**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ПЕРМИ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | | |
|  |  | **УТВЕРЖДАЮ** |
|  | Начальник управления информационных технологий  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.Н.Бобров  «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2012 г. |

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**Выполнение работ по разработке и внедрению**

**автоматизированной информационной системы**

**«Обращения жителей города Перми»**

**г. Пермь, 2012СОДЕРЖАНИЕ**

[1. Общие сведения 4](#_Toc325547718)

[1.1. Наименование разрабатываемой системы 4](#_Toc325547719)

[1.2. Определения, условные обозначения и сокращения 4](#_Toc325547720)

[1.3. Перечень нормативно-технических документов, методических материалов, использованных при разработке технического задания 4](#_Toc325547721)

[2. Назначение и цели выполнения работ 5](#_Toc325547722)

[2.1. Назначение системы 5](#_Toc325547723)

[2.2. Цели выполнения работ 5](#_Toc325547724)

[3. Характеристика объекта автоматизации 6](#_Toc325547725)

[3.1. Сведения об объекте автоматизации 6](#_Toc325547726)

[4. Требования к системе и выполнению работ 7](#_Toc325547727)

[4.1. Требования к системе в целом 7](#_Toc325547728)

[4.1.1. Функциональные требования 7](#_Toc325547729)

[4.1.2. Требования к архитектуре Системы 7](#_Toc325547730)

[4.1.3. Требования к структуре и функционированию Системы 8](#_Toc325547731)

[4.1.4. Требования к численности и квалификации персонала системы и режиму его работы 8](#_Toc325547732)

[4.1.5. Требования к надежности системы 8](#_Toc325547733)

[4.1.6. Требования к обеспечению защиты информации от несанкционированного доступа 9](#_Toc325547734)

[4.1.7. Требования по стандартизации и унификации 9](#_Toc325547735)

[4.1.8. Общие требования к хранилищу данных 9](#_Toc325547736)

[4.1.9. Общие требования к инструментам конструирования хранилищ данных 10](#_Toc325547737)

[4.2. Требования к первоочередным функциональным возможностям системы 10](#_Toc325547738)

[4.2.1. Требования к обеспечению ввода и учета обращений 10](#_Toc325547739)

[4.2.2. Требования к справочникам 10](#_Toc325547740)

[4.2.3. Требования к аудиту 11](#_Toc325547741)

[4.3. Требования к расширению функциональных возможностей системы 11](#_Toc325547742)

[4.3.1. Требования к механизму взаимодействия с ИСЭД по подготовке запуска процесса регистрации обращений 11](#_Toc325547743)

[4.3.2. Требования к механизму синхронизации с ИСЭД сведений о сотрудниках 14](#_Toc325547744)

[4.3.3. Требования к механизму синхронизации с ИСЭД сведений о состоянии обращений 14](#_Toc325547745)

[4.3.4. Требования к доработке функциональности ввода и учета обращений 14](#_Toc325547746)

[4.3.5. Требования к разработке одностороннего механизма реплицирования 15](#_Toc325547747)

[4.3.6. Требования к механизму динамических полномочий 15](#_Toc325547748)

[4.3.7. Требования к механизму администрирования 15](#_Toc325547749)

[4.3.8. Требования к адресному реестру 15](#_Toc325547750)

[4.3.9. Требования к интерфейсному модулю для взаимодействия с корпоративной почтовой системой 16](#_Toc325547751)

[4.4. Требования к работам, выполняемым в ходе подготовки к внедрению Системы 16](#_Toc325547752)

[4.4.1. Требования к проведению импорта данных из унаследованных систем 16](#_Toc325547753)

[4.4.2. Требования к проведению импорта адресного реестра 16](#_Toc325547754)

[4.4.3. Требования к интеграции c внешними информационными системами 17](#_Toc325547755)

[4.4.4. Требования к обучению персонала 17](#_Toc325547756)

[4.5. Требования к видам обеспечения 17](#_Toc325547757)

[4.5.1. Требования к информационному обеспечению 17](#_Toc325547758)

[4.5.2. Требования к лингвистическому обеспечению 18](#_Toc325547759)

[4.5.3. Требования по соответствию программному обеспечению Заказчика 18](#_Toc325547760)

[4.5.4. Требования по соответствию аппаратному обеспечению Заказчика 18](#_Toc325547761)

[4.5.5. Требования к организационному обеспечению 18](#_Toc325547762)

[4.5.6. Требования к лицензионному обеспечению 19](#_Toc325547763)

[4.5.7. Требования к документированию 19](#_Toc325547764)

[4.5.8. Требования к предоставлению гарантий качества работ 19](#_Toc325547765)

[4.5.9. Требования к методическому обеспечению 19](#_Toc325547766)

[4.5.10. Требования к опытной и промышленной эксплуатации. 20](#_Toc325547767)

[5. ЭТАПЫ выполнения работ 21](#_Toc325547768)

[6. Порядок контроля и приемки работ 24](#_Toc325547769)

[6.1. Требования к порядку контроля и приемки работ 24](#_Toc325547770)

# Общие сведения

## Наименование разрабатываемой системы

Полное наименование: автоматизированная информационная система «Обращения жителей города Перми».

Сокращенное наименование: АИС «Обращения жителей города Перми».

## Определения, условные обозначения и сокращения

|  |  |
| --- | --- |
| **Определение** | **Расшифровка** |
| Обращения | Направленные в администрацию города Перми или должностному лицу, сотруднику администрации города Перми, в письменной форме предложение, заявление, жалоба, а также устное обращение гражданина в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», за исключением обращений, связанных с оказанием муниципальных услуг (функций) |
| **Сокращение** | **Расшифровка** |
| АИС | Автоматизированная информационная система |
| БД | База данных |
| ПДн | Персональные данные |
| ПО | Программное обеспечение |
| СУБД | Система управления базой данных. |
| ИСЭД | Интегрированная система электронного документооборота и управления потоками работ Пермского края |
| Web-сервис | Программная система, идентифицируемая строкой [URI](http://ru.wikipedia.org/wiki/URI) (унифицированный (единообразный) идентификатор ресурса), чьи общедоступные [интерфейсы](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%98%D0%BD%D1%82%D0%B5%D1%80%D1%84%D0%B5%D0%B9%D1%81) определены на языке [XML](http://ru.wikipedia.org/wiki/XML). Web -сервис является единицей [модульности](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%D0%BE%D0%B4%D1%83%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C_(%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%BC%D0%BC%D0%B8%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5)) при использовании [сервис -ориентированной архитектуры](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%B5%D1%80%D0%B2%D0%B8%D1%81-%D0%BE%D1%80%D0%B8%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B8%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D0%B0%D1%8F_%D0%B0%D1%80%D1%85%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%83%D1%80%D0%B0) приложения. |
| XML | Расширяемый язык разметки, предназначенный для хранения и передачи структурированных данных. |

## Перечень нормативно-технических документов, методических материалов, использованных при разработке технического задания

При разработке технического задания использованы следующие нормативные документы:

* Федеральный Закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения Обращений граждан Российской Федерации»;
* Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»;
* ГОСТ 19.201-78. Техническое задание. Требования к содержанию и оформлению;
* ГОСТ 34.601-90. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Стадии создания;
* ГОСТ 34.201-89. Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Виды, комплексность и обозначение документов при создании автоматизированных систем.
* Приказ Федеральной службы по техническому и экспортному контролю (ФСТЭК России) от 5 февраля 2010 г. № 58 г. Москва "Об утверждении Положения о методах и способах защиты информации в информационных системах персональных данных".

# Назначение и цели выполнения работ

## Назначение системы

Автоматизированная информационная система «Обращения жителей города Перми» (далее – Система) предназначена для выполнения функций, связанных с рассмотрением обращений жителей города Перми в пределах полномочий деятельности администрации города Перми.

Выполнение работ по созданию Системы должно обеспечить формирование единой базы данных Обращений в администрацию города Перми, позволяющей создать необходимые условия для наиболее полного удовлетворения информационных потребностей органов местного самоуправления города Перми и жителей города.

## Цели выполнения работ

Цели выполнения работ по данному проекту:

* Создание информационной основы, поддерживающей деятельность администрации города Перми по учету и обеспечению качественной работы по Обращениям жителей города;
* Создание инструментов для эффективного планирования и контроля исполнения по Обращениям жителей;
* Подготовка условий для информационного взаимодействия с внешними информационными системами, являющимися источниками информации для администрации города Перми при выполнении ей своих функций по рассмотрению Обращений;
* Подготовка оптимальных условий для проведения мероприятий по вводу в эксплуатацию системы по учету обращений.

# Характеристика объекта автоматизации

## Сведения об объекте автоматизации

Объектом автоматизации является администрация города Перми.

Администрация города Перми в создаваемой системе – исполнительно-распорядительный орган местного самоуправления, участвующий в решении вопросов местного значения в пределах своей компетенции.

В структуру администрации города входят:

* глава администрации города;
* заместители главы администрации города;
* функциональные органы и подразделения администрации города;
* территориальные органы – администрации районов города и администрация поселка Новые Ляды.

Подробная информация о структуре администрации размещена на сайте администрации города Перми.

# Требования к системе и выполнению работ

## Требования к системе в целом

### Функциональные требования

Система должна обеспечивать реализацию следующих функций:

1. Регистрацию и хранение обращений жителей в единой базе данных обращений;
2. Классификацию обращений по виду, типу, способу поступления, теме обращения, источнику (отправителю), категории заявителя
3. Привязку обращений к объектам обращения и адресам (территории).
4. Взаимодействие с ИСЭД по подготовке запуска процесса регистрации обращений в ИСЭД, а также по синхронизации сведений о сотрудниках, корреспондентах (внешних организациях) и состоянии обработки обращений.
5. Ввод информации об ответе исполнителей на обращение.
6. Ввод информации о принятых обязательствах по обращению и контроль сроков выполнения этих обязательств.
7. Контроль сроков обработки обращения.
8. Прикрепление сканированных копий обращений и копий с письменных ответов исполнителей к карточке обращения в режимах прикрепления файлов и напрямую от программного обеспечения, обеспечивающего получение сканированных копий;
9. Просмотр и печать сканированных копий обращения и ответов исполнителей.
10. Возможность отправки через корпоративную почтовую систему сообщений электронной почты стандартного вида (на основании заложенных в Систему шаблонов) по команде пользователя напрямую из Системы.
11. Поиск обращения по любому из его реквизитов, по совокупности реквизитов.
12. Формирование и печать отчетов по результатам приема и обработки обращений жителей;
13. Возможность создания нестандартных отчетов с помощью конструктора отчетов.
14. Ведение справочников системы: папки (обращений), тема обращения, результат обращения, источник данных, категория заявителя, вид объекта обращения, объект обращения, подразделение, сотрудник, должность.
15. Привязку адресов домов к избирательным округам, административным районам, микрорайонам, с хранением истории изменения границ указанных делений.
16. Регламентацию доступа пользователей к функциям и данным Системы, формирование ролевых шаблонов прав доступа.
17. Регистрацию всех операций создания, изменения данных Системы пользователями.

### Требования к архитектуре Системы

Данные Системы должны храниться в двух хранилищах:

* Полное хранилище, содержащее, в том числе, ПДн граждан;
* Хранилище, дублирующее полное, за исключением ПДн граждан – должно содержать только обезличенные данные.

Должна быть разработана односторонняя логическая системы реплицирования данных между двумя хранилищами (персональной и обезличенной информации). Направление реплицирования – из хранилища, содержащего ПДн, в хранилище, содержащее обезличенную информацию.

Права доступа к данным хранилищ должны разграничиваться с помощью административных настроек для пользователей, а также с помощью механизма динамических полномочий.

Система должна обеспечивать работу минимум 45 (сорока пяти) функциональных и территориальных органов и функциональных подразделений администрации города и 10 (десяти) подведомственных муниципальных учреждений администрации города. Система должна обеспечивать одновременную работу не менее 500 пользователей. Система должна обладать административными функциональными возможностями для изменения количества и состава организационных единиц – участников Системы. Для каждой организационной единицы должен формироваться свой набор папок (с обращениями), остальные справочники и классификаторы Системы являются едиными для всех пользователей Системы. Система должна обеспечивать возможность закрепления за каждым справочником и классификатором единственного владельца с правами редактирования.

### Требования к структуре и функционированию Системы

При выполнении работ должны учитываться и соблюдаться архитектурные и программные решения, а также решения по информационной безопасности, реализованные в администрации города Перми.

При выполнении работ должны учитываться особенности источников информации, а также состояние ИТ-инфраструктуры администрации города Перми, ведомств и ведомственных АИС, планируемых для взаимодействия с Системой.

### Требования к численности и квалификации персонала системы и режиму его работы

Ввод информации должен осуществляться сотрудниками функциональных и территориальных органов, функциональных подразделений администрации города.

Служба технического обеспечения должна осуществлять поддержку системы в рабочем состоянии. Штат службы должен быть укомплектован специалистами по информационным технологиям. Численность эксплуатационного персонала и администраторов должна быть установлена из расчета обеспечения функционирования Системы в течение рабочего времени.

### Требования к надежности системы

Надежное функционирование программного комплекса должно быть обеспечено выполнением совокупности организационно-технических мероприятий, в том числе:

* Использование отказоустойчивых многопроцессорных платформ для серверов.
* Организация бесперебойного электропитания технических средств.
* Обеспечение процедур остановки компонентов системы в случае отказа электропитания (оборудования).
* Использование лицензионного системного программного обеспечения и средств защиты.
* Контроль за целостностью данных на уровне СУБД.
* Сохранение целостности данных при нештатном завершении программы (отказ рабочей станции и т.п.).
* Сохранение работоспособности программного обеспечения при некорректных действиях пользователя.
* Регулярное резервное копирование баз данных на внешние носители (как по заданному периоду архивации данных, так и директивная архивация в случае необходимости).
* Восстановление данных в БД с использованием последней резервной копии.
* Переустановка программ с дистрибутивных носителей.

Поддержание системы в целом в работоспособном состоянии в условиях временного отсутствия связи с другими подсистемами и внешними объектами, временного отключения рабочих мест пользователей, отказов аппаратных средств, появления ошибок в программном и информационном обеспечении должно базироваться на использовании средств общего программного обеспечения.

### Требования к обеспечению защиты информации от несанкционированного доступа

Обеспечение доступа к информации должно осуществляться на основе существующих регламентов и в соответствии с согласованными правилами разграничения зон ответственности между уполномоченными лицами.

В системе должны присутствовать средства журналирования всех критически важных с точки зрения безопасности событий, включая факты авторизации пользователей системы, а также выполняемые пользователями операции.

Система должна поддерживать различные роли пользователей, зарегистрированных в системе, и обеспечивать ограничение прав пользователей в зависимости от их роли.

Логическая структура базы данных должна проектироваться с учетом реализации функции СУБД по разграничению доступа к данным.

Должна обеспечиваться аутентификация пользователей и клиентских мест с разграничением доступа к данным, регистрация на основе ввода значений логин/пароль, соответствующая идентификация пользователя.

В целях безопасности все файлы, относящиеся к системе, должны храниться в специальной структуре каталогов на уровне операционной системы и быть защищены определенными полномочиями доступа.

### Требования по стандартизации и унификации

Требования к стандартизации и унификации программных средств должны быть обеспечены за счет максимально возможного применения унифицированных компонент и средств из состава:

* общего и базового программного обеспечения;
* систем управления базами данных;
* операционных систем.

Стандартизация и унификация технических средств системы должна обеспечиваться посредством использования серийно выпускаемых средств вычислительной техники и коммуникационного оборудования.

### Общие требования к хранилищу данных

Концепция хранилища должна предполагать хронологический набор актуальных и непротиворечивых данных.

В качестве СУБД используется программное обеспечение Microsoft SQL Server 2008, используемое Заказчиком и установленное на сервере Системы.

Изменение структур данных должно осуществляться в соответствии со следующими критериями:

* Предметная ориентированность хранилища.
* Интегрированность данных. Данные нескольких источников должны правильно интегрироваться и трансформироваться. Интеграция подразумевает объединение данных нескольких источников, а трансформация — приведение данных нескольких источников к единому виду.
* Хронологичность.
* Эффективный доступ к данным, обеспечивающий необходимую производительность.
* Максимально возможная простота построения запросов.
* Удобство сопровождения структур данных.

Структура и способы организации данных должны обладать достаточной гибкостью для осуществления расширения в процессе эксплуатации.

### Общие требования к инструментам конструирования хранилищ данных

В качестве полнофункциональных инструментов конструирования реляционных хранилищ данных необходимо использовать средства разработки и управления, встроенные в СУБД.

## Требования к первоочередным функциональным возможностям системы

Требования данного пункта должны быть выполнены в рамках первого этапа работ.

### Требования к обеспечению ввода и учета обращений

Система должна обеспечивать ввод следующих атрибутов при регистрации обращений граждан:

* Номер обращения
* Дата обращения
* Вид обращения (предложение, заявление, жалоба)
* Анонимное
* Коллективное
* Способ обращения
* Источник
* Тема обращения
* Содержание обращения
* Заявитель
* Обоснованность
* Контроль
* Повторность
* Результат
* Комментарий

Система должна обеспечивать ввод перечня объектов, относящихся к обращению, путем выбора соответствующих значений из справочника.

Система должна обеспечивать ввод перечня рассматривающих обращение, которыми могут являться как сотрудники, зарегистрированные в Системе, так и внешние организации.

Должна быть обеспечена автоматическая блокировка изменений документа другими пользователями системы при редактировании документа.

Должна быть обеспечена возможность просмотра списка обращений, возможность поиска по различным критериям, возможность ограничений, сортировки, сохранения настроек списка по умолчанию, печати списка, выгрузки в формат Excel.

### Требования к справочникам

Система должна обеспечивать ведение следующих необходимых справочников:

* Вид Обращения
* Способ Обращения
* Тема Обращения
* Результат Обращения
* Источник данных
* Категория заявителя
* Вид объекта Обращения
* Объект Обращения
* Подразделение
* Сотрудник
* Должность
* Территориальные справочники (Адресный реестр)

### Требования к аудиту

Система аудита должна обеспечивать хранение ретроспективных данных об изменении, создании, удалении объектов системы.

Доступ к настройке объектов аудита должны иметь только пользователи, имеющие права администраторов.

Для отдельно настроенных объектов необходимо реализовать отслеживание выполнения операций создания, изменения и удаления объектов. Настройки аудита операций должны храниться в специализированных системных таблицах.

Для заданных в настройках аудита операций должна сохраняться информация о пользователе, выполнившем операцию, времени ее выполнения, компьютере пользователя.

Просмотр аудита объекта должен быть доступен с формы редактирования. С помощью специальной кнопки или горячей клавиши должна открываться соответствующая форма для просмотра действий, выполнявшихся над объектом.

## Требования к расширению функциональных возможностей системы

### Требования к механизму взаимодействия с ИСЭД по подготовке запуска процесса регистрации обращений

Механизм взаимодействия с ИСЭД по подготовке запуска процесса регистрации обращений должен обеспечивать формирование следующего пакета данных:

Таблица . Атрибутный состав пакета данных для ИСЭД

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование** | **Назначение** | **Обязательность** |
| 1 | Наименование процесса | Текстовое поле, должно формироваться системой автоматически | Обязательно |
| 2 | Исходящий номер | исходящий номер, проставленный на письменном обращении |  |
| 3 | Дата обращения | Дата регистрации обращения. | Обязательно |
| 4 | Вид обращения | Значение должно выбираться из списка значений: жалоба, заявление, предложение | Обязательно |
| 5 | Тип обращения | Значение должно выбираться из списка значений: от одного заявителя, коллективное; по умолчанию в нем должно быть указано значение «от одного заявителя» | Обязательно |
| 6 | Устное обращение | признак устного обращения; по умолчанию не проставлен |  |
| 7 | Откуда поступило | Значение должно выбираться из справочника корреспондентов для обращений граждан | Обязательно |
| 8 | Заявитель | Фамилия и инициалы заявителя |  |
| 9 | Буквенный индекс рег. номера | Текстовое поле, буквенный индекс регистрационного номера |  |
| 10 | Категория заявителя | Значение должно выбираться из справочника категорий заявителей для обращений граждан; по умолчанию должно быть заполнено значением «другие» | Обязательно |
| 11 | Почтовый индекс | Почтовый индекс адреса заявителя |  |
| 12 | Субъект | Текстовое поле, название субъекта |  |
| 13 | Регион | Значение должно выбираться из справочника регионов |  |
| 14 | Населенный пункт | Текстовое поле, название населенного пункта |  |
| 15 | А/Я | Текстовое поле, абонентский ящик заявителя |  |
| 16 | Улица | Улица адреса заявителя |  |
| 17 | № дома | № дома адреса заявителя |  |
| 18 | № квартиры | № квартиры адреса заявителя |  |
| 19 | Электронный адрес | Электронный адрес заявителя |  |
| 20 | Внешний исполнитель | Признак исполнения обращения в организации, не подключенной к ИСЭД; по умолчанию не должен быть проставлен; в случае проставления признака, должно выбираться из справочника корреспондентов; должна быть возможность указания нескольких внешних исполнителей. |  |
| 21 | Контроль внешнего исполнителя | Признак необходимости получить информацию от внешнего исполнителя о результатах рассмотрения. По умолчанию не должен быть проставлен. |  |
| 22 | Рассмотрел | Порядок заполнения:   * 1. В поле «Рассмотрел» должен быть указан руководитель из списка сотрудников органов власти, подключенных к ИСЭД, которому обращение необходимо направить на рассмотрение. Если обращение необходимо направить на рассмотрение нескольким руководителям, то в данном поле необходимо указать фамилии всех руководителей.   2. Если обращение рассматривается и исполняется в отделе по работе с обращениями граждан администрации города Перми, должен быть указан начальник отдела по работе с обращениями граждан.   3. Если по данному обращению гражданина требуется записать на личный прием к конкретному руководителю, должен быть указан этот руководитель.   4. Если обращение гражданина было устным и ответ на него был дан в ходе личной консультации гражданина с конкретным сотрудником, ответственным за работу с обращениями граждан, должен быть указан этот сотрудник.   5. Если обращение должно рассматриваться и исполняться в организациях, не подключенных к ИСЭД, требуется оставить поле незаполненным.   6. Если обращение должно рассматриваться руководителями, работающими в ИСЭД, а также руководителями в организациях, не подключенных к ИСЭД, то требуется заполнить группу полей «внешний исполнитель». | Является обязательным для заполнения, если не проставлен признак «внешний исполнитель»; если признак «внешний исполнитель» проставлен, то является не обязательным |
| 23 | Тематика | Значение должно выбираться из справочника тематик обращений граждан; может быть указано несколько тематик. |  |
| 24 | Краткое содержание | Должно коротко указываться, в чем состоит суть обращения | Обязательно |
| 25 | Срок исполнения | Должно по умолчанию проставляться значение, равное текущей дате плюс 29 календарных дней или по резолюции руководителя | Обязательно |
| 26 | Деятельность | Значение должно выбираться из справочника |  |
| 27 | Цель | Значение должно выбираться из справочника |  |
| 28 | Первичное обращение | Если регистрируемое обращение является повторным, то в поле должна отображаться информация о первичном обращении следующего вида:  *<рег. номер>, <дата регистрации>: <«тема обращения»>* |  |
| 29 | Номенклатура (с указанием года) | По умолчанию должен быть проставлен текущий год; если требуется зарегистрировать обращение в номенклатуре предыдущего года – должен указываться соответствующий год | Обязательно |
| 30 | Индекс дела по номенклатуре | Значение должно выбираться из справочника | Обязательно |
| 31 | Способ доставки | Значение должно выбираться из справочника способов доставки |  |
| 32 | Контроль | Признак постановки на контроль; по умолчанию не должен быть проставлен |  |

Пакет данных должен использоваться для непосредственного запуска процесса регистрации обращений в ИСЭД, путем передачи сообщения в Web-сервис со стороны ИСЭД в формате XML.

Пользователь Системы, который инициирует запуск процесса, должен быть указан, как «Исполнитель задачи» в ИСЭД.

На основании передаваемых данных ИСЭД автоматически создаст карточку обращения, присвоит обращению регистрационный номер, автоматически сформирует наименование карточки вида:

*Обращение гражданина <рег. номер> от <дата регистрации>: «<краткое содержание>».*

### Требования к механизму синхронизации с ИСЭД сведений о сотрудниках

Механизм синхронизации с ИСЭД сведений о сотрудниках должен обеспечивать взаимодействие посредством приема сообщений из ИСЭД при изменении списочного состава сотрудников администрации.

Должна быть обеспечена гарантированная доставка сообщений посредством обработки ошибок передачи.

### Требования к механизму синхронизации с ИСЭД сведений о состоянии обращений

Механизм синхронизации сведений о состоянии обращений должен при изменении состояния карточки обращения в ИСЭД принимать сообщение о текущем состоянии карточки обращения.

Должна быть обеспечена гарантированная доставка сообщения посредством обработки ошибок передачи.

Должна быть обеспечивать возможность просмотра файлов, хранящихся в ИСЭД и относящихся к обработке Обращения.

### Требования к доработке функциональности ввода и учета обращений

Система должна обеспечивать просмотр данных по резолюциям на обращение, полученных в результате импорта из ИСЭД:

* Дата создания резолюции
* Руководитель, наложивший резолюцию
* Сотрудник, ответственный за выполнение резолюции
* Текст резолюции
* Исполнитель
* Плановые, продленные и фактические сроки исполнения
* Состояние резолюции

Должна быть обеспечена возможность перехода с формы редактирования на карточку обращений в ИСЭД.

Система должна обеспечивать ввод перечня принятых обязательств по обращению, с возможностью присвоения каждому обязательству категории и указания сроков их выполнения.

Система должна обеспечивать возможность прикрепления файлов к карточке обращения и их просмотр.

Система должна поддерживать большинство известных форматов графических документов, которые будут создаваться при сканировании. Все этапы формирования графического изображения в электронном виде должны быть реализованы средствами специализированного ПО для сканирования. Система должна предоставить механизмы для помещения в Систему отсканированных изображений в двух вариантах:

* с помощью ручного прикрепления отсканированного документа к карточке;
* с вызовом встроенной функциональности и автоматического сканирования и прикрепления отсканированного документа к карточке.

### Требования к разработке одностороннего механизма реплицирования

Односторонний логический механизм реплицирования должен служить для синхронизации данных между двумя хранилищами данных. В первом хранилище должны храниться все данные системы, включая персональные данные граждан. Во втором хранилище не должны храниться персональные данные.

Механизм реплицирования должен обеспечивать передачу данных из первого хранилища во второй согласно логическим настройкам, доступным для модификации только администратору системы либо лицу, ответственному за информационную безопасность.

### Требования к механизму динамических полномочий

Механизм динамических полномочий должен осуществлять настройку прав доступа к карточкам обращений, в том числе и к ПДн, содержащимся в карточке, на основании данных о назначении поручения сотруднику через ИСЭД.

Механизм динамических полномочий должен автоматически переключать пользователя на доступ к первому хранилищу данных системы, в зависимости от его полномочий на соответствующую карточку обращений.

### Требования к механизму администрирования

Механизм администрирования должен обеспечивать настройку полномочий и ролей пользователей, позволять организовывать доступ к объектам системы на основе этих полномочий.

### Требования к адресному реестру

В Системе должен быть организован адресный реестр с необходимым набором внутренних справочников:

* Территории
* Улицы
* Районы
* Микрорайоны

Должна быть обеспечена привязка адресов домов к избирательным округам, административным районам, микрорайонам, с хранением истории изменения границ указанных делений.

### Требования к интерфейсному модулю для взаимодействия с корпоративной почтовой системой

Интерфейсный модуль для взаимодействия с корпоративной почтовой системой должен обеспечивать возможность отправки сообщений электронной почты стандартного вида по команде пользователя напрямую из Системы.

Должна быть возможность подключения к системе специальных шаблонов писем, которые могут быть настроены по умолчанию и быть доступны на выбор при отправке сообщения.

## Требования к работам, выполняемым в ходе подготовки к внедрению Системы

### Требования к проведению импорта данных из унаследованных систем

В рамках выполняемых работ необходимо проанализировать существующие базы данных и выполнить соответствующие доработки структур БД Системы, связанные с унаследованными информационными системами.

При проведении импорта данных необходимо обеспечить перенос данных (в части обращений граждан) с формированием отчетов из следующих систем функциональных и территориальных органов, функциональных подразделений администрации города Перми и Аппарата Правительства Пермского края.:

* подсистемы документооборота CompanyMedia «Информационной системы обеспечения градостроительной деятельности» департамента градостроительства и архитектуры администрации города Перми;
* «Информационной системы управления землями» департамента земельных отношений администрации города Перми;
* интегрированной системы электронного документооборота и управления потоками работ Пермского края;
* системы корпоративного документооборота «Бионт-СКД (26 баз данных функциональных и территориальных администрации города Перми)

Объем и перечень данных, подлежащих импорту из унаследованных систем, должен быть определен на этапе анализа и согласован с Заказчиком.

Требования данного пункта должны быть выполнены в рамках первого этапа работ.

### Требования к проведению импорта адресного реестра

В рамках выполняемых работ необходимо произвести импорт данных адресного реестра базы данных ИСОГД департамента градостроительства и архитектуры администрации города Перми. Также должны быть перенесены справочники, связанные с адресными данными.

При проведении импорта необходимо обеспечить стопроцентный перенос данных с формированием отчетов.

Требования данного пункта должны быть выполнены в рамках первого этапа работ.

### Требования к интеграции c внешними информационными системами

При выполнении работ должны учитываться и соблюдаться архитектурные и программные решения, реализованные в администрации города Перми.

При выполнении работ должны учитываться особенности источников информации, а также состояние ИТ-инфраструктуры администрации города Перми, ведомств и ведомственных ИС, планируемых для взаимодействия с Системой.

В рамках выполнения работ необходимо разработать интерфейсные модули (компоненты) для двустороннего обмена информацией с Интегрированной системой электронного документооборота и управления потоками работ Пермского края (ИСЭД).

Должен быть разработан механизм взаимодействия с ИСЭД по подготовке запуска процесса регистрации обращений.

Должны быть реализованы механизмы синхронизации с ИСЭД следующих данных:

* Сведений о сотрудниках
* Состояний обработки обращений

В рамках первого этапа работ должна быть разработана возможность прямого перехода (при необходимых полномочиях) с карточки обращения на просмотр связанных с карточкой прикрепленных документов в ИСЭД.

### Требования к обучению персонала

При выполнении работ должны быть подготовлены обучающие презентации для выделенных ролей:

* Делопроизводитель организационной единицы;
* Администратор Системы;
* Руководитель организационной единицы;
* Пользователь Системы.

По каждому направлению должны быть сформированы инструкции пользователя.

## Требования к видам обеспечения

### Требования к информационному обеспечению

Информационное обеспечение системы включает:

* входящие, исходящие и внутренние документы в электронном виде и на бумажном носителе;
* внешние реляционные и многомерные электронные базы данных;
* внутренние реляционные и многомерные электронные базы данных.

Уровень хранения данных в системе должен быть построен на основе современных реляционных СУБД. Для обеспечения целостности данных должны использоваться встроенные механизмы СУБД.

Средства СУБД, а также средства используемых операционных систем должны обеспечивать документирование и протоколирование обрабатываемой в системе информации.

Структура базы данных должна поддерживать кодирование хранимой и обрабатываемой информации в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан.

Структура базы данных должна быть организована рациональным способом, исключающим единовременную полную выгрузку информации, содержащейся в базе данных системы.

### Требования к лингвистическому обеспечению

Лингвистическое обеспечение Системы должно быть достаточным для общения различных категорий пользователей в удобной для них форме со средствами автоматизации Системы.

В лингвистическом обеспечении Системы должны быть:

* предусмотрены языковые средства для описания любой используемой в Системе информации;
* унифицированы используемые языковые средства;
* стандартизованы описания однотипных элементов информации и записи синтаксических конструкций;
* обеспечены удобство, однозначность и устойчивость общения пользователей со средствами автоматизации системы.

### Требования по соответствию программному обеспечению Заказчика

Программное обеспечение Системы для рабочих станций должно функционировать в операционной среде Windows XP/7 на IBM-совместимых персональных компьютерах.

При выполнении работ должно учитываться, что для работы системы на сервере установлена операционная система Windows Server 2008 или выше с последними пакетами обновления. Также на сервере установлена служба Internet Information Services.

Таблица2. Программное обеспечение заказчика

| **Тип** | **Программное обеспечение** |
| --- | --- |
| СУБД | Microsoft SQL Server 2008 Standard Edition |
| Операционная система сервера. | Windows Server 2008 R2 Enterprise Edition или выше |
| Веб-сервер | IIS 7.0  Поддержка технологии ASP.NET 2.0  Поддержка MS SQL Server |
| Рабочая станция пользователя | Windows XP SP2 и выше  Microsoft Office 2003, 2007, 2010 |

### Требования по соответствию аппаратному обеспечению Заказчика

При выполнении работ должно учитываться, что используется следующее аппаратное обеспечение, удовлетворяющее требованиям, приведенным в таблице 3.

Таблица 3. Аппаратное обеспечение заказчика

| **Технические средства** | **Конфигурация технических средств** |
| --- | --- |
| Сервер реляционной базы данных | Два 2-х ядерных процессора с частотой 2,50 ГГц и объёмом кэш-памяти 12 Мб.  Объем оперативной памяти: 32 Гб.  Четыре жестких диска SAS с возможностью горячей замены, объемом 300Гб. |
| Рабочая станция пользователя | Технические средства для работы Internet Explorer 7.0 и выше. |
| Локальная вычислительная сеть | Сетевое соединение сервера БД и рабочих станций пользователей производится со скоростью до 100 Мбит/c. |

### Требования к организационному обеспечению

В ходе разработки Система должно обеспечиваться постоянное взаимодействие между Исполнителем и Заказчиком, для чего должны быть определены лица, ответственные за:

* решение административных вопросов (организация встреч, предоставление допусков, рассмотрение и согласование проектной документации и т.п.);
* решение инженерно-технических вопросов (согласование технических аспектов реализации и администрирования системы, определение наличия и размещения технических средств, коммуникаций и т.п.);
* согласование.

Указанные лица должны иметь необходимый уровень компетенции, в том числе для принятия (организации принятия) оперативных решений по вопросам разработки.

Организационное обеспечение Системы должно быть достаточным для эффективного выполнения персоналом возложенных на него обязанностей при осуществлении автоматизированных и связанных с ними неавтоматизированных функций системы.

К работе с системой должны допускаться сотрудники, имеющие навыки работы на персональном компьютере, ознакомленные с правилами эксплуатации и прошедшие обучение работе с системой.

### Требования к лицензионному обеспечению

При разработке Системы Исполнитель должен передать Заказчику неисключительные права на использование программного обеспечения, необходимого для функционирования Системы «Обращения жителей города Перми».

### Требования к документированию

Исполнитель разрабатывает техническую документацию – комплекс методических, организационных и эксплуатационных документов, регламентирующих процессы создания, внедрения и эксплуатации Системы:

– Программа и методика испытаний системы (в соответствии с ГОСТ 19.301-79);

– Руководство администратора;

– Руководства пользователей (по ролям пользователей);

– Инструкция по установке и настройке системы;

– Регламент обслуживания системы

### Требования к предоставлению гарантий качества работ

Исполнитель должен обеспечить бесплатное гарантийное обслуживание Системы в течение 1 года с момента приема системы в промышленную эксплуатацию.

В гарантийное обслуживание включаются работы, связанные с исправлением ошибок, устранением замечаний, не обнаруженных при приемке Системы и выявленных в процессе ее эксплуатации. Исправление ошибок, устранение замечаний производится в течение не более 10 рабочих дней с момента поступления заявки от Заказчика.

В гарантийное обслуживание не включаются работы, связанные с расширением функциональных возможностей Системы.

### Требования к методическому обеспечению

Перечень применяемых при разработке стандартов, нормативов, методик, положений и т.д.:

* ГОСТ 34.201-89 – Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Комплектность и обозначения документов при создании автоматизированных систем
* ГОСТ 34.601-90 – Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Стадии создания.
* ГОСТ 34.602-89 – Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Техническое задание на создание автоматизированной системы.

### Требования к опытной и промышленной эксплуатации.

Во время опытной и промышленной эксплуатации Системы ведется журнал, в который заносятся сведения о результатах наблюдения за правильностью функционирования Системы, об отказах, сбоях, аварийных ситуациях, возникающих ошибках, об изменениях параметров и проводимых корректировках технической документации.

# ЭТАПЫ выполнения работ

Таблица 4. Этапы выполнения работ

| **№** | **Наименование работы (этапа)** | **Срок исполнения**  **(кол-во календарных дней)** | **Результат работ**  **(форма завершения)** |
| --- | --- | --- | --- |
|
|  |
| **1** | **Этап №1 – создание Системы «Обращения жителей города Перми»** | **не более 10 со дня заключения Контракта** | **Акт сдачи-приемки работ по этапу** |
| 1.1. | Анализ структуры данных и существующих отчетных форм унаследованных систем, проектирование структуры баз данных и объектов Системы «Обращения жителей города Перми» |  | Спроектированная структура баз данных и объектов Системы «Обращения жителей города Перми», с учетом результатов анализа структуры данных и существующих отчетных форм унаследованных систем. |
| 1.2. | Анализ объема и перечня импортируемых данных из систем.  Импорт данных (в части обращений граждан) из систем:   * + - Подсистема документооборота CompanyMedia Информационной системы обеспечения градостроительной деятельности департамента градостроительства и архитектуры администрации города Перми;     - «Информационная система управления землями» департамента земельных отношений;     - Система корпоративного документооборота «Бионт-СКД (26 баз данных функциональных и территориальных администрации города Перми).     - Интегрированная система электронного документооборота и управления потоками работ Пермского края. |  | Согласован объем и перечень импортируемых данных.  Проведен импорт данных.  Сформированный отчет о проведенном импорте. |
| 1.3 | Реализация функциональности ввода и учета обращений |  | Разработана функциональность ввода и учета обращений |
| 1.4. | Реализация справочников |  | Разработаны справочники |
| 1.5. | Реализация функциональности аудита изменений |  | Разработана функциональность аудита изменений |
| **2** | **Этап №2 – Доработка и интеграция с внешними системами** | **не более 55 со дня приемки результатов работ по этапу №1** | **Акт сдачи-приемки работ по этапу, комплект документации** |
| 2.1. | Доработка функциональности ввода и учета обращений, разработка возможности сканирования и прикрепления сканированных документов |  | Доработана функциональность ввода и учета обращений, разработана возможность сканирования и прикрепления сканированных документов |
| 2.2. | Разработка одностороннего механизма реплицирования для синхронизации данных между двумя хранилищами (персональной и обезличенной информации) |  | Разработан односторонний механизм реплицирования данных между двумя хранилищами (персональной и обезличенной информации) |
| 2.3. | Реализация механизма динамических полномочий на карточки заявлений |  | Разработан механизм динамических полномочий на карточки заявлений |
| 2.4. | Реализация механизма администрирования |  | Разработан механизм администрирования |
| 2.5. | Реализация механизма взаимодействия с ИСЭД по подготовке запуска процесса регистрации обращений. |  | Разработан механизм взаимодействия с ИСЭД по подготовке запуска процесса регистрации обращений |
| 2.6. | Реализация механизма синхронизации с ИСЭД сведений о сотрудниках |  | Разработан механизм синхронизации с ИСЭД данных о сотрудниках |
| 2.7. | Реализация механизма синхронизации с ИСЭД данных о состоянии обращений |  | Разработан механизм синхронизации с ИСЭД данных о состоянии обращений |
| 2.8. | Разработка адресного реестра для организации привязки адресов домов: к избирательным округам, административным районам, микрорайонам |  | Разработан адресный реестр для организации привязки адресов домов: к избирательным округам, административным районам, микрорайонам |
| 2.9. | Разработка интерфейсного модуля для взаимодействия с корпоративной почтовой системой |  | Разработан интерфейсный модуль для взаимодействия с корпоративной почтовой системой |
| 2.10. | Разработка технической документации |  | Разработана техническая документация |
| **3** | **Этап №3 – Ввод в эксплуатацию** | **не более 15 со дня приемки результатов работ по этапу №2** | **Итоговый акт сдачи-приемки выполненных работ** |
| 3.1. | Внедрение, опытная эксплуатация, подготовка материалов для самостоятельного изучения Системы, консультации пользователей по работе с Системой |  | Акт сдачи-приемки в опытную эксплуатацию.  Подготовлены презентации для обучения, проведены консультации пользователей. |
| 3.2. | Доработка Системы по результатам опытной эксплуатации |  | Выполнены доработки Системы по результатам опытной эксплуатации |
| 3.3. | Сдача Системы в промышленную эксплуатацию |  | Акт сдачи-приемки в промышленную эксплуатацию. |
|  | **Итого по этапам работ:** | **не более 80 со дня заключения Контракта** |  |

# Порядок контроля и приемки работ

## Требования к порядку контроля и приемки работ

В ходе разработки Системы должно обеспечиваться постоянное взаимодействие между Исполнителем и Заказчиком для наиболее эффективной и точной реализации Технического задания.

По окончании каждого этапа Исполнитель представляет результаты работ Заказчику в согласованное время. По результатам Исполнитель формирует акт сдачи-приемки выполненных работ по этапу. В случае несоответствия результатов работ настоящему Техническому заданию составляется Акт с перечнем необходимых доработок и сроками их исполнения. Исполнитель обязан произвести необходимые доработки без дополнительной оплаты.

По завершении всех этапов работ Исполнитель формирует и передает Заказчику итоговый акт сдачи-приемки выполненных работ по Контракту, являющийся для Заказчика основанием для их оплаты, а также техническую документацию на бумажных носителях в 2-х экземплярах и в электронном виде на компакт-дисках.

Заказчик в течение 5-ти календарных дней со дня получения Акта сдачи-приемки выполненных работ обязан подписать его и направить Исполнителю или направить мотивированный отказ с указанием причин.

Подписанный Сторонами Акт сдачи-приемки работ удостоверяет факт принятия Заказчиком работ в полном объеме и является основанием для окончательного расчета с Исполнителем.