Приложение №1

к извещению о проведении запроса котировок

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**на сопровождение автоматизированной информационной системы  
«Обращения жителей города Перми»**

**1. Общие сведения**

**1.1. Наименование Услуг**

Сопровождение автоматизированной информационной системы (далее – АИС) «Обращения жителей города Перми» (далее ­– Система).

**1.2. Место оказания услуг**

Местом оказания услуг является Администрация г. Перми ул. Ленина, 23, г. Пермь.

**1.3. Цель оказания услуг**

Обеспечение функционирования автоматизированной информационной системы «Обращения жителей города Перми».

**1.4. Решаемые задачи**

Для достижения поставленной цели по обеспечению функционирования Системы Исполнителю необходимо решить следующие задачи:

1. Сопровождение Системы в части обеспечения работоспособности аппаратно-программного комплекса Системы, оказания методической и технической поддержки пользователям Системы.

2. Доработка технической и эксплуатационной документации в части производимых изменений и доработок в Системе.

**2. Описание Системы и характеристика объекта автоматизации**

**2.1. Общие сведения**

Система предназначена для выполнения функций, связанных с рассмотрением обращений жителей города Перми в пределах полномочий деятельности администрации города Перми.

Объектом автоматизации является администрация города Перми.

Администрация города Перми в 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.

**2.2. Функции Системы**

Система обеспечивает реализацию следующих функций:

1. Регистрацию и хранение обращений жителей (далее – обращения) 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. Обезличивание обращений.
5. Взаимодействие с интегрированной системой электронного документооборота (далее – ИСЭД), используемой в администрации города Перми, по подготовке запуска процесса регистрации обращений в ИСЭД, а также по синхронизации сведений о сотрудниках, корреспондентах (внешних организациях) и состоянии обработки обращений.
6. Ввод информации об ответе на обращение.
7. Ввод информации о принятых решениях и обязательствах сотрудниками администрации города Перми по обращению и контроль сроков выполнения этих обязательств.
8. Контроль сроков обработки обращения.
9. 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;
10. Просмотр и печать сканированных копий обращения и ответов исполнителей.
11. Возможность отправки через почтовую систему сообщений MS Exchange электронной почты стандартного вида (на основании заложенных в Систему шаблонов) по команде пользователя напрямую из Системы.
12. Поиск обращения по любому из его реквизитов, по совокупности реквизитов.
13. Формирование и печать отчетов по результатам приема и обработки обращений.
14. Возможность создания нестандартных отчетов с помощью конструктора отчетов.
15. Ведение справочников системы: папки (обращений), тема обращения, результат обращения, источник данных, категория заявителя, вид объекта обращения, объект обращения, подразделение, сотрудник, должность.
16. Привязку адресов домов к избирательным округам, административным районам, микрорайонам, с хранением истории изменения границ указанных делений.
17. Регламентацию доступа пользователей к функциям и данным Системы, формирование ролевых шаблонов прав доступа.
18. Регистрацию всех операций пользователей по созданию, изменению данных в Системе.

**2.3. Архитектура Системы**

Данные Системы хранятся в двух хранилищах:

– полное хранилище, содержащее, в том числе, персональные данные (далее – ПДн) граждан;

– хранилище, дублирующее полное, за исключением ПДн граждан – содержит только обезличенные данные.

Реализована односторонняя логическая система 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 разграничиваются с помощью административных настроек для пользователей, а также с помощью механизма динамических полномочий.

Архитектура Системы включает в себя следующие компоненты:

– СУБД MSSQL с ПДн

– СУБД MSSQL без ПДн;

– Приложения АИС «Обращения жителей города Перми» без ПДн:

– Подсистема хранения данных (ПХД);

– Подсистема обмена данными (ПОД);

– Подсистема администрирования (ПА);

– Подсистема анализа и обработки информации (ПАОИ);

– Подсистема визуализации (ПВ);

– Подсистема формирования отчетов (ПФО);

– Подсистема ведения нормативно-справочной информации (ПНСИ);

– Приложения АИС «Обращения жителей города Перми» с ПДн:

– Подсистема хранения данных (ПХД);

– Подсистема обмена данными (ПОД);

– Подсистема администрирования (ПА);

– Подсистема анализа и обработки информации (ПАОИ);

– Подсистема визуализации (ПВ);

– Подсистема формирования отчетов (ПФО);

– Подсистема ведения нормативно-справочной информации (ПНСИ);

– Адаптер ИСЭД;

– ИСЭД;

– Автоматизированная информационная система обеспечения градостроительной деятельности (АИСОГД);

– автоматизированное рабочее место (далее – АРМ) «Пользователь»;

– АРМ «Администратор»;

– АРМ «Системный администратор»

– Веб-сервер.

Архитектурная схема Системы изображена на Рис. 1



Рис. 1 Архитектурная схема АИС «Обращения жителей города Перми»

В качестве общесистемного программного обеспечения используются следующие продукты:

1. Веб-сервер Системы:

– Microsoft Windows Server 2008 x64;

– Microsoft IIS 7;

– Microsoft .Net Framework 4.5.

1. Сервер баз данных:

– Microsoft Windows Server 2008;

– Microsoft SQL Server 2008.

1. Рабочее место пользователя:

– Microsoft Windows XP, Vista, 7, 8.

1. **Объем оказываемых услуг**

**3.1. Сопровождение Системы**

Исполнитель обеспечивает сопровождение Системы, которое включает в себя:

1. Разработка регламента линии технической поддержки.
2. Обеспечение работы линии технической поддержки.
3. Устранение нештатных ситуаций в работе Системы.
4. Восстановление данных с резервной копии в случае потери данных.
5. Восстановление программного обеспечения Системы.

**3.1.1. Разработка регламента линии технической поддержки**

Исполнитель должен разработать регламент линии технической поддержки и представить его на согласование и утверждение Заказчику в соответствии с календарным планом оказания услуг по сопровождению Системы (п.5 настоящего Технического задания).

Регламент линии технической поддержки должен включать в себя все требования пункта 3.1.2 к линии технической поддержки, информацию о графике работы, контактной информации линии технической поддержки, а также содержать дополнительную необходимую информацию для обеспечения функционирования линии технической поддержки.

**3.12. Обеспечение работы линии технической поддержки**

Исполнитель обеспечивает функционирование линии технической поддержки Системы по электронной почте.

График работы линии технической поддержки: с 09-00 до 18-00 в рабочие дни.

Линия технической поддержки должна начать свою работу не более чем через 5 (пять) дней с момента заключения Контракта и функционировать до даты завершения срока действия Контракта.

Время реакции линии технической поддержки с момента поступления обращения   
(в пределах графика работы):

– регистрация и классификация обращения – не более 2 (двух) часов;

– выдача рекомендаций по работе администраторов и пользователей, не требующих администрирования Системы и внесения изменений в Систему – не более 4 (четырех) рабочих часов;

– выдача рекомендаций по внесению изменений в настройку или по иным способам администрирования Системы – не более 8 (восьми) рабочих часов;

**3.1.3. Устранение нештатных ситуаций**

Исполнитель устраняет нештатные ситуации работы Системы, возникающие по причине сбоев, ошибок или некорректной работы программного обеспечения Системы в течение не более 8 (восьми) рабочих часов с момента обращения на линию технической поддержки.

Исполнитель проводит консультации Заказчика по устранению нештатных ситуаций посредством линии технической поддержки Системы.

**3.1.4. Восстановление данных с резервной копии в случае потери данных**

В случае потери данных Исполнитель должен производить восстановление данных с резервной копии, хранящейся на оборудовании Заказчика, в срок, не превышающий 8 (восьми) рабочих часов с момента обращения на линию технической поддержки.

**3.1.5. Восстановление программного обеспечения Системы**

В случае обнаружения нештатной ситуации, для устранения которой необходимо выполнить восстановление программного обеспечения Системы, Исполнитель должен произвести восстановление программного обеспечения Системы, общесистемного программного обеспечения на оборудовании Заказчика в срок, не превышающий 3 (трех) рабочих дней с момента обнаружения нештатной ситуации. Дистрибутивы общесистемного программного обеспечения должны быть при необходимости предоставлены Заказчиком.

**3.2. Доработка технической и эксплуатационной документации**

На основании внесенных изменений в Систему в процессе оказания услуг по сопровождению Системы Исполнитель производит доработку технической и эксплуатационной документации на Систему.

Доработанная Исполнителем техническая и эксплуатационная документация должна отражать функциональные возможности Системы, реализованные в ходе сопровождения Системы.

Все разрабатываемые Исполнителем документы должны соответствовать требованиям Заказчика и стандартам, принятым в Российской Федерации в области стандартов на автоматизированные системы.

Проекты технической и эксплуатационной документации предоставляются на согласование Заказчику не менее чем за 2 (две) недели до срока их сдачи в соответствии с календарным планом (п.5 настоящего Технического задания).

Техническая и эксплуатационная документация, разрабатываемая в рамках Контракта на сопровождение Системы, передается Заказчику в 2 (двух) экземплярах в бумажном (сброшюрованном) и в электронном виде на оптическом носителе информации (CD или DVD диске).

Исполнитель обязан представить Заказчику отчетную документацию, определенную Контрактом и указанную в пункте 3 календарного плана, не позднее чем за 1 (одну) неделю до окончания срока действия Контракта.

**4. Объем и сроки гарантии на оказанные услуги**

Гарантийный срок, предоставляемый Исполнителем на оказываемые услуги по сопровождению Системы должен составлять не менее 6 (шести) месяцев со дня подписания Заказчиком Акта сдачи-приема оказанных услуг по сопровождению Системы.

**5. Календарный план оказания услуг по сопровождению Системы**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование услуг** | **Форма представления**  **результатов** | **Срок оказания услуг** |
|  |  |  |  |
| 1 | Разработка регламента линии технической поддержки | Регламент линии технической поддержки | Не более 5 (пяти) рабочих дней  с даты заключения Контракта |
| 2 | Работа линии технической поддержки | Письмо о начале работы и реквизитах линии технической поддержки | Начало работы линии технической поддержки в течение 5 (пяти) рабочих дней  с даты заключения Контракта на срок действия Контракта |
| 3 | Сопровождение автоматизированной информационной системы «Обращения жителей города Перми» | 1. Акт сдачи-приема оказанных услуг  по сопровождению Системы.  2. Инсталляционный пакет для установки доработанного программного обеспечения Системы.  3. Доработанная техническая и эксплуатационная документация на Систему | С момента заключения Контракта по 25 декабря 2013 г. (включительно) |