения 1):

Категория: «Выдача копий решения суда о расторжении брака».

Указать не «Размер госпошлины: от 29 до 58 BYN», а «Размер госпошлины: (сумма в BYN, исходя из 2 базовых величин)».

б) Добавить новую категорию «Выдача копий решения суда о расторжении повторного брака» (рис. 2 приложения 1).

Расчет, примечание аналогично с существующей категорией «Выдача копий решения суда о расторжении брака». Сумма госпошлины: 3 базовые величины.

2. Суд обращения – судебная коллегия по уголовным делам Верховного Суда.

Вид обращения: «Выдача копий судебных постановлений иных документов».

Удалить категорию: «Выдача копий решения суда о расторжении брака». (рис. 3 приложения 1)

3. Суд обращения – судебная коллегия по делам интеллектуальной собственности.

а) Внести изменение в расчет при выборе:

Категория: «Исковые заявления»

Вид обращения: «Обращение в первую инстанцию»

Характер искового заявления: «Исковые заявления имущественного характера».

Вносимое изменение: расчет остается прежним. Но в случае, если рассчитанная сумма госпошлины менее 2 базовых величин, должно подставляться значение, равное 2 базовым величинам.

б) В раздел «Категория» добавить новую категорию «Рассмотрение иной жалобы, не указанной в пунктах 2 и 3 приложения 14 к НК РБ» (рис.4 приложения 1).

Данные для расчета:

Ставка – 0.5 базовой величины, без выбора лиц, с полем «Укажите дату подачи жалобы».

Примечание: «п. 4 приложения 14 к Налоговому кодексу Республики Беларусь. Госпошлина рассчитана по текущему законодательству с учетом базовой величины, действовавшей на указанную дату обращения».

2.5. Доработать взаимодействие электронных сервисов «Электронное судопроизводство» с Автоматизированной информационной системой судов общей юрисдикции в части получения списка заявлений, связанных с делом (в действующей версии передается одно значение).

**III. Место, сроки и условия оказания услуг.**

1. Услуги оказываются сотрудниками Исполнителя в соответствии с трудовым распорядком Заказчика на его территории по адресу: г. Минск, ул. Орловская, 76 или, по согласованию с Заказчиком, в удаленном режиме.

2. Срок оказания услуг: с момента подписания договора по 31.12.2021 г.

3. Исполнитель должен обеспечить участие квалифицированных специалистов, обладающих компетенцией по профилю обслуживаемых информационных систем, в оказании услуг в течение всего срока оказания услуг.

4. При оказании услуг в соответствии с настоящим заданием должны быть исключены случаи:

нарушения целостности данных и их потеря;

нарушения целостности ПО Интернет-портала и его потери.

5. В случае возникновения в период оказания услуг по настоящему договору проблем, попадающих под действие гарантийных условий на ПО, Исполнитель приступает к устранению проблем незамедлительно после получения претензии работников Заказчика по электронной почте или телефону, позволяющим достоверно установить факт обращения. В случае направления претензии работниками Заказчика в нерабочее время, Исполнитель приступает к устранению проблемы в течении часа с момента начала следующего рабочего дня. Представители Заказчика совместно со специалистами Исполнителя определяют степень критичности ошибки и устраняют их в следующие сроки:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Степень критичности | Срок устранения |
| 1 | 1 степень: ошибка, в результате которой доступ пользователя к функциям Интернет-портала блокируется полностью либо невозможно корректное выполнение одной или нескольких критических функций в соответствии с эксплуатационной документацией | не более 1-го рабочего дня с момента направления Заказчиком претензии |
| 2 | 2 степень: ошибка, в результате которой одна или несколько функций Интернет-портала при определенных наборах входных параметров работают некорректно | не более 5-ти рабочих дней с момента направления Заказчиком претензии |
| 3 | 3 степень: ошибка, не влияющая на результат выполнения одной или нескольких функций Интернет-портала (например, ошибка интерфейса) | не более 10-ти рабочих дней с момента направления Заказчиком претензии |

**IV. Порядок учета и контроль качества услуг.**

1. Заявки передаются Исполнителю по телефону, электронной почте.

2. Заявки, сроки их исполнения должны фиксироваться в журнале учета услуг.

3. Контроль качества оказанных услуг осуществляется уполномоченными лицами со стороны Заказчика.

4. Отчетный период по договору указывается в календарном плане оказания услуг.

5. Оказание услуг за каждый отчетный период подтверждается подписанием уполномоченными лицами Исполнителя и Заказчика акта сдачи-приемки услуг на основании журнала учета услуг, содержащем перечень заявок, выполненных Исполнителем в отчетном периоде.

6. По результатам оказания услуг за отчетный период Исполнитель готовит отчет об оказанных услугах с указанием затрат рабочего времени сотрудников Исполнителя.

7. По результатам оказания услуг за отчетный период при условии внесения изменений Исполнитель актуализирует эксплуатационную документацию (на электронном носителе):

Руководство пользователя подсистемы Администрирования;

Руководство пользователя электронных сервисов «Электронное судопроизводство».