Приложение № 1.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**на разработку, внедрение и сопровождение цифровой платформы для работы с обращениями предпринимателей»**

Москва 2019

Оглавление

[1. Общие сведения 4](#_Toc11838079)

[1.1 Полное наименование Системы 4](#_Toc11838080)

[1.2 Сокращенное наименование 4](#_Toc11838081)

[1.3 Наименование Заказчика и Подрядчик 4](#_Toc11838082)

[1.4 Перечень документов, на основании и с учетом которых создается и внедряется Система 4](#_Toc11838083)

[1.5 Плановые сроки начала и окончания работы по созданию Системы 5](#_Toc11838084)

[1.6 Сведения об источниках и порядке финансирования работ 5](#_Toc11838085)

[1.7 Порядок оформления и предъявления заказчику результатов работ по созданию Системы 5](#_Toc11838086)

[1.8 Список терминов и сокращений 5](#_Toc11838087)

[2. Назначение и цели создания Системы 9](#_Toc11838088)

[2.1 Назначение Системы 9](#_Toc11838089)

[2.2 Цели создания Системы 9](#_Toc11838090)

[3. Характеристики объекта автоматизации 10](#_Toc11838091)

[3.1 Краткие сведения об объекте автоматизации 10](#_Toc11838092)

[4. Требования к Системе 12](#_Toc11838093)

[4.1 Требования к Системе в целом 12](#_Toc11838094)

[**4.1.1 Требования к структуре Системы** 13](#_Toc11838095)

[**4.1.2 Требования к режимам функционирования Системы** 16](#_Toc11838096)

[**4.1.3 Требования по диагностированию Системы** 17](#_Toc11838097)

[**4.1.4 Перспективы развития, модернизация Системы** 17](#_Toc11838098)

[**4.1.5 Требования к численности и квалификации персонала Системы и режиму его работы** 17](#_Toc11838099)

[**4.1.6 Показатели назначения** 19](#_Toc11838100)

[**4.1.7 Вероятностно-временные характеристики, при которых сохраняется целевое назначение Системы** 20](#_Toc11838101)

[**4.1.8 Требования к надежности** 21](#_Toc11838102)

[**4.1.9 Требования безопасности** 24](#_Toc11838103)

[**4.1.10 Требования к эргономике и технической эстетике** 26](#_Toc11838104)

[**4.1.11 Требования к эксплуатации, техническому обслуживанию, ремонту и хранению компонентов Системы** 27](#_Toc11838105)

[**4.1.12 Требования к защите информации** 28](#_Toc11838106)

[**4.1.13 Требования по сохранности информации при авариях** 30](#_Toc11838107)

[**4.1.14 Требования к патентной чистоте** 31](#_Toc11838108)

[**4.1.15 Требования к стандартизации и унификации** 32](#_Toc11838109)

[**4.1.16 Требования к API системы** 33](#_Toc11838110)

[4.2 Требования к функциям (задачам), выполняемым Системой 33](#_Toc11838111)

[**4.2.1 Общие требования к функциям Системы** 33](#_Toc11838112)

[**4.2.2** **Требования к подсистеме «Открытая часть портала»** 36](#_Toc11838113)

[**4.2.2.1 Требования к модулю «Регистрация пользователя»** 37](#_Toc11838114)

[**4.2.2.2 Требования к модулю «Авторизация пользователя»** 38](#_Toc11838115)

[**4.2.2.3 Требования к модулю «Обращения»** 39](#_Toc11838116)

[**4.2.2.4 Требования к модулю «Личный кабинет пользователя»** 57](#_Toc11838117)

[**4.2.3** **Требования к подсистеме «Закрытая часть портала»** 59](#_Toc11838118)

[**4.2.3.1 Требования к каталогизации и диспетчеризации Обращений** 60](#_Toc11838119)

[**4.2.3.2 Требования к модулю «Кабинет модератора»** 61](#_Toc11838120)

[**4.2.3.2.1 Общие требования к модулю «Кабинет Модератора»** 61](#_Toc11838121)

[**4.2.3.2.2 Требования к обработке Обращений Модератором 62**](#_Toc11838122)

[**4.2.3.2.3 Требования к модулю «похожих Обращений» в кабинете Модератора 64**](#_Toc11838123)

[**4.2.3.2.4 Механизмы оповещения Модератора** 65](#_Toc11838124)

[**4.2.3.2.5 Требования к работе со списком пользователей** 66](#_Toc11838125)

[**4.2.3.3 Требования к направлению Обращений Исполнителю** 66](#_Toc11838126)

[**4.2.3.4 Требования к модулю «Кабинет исполнителя»** 67](#_Toc11838127)

[**4.2.3.5 Требования к работе с шаблонами ответов** 69](#_Toc11838128)

[**4.2.3.6 Требования к модулю «Аналитика»** 70](#_Toc11838129)

[**4.2.3.7 Требования к модулю «Администрирование»** 71](#_Toc11838130)

[**4.2.4 Требования к функциям подсистемы «Хранение данных»** 81](#_Toc11838131)

[**4.2.4.1 Требования к компоненту «Хранение Обращений»** 81](#_Toc11838132)

[4.2.4.1.2 Требования к распределенному реестру 81](#_Toc11838133)

[**4.2.4.2 Требования к компоненту «Хранение файловых вложений»** 83](#_Toc11838134)

[**4.2.4.3 Требования к компоненту «Хранение сведений о пользователях Открытой части портала»** 83](#_Toc11838135)

[**4.2.4.4 Требования к компоненту «Хранение сведений о пользователях Закрытой части портала»** 84](#_Toc11838136)

[**4.2.4.5 Требования к компоненту «Хранение НСИ»** 85](#_Toc11838137)

[4.3 Требования к видам обеспечения 86](#_Toc11838138)

[**4.3.1 Требования к информационному обеспечению Системы** 86](#_Toc11838139)

[**4.3.2 Требования к лингвистическому обеспечению Системы** 89](#_Toc11838140)

[**4.3.3 Требования к программному обеспечению Системы** 89](#_Toc11838141)

[**4.3.3.1 Параметры общего программного обеспечения** 90](#_Toc11838142)

[**4.3.3.2 Параметры специального программного обеспечения (СПО)** 90](#_Toc11838143)

[**4.3.4. Требования к организационному обеспечению Системы** 91](#_Toc11838144)

[**4.3.4.1 Требования к структуре и функциям подразделений, участвующих в функционировании Системы или обеспечивающих эксплуатацию** 92](#_Toc11838145)

[**4.3.4.2 Требования к организации функционирования Системы и порядку взаимодействия персонала** 92](#_Toc11838146)

[**4.3.4.3 Требования к защите от ошибочных действий персонала Системы** 92](#_Toc11838147)

[**4.3.5 Требования к методическому обеспечению** 92](#_Toc11838148)

[5. Состав и содержание работ по созданию и сопровождению Системы 93](#_Toc11838149)

[6. Порядок контроля и приемки Системы 96](#_Toc11838150)

[6.1 Виды, состав, объем и методы испытаний системы и ее составных частей 96](#_Toc11838151)

[6.2 Общие требования к приемке работ по стадиям 96](#_Toc11838152)

[6.3 Сведения о гарантийном обслуживании системы 97](#_Toc11838153)

[7. Требования к составу и содержанию работ по подготовке объекта автоматизации к вводу Системы в действие 98](#_Toc11838154)

[7.1 Развертывание и конфигурирование 98](#_Toc11838155)

[7.2. Мероприятия по созданию необходимых подразделений и рабочих мест 98](#_Toc11838156)

[8. Требования к документированию 98](#_Toc11838157)

[9. Требования к сопровождению Системы 99](#_Toc11838158)

[Приложение 1 101](#_Toc11838159)

[Приложение 2 104](#_Toc11838160)

[Приложение 3 105](#_Toc11838161)

1. Общие сведения

**1.1 Полное наименование Системы**

Полное наименование Системы:«Цифровая платформа для работы с обращениями предпринимателей».

**1.2 Сокращенное наименование**

Сокращенное наименование Системы: по тексту настоящего документа используются условные наименования Система, Платформа.

**1.3 Наименование Заказчика и Подрядчик**

Заказчик: АНО «Агентство стратегических инициатив по продвижению новых проектов» (далее – Заказчик)

Подрядчик определяется по результатам открытого конкурса.

**1.4 Перечень документов, на основании и с учетом которых создается и внедряется Система**

* Перечень поручений по реализации Послания Президента Российской Федерации Владимира Владимировича Путина Федеральному Собранию от 20 февраля 2019 года (п.8, п.9);
* Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
* Постановление Правительства Российской Федерации от 6 июля 2015 г. № 676 «О требованиях к порядку создания, развития, ввода в эксплуатацию, эксплуатации и вывода из эксплуатации государственных информационных систем, и дальнейшего хранения содержащейся в их базах данных информации»;
* Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
* Приказ ФСТЭК России от 11 февраля 2013 г. № 17 «Об утверждении Требований о защите информации, не составляющей государственную тайну, содержащейся в государственных информационных системах».

**1.5 Плановые сроки начала и окончания работы по созданию Системы**

Плановые сроки начала работ: с даты подписания контракта.

Плановые сроки окончания работ: в соответствии с разделом 5 настоящего Технического задания.

**1.6 Сведения об источниках и порядке финансирования работ**

Финансирование работ производится за счет средств \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**1.7 Порядок оформления и предъявления заказчику результатов работ по созданию Системы**

Результат работ передается в виде функционирующего комплекса на базе средств вычислительной техники, арендованной Подрядчиком.

Порядок оформления и предъявления Заказчику результатов работ должен соответствовать разделам 5-8 настоящего документа.

Отчетная документация должна быть передана в электронном виде посредством каналов электронной связи. Текстовые документы должны быть представлены в форматах Microsoft Office. Акты сдачи-приемки выполненных работ должны быть предоставлены в печатном виде.

Все материалы должны быть переданы с сопроводительными документами Подрядчика.

**1.8 Список терминов и сокращений**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Авторизация пользователя** | – | процесс проверки (подтверждения) прав пользователя на выполнение определенных действий |
| **Авторизованный пользователь открытой части Портала** | – | пользователь открытой части Портала, имеющий действующую учетную запись и назначенную роль |
| **Администратор** | – | роль пользователя, наделенного правами доступа к административному интерфейсу Системы |
| **Айдентика** | – | внешний образ платформы в глазах пользователя, заказчиков и сотрудников, включая характерный дизайн, брендинг и использование товарных знаков |
| **Бизнес-омбудсмен** | – | Бизнес-омбудсмен, осуществляющий рассмотрение обращений предпринимателей (роль Исполнитель). |
| **Деловые объединения** | – | РСПП, ТПП РФ, Деловая Россия, Опора России, осуществляющие рассмотрение обращений предпринимателей (роль Исполнитель). |
| **Закрытая часть портала** | – | служебный web-интерфейс Системы для работы модераторов, исполнителей, администраторов и других пользователей, наделенных специальными правами управления, недоступными обычным пользователям Портала |
| **Заявитель** | – | предприниматель (юридическое лицо), авторизованный пользователь открытой части Портала, направивший Обращение |
| **Интерфейс** | – | совокупность возможностей, способов и методов взаимодействия пользователей и Системы для обмена информацией между ними, определённая характеристиками Системы |
| **Исполнитель** | – | орган власти, бизнес-омбудсмен, деловое объединение, ответственные за предоставление ответа на Обращение |
| **Модератор** | – | роль пользователя, которой наделены сотрудники Заказчика (аналитики), обладающие правами обработки Обращения с целью проведения экспертизы предмета проблемы и содержания ответа, а также коммуникации с Заявителем |
| **Обработка Обращений в Системе** | – | процесс анализа, проверки Обращений пользователей открытой части Портала и предоставления ответов на них |
| **Обращение** | – | информация о проблеме в текстовой или иной форме (включая фотографии, электронные образы, скан - образы документов и т.д.), направленная пользователем в Систему (на Портал) с целью получения ответа органа власти |
| **Орган власти** | – | Федеральные органы власти – в рамках настоящего Технического задания - МВД России, Генеральная прокуратура Российской Федерации, в последующих этапах развития Системы - ФСБ России, Следственный комитет Российской Федерации. |
| **Ответ органа власти** | – | электронный образ (скан-образ) документа, подготовленный органом власти, содержащий ответ по существу поставленных в на Обращении Заявителя вопросов |
| **Открытая часть портала** | – | общедоступный web-интерфейс Системы для работы авторизованных и неавторизованных пользователей Системы |
| **Пользователь портала** | – | авторизованный пользователь открытой или закрытой части Системы |
| **Посетитель** | – | неавторизованный пользователь открытой части портала, не имеющий учетной записи в Системе или не указавший регистрационные данные для работы с Системой, имеющий доступ к публичной информации |
| **Роль пользователя** | – | совокупность прав и ограничений на доступ к определенным функциям Системы |
| **Свободное программное обеспечение** | – | программное обеспечение, пользователи которого имеют права («свободы») на его неограниченную установку, запуск, а также свободное использование, изучение, распространение и изменение (совершенствование), и распространение копий и результатов изменения. Если на программное обеспечение есть исключительные права, то свободы объявляются при помощи свободных лицензий |
| **Система** | – | цифровая платформа для работы с обращениями предпринимателей |
| **Web-обозреватель** | – | браузер. |

Список сокращений, используемых в настоящем ТЗ, приведен в таблице 1.

*Таблица* *1 - Список сокращений*

| **Сокращение** | **Расшифровка** |
| --- | --- |
| 1. GUI | Визуальный графический интерфейс |
| 1. IP-адрес | Уникальный сетевой адрес узла в компьютерной сети Интернет |
| 1. SLA | Service Level Agreement – соглашение об уровне предоставляемого сервиса (сроки, отведенные на тот или иной процесс в системе) |
| 1. БД | База данных |
| 1. ГОСТ | Государственный стандарт |
| 1. ЕСИА | Единая система идентификации и авторизации |
| 1. ИС | Информационная система |
| 1. ИБП | Источник бесперебойного питания |
| 1. КТС | Комплекс технических средств |
| 1. МВД России | Министерство внутренних дел Российской Федерации |
| 1. НСИ | Нормативно-справочная информация |
| 1. ОГВ | Орган государственной власти |
| 1. ОЭ | Опытная эксплуатация |
| 1. ПО | Программное обеспечение |
| 1. ППО | Прикладное программное обеспечение |
| 1. РФ | Российская Федерация |
| 1. РСПП | Российский союз промышленников и предпринимателей |
| 1. СПО | Специальное программное обеспечение |
| 1. СУБД | Система управления базами данных |
| 1. ТЗ | Техническое задание |
| 1. ТПП РФ | Торгово-промышленная палата Российской Федерации |
| 1. ЦОД | Центр обработки данных |
| 1. ЮЛ | Юридическое лицо |

2. Назначение и цели создания Системы

**2.1 Назначение Системы**

Система предназначена для приёма обращений субъектов предпринимательской деятельности в связи с оказанием на них давления со стороны правоохранительных органов.

Внешняя часть Системы должна представлять собой открытый Интернет-портал (адаптивный веб-портал) и обеспечивать предпринимателей возможностями сообщать о фактах давления и отслеживать ход решения заявленной проблемы.

Внутренняя часть Системы должна представлять собой подсистему обработки обращений класса Service Desk и позволять Модераторам (аналитикам Заказчика) и Исполнителям (органам власти, бизнес-омбудсмену, деловым объединениям) обрабатывать поступающие Обращения, а также получать детализированную статистическую информацию по Обращениям, эффективности их обработки и удовлетворенности предпринимателей качеством работы органов власти.

* 1. **Цели создания Системы**

Целями создания Системы являются:

* снижение неправомерного административного давления в отношении предпринимателей со стороны правоохранительных органов;
* совершенствование деятельности правоохранительных органов;
* улучшение инвестиционного климата и повышение прозрачности деловой среды в России.

3. Характеристики объекта автоматизации

**3.1 Краткие сведения об объекте автоматизации**

Объектом автоматизации являются процессы взаимодействия предпринимателей с правоохранительными органами в части размещения Обращений в адрес ОГВ, бизнес-омбудсмена и деловых объединений, организации деятельности ОГВ, бизнес-омбудсмена и деловых объединений по обработке и исполнению Обращений, организации деятельности Модераторов по контролю эффективности исполнения Обращений.

В части размещения предпринимателями Обращений в адрес ОГВ, бизнес-омбудсмена и деловых объединений:

* создание Обращения в адрес ОГВ, бизнес-омбудсмена и деловых объединений через веб-портал;
* сопровождение Обращения фотоматериалами, иными электронными документами;
* отслеживание Заявителем некоторых стадий исполнения Обращения;
* взаимодействие Модератора, Исполнителя с Заявителем в ходе подготовки обработки Обращения, в том числе получение Заявителем ответа органа власти;
* оценка пользователями Системы ответа МВД России.

В части публикации открытой информации о Обращениях предпринимателей и предоставление неограниченному кругу лиц – Посетителям – доступа к:

* просмотру списка публичных Обращений, размещенных ранее, в том числе, другими пользователями Системы, их краткое описание, дат оформления и статусов;
* просмотру статистической информации по размещению Обращений.

В части деятельности ОГВ, бизнес-омбудсмена и деловых объединений по обработке и исполнению Обращений предпринимателей:

* прием Обращений предпринимателей, поступающих в Системе в их личные кабинеты для последующего исполнения;
* уточнение содержания Обращения, при необходимости – взаимодействие с Заявителем (только для МВД России и Генеральной Прокуратуры РФ);
* предоставление ответов органом власти, бизнес-омбудсменом и деловыми объединениями (Исполнителями) на Обращения предпринимателей;
* получения статистической информации о поступивших обращениях и эффективности их обработки.

В части контроля эффективности деятельности ОГВ, бизнес-омбудсмена и деловых объединений по обработке и исполнению Обращений предпринимателей:

* обработка Обращений пользователей Модераторами в Закрытой части портала с целью определения соответствия размещенной информации правилам пользования Системой, уточнение содержания Обращения, при необходимости – взаимодействие с Заявителем, передача Обращения для исполнения;
* контроль сроков, в том числе автоматический, реагирования ОГВ, бизнес-омбудсмена и деловых объединений на Обращения предпринимателей, сроков предоставления ответов (исполнения Обращений);
* контроль качества ответов, предоставляемых ОГВ Заявителям;
* оценка удовлетворенности Заявителей ответами на Обращения;
* оценка количества Обращений, размещаемых в адрес ОГВ, бизнес-омбудсмена и деловых объединений;
* оценка приоритетной тематики размещаемых Заявителями Обращений.

Участниками процесса взаимодействия предпринимателей с органами государственной власти являются:

* предприниматели Российской Федерации в части создания Обращений;
* сотрудники ОГВ в части подготовки ответов на Обращения;
* сотрудники бизнес-омбудсмена и деловых объединений в части подготовки ответов на Обращения;
* сотрудники Заказчика в части реализации экспертизы, контрольных функций и анализа удовлетворенности предпринимателей.

Система разворачивается на вычислительных мощностях, арендованных Подрядчиком.

4. Требования к Системе

**4.1 Требования к Системе в целом**

Система должна разрабатываться в соответствии со следующими общими требованиями:

1. должна быть реализована иерархия доступа к формируемой информации для различных участников Системы (должен быть реализован и определен механизм разграничения прав для различных категорий пользователей, определены возможности доступа к определенной информации, определены функции пользователей в зависимости от прав);
2. должен быть реализован режим резервного копирования данных;
3. Система должна обладать свойством мобильности (переносимости), т.е. обеспечивать возможность переноса программных средств и данных при модернизации или замене аппаратных платформ;
4. Система должна быть открытой к расширению функционала и интеграции с внешними информационными ресурсами (например, ФНС России, Росреестр и др), в том числе на последующих этапах развития Система не должна иметь технических ограничений для интеграции (через API) с информационными ресурсами МВД России, Генеральной прокуратуры, Следственного комитета и ФСБ России;
5. система должна быть открытой к расширению используемых технических средств, операционных сред, коммуникационных каналов.

Для создаваемой системы должна быть разработана айдентика проекта, включающая в себя:

* нейминг – разработка названия проекта (Подрядчик выполняет совместно с Заказчиком);
* логотип,
* фирменный стиль (цветовая гамма, шрифты, и т.д.).

Разработанная айдентика должна быть согласована с Заказчиком.

**4.1.1 Требования к структуре Системы**

В состав Системы должны входить следующие подсистемы:

* подсистема «Открытая часть портала»;
* подсистема «Закрытая часть портала»;
* подсистема «Хранение данных».

Подсистема «Открытая часть портала» предназначена для организации публичного доступа к Системе авторизованных и неавторизованных пользователей посредством сети Интернет с применением web-обозревателя.

Подсистема «Открытая часть портала» должна включать в себя следующие модули:

* модуль «Регистрации и авторизации пользователя», предназначенный для регистрации пользователей в Открытой части портала и верификации аутентификационных данных пользователей;
* модуль «Авторизация пользователя», предназначенный для аутентификации пользователей в Системе, предоставления (вычисления) соответствующих прав для работы с объектами и пользовательскими интерфейсами в зависимости от их ролевой принадлежности;
* модуль «Обращения», предназначенный для формирования и отправки Обращения, а также просмотра публичных Обращений и их статусов;
* модуль «Личный кабинет пользователя», предназначенный для отслеживания статуса Обращений Заявителем, взаимодействия Заявителя с Модератором, получения ответа на Обращение от ОГВ, бизнес-омбудсмена и деловых объединений, оценки ответа МВД России на Обращение.

Подсистема «Закрытая часть портала» предназначена для обеспечения работы с Системой Модераторов, Исполнителей, Администраторов с целью модерации Обращений, организации обратной связи с Заявителями, размещения ответов на Обращения, анализа исполнительской дисциплины и других статистических данных, управления настройками Системы, актуализации нормативно-справочной информации. Доступ к Закрытой части портала осуществляется с использованием web-обозревателя посредством сети Интернет.

Подсистема «Закрытая часть портала» должна включать в себя следующие модули:

* модуль «Кабинет модератора», предназначенный для предварительной проверки и обработки Обращений пользователей, взаимодействия с Заявителем путем направления уточняющих запросов, передачи Обращений Заявителя на исполнение, отклонения Обращений с указанием причины в случае нарушения Заявителем правил пользования Системой или предоставление ответа Заявителю в случае, если рассмотрение данного Обращения не входит в компетенцию ОГВ, анализа ответа ОГВ на Обращение в случае, если Заявитель дал отрицательную оценку по данному ответу, ознакомления со статистикой по Обращениям и показателями эффективности их обработки ОГВ;
* модуль «Кабинет исполнителя», предназначенный для обработки Обращений, а именно взаимодействия с Заявителем путем направления уточняющих запросов (для МВД и Генеральной прокуратуры) и предоставления ответов на Обращения, а также ознакомления со статистикой по Обращениям и показателями эффективности их обработки;
* модуль «Администрирование», предназначенный для управления Администратором учетными записями пользователей Закрытой части портала, назначения ролей пользователям Закрытой части портала, управления настраиваемыми параметрами конфигурации Системы, ведения нормативно-справочной информации;
* модуль «Аналитика», предназначенный для сбора и отображения статистической информации, формирования аналитических отчетов по размещению и исполнению Обращений в различных разрезах.

Подсистема «Хранение данных» предназначена для хранения оперативных и архивных данных Системы, сведений о зарегистрированных пользователях Открытой и Закрытой частей портала, нормативно-справочной информации, данных Обращений в виде текстовой или иной формы, включая фотографические и иные электронные документы.

Подсистема «Хранения данных» должна включать в себя следующие компоненты:

* компонент «Хранение Обращений», предназначенный для хранения атрибутов Обращений, текстовой части Обращения, переписки между Заявителем и Модератором/Исполнителем (МВД России и/или Генеральной прокуратурой), текстовой части ответа на Обращение, дата и время поступления в Систему Обращения и изменения его статуса, дата и время поступления в Систему ответа на Обращение;
* компонент «Хранение файловых вложений», предназначенный для хранения вложений к Обращениям и ответам на них: фотоматериалов, сканированных копий документов и пр.;
* компонент «Хранение сведений о пользователях Открытой части портала», предназначенный для хранения учетных записей зарегистрированных пользователей Открытой части портала, данных аудита действий авторизованных пользователей;
* компонент «Хранение сведений о пользователя Закрытой части портала», предназначенный для хранения учетных записей зарегистрированных пользователей Закрытой части портала, сведений о назначенных ролях и данных аудита действий пользователей Закрытой части портала.

**4.1.2 Требования к режимам функционирования Системы**

Система должна функционировать в следующих режимах:

1. Штатный режим, при котором обеспечивается выполнение задач в объеме функций, предусмотренных настоящим техническим заданием. В штатном режиме функционирования Система должна обеспечивать доступность функций Системы в режиме — 24 часа в день, 7 дней в неделю (24х7).
2. Сервисный режим для проведения планового обслуживания, реконфигурации, замены и пополнения новыми компонентами, установки обновленных версий программного обеспечения:

* установка, настройка и мониторинг работоспособности Системного программного обеспечения;
* инсталляция и настройка прикладного программного обеспечения;
* оптимизация функционирования прикладных баз данных по времени отклика, скорости доступа к данным;
* аварийное восстановление данных;
* конфигурирование и настройка программно-технических средств;
* модернизация, настройка и мониторинг работоспособности комплекса технических средств (серверов, рабочих станций);
* настройка локальной компьютерной сети и сетевого окружения.

1. аварийный режим – режим, в котором доступ пользователей к функциям Системы невозможен. Система переходит в аварийный режим при возникновении нештатной ситуации и невозможности штатной работы. В случае перехода Системы в аварийный режим, обслуживающему персоналу Подрядчика необходимо перевести Систему в сервисный режим.

**4.1.3 Требования по диагностированию Системы**

В Системе должны быть предусмотрены следующие возможности:

* ведение журнала сообщений об ошибках, выдаваемых пользователям, с указанием даты, времени, данных о состоянии Системы в момент возникновения ошибки.

Для целей диагностирования Системы должны также быть использованы штатные средства диагностики применяемого программного обеспечения (далее – ПО) (Системы управления базами данных (далее – СУБД), серверы приложений), в том числе журнализация событий.

**4.1.4 Перспективы развития, модернизация Системы**

Проектные решения, применяемые при создании Системы, должны обеспечивать возможность дальнейшего развития и модернизации:

* программного обеспечения;
* технических средств.

При создании Системы должны быть предусмотрены следующие возможности:

* увеличение производительности Системы путём масштабирования;
* расширение функций Системы;
* расширение перечня форматов обмена данными со смежными Системами и состава смежных Систем.

**4.1.5 Требования к численности и квалификации персонала Системы и режиму его работы**

**4.1.5.1 Требования к численности персонала**

Численность обслуживающего персонала Подрядчика и Заказчика должна быть достаточной для обеспечения функционирования Системы в объеме требований и в режимах функционирования, предусмотренными в настоящем документе.

Расчет необходимой численности трудовых ресурсов для обеспечения поддержания работы разработанной Платформы приведен в Приложении 2 к настоящему ТЗ.

**4.1.5.2 Требования к квалификации персонала**

Разрабатываемая Система должна быть рассчитана на следующие группы пользователей:

* Пользователи – предприниматели Российской Федерации, использующие функционал Системы через предоставляемый пользовательский интерфейс;
* Модераторы – эксперты (аналитики) Заказчика, отвечающие за первичную экспертную обработку Обращений;
* Исполнители – сотрудники ОГВ, бизнес-омбудсмена и деловых объединений, ответственные за исполнение Обращений;
* Администраторы – специалисты Подрядчика, выполняющие задачи по обеспечению функционирования разработанного программного обеспечения;
* Системные администраторы – специалисты Подрядчика, выполняющие работы по обслуживанию Системы: выполнение регламентных работ, настройку и диагностирование работы.

Требования к пользователям Системы приведены в Таблица 2.

*Таблица 2 - Требования к пользователям Системы*

| **Наименование пользователя** | **Квалификация** |
| --- | --- |
| Пользователь | Пользователь низкой квалификации |
| Модератор | Пользователь высокой квалификации |
| Исполнитель | Пользователь высокой квалификации |
| Администратор | Квалифицированный специалист |
| Системный администратор | Квалифицированный специалист |

Требования к уровням квалификации пользователей Системы приведены в Таблица 3.

*Таблица 3 – Уровни квалификации пользователей*

| **Уровень квалификации** | **Требования** |
| --- | --- |
| Пользователь низкой квалификации | Минимальные требования по работе с персональным компьютером |
| Пользователь высокой квалификации | Уверенные пользователи персонального компьютера, со знанием операционных Систем и общего программного обеспечения |
| Квалифицированный специалист | Высшее техническое образование, знание английского языка (технический перевод), знание администрирования промышленной СУБД |

Требования к квалификации пользователей для работы с разрабатываемым программным обеспечением должны быть минимальными.

Системные администраторы и администраторы Системы должны иметь теоретические знания и практические навыки по администрированию операционных Систем, вычислительной сети, СУБД и приложений, а также владение способами архивации и аварийного восстановления базы данных, умение осуществлять настройку программной и аппаратной части Системы, обладание знаниями и умением классифицировать и устранять возникающие ошибки.

**4.1.6 Показатели назначения**

Система должна разрабатываться с учетом обеспечения штатного функционирования при следующих ориентировочных значениях целевых количественных и качественных показателей:

* срок хранения данных – в течение 5 лет;
* возможность работы до 5000 пользователей одновременно;
* количество поданных Обращений в сутки до 200 штук;
* время работы системы до пересмотра требований к оборудованию - 2 года.

**4.1.7 Вероятностно-временные характеристики, при которых сохраняется целевое назначение Системы**

При одновременном подключении к Системе количества пользователей меньшего, чем количество пользователей, указанное в качестве пиковой нагрузки, при условиях соответствия программно-технического комплекса требованиям, указанным в пункте «Требования к техническому обеспечению», и скорости интернет соединения не менее 10 мегабит/секунду, Система должна обеспечивать время отклика в соответствии с требованиями, указанными в Таблица 4:

*Таблица 4 – Время отклика показателей Системы в штатном режиме*

| **Показатель** | **Средняя величина (не более), сек** | **Максимальная величина (не более), сек** |
| --- | --- | --- |
| Время отклика для загрузки экранной формы | 2 | 4 |
| Время отклика для загрузки данных экранной формы | 4 | 10 |
| Время отрисовки визуальных компонентов экранной формы | 2 | 4 |

В условиях пиковых нагрузок допустимо увеличение времени отклика сервисов Системы не более чем в 2 раза.

Целевые показатели Системы должны сохраняться на протяжении всего срока эксплуатации Системы, который определяется сроком устойчивой работы аппаратных средств вычислительных комплексов, своевременным проведением работ по замене (обновлении) аппаратных средств, по сопровождению программного обеспечения Системы и его модернизации. При условии выполнения необходимых регламентных работ целевые показатели Системы должны сохраняться неограниченно долго.

**4.1.8 Требования к надежности**

**4.1.8.1 Критерии отказа Системы и (или) ее компонентов**

Надежность Системы должна определяться уровнем безотказности в работе и способностью к восстановлению работоспособности после отказов.

За отказ работоспособности Системы принимается неполучение пользователем ответа на запрос в течение времени, превышающего 15 секунд, без учета времени передачи информации по сети.

Критерии отказа Системы и (или) ее компонентов определяются средним временем:

* наработки на отказ;
* восстановления работоспособности.

Средний показатель времени наработки на отказ должен составлять не менее 100 дней.

Средний показатель времени восстановления работоспособности должен составлять:

* при развертывании специального ПО – не более 1 часа;
* при развертывании общего и специального ПО – не более 8 часов;
* общее время недоступности Системы не должно превышать 72 часов в год.

**4.1.8.2 Перечень аварийных ситуаций, приводящих к отказу Системы и (или) ее компонентов**

Система должна обеспечивать круглосуточный режим функционирования 7 дней в неделю.

Время гарантированной работы для завершения серверных и прикладных приложений, обеспечиваемое источниками бесперебойного питания, должно быть не менее 3 часов.

Сохранность работоспособности и информации в Системе в пределах значений показателей надежности, приведенных в настоящем ТЗ, должна обеспечиваться при возникновении следующих аварийных ситуаций:

* отказы в Системе электроснабжения:
* отказы технических средств электропитания;
* полное отключение электроэнергии;
* отказы комплекса технических средств (аппаратных средств):
* отказы серверного оборудования;
* отказы подсистем;
* отказы сетевого, телекоммуникационного оборудования и каналов связи;
* отказы оборудования подсистемы резервного копирования информации;
* отказы программных средств:
* отказы общего ПО;
* отказы специального ПО;
* отказы в результате ошибок пользователей.

**4.1.8.3 Требования к надежности технических средств и программного обеспечения**

Технические средства Системы должны удовлетворять следующим требованиям к надежности:

суммарное время на восстановление работоспособности и регламентное обслуживание серверов – не более 48 часов в год.

К программным средствам Системы должны предъявляться следующие требования по надежности:

- среднее время восстановления программных средств сервера должно быть не более 3-х часов в рабочее время и не более 8 часов в ночное время по будним дням, а также не более 8 часов в праздничные и выходные дни;

- коэффициент готовности к работе программных средств Системы должен быть не менее 99,5%.

Время восстановления работоспособности должно включать в себя:

* время на диагностирование отказа, замену или ремонт оборудования (без учета времени на заказ и поставку);
* конфигурирование оборудования и ПО;
* восстановление данных и тестирование работоспособности оборудования и ПО.

Для обеспечения устойчивости к отказам электроснабжения все устройства хранения и обработки информации Системы должны быть подключены к электросети через источники бесперебойного питания с функцией автоматического предупреждения персонала, управляющие корректным завершением операций и автоматическим сохранением данных при переходе на резервное питание.

**4.1.8.4 Требования к программным мероприятиям по обеспечению надежности**

Надежность Системы должна достигаться комплексом организационных и технических мер, обеспечивающих требуемые уровни безотказности, ремонтопригодности, долговечности и сохранения ресурсов Системы.

Технические меры по обеспечению надежности должны предусматривать:

* использование технических средств с избыточными компонентами и возможностью их «горячей» (нагруженной) замены;
* конфигурирование используемых средств и применение специализированного ПО, обеспечивающего высокую надежность;
* в случае необходимости операционная система должна поддерживать функцию расширения оперативной памяти и дискового пространства.

Организационные меры по обеспечению надежности должны быть направлены на минимизацию ошибок пользователей (а также обслуживающего персонала Заказчика и Подрядчика при эксплуатации и проведении работ по обслуживанию), минимизацию времени ремонта или замены вышедших из строя компонентов за счет:

* обеспечения требуемого уровня квалификации пользователей;
* обеспечения требуемого уровня квалификации обслуживающего персонала Заказчика и Подрядчика;
* своевременного оповещения пользователей о случаях нештатной работы компонентов Системы;
* регламентации и нормативного обеспечения выполнения работ обслуживающего персонала Заказчика и Подрядчика, а также пользователей;
* регламентации проведения работ и процедур по обслуживанию и восстановлению Системы;
* своевременной диагностики неисправностей.

**4.1.9 Требования безопасности**

Подрядчик обязан обеспечить нахождение на территории Российской Федерации баз данных информации, с использованием которых осуществляются сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение персональных данных граждан Российской Федерации.

Система должна быть сертифицирована по защите персональных данных.

В Системе должны быть предусмотрены механизмы мониторинга возможных взломов и DDoS-атак.

Подрядчик обеспечивает размещение Системы на серверных мощностях Центра обработки данных (ЦОД), соответствующего ниже перечисленным требованиям.

Выбранным ЦОДом должны быть предоставлены решения по защите от DDoS и хакерских атак, предусматривающие:

* защиту информационной системы от DDoS атак на уровнях L3, L4, L7;
* блокирование только вредоносного трафика без потери пользователей.

Все внешние элементы технических средств, обеспечивающих функционирование Системы, находящиеся под напряжением, имеют защиту от случайного прикосновения, а сами технические средства имеют зануление или защитное заземление в соответствии с ГОСТ 12.1.030-81 и правилами устройства электроустановок (ПУЭ).

Система электропитания обеспечивает защитное отключение при перегрузках и коротких замыканиях в цепях нагрузки, а также аварийное ручное отключение.

Общие требования пожарной безопасности соответствуют нормам на бытовое электрооборудование (ГОСТ 12.2.007.0-75). После снятия электропитания допустимо применение любых средств пожаротушения.

Факторы, оказывающие вредные воздействия на здоровье со стороны всех элементов системы (в том числе инфракрасное, ультрафиолетовое, рентгеновское и электромагнитное излучения, вибрация, шум, электростатические поля, ультразвук строчной частоты и т.д.), не превышают действующие нормы (СанПиН 2.2.2./2.4.1340-03 от 03.06.2003 г.).

По итогу завершения работ по разработке Платформы Подрядчиком работ должна быть привлечена сторонняя организация для проведения независимого аудита безопасности Системы, обеспеченной Подрядчиком.

По результатам аудита нанятой организации должны быть представлен отчет, включающие:

* выводы (развернутые технические, краткие для руководства), в которых дается оценка состояния защищенности,
* описание хода выполнения работ, выявленных уязвимостей, c учетом ранжирования их по степени критичности, вероятности их использования, описание последствий реализации выявленных уязвимостей;
* рекомендации по устранению выявленных уязвимостей, в том числе – рекомендации по изменению конфигурации и настроек оборудования.

В случае необходимости на основе полученных рекомендаций Заказчиком и Подрядчиком определяются дополнительные меры по защите Системы, стоимость которых также согласовывается дополнительно.

**4.1.10 Требования к эргономике и технической эстетике**

Взаимодействие пользователей с прикладным программным обеспечением, входящим в состав Системы должно осуществляться посредством визуального графического интерфейса (GUI). Интерфейс должен соответствовать современным эргономическим требованиям и обеспечивать удобный доступ к необходимым функциям и операциям.

При выполнении работ Подрядчик должен обеспечить выполнение следующих требований:

* взаимодействие пользователя с Системой должно осуществляться на русском языке;
* интерфейс, используемый для работы на персональном компьютере, должен быть рассчитан на преимущественное использование манипулятора типа «мышь», то есть управление функциональными блоками должно осуществляться с помощью набора экранных меню, кнопок, значков и тому подобных элементов;
* термины, используемые для обозначения типовых операций, а также последовательности действий пользователя при их выполнении, должны быть унифицированы;
* навигационные элементы должны быть выполнены в удобной для пользователя форме;
* цветовое оформление интерфейса должно быть выполнено в едином строгом стиле;
* размер шрифта, используемый на веб-страницах, должен обеспечивать оптимальные условия для чтения информации;
* релевантное информационное содержание должно занимать большую часть страниц Системы;
* элементы интерфейса (кнопки, ссылки) должны иметь названия, позволяющие пользователю однозначно интерпретировать выполняемые ими действия;
* использование кнопок в качестве элементов управления должно сопровождаться полным набором визуальных эффектов, характерных для данного типа интерфейса (нажатие /отпускание кнопки и т. п.);
* необходимо обеспечить визуальное различие между рабочими и заблокированными (в случае невозможности выполнения какого-либо действия) элементами интерфейса;
* сигнализация об ошибках или ошибочных действиях должна сопровождаться подсказкой о дальнейших действиях.

**4.1.11 Требования к эксплуатации, техническому обслуживанию, ремонту и хранению компонентов Системы**

Система должна быть развернута на серверах, арендованных Подрядчиком. В этом случае техническая и физическая защита аппаратных компонентов Системы, носителей данных, бесперебойное энергоснабжение, резервирование ресурсов, текущее обслуживание реализуется техническими и организационными средствами, предусмотренными в ИТ инфраструктуре Подрядчика.

Подрядчик обеспечивает размещение Системы на серверных мощностях Центра обработки данных (ЦОД), соответствующего ниже перечисленным требованиям.

Для нормальной эксплуатации разрабатываемой Системы должно быть обеспечено бесперебойное питание оборудования. При эксплуатации Система должна быть обеспечена соответствующая стандартам хранения носителей и эксплуатации оборудования температура и влажность воздуха.

Периодическое техническое обслуживание используемых технических средств должно проводиться в соответствии с требованиями технической документации изготовителей, но не реже одного раза в год.

Периодическое техническое обслуживание и тестирование технических средств должны включать в себя обслуживание и тестирование всех используемых средств, включая серверы, кабельные Системы и сетевое оборудование, устройства бесперебойного питания.

На основании результатов тестирования технических средств должны проводиться анализ причин возникновения обнаруженных дефектов и приниматься меры по их ликвидации.

Размещение помещений и их оборудование должны исключать возможность бесконтрольного проникновения в них посторонних лиц и обеспечивать сохранность находящихся в этих помещениях конфиденциальных документов и технических средств.

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

Все пользователи Системы должны соблюдать правила эксплуатации электронной вычислительной техники.

**4.1.12 Требования к защите информации**

Для реализации комплекса мер по защите информации разрабатывается отдельное техническое задание с учетом [ГОСТ 34.602](consultantplus://offline/ref=7C0CA2C87999775C8B6A866A5B505F5C66FADC34F8EFFA0E94AB1F8BD22DE93D4B0B36569DCC4534E93E30F3n0k4M), [ГОСТ Р 51583](consultantplus://offline/ref=7C0CA2C87999775C8B6A9A6A47505F5C61F2D838FAB2F006CDA71D8CDD72EC285A53395D8AD2402FF53C31nFkBM) и ГОСТ Р 51624, и должны в том числе содержать:

цель и задачи обеспечения защиты информации в Системе;

класс защищенности Системы;

перечень нормативных правовых актов, методических документов и национальных стандартов, которым должна соответствовать Система;

перечень объектов защиты Системы;

требования к мерам и средствам защиты информации, применяемым в Системе;

стадии (этапы работ) создания Системы;

требования к поставляемым техническим средствам, программному обеспечению, средствам защиты информации;

функции заказчика по обеспечению защиты информации в Системе;

требования к защите средств и систем, обеспечивающих функционирование Системе (обеспечивающей инфраструктуре);

требования к защите информации при информационном взаимодействии с иными информационными системами и информационно-телекоммуникационными сетями, в том числе с информационными системами уполномоченного лица, а также при применении вычислительных ресурсов (мощностей), предоставляемых уполномоченным лицом для обработки информации.

При определении требований к системе защиты информации Системы учитываются положения политик обеспечения информационной безопасности обладателя информации (заказчика).

Технические и программные средства, необходимые для обеспечения защиты информации, предоставляются и настраиваются Подрядчиком.

Организационные и технические меры по обеспечению информационной безопасности производятся владельцем аппаратно-технического комплекса и должны включать:

* антивирусную защиту;
* контроль физического доступа к серверному оборудованию;
* аудит доступа к информационной Системе;
* соблюдение комплекса мер по защите информации

В Системе запрещается размещать сведения, относящиеся к государственной или иной охраняемой законом тайне.

Доступ пользователей к функциям, настройкам и данным Системы должен предоставляться после прохождения пользователем процедур аутентификации и авторизации. Для неавторизованных пользователей не должны быть доступны функции изменения информации.

Доступ пользователей к функциям и данным Системы должен быть ограничен на основе ролевого принципа. Каждому пользователю Системы должна быть сопоставлена учетная запись, ассоциированная с одной из нескольких предопределенных пользовательских ролей. Для каждой пользовательской роли должны быть определены конкретные разрешения на доступ к функциям и данным Системы.

В Системе должна быть обеспечена недоступность изменения записей журнала событий для всех пользователей. Внесению в журнал событий подлежат:

* события административного характера;
* сведения о произошедших ошибках в Системе;
* события, относящиеся к изменению параметров Системы;
* любые изменения компонентов Системы.

Уникальность учетной записи пользователя в Системе должна достигаться:

* уникальностью адреса электронной почты (e-mail) в сочетании с паролем;
* уникальностью идентификатора выбранного пользователем сервиса аутентификации (или иного социально значимого стороннего ресурса) в сочетании с e-mail.

Данные учетной записи должны сохраняться в хранилище данных Системы. Пароли должны храниться в зашифрованном виде с использованием алгоритмов необратимого шифрования. Шифрование паролей должно осуществляться средствами программного обеспечения, встроенного в СУБД.

**4.1.13 Требования по сохранности информации при авариях**

Сохранность информации в Системе должна обеспечиваться:

* при пожарах, затоплениях, землетрясениях и других стихийных бедствиях: организационными и защитными мерами, опирающимися на подготовленность помещений и персонала, обеспечивающими сохранность хранимых копий информации на магнитном носителе;
* при разрушении данных при механических и электронных сбоях и отказах в работе серверных мощностей: на основе программных процедур восстановления информации с использованием хранимых копий баз данных, файлов журналов изменений в базах данных, копий программного обеспечения.

Для обеспечения сохранности информации в Системе должны быть включены следующие функции:

* резервное копирование баз данных Системы;
* восстановление данных в непротиворечивое состояние при программно-аппаратных сбоях (отключение электрического питания, сбоях операционной Системы и других) вычислительно-операционной среды функционирования;
* восстановление данных в непротиворечивое состояние при сбоях в работе сетевого программного и аппаратного обеспечения.

**4.1.14 Требования к патентной чистоте**

Создаваемое программное обеспечение Системы должно отвечать требованиям по патентной чистоте согласно действующему законодательству Российской Федерации. Реализация технических, программных, организационных и иных решений, предусмотренных проектом Системы не должна приводить к нарушению авторских и смежных прав третьих лиц.

При использовании в Системе программ (программных комплексов или компонентов), разработанных третьими лицами, условия, на которых передается право на использование (исполнение) этих программ, не должны накладывать ограничений, препятствующих использованию Системы по ее прямому назначению.

Подрядчик и Заказчик сохраняют за собой права на объекты интеллектуальной собственности и права на иные результаты интеллектуальной деятельности, принадлежавшие им до оказания услуг по настоящему проекту и которые используются для оказания услуг по проекту.

Подрядчик предоставляет Заказчику право использования объектов интеллектуальной собственности и иных результатов интеллектуальной деятельности, принадлежавших ему до оказания услуг по проекту и используемых при оказании услуг по проекту на условиях простой (неисключительной) лицензии, неограниченной по времени действия, на территории Российской Федерации в пределах, необходимых для использования результатов оказания услуг.

Система должна быть разработана с использованием отечественного ПО. Преимущество отдается ПО содержащегося в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных.

**4.1.15 Требования к стандартизации и унификации**

Разработка Системы должна быть реализована с использованием стандартных и унифицированных методов разработки программных средств. Система проектирования, используемая при разработке Системы, должна обеспечивать унификацию функциональных задач, операций и интерфейсов в части их реализации.

Экранные формы пользовательского интерфейса Системы должны проектироваться с учетом требований унификации:

* все экранные формы пользовательского интерфейса должны быть выполнены в едином графическом дизайне, с одинаковым расположением основных элементов управления и навигации;
* для обозначения одних и тех же операций должны использоваться одинаковые графические значки, кнопки и другие управляющие (навигационные) элементы;
* для описания идентичных понятий, операций и действий пользователя должны использоваться унифицированные термины;
* реакция Системы на действия оператора (наведение указателя «мыши», переключение фокуса, нажатие кнопки) должна являться типовой для каждого действия над одними и теми же графическими элементами, независимо от их расположения на экране

Все надписи экранных форм, а также сообщения, выдаваемые пользователю (кроме системных сообщений) должны быть на русском языке.

Графический интерфейс внешней части системы должен быть адаптивным для различных разрешений экранов, в том числе для мобильных устройств и планшетных устройств (мобильные телефоны 0-480px, планшеты и большие телефоны 481-768px, экран компьютера или ноутбука 960-1440px, большие мониторы 1440 и выше).

Программное обеспечение web-компонентов Системы должно быть разработано с соблюдением стандартов W3C HTML 5 и CSS 3.

**4.1.16 Требования к API системы**

Система должна обладать программным интерфейсом (API), позволяющим иным внешним системам Заказчика получать данные из Системы.

Разработка API должна осуществляться с применением принципов RESTful API. Доступ к API должен осуществляться с помощью защищённого протокола HTTPs. Доступ к методам должен быть ограничен списком IP адресов систем Заказчика. Принимаемые и возвращаемые поля должны быть реализованы в формате JSON.

Минимальный набор данных, получаемых системами Заказчика посредством API Системы, должен включать:

* метод авторизации (по токену),
* метод передачи списка Обращений с возможностью поиска по заданным атрибутам Обращения,
* метод передачи Обращения со всеми его атрибутами,
* метод передачи основных показателей статистики, приведенных в пункте 4.2.3.6 настоящего ТЗ,
* метод передачи списка зарегистрированных пользователей и их атрибутов.

Данные должны отдаваться Системой за весь период на момент времени или за указанный период в зависимости от поступившего запроса.

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

**4.2.1 Общие требования к функциям Системы**

Программное обеспечение должно быть адаптировано к требованиям действующего законодательства РФ.

В Системе должен осуществляться аудит и протоколирование действий авторизованных пользователей Открытой и Закрытой частей портала.

Система должна обеспечивать возможность отображения объявлений, носящих уведомительный характер, для всех пользователей Открытой и Закрытой частей портала, отображаемых при работе пользователей с Системой.

Подрядчиком должен быть разработан механизм разграничения прав для различных категорий пользователей, определены возможности доступа к определенной информации, определены функции пользователей в зависимости от прав.

Ролевая модель должна включить как минимум следующие категории пользователей:

Незарегистрированный пользователь;

Авторизованный пользователь;

Модератор;

Исполнитель;

Администратор.

Незарегистрированными пользователями являются граждане, имеющие подключение к сети Интернет. Незарегистрированные пользователи должны иметь права на просмотр информации, размещенной в открытом контуре Системы. Незарегистрированные пользователи должны иметь возможность произвести первичную регистрацию или авторизацию в Системе.

Авторизованными пользователями являются зарегистрированные в Системе граждане, получившие в установленном порядке авторизационную пару – логин/пароль для работы в сети. Авторизованным пользователям Системы помимо открытого контура Системы должна быть доступна функциональность, предоставляемая закрытым контуром Системы.

Роли «Модератор», «Исполнитель», «Администратор» могут быть назначены только зарегистрированным пользователям Закрытой части портала.

Соответствие ролей пользователей доступам к функциональности Системы приведено в Таблица 5.

*Таблица 5 – Роли пользователей Системы*

| **Роль** | **Описание доступа** |
| --- | --- |
| Неавторизованный пользователь Открытой части портала | Предоставлен доступ на просмотр к Открытой части портала, регистрация/авторизация в Открытой части портала |
| Авторизованный пользователь Открытой части портала | Предоставлен доступ на просмотр к Открытой части портала.  Дополнительно доступны функции (в том числе Личного кабинета):   * создание Обращений; * размещение ответов на запросы; * ознакомление с ходом рассмотрения Обращений и полученными ответами; * оценка ответов на Обращения; * просмотр ранее созданных Обращений. |
| Модератор | Доступны функции модулей «Кабинет модератора» и «Аналитика» Закрытой части портала |
| Исполнитель | Доступны функции модулей «Кабинет исполнителя», «Аналитика» Закрытой части портала |
| Администратор | Доступны функции модуля «Администрирование» Закрытой части портала |
| Системный Администратор | Доступны функции подсистемы хранения данных |

В течение полного жизненного цикла Обращение должно проходить 4 основных этапа в Системе:

* «Создание Обращения» – процесс инициации Обращения авторизованным пользователем Открытой части портала, включая прикрепление сопровождающих его файлов.
* «Модерация Обращения» - процесс экспертной проверки Обращения Модератором на соответствие требованиям Портала и релевантности Проекту по содержанию, оформлению и форматам, включая уточнение информации у Заявителя, с последующей отправкой Обращения Исполнителю и публикацией на портале.
* «Исполнение Обращения» - процесс подготовки и предоставления ответа на Обращение Исполнителем.
* «Оценка ответа на Обращение» - решение, принимаемое Заявителем на основе полученного ответа.

Дизайн-макеты Открытой части портала должны быть согласованы с Заказчиком.

**4.2.2 Требования к подсистеме «Открытая часть портала»**

Открытая часть портала должна быть доступна предпринимателям Российской Федерации через сеть Интернет посредством применения web-обозревателей. Портал должен содержать навигационное меню и футер. Навигационное меню должно позволять пользователю с любой страницы портала перемещаться между следующими страницами и модулями системы:

* главная страница
* обращения
* вход (доступ к функциям авторизации/регистрации).

Для неавторизованных пользователей Открытой части портала должны быть доступны функции следующих модулей:

* Обращения (только просмотр);
* просмотр списка публичных Обращений, размещенных ранее, в том числе, другими пользователями Системы, их краткого содержания, даты оформления и статуса;
* просмотр статистической информации по размещённым Обращениям.
* Регистрация/авторизация пользователя.

Для авторизованных пользователей Открытой части портала должны быть дополнительно доступны следующие функции:

* создание Обращения и отслеживание процесса обработки Обращения в Системе;
* получение ответа Модератора и/или Исполнителя на Обращение;
* оценка полученного ответа Исполнителя (МВД России);
* взаимодействие с Модераторами и/или Исполнителями (МВД России и Генеральной прокуратурой) в ходе рассмотрения Обращения, путем предоставления уточняющей информации в виде ответов на поступающие от Модераторов и/или от Исполнителей (МВД России и Генеральной прокуратуры) запросы;
* просмотр собственных ранее созданных Обращений.

Для неавторизованных пользователей Открытой части портала пользовательский интерфейс должен предусматривать функцию восстановления пароля с использованием компонента «Авторизация».

**4.2.2.1 Требования к модулю «Регистрация пользователя»**

Регистрация пользователей в Открытой части портала должна осуществляться ими самостоятельно через пользовательский интерфейс без привлечения сотрудников Заказчика.

Регистрация посетителя должна происходить посредством заполнения полей формы регистрации, содержащей следующий минимальный набор полей:

* фамилия, имя гражданина\*
* организационно-правовая форма организации
* наименование организации
* юридический адрес организации/ИП
* ИНН или ОГРН (ОРГНИП) организации/ИП\*
* сфера деятельности (единственный выбор из заданного списка)
* телефон\*
* e-mail (логин)\*
* пароль\*
* повтор пароля\*
* отметка о согласии с правилами пользования порталом (соглашением)\*.

Поля, отмеченные «\*», должны являться обязательными для заполнения.

Система должна обеспечить уникальность логина пользователя (адреса электронной почты пользователя) и вернуть последнего к повторному вводу сведений при нарушении уникальности, если указанный логин (адрес электронной почты) пользователя используются в имеющейся в Системе учетной записи пользователя Открытой части портала, в том числе, недействующей.

Ввод пароля пользователя должен производиться в скрытой (нечитаемой с экрана) форме.

После указания регистрационных данных Система должна произвести верификацию телефона заявителя, отправив на номер, указанный в форме регистрации, проверочный код.

После успешного ввода проверочного кода Система должна создать учетную запись пользователя Открытой части портала.

У Системы должна быть возможность отключения функции регистрации через e-mail, после успешной интеграции Системы с ЕСИА.

**4.2.2.2 Требования к модулю «Авторизация пользователя»**

Модуль «Авторизация пользователя» должен обеспечивать следующие возможности:

* авторизации пользователя по e-mail,
* авторизация пользователя через ЕСИА,
* восстановления пароля.

Авторизация пользователя по e-mail должна происходить посредством заполнения полей формы авторизации, содержащей следующий минимальный набор полей:

* e-mail (логин)
* пароль.

Незарегистрированный и/или неавторизованный Пользователь может аутентифицироваться в Системе посредством учетной записи юридического лица или физического лица (для представителя – адвоката) портала Госуслуги (ЕСИА). В данном случае в качестве регистрационных данных в Системе должна сохраниться информация, полученная из ЕСИА: фамилия, имя и e-mail. А также при согласии пользователя на предоставление данные о юридическом лице в Системе должна сохраняться информация об организации.

Данный способ авторизации реализуется Подрядчиком при условии решения организационно-правовых вопросов по получению разрешения на интеграцию Системы с ЕСИА. При этом Подрядчик готовит набор шагов, которые необходимо предпринимать и готовит предложения по подготовке необходимых писем и запросов для подключения к ЕСИА, а Заказчик осуществляет реализацию предложенных мер.

Страница авторизации также должна содержать ссылку для перехода на страницу восстановления пароля.

Восстановление пароля по сценарию «Забыл пароль» должна происходить через проверку электронной почты пользователя. После проверки электронной почты пользователь получает письмо с одноразовой ссылкой, переходя по которой может осуществить смену пароля посредством ввода нового пароля и его повтора.

Также должна быть реализована интеграция, посредством API, с Единым государственным реестром юридических лиц (ЕГРЮЛ) и Единым государственным реестром индивидуальных предпринимателей (ЕГРИП) или с другим государственным ресурсом, позволяющим в автоматическом режиме осуществлять проверку данных предпринимателя, а также получать дополнительные сведения об организации (например, ресурс Росстата, сайт Федеральной налоговой службы или др.).

При этом Подрядчик готовит набор шагов, которые необходимо предпринимать и готовит предложения по подготовке необходимых писем и запросов для подключения к указанным информационным системам, а Заказчик осуществляет реализацию предложенных мер.

**4.2.2.3 Требования к модулю «Обращения»**

Модуль «Обращения» должен обеспечивать возможности:

* просмотр карты Обращений с нанесенными маркерами Обращений (местоположение маркера определяется местом событий, где происходили обжалуемые действия (бездействия)
* просмотр списка Обращений, где каждое Обращение в списке представлено следующими атрибутами:
  + кратким обезличенным описанием проблемы, предоставленным Заявителем,
  + датой направления Обращения Заявителем,
  + текущим статусом Обращения в Системе;
* возможность фильтрации списка Обращений (по статусам, по датам);
* возможность просмотра статистики по Обращениям, а именно:
  + общее количество обращений,
  + количество обращений по стадиям рассмотрения (поступило, с ответом, решено, в работе),
  + количество зарегистрированных предпринимателей.
* создание Обращений.

Модуль должен обеспечивать ограничение по количеству одновременно отображаемых Обращений путем постраничной организации списка Обращений либо динамической загрузки по мере навигации пользователя по списку. По умолчанию список Обращений должен быть представлен в хронологическом порядке – от самых свежих Обращений к самым старым.

Модуль должен отображать в списке только опубликованные Обращения - успешно прошедшие модерацию и отмеченные заявителем как публичные. В списке Обращений не должны выводиться не обработанные Модератором Обращения, отклоненные Модератором Обращения, Обращения, отмеченные пользователем как непубличные, отмеченные пользователем как нерешенные.

Модуль «Обращения» должен предоставлять пользователю отправить Обращение, используя функцию «Отправить обращение».

**4.2.2.3.1 Создание Обращения**

Модуль «Обращения» должен осуществлять прием Обращений пользователей, согласно Приложению № 3. Подача Обращения должна быть доступна только авторизованным пользователям. Если пользователь не авторизован, то при попытке использования функции «Отправить обращение», Система должна предлагать пользователю форму авторизации.

Подача Обращения для авторизованного пользователя должна состоять из следующих шагов:

* 1. Пошаговый выбор предложенных ответов на заданные вопросы о проблемной ситуации и/или указание категории/подкатегории проблемной ситуации (в соответствии с справочником, представленным ниже).

Справочник вопросов с вариантами ответов для выбора:

* Возбуждено ли уголовное дело?

- нет

- да

* Направлено ли уголовного дела прокурору с обвинительным заключением (актом)?

- нет

- да

* Выберите тип мероприятия, проводимого   
  в отношении Вас или Вашей компании:

- доследственная проверка, проводимая органами предварительного следствия системы МВД России;

- оперативно-розыскные мероприятия, доследственная проверка, проводимые подразделениями экономической безопасности и противодействия коррупции, уголовного розыска, по контролю за оборотом наркотиков органов внутренних дел;

- плановая / внеплановая проверка (КНД);

- иное

* Орган внутренних дел, на действия (бездействия) сотрудников которого формируется обращение

- выбор из перечня

* Статья Уголовного кодекса Российской Федерации

- выбор из классификатора (множественный выбор)

* Кем является заявитель?
* ИП
* Представитель ИП (адвокат)
* Исполнительный орган ЮЛ
* Представитель ЮЛ (адвокат)
* Собственник (учредитель) ЮЛ
* Представитель собственника (учредителя) ЮЛ (адвокат)
* В чьих интересах подается заявление?
* Индивидуальный предприниматель
* Юридическое лицо.

Справочник может быть скорректирован в ходе разработки Системы (с сохранением формата «вопрос – выбор варианта ответа»).

Данная часть формы подачи обращения должна быть спроектирована таким образом, чтобы заявителю предлагались вопросы, ответы на которые могут ограничить его в подаче нерелевантного проекту Обращения.

Ответы на вопросы должны либо пропускать заявителя к следующей части формы Обращения, либо выдавать конечный текст отказа в подаче Обращения с рекомендациями самостоятельных действий, которые Заявитель может произвести за пределами Платформы. Тексты вопросов-ответов для справочника и тексты отказов в подаче Обращения предоставляет Заказчик.

В случае использования классификатора проблем (указания пользователем категории/подкатегории) проблемы, классификатор должен быть связан со схемой маршрутизации Обращений. Подкатегории должны соотносится с Исполнителями (ОГВ), которые будут заниматься рассмотрением Обращений. Исполнитель должен автоматически определяться, исходя из подкатегории Обращения и адреса проблемы.

1. После ответов на вопросы первой части формы и/или определения категории проблемы пользователем заполняется описательная часть формы Обращения.

При формировании Обращения пользователь должен заполнить следующий набор полей:

* Фамилия, имя заявителя\*
* Телефон\*
* E-mail\*
* Организационно-правовая форма ЮЛ
* Наименование ЮЛ
* ИНН или ОГРН (ОРГНИП) ЮЛ/ИП
* Юридический адрес ЮЛ
* Содержание обращения (не более 3000 знаков)
* Наименование территориального подразделения МВД России и ФИО сотрудников, с действиями которых связано Обращение
* Номер и дата регистрации в Книге учета сообщений о происшествиях и преступлениях (при наличии)
* Поле прикрепления графических файлов, позволяет загрузить один или несколько файлов в формате PDF, JPG, GIF, PNG
* Поле прикрепления документов, подтверждающих полномочия Заявителя, в том числе скан-образа ордера в случае направления Обращения адвокатом
* Дата обжалуемых действий (бездействия), с возможностью выбрать календарный период
* Место событий, где происходили обжалуемые действия (бездействие) (по данному адресу устанавливается точка на карте Обращений, при этом необходимо предусмотреть возможность использования Федеральной информационной адресной системы (ФИАС)
* Выбор Генеральной прокуратуры и/или деловых объединений и/или бизнес-омбудсмена, которым дополнительно должно быть направлено Обращение (чек-бокс)
* Отметка о публичности / непубличности Обращения
* Краткое описание действий (не более 300 символов), нарушивших права (по мнению заявителя) (данное поле должно содержать примечание, сообщающее пользователю о том, что текст, введенный в данное поле будет публичным, в связи с чем он должен носить обезличенный характер и может содержать упоминание субъекта РФ, в котором предприниматель столкнулся с проблемой)
* Отметка о согласии пользователя с тем, что он указывает в Обращении достоверные сведения (данное поле должно содержать предупреждение о прекращении рассмотрения Обращения, если будет выявлен факт указания Заявителем недостоверных сведений).
* Отметка о согласии с Правилами пользования порталом, а также публичной офертой на обработку персональных данных, где правила и оферту можно открыть в отдельном окне для прочтения

Поля, отмеченные «\*», для авторизованного пользователя заполняются автоматически.

Все поля формы являются обязательными для заполнения пользователем, кроме полей:

* прикрепления графических файлов,
* номера и даты регистрации в Книге учета сообщений о происшествиях и преступлениях,
* выбора Генеральной прокуратуры и/или деловых объединений и/или бизнес-омбудсмена, которым Обращение должно быть направлено дополнительно.

Для удобства гражданина в форме Обращения поля, обязательные для заполнения, также должны быть отмечены соответствующими знаками. Система не должна позволять Заявителю направить Обращение на рассмотрение Модератору до заполнения всех обязательных полей формы подачи Обращения.

При ручном заполнении полей «Юридический адрес ЮЛ» и «Место событий, где происходили обжалуемые действия (бездействие)» Система должна предлагать пользователю варианты выбора адреса из выпадающего списка (автоподстановки), предзаполненного на основе введенных пользователем данных адреса.

В Системе должна быть предусмотрена возможность прикрепления файловых вложений к Обращениям. Система должна ограничивать допустимые форматы файловых вложений перечнем допустимых форматов. Допустимыми форматами файловых вложений должны быть следующие форматы: PDF, JPG, GIF, PNG. Система должна осуществлять антивирусную проверку всех файловых вложений. Вложенные файлы должны отображаться в виде перечня ссылок на вложения, сопровождающихся пиктограммами, соответствующими типу вложения. Вложенные графические изображения должны сопровождаться миниатюрами и отображаться в виде галереи с возможностью перехода к предыдущему и следующему графическому вложению.

Система должна ограничивать объем файловых вложений к сообщению. Максимальный объем файловых вложений к Сообщению должен быть ограничен 25 (двадцатью пятью) МБ.

При выставлении пользователем отметки о публичности Обращения, публичным после модерации должно становиться содержимое поля «Краткое описание действий, нарушивших права (по мнению заявителя)». Остальные сведения, указанные в заявлении, должны быть скрыты.

В случае выбора Генеральной прокуратуры в качестве дополнительного адресата по Обращению, Заявитель предупреждается о том, что Обращение не подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

После заполнения формы Обращения при попытке отправки Обращения Системой должна производиться автоматическая проверка текста Обращения на содержание ненормативной лексики (функция «Антимат»). При обнаружении признаков ненормативной лексики Система должна предлагать заявителю изменить текст Обращения.

После отправки заявления в личном кабинете пользователя должна создаваться карточка Обращения, содержащая информацию о ходе его рассмотрения. Информация о новых событиях в ходе решения также должна направляться на личную почту заявителя, указанную при регистрации, в виде автоматического уведомления.

**4.2.2.3.2 Карточка Обращения**

Карточка Обращения доступна только в личном кабинете Заявителя и должна содержать следующую информацию о ходе его рассмотрения:

* фамилию и имя заявителя,
* дату и время подачи Обращения,
* статус Обращения,
* содержание Обращения,
* место событий, где происходили обжалуемые действия (бездействие),
* ход решения, который содержит записи о событиях, произошедших с Обращением (в соответствии с Таблицей 6), а также дату и время каждого события.

Также Заявителю после получения ответа от МВД России должна быть доступна возможность сообщить об удовлетворенности решением проблемы (ответом).

Если срок ответа по Обращению истек, а ответ Исполнителем (МВД России, Генеральной прокуратурой) не предоставлен, в карточке Обращения должна появляться соответствующая запись. До истечения срока ответа счетчик ведет обратный отсчет в днях.

В ходе обработки Обращения Система должна использовать публикуемые статусы Обращений, приведенные в Таблице 6.

После оценки со стороны Заявителя в случае неудовлетворенности ответом Обращение направляется Модератору, который производит экспертизу ответа МВД России и предоставляет Заявителю консультацию по его дальнейшим шагам в соответствии с действующим законодательством, переводя Обращение в статус «Проведена консультация».Заявителю в карточке Обращения в Личном кабинете должна быть доступна возможность скачивания Обращения в формате pdf-файла для последующего вывода данного документа на печать. Обращение в виде pdf-файла должно содержать всю информацию, указанную Заявителем при заполнении формы Обращения, включая ответы на вопросы, текст обращения и другие заполняемые пользователем поля, а также выгружаемый файл должен содержать историю событий, фиксируемых по Обращению в ходе его рассмотрения с указанием даты каждого события, включающую в себя историю переписки Заявителя с Модератором и/или Исполнителем и историю системных записей, публикуемых в карточке Обращения в ходе его рассмотрения. В каждом выгружаемом pdf-файле должен содержаться QR-код, содержащий ссылку на страницу карточки Обращения.

*Таблица 6 – Статусы Обращений*

| **Статус** | **Запись в ходе решения в карточке Обращения** | **Чем вызван статус** | **Что должно происходить** | **Доступные действия с Обращением** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| На модерации | Обращение № *<номер Обращения>* зарегистрировано в системе и отправлено на модерацию | Обращение добавлено пользователем | Обращению присваивается номер в Системе  Обращение поступает в кабинет Модератора | Одобрение/ отклонение,  Публикация экспертного ответа для Заявителя Модератором в случае, если обращение вне компетенции подключенных ОГВ  Запрос Модератора на уточнение информации  Передача на исполнение в кабинет Исполнителя/Исполнителей |
| Требует уточнения | По сообщению №*<номер Обращения>* модератором запрошено уточнение: «текст уточнения» | Модератор направил запрос на уточнение информации Заявителю | Пользователю становится доступна возможность вступить с переписку с Модератором (ответить на запрос).  Счетчик времени, отведенного Модератору, останавливается. | Заявителю доступна возможность ответить на уточняющий запрос.  Закрытие переписки по запросу Модератором посредством смены статуса Обращения |
| По сообщению №*<номер Обращения>* Исполнителем *<наименование Исполнителя>* запрошено уточнение: «текст уточнения» | Исполнитель направил запрос на уточнение информации Заявителю | Пользователю становится доступна возможность вступить с переписку с Исполнителем, то есть ответить на запрос.  Счетчик времени, отведенного Исполнителю на ответ, останавливается (только для того Исполнителя, который направил уточняющий запрос). | Заявителю доступна возможность ответить на уточняющий запрос.  Закрытие переписки по запросу Исполнителем, направившим запрос, посредством смены статуса Обращения |
| Уточнено | По сообщению №*<номер Обращения>* заявителем предоставлен ответ на уточняющий запрос: «текст ответа на запрос» | Заявитель ответил на уточняющий запрос Модератора и/или Исполнителя | Оповещение Модератора и/или Исполнителя (в личном кабинете и/или по e-mail по выбору) о поступившем ответе на уточняющий запрос. | Закрытие переписки по запросу Исполнителем, направившим запрос, посредством смены статуса Обращения |
| Отклонено | Обращение №*<номер Обращения>* отклонено по причине: «текст причины» | Обращение отклонено Модератором с указанием причины | Отправляется уведомление пользователю |  |
| Проведена консультация | По Обращению №*<номер Обращения>* предоставлена консультация | Модератор принял экспертное решение не отправлять Обращение Исполнителю и предоставил Заявителю консультацию с рекомендациями возможных законных самостоятельных действиях | Обращение публикуется на портале в открытом доступе (при наличии отметки о публичности)  Карточка закрывается в статусе «Проведена консультация», и содержит консультацию Модератора  Отправляется уведомление пользователю |  |
| На рассмотрении | Обращение №*<номер Обращения>* прошло модерацию и отправлено на рассмотрение в «название органа власти» | Обращение прошло модерацию | Обращение публикуется на портале в открытом доступе (при наличии отметки о публичности)  Обращение направляется в кабинеты Исполнителей (МВД России, а также Генеральной прокуратуры, бизнес-омбудсмена и деловых объединений, если они были указаны Заявителем)  Включается счетчик (для каждого Исполнителя свой)  Отправляется уведомление пользователю  Отправляется уведомление Исполнителю (-ям) | Предоставление ответа Исполнителем (-ями) на Обращение |
| Промежуточный ответ\* | По обращению №*<номер Обращения>* получен промежуточный ответ «Текст ответа + файлы» | Представлен ответ от Генеральной прокуратуры, бизнес-омбудсмена, делового объединения | Отправляется уведомление пользователю  Выключается счетчик |  |
| Получен ответ | По обращению №*<номер Обращения>* получен ответ «Текст ответа + файлы» | Представлен ответ от МВД России | Отправляется уведомление пользователю  Выключается счетчик | Выбор для пользователя\*\*: проблема решена/проблема не решена и сопровождение выбора комментарием |
| Проблема решена | Проблема решена  «текст благодарности» | Пользователь выбрал отметку «Да, моя проблема решена» и сопроводил действие комментарием | Карточка закрывается в статусе «Проблема решена», содержит благодарность пользователя |  |
| Проблема решена | Автоматическое закрытие карточки обращения системой (после дополнительного уведомления пользователю) | Карточка закрывается в статусе «Проблема решена»  Пользователю направляется уведомление |  |
| Проблема не решена | Пользователь не удовлетворен решением «текст комментария» | Пользователь выбрал отметку «Нет, моя проблема не решена» и сопроводил действие комментарием | Оповещение Модератора и отображение Обращения в кабинете Модератора в списке нерешенных проблем | Предоставление Модератором консультации Заявителю по его дальнейшим шагам в соответствии с действующим законодательством |
| Проведена консультация | По обращению №*<номер Обращения>* предоставлена консультация | Модератор проанализировал несогласие Заявителя с ответом МВД России, предоставил консультацию по его дальнейшим шагам в соответствии с действующим законодательством и перевел Обращение в статус «Проведена консультация» | Карточка закрывается в статусе «Проведена консультация» и содержит консультацию Модератора  Отправляется уведомление пользователю |  |
| \*Если ответ от Делового объединения, Генеральной прокуратуры и/или бизнес-омбудсмена поступил после ответа от МВД России, то Обращение остается в статусе «С ответом» и в статус «С промежуточным ответом» не возвращается.  \*\*Только для Обращений, на которые поступили ответы от МВД России. | | | | |

**4.2.2.3.3 Уточнение Обращения**

Модератор и Исполнитель должны иметь возможность отправить Заявителю запрос с целью уточнения данных Обращения. При этом Заявитель должен получить уведомление на e-mail и в личный кабинет о том, что требуется уточнение. Для Обращения должен устанавливаться статус «Требует уточнения».

После отправки Заявителем уточняющего ответа на поступивший запрос в кабинете того, кто направлял данный запрос должно сработать соответствующее оповещение. Для Обращения должен установиться статус «Уточнено». В карточке Обращения должна быть отображена история смены статусов Обращения, запросы Модератора/Исполнителя и ответы Заявителя. Переписка Заявителя с Модератором, Исполнителем не отображается в общем доступе, но отображается всем участникам обработки Обращения, в котором произошла переписка.

**4.2.2.3.4 Оценка работы Исполнителя по Обращению**

После получения ответа МВД России для Заявителя доступна возможность сообщить, решена ли проблема, описанная в Обращении.

Для пользователя доступны возможности указать:

- Да, моя проблема решена

- Нет, моя проблема не решена

При выборе любого из вариантов пользователю предлагается написать сопроводительный комментарий.

Если Заявитель выбрал функцию «Да, моя проблема решена», то Обращению присваивается статус «Проблема решена». Если Заявитель выбрал функцию «Нет, моя проблема не решена», то Обращению присваивается статус «Проведена консультация», а пользователю представляется консультация по его дальнейшим шагам в соответствии с действующим законодательством

Если Заявитель не указал в течение заданного количества дней удовлетворенность решением проблемы, работа с Обращением заканчивается. Заявителю должно прийти автоматическое уведомление на e-mail и в личный кабинет о том, что Обращению присвоен статус «Проблема решена».

**4.2.2.3.5 Статусы и SLA обработки Обращения**

После заполнения формы и отправки Обращения для Заявителя в карточке Обращения должны быть доступны счетчики, которые ведут обратный отсчет времени, отведенного на тот или иной этап жизненного цикла Обращения.

SLA должны быть заданы для следующих статусов и этапов жизненного цикла Обращения:

* Статус «На модерации»

Счетчик времени, отведенного Модератору на проведение модерации с момента поступления Обращения в Систему. В момент направления Модератором уточняющего запроса Заявителю данный счетчик приостанавливается и запускается после того, как Заявитель ответил на запрос, а Модератор перевел Обращение обратно в статус «На модерации».

* Статус «На рассмотрении» для МВД России

Счетчик времени, отведенного Исполнителю (МВД России) на рассмотрение Обращения, входящего в компетенцию МВД России, с прохождения модерации и поступления на рассмотрение в кабинет МВД России. В момент направления МВД России уточняющего запроса Заявителю данный счетчик приостанавливается и запускается после того, как Заявитель ответил на запрос, а МВД России перевело Обращение обратно в статус «На рассмотрении».

* Статус «На рассмотрении» для Генеральной прокуратуры

Счетчик времени, отведенного Генеральной прокуратуре на рассмотрение Обращения, входящего в компетенцию МВД России, и направленного в кабинет Генеральной Прокуратуры с целью получения ответа по Обращению. В момент направления Генеральной прокуратурой уточняющего запроса Заявителю данный счетчик приостанавливается и запускается после того, как Заявитель ответил на запрос, а Генеральная прокуратура перевела Обращение обратно в статус «На рассмотрении».

* Статус «На рассмотрении» для Бизнес-омбудсмена

Счетчик времени, отведенного бизнес-омбудсмену на рассмотрение Обращения, входящего в компетенцию МВД России, и направленного в кабинет бизнес-омбудсмена с целью получения их экспертного заключения по Обращению.

* Статус «На рассмотрении» для Деловых объединений

Счетчик времени, отведенного Деловым объединениям (РСПП, ТПП РФ, Деловая Россия, Опора России) на рассмотрение Обращения, входящего в компетенцию МВД России, и направленного в кабинеты Деловых объединений (РСПП, ТПП РФ, Деловая Россия, Опора России) с целью получения их ответов по Обращению.

* Статус «С ответом» для Заявителя

Счетчик времени, отведенного Заявителю на оценку ответа МВД России на Обращение, поступившего от Исполнителя.

SLA для каждого статуса из вышеперечисленных должен задаваться в настройках Системы.

**4.2.2.4 Требования к модулю «Личный кабинет пользователя»**

Доступ к личному кабинету пользователя обеспечивается посредством модуля «Авторизация».

Личный кабинет пользователя должен предусматривать следующие возможности:

* редактирование профиля пользователя,
* отображение направленных пользователем Обращений с возможностью перейти на страницы карточек Обращений с их полным описанием и ходом рассмотрения.

Список Обращений пользователя должен фильтроваться по статусам. О новых событиях в карточке Обращения пользователю должны сообщать отметки – у вкладки, у каждой карточки.

Редактирование профиля пользователя должно включать следующие возможности:

* изменение пароля с повторным подтверждением измененного пароля,
* сохранение внесенных изменений.

**4.2.2.7.1 Механизмы оповещения пользователей**

Системой должно быть предусмотрено автоматическое оповещение пользователя об успешной регистрации. Уведомление должно направляться на адрес электронной почты (e-mail) пользователя, указанный им при регистрации. Уведомление должно содержать информацию о Системе.

Системой должно быть предусмотрено автоматическое оповещение зарегистрированного пользователя о событиях, происходящих в отношении направленного им Обращения:

* о регистрации Обращения;
* о прохождении модерации и направлении Обращения Исполнителю (-ям);
* об отклонении Модератором;
* о запросе уточнения информации Модератором;
* о получении консультации от Модератора;
* о получении промежуточного ответа от Генеральной прокуратуры и/или Деловых объединений и/или бизнес-омбудсмена;
* о запросе уточнения информации Исполнителем (МВД России, Генеральной прокуратурой);
* о получении ответа от МВД России;
* о том, что требуется оценить ответ и работу МВД России (отметить проблему как решенную / не решенную) – спустя заданное количество дней после поступления ответа МВД России;
* о том, что карточка Обращения переведена в статус «Проблема решена», т.к. пользователь проигнорировал предыдущие уведомления.

Уведомления должны направляться на адрес электронной почты (e-mail) пользователя, указанный им при регистрации.

**4.2.3 Требования к подсистеме «Закрытая часть портала»**

Подсистема «Закрытая часть портала» представляет собой Service Desk, включающий в себя кабинеты Модератора, Исполнителя, Администратора, модуль «Аналитика».

Закрытая часть портала доступна авторизованным пользователям соответствующих ролей через сеть Интернет посредством применения web-обозревателей. Доступ к кабинетам соответствующих ролей обеспечивается посредством модуля «Авторизация».

Обращения предпринимателей поступают в Закрытую часть портала и отображаются в кабинетах и модулях в следующей последовательности:

* в кабинете модератора, где Модератор производит:
  + при необходимости дополнительную проверку личных данных предпринимателя, сверяя вручную указанные предпринимателем данные со сведениями об организации, приведенными на таких ресурсах, как сайты Федеральной налоговой службы, Росстата, реестры ЕГРЮЛ, ЕГРИП и др.,
  + проверку соответствия Обращения правилам портала.
  + производит экспертный анализ содержания и материалов Обращения,
  + производит проверку корректности указанной стадии и статей уголовного производства,
  + производит проверку корректности подследственности (то есть проверяет правильность определенного автоматически Исполнителя (ОГВ), которому будет передано Обращение),
  + отправляет Обращение Исполнителю (-ям),
  + предоставляет консультацию по Обращениям, рассмотрение которых не входит в компетенцию подключенных к Системе Исполнителей (МВД России),
  + проводит экспертизу ответов МВД России, с которыми не согласен Заявитель, с последующим предложением дальнейших действий Заявителю;
  + осуществляет контроль работы с Обращениями и анализ статистической информации о работе с Обращениями.
* в кабинете Исполнителя, где Исполнитель (МВД России, Генеральная прокуратура, бизнес-омбудсмен, деловое объединение) производит:
  + просмотр списка Обращений, которые были направлены данному Исполнителю,
  + обработку Обращений – изучение Обращения и подготовку Ответа,
  + просмотр статистики по Обращениям, которые были направлены данному Исполнителю.

**4.2.3.1 Требования к каталогизации и диспетчеризации Обращений**

Каталогизация массива данных должна осуществляться на основе параметров, указанных заявителем на этапе подачи Обращения. А именно пользователям ролей Модератор и Исполнитель в их кабинетах должна быть доступна возможность фильтровать и группировать обращения по различным параметрам:

* по дате поступления Обращения,
* по заявителю,
* по исполнителю,
* по категории,
* по статусу,
* по региону места событий, описанных в Обращении (пользователь указывает при заполнении формы Обращения).

Диспетчеризация – первичная автоматическая обработка Обращений, которая должна включать в себя:

* автоматическое присвоение приоритетности (очередности) заявок в зависимости от темы (например, грозящая уголовная ответственность имеет приоритет перед административной),
* автоматическое определение Исполнителя - подразделения МВД России, которому будет направлено Обращение (в зависимости от типа мероприятия, проводимого ОГВ в отношении предпринимателя),
* автоматическое определение Исполнителей (Генеральная прокуратура, Бизнес-омбудсмен, РСПП, ТПП РФ, Деловая Россия, Опора России), которому дополнительно будет направлено Обращение (в зависимости от выбора Заявителя при заполнении формы Обращения),
* автоматическое присвоение срока рассмотрения Обращения (SLA) (по заложенной схеме).

Диспетчеризация должна осуществляться на основании зависимостей и конфигурации значений данных каталогов и справочников.

**4.2.3.2 Требования к модулю «Кабинет модератора»**

Основные действия доступные в кабинете Модератора:

* обработка Обращений,
* работа со списком пользователей,
* работа с шаблонами ответов,
* работа со статистикой Системы посредством модуля «Аналитика».

**4.2.3.2.1 Общие требования к модулю «Кабинет Модератора»**

Работа Модератора с Обращениями должна включать следующие возможности:

* ознакомиться со списком всех Обращений с отображением следующих полей: номер Обращения, статус Обращения, заявитель Обращения, дата регистрации Обращения в Системе;
* ознакомиться со списками Обращений по статусам;
* ознакомиться с карточкой Обращения и совершить действия по его обработке;
* ознакомиться со списком Обращений, поступивших на контроль в связи с неудовлетворенностью пользователями полученными ответами,
* контролировать срок, отведенный на подготовку ответа Исполнителя, с помощью счетчиков, ведущих обратный отсчет, а также с помощью списка Обращений в статусе «Просрочено»,
* отметить Обращение как важное,
* воспользоваться поиском по номеру заявки,
* использовать фильтры, приведенные в п.4.2.3.4.1.

### 4.2.3.2.2 Требования к обработке Обращений Модератором

Обработка Обращения должна включать следующие возможности:

* Для новых Обращений:
* ознакомиться с карточкой нового Обращения, включающей текст и тему Обращения, текущий статус Обращения «Новое» (данный статус соответствует публичному статусу «На модерации»), ответы на вопросы о проблемной ситуации первой части формы Обращения и/или категорию, подкатегорию, а также информацию об Исполнителе (-ях), которым Обращение будет направлено на рассмотрение по заложенному в Систему алгоритму,
* проверить Обращение на соответствие правилам портала и обязательным требованиям, корректности указанной стадии и статей уголовного производства,
* ознакомиться с блоком дополнительной информации о пользователе и юридическом лице с целью проверки достоверности указанных сведений,
* ознакомиться с блоком информации, содержащем историю Обращений данного пользователя,
* ознакомиться с блоком «Похожие Обращения» с последующим принятием решения об отклонении повторных Обращений,
* отклонить Обращение, установив статус «Отклонено» и сопроводив отклонение указанием причины,
* выбрать причину отклонения Обращения из Шаблонов ответов,
* запросить у пользователя уточнение информации по Обращению, установив статус «На уточнении» и открыв таким образом переписку в карточке Обращения,
* закрыть переписку с пользователем по уточнению информации, установив статус «На модерации»,
* предоставить Заявителю консультацию, установив статус «Проведена консультация», в случае когда рассмотрение поступившего Обращения не входит в компетенцию подключенных к Платформе Исполнителей,
* выбрать текст консультации по закрытия Обращению из Шаблонов ответов,
* изменить подкатегорию Обращения (выбор из списка) (если используется классификатор), что повлечет автоматическую смену Исполнителя (если установлена связка «категория-исполнитель»),
* изменить Исполнителя, определенного схемой маршрутизации и выбором пользователя, на другого Исполнителя из числа подключенных к Платформе Исполнителей,
* отправить Обращение Исполнителю (ОГВ, бизнес-омбудсмену, деловым объединениям), заложенному по схеме маршрутизации, установив статус «На рассмотрении»,
* возможность скачать файл с текстом Обращения (информацией, указанной Заявителем) в форматах Word, PDF,
* возможность поместить Обращение в спам,
* отметить Обращение как важное.
* Для Обращений, находящихся на рассмотрении у Исполнителей:
* ознакомиться со списками Обращений по статусам «На рассмотрении», «С промежуточным ответом», «С ответом», «Просрочено»,
* ознакомиться с ходом решения Обращения, включающим счетчики времени, отведенного на предоставление ответа Исполнителями, а также ответы Исполнителей по Обращениям.
* Для Обращений, находящихся в статусе «Проблема не решена»:
* ознакомиться со списком Обращений, которые пользователи отметили как нерешенные после получения ответа Исполнителя (МВД России),
* ознакомиться с ходом решения Обращения, включающим ответы МВД России по Обращениям,
* подготовить (в т.ч. с помощью шаблонов ответов) и предоставить Заявителю текст консультации с разъяснениями по ответу МВД России и рекомендациями по дальнейшим возможным действиям Заявителя, установив статус «Проведена консультация»,

Причиной отклонения Обращения может быть несоответствие Обращения правилам портала, несоответствие Обращения целям и задачам Платформы, недостоверные сведения по юридическому лицу, предоставленные Заявителем, повтор Обращения.

Модератору в карточке Обращения отображаются все Исполнители по Обращению, как те, которые определены Системой, так и те, которых указал Заявитель. Направление Обращений Исполнителю должно происходить в личные кабинеты Исполнителей в Системе.

Статус «Просрочено» должен носить непубличный характер и использоваться только в закрытой части портала.

### 4.2.3.2.3 Требования к модулю «похожих Обращений» в кабинете Модератора

Блок «Похожие Обращения» должен располагаться в карточке Обращения и представлять собой список Обращений, у которых с рассматриваемым Обращением автоматически определено совпадение по следующим признакам:

* ИНН (юридического лица или индивидуального предпринимателя)
* ответы на некоторые вопросы первой части формы подачи обращения, выбираемые из справочника (ответ на вопрос о стадии уголовного процесса и ответ на вопрос «в чьих интересах подается заявление»).

Каждое Обращение в данном блоке должно быть представлено следующими атрибутами:

* фамилия и имя Заявителя,
* дата и время Обращения,
* текущий статус Обращения,
* часть содержания Обращения для сравнения с текстом рассматриваемого Обращения.

У Модератора должна быть возможность перейти в карточку «похожего» Обращения. По итогам сравнения похожих Обращений Модератор принимает решение об отклонении / не отклонении повторных Обращений.

**4.2.3.2.4 Механизмы оповещения Модератора**

Системой должно быть предусмотрено автоматическое оповещение Модератора о следующих событиях:

* о поступлении нового Обращения в Систему,
* о истечении срока модерации Обращения;
* о том, что пользователь ответил на запрос уточнения информации;
* о том, что пользователь отрицательно оценил ответ МВД России.

Уведомления должны направляться на адрес электронной почты (e-mail) Модератора, указанный при регистрации его учетной записи.

**4.2.3.2.5 Требования к работе со списком пользователей**

Работа со списком пользователей, доступная Модератору, должна включать следующие возможности:

* ознакомиться со списком пользователей, зарегистрированных в Системе,
* ознакомиться с карточкой пользователя, содержащей данные о пользователе, его юридическом лице и его заявках,
* заблокировать пользователя,
* активировать пользователя (заблокированного ранее),
* ознакомиться со списком сотрудников (внутренних пользователей с ролями Модератор, Исполнитель),
* ознакомиться с карточкой сотрудника, содержащей данные о пользователе и его роли,
* поиск по пользователям (по фамилии, наименованию сотрудника, e-mail’у).

**4.2.3.3 Требования к направлению Обращений Исполнителю**

Исполнитель-ОГВ (подразделение МВД России) для каждого Обращения должен определяться схемой маршрутизации, заложенной в Систему с учетом таких признаков, как тип мероприятия, проводимого в отношении предпринимателя или подкатегория Обращения (при условии, что такая зависимость настроена в Системе). Дополнительные Исполнители – Генеральная прокуратура, Деловые объединения, Бизнес-омбудсмен - должны определяться автоматически, исходя из указанных Заявителем при заполнении формы Обращения. Обращения, направленные Исполнителю доступны данному Исполнителю в его личном кабинете в Системе.

Для регистрации Исполнителей Заказчик передает Подрядчику Системы e-mail (логины) Исполнителей, для которых в Системе создаются учетные записи. Данные учетных записей (пароли) Исполнителей доводятся до Исполнителей сотрудниками Заказчика в установленном порядке.

Подготовленный Исполнителем единственный и окончательный ответ по существу Исполнитель должен предоставить на Обращение в Системе.

В зависимости от количества Исполнителей, которым было направлено Обращение, карточка Обращения будет содержать соответствующее количество счетчиков сроков, отведенных на рассмотрение Обращения – для МВД России, Генеральной прокуратуры, Бизнес-омбудсмена, Деловых объединений (РСПП, ТПП РФ, Деловая Россия, Опора России). Ответы, направленные всеми участниками обработки Обращения должны попадать в карточку Обращения. Заявитель должен оценивать только ответ по существу, предоставленный МВД России.

Все Исполнители (МВД России, Бизнес-омбудсмен, Деловые объединения, Генеральная прокуратура) в своих кабинетах должны видеть только те обращения, которые направлены им на рассмотрение. Исполнители должны видеть ответы других Исполнителей только в тех Обращениях, над которыми они ведут совместную работу.

**4.2.3.4 Требования к модулю «Кабинет исполнителя»**

В Системе должны быть предусмотрены кабинеты Исполнителей, позволяющие осуществлять:

* просмотр списка Обращений, направленных авторизованному Исполнителю, с возможностью фильтрации,
* обработка Обращений (предоставление ответа),
* просмотр статистики Обращений, направленных авторизованному Исполнителю, посредством использования модуля «Аналитика».

**4.2.3.4.1 Требования к обработке Обращений Исполнителем**

Работа Исполнителя с Обращениями должна включать следующие возможности:

* ознакомиться со списком всех Обращений с отображением следующих полей: номер Обращения, , статус Обращения, заявитель Обращения, дата регистрации Обращения в Системе;
* ознакомиться со списками Обращений по статусам;
* ознакомиться с карточкой Обращения и совершить действия по его обработке;
* отметить Обращение как важное,
* контролировать срок, отведенный на подготовку ответа Исполнителя, с помощью счетчиков, ведущих обратный отсчет, а также с помощью списка Обращений в статусе «Просрочено»,
* воспользоваться поиском по номеру заявки,
* использовать фильтры, приведенные в п.4.2.34.1.

Обработка Обращения должна включать следующие возможности:

* ознакомиться с карточкой Обращения, включающей текст и тему Обращения, текущий статус Обращения «На рассмотрении», ответы на вопросы о проблемной ситуации первой части формы Обращения и/или категорию/подкатегорию,
* ознакомиться с блоком дополнительной информации о пользователе и его юридическом лице,
* ознакомиться с блоком информации, содержащем историю Обращений данного пользователя,
* возможность сообщить Модератору о потенциально ложном обращении, с кратким обоснованием такой позиции,
* запросить у пользователя уточнение информации по Обращению, установив статус «На уточнении» и открыв таким образом переписку в карточке Обращения,
* закрыть переписку с пользователем по уточнению информации, установив статус «На рассмотрении»,
* при необходимости перевести Обращение из одного подразделения МВД России в другое из числа зарегистрированных в Системе в качестве Исполнителей (функционал, необходимый для кабинетов МВД России),
* подготовить ответ по существу Заявителю, установив статус «С ответом»
* выбрать шаблон ответа из Шаблонов ответов,
* возможность скачать файл с текстом Обращения (информацией, указанной Заявителем) в форматах Word, PDF,
* отметить Обращение как важное.

Статус «Просрочено» должен носить непубличный характер и использоваться только в закрытой части портала. Исполнителю в карточке Обращения отображается срок, отведенный на подготовку ответа по существу.

Также в карточке Обращения должна отображаться информация обо всех Исполнителях, которым Обращение было направлено на рассмотрение. Поступившие от Исполнителей ответы также доступны для просмотра Исполнителям, ведущим совместную работу над Обращением.

**4.2.3.4.2 Механизмы оповещения Исполнителя**

В личном кабинете Исполнителя должно быть предусмотрено автоматическое оповещение Исполнителя о следующих событиях:

* о поступившем на рассмотрение Обращении,
* об истечении срока, отведенного Исполнителю на предоставление ответа на Обращение;
* о том, что пользователь ответил на запрос уточнения информации (только для МВД России и Генеральной прокуратуры);
* о поступлении промежуточных ответов (от Генеральной прокуратуры, Бизнес-омбудсмена, Деловых объединений) по Обращению, находящемуся на рассмотрении у МВД России (данный вид уведомления только для МВД России).

**4.2.3.5 Требования к работе с шаблонами ответов**

Работа Модератора и Исполнителя с шаблонами ответов должна включать следующие возможности:

* добавить шаблон,
* Название,
* Описание,
* редактировать шаблон,
* удалить шаблон,
* прикрепить шаблон к ответу на Обращение,
* отредактировать шаблон в поле для ввода Обращения.

**4.2.3.6 Требования к модулю «Аналитика»**

С помощью графиков и диаграмм пользователям ролей Модератор и Исполнитель должна предоставляться статистическая и аналитическая информация о поступающих Обращениях и их обработке. Вся информация должна отображаться в режиме реального времени.

Статистическая информация пользователям ролей Модератор должна предоставляться по всем Исполнителям. Панель статистики должна предоставлять Модераторам следующую информацию по Обращениям:

* количество всех Обращений в системе,
* количество Обращений по каждому статусу, в том числе просроченные,
* количество Обращений с возбужденным уголовным делом и без,
* среднее и максимальное время на первый ответ,
* среднее и максимальное время решения Обращения,
* фильтр по тематике обращений,
* фильтр по сферам деятельности предпринимателей,
* фильтр по статьям уголовного кодекса,
* фильтр по организационно-правовым формам организации,
* фильтр для вывода статистических данных по федеральному округу, региону и муниципальному образованию (в соответствии адресом места событий, описанных Заявителем в Обращении),
* фильтр для вывода статистических данных по исполнителю,
* фильтр по типу мероприятий, проводимого в отношении организации,
* фильтр для вывода статистических данных по разрезам времени: за все время, за день, за неделю, за месяц, за квартал, за произвольный период.

Также для Модератора должна быть доступна возможность выгрузки отчетных форм, включающих:

* статистику по зарегистрированным пользователям в разрезе регионов,
* статистику по поступившим Обращениям в разрезе Исполнителей и статусов.

Статистическая информация пользователям роли Исполнитель, а именно МВД России и Генеральной прокуратуре, должна представлена в том же виде, что и Модератору.

Статистическая информация пользователям роли Исполнитель, а именно Бизнес-омбудсмену и Деловым объединениями, должна содержать вышеперечисленные показатели, но отображать сведения только по тем Обращениям, которые были направлены данному Исполнителю.

**4.2.3.7 Требования к модулю «Администрирование»**

Доступ к административной панели может осуществить только Администратор Системы. Регистрацию учетных записей сотрудников – Модераторов, Исполнителей - производит Администратор. После добавления данных учетных записей в Систему, на зарегистрированные почты сотрудников приходит письмо с доступами к его личному кабинету. Администратор Системы по запросу может осуществить смену пароля любого сотрудника.

**4.2.3.7.1 Требования к компоненту «Триггеры»**

Триггеры - автоматические правила, которые применяются к Обращениям в момент свершения определенного события.

Работа с триггерами должна включать следующие возможности:

* Добавление триггеров,
* Редактирование триггеров,
* Удаление триггеров,
* Активация, деактивация триггеров,
* Сортировка триггеров,
* Обработка событий, условий и действий триггерами,

Компонент «Триггеры» состоит из следующих функциональных единиц:

* событие,
* условия,
* операторы условия,
* действия.

**4.2.3.7.1.1 Событие**

Событие определяет момент и время активации триггера.

Список допустимых событий:

* обращение создано,

Триггер с событием «обращение создано» срабатывает в момент регистрации обращения в системе.

* проверка счетчиков,

Триггер с событием «Проверка счетчиков» срабатывает в зависимости от условия выполнений созданных счетчиков.

* категория обращений изменилась,

Триггер с событием «Категория изменилась» срабатывает в момент смены категории Обращения.

* исполнитель изменился,

Триггер с событием «Исполнитель изменился» срабатывает в момент смена исполнителя Обращения.

* статус обновлен,

Триггер с событием «Статус обновлен» срабатывает в момент смены статуса Обращения.

* обращение обновлено

Триггер с событием «Обращение обновлено» срабатывает в момент любого изменения в сообщении: категории, статуса, исполнителя.

* ответ представлен,

Триггер «Ответ представлен» срабатывает в момент публикации ответа исполнителем или модератором.

* новое входящее Обращение,

Триггер «Новое входящее Обращение» срабатывает в момент поступления нового ответа от пользователя.

**4.2.3.7.1.2 Условия**

Условие определяет точный момент наступления события. Каждому условию соответствует оператор и набор параметров условия.

Список допустимых условий:

* Категория

Параметры: список доступных категорий

* Счетчик

Параметры: список доступных счетчиков

* Важное

Параметры: важное или неважное Обращение

* Канал исполнитель

Параметры: список доступных каналов поступления Обращения

* Язык

Параметры: EN или RUS

* Тип сообщения

Параметры: список доступных типов сообщений

* Тип последнего сообщения

Параметры: ответ или отзыв

* Статус

Параметры: список доступных статусов

* Регион

Параметры: список доступных регионов

* Группа автора последнего сообщения

Параметры: список доступных групп.

**4.2.3.7.1.3 Операторы условия**

Операторы условия отвечают за соответствие параметров условий условиям. При выборе определенного оператора выполняется проверка соответствия параметров условию при выполнении триггера.

Список допустимых операторов:

* Равно
* Неравно.

**4.2.3.7.1.4 Действия**

Действия определяют, что станет результатом выполнения триггера. При выборе определенного действия ему доступен набор уникальных параметров.

Список допустимых действий:

* Предоставление ответа

Результатом выполнения триггера будет предоставленный ответ от имени Исполнителя Обращения заявителю Обращения.

Параметры действия:

* Список пользователей
* Поле для ввода текста ответа
* Смена публичного статуса

Результатом выполнения триггера будет смена публичного статуса в открытой части портала.

Параметры действия:

* Список публичных статусов
* Смена внутреннего статуса

Результатом выполнения триггера будет смена внутреннего статуса во внутренней части портала.

* Список внутренних статусов
* Отправка e-mail

Результатом выполнения триггера будет отправка письма для заданной почты.

* Поле для ввода почты
* Тема письма
* Текст письма
* Отправка e-mail автору

Результатом выполнения триггера будет отправка письма автору Обращения.

* Тема письма
* Текст письма
* Файлы
* Отправка e-mail исполнителю

Результатом выполнения триггера будет отправка письма исполнителю.

* Тема письма
* Текст письма
* Файлы
* Отправка e-mail всем участникам группы

Результатом выполнения триггера будет отправка письма участникам группы.

* Тема письма
* Текст письма
* Установить исполнителя

Результатом выполнения триггера будет присвоение исполнителя Обращению.

* Список исполнителей
* Выставить важность

Результатом выполнения триггера будет установка или снятие важности для Обращения.

* Список: важно или неважно
* Установить публичность

Результатом выполнения триггера будет установка или снятие публичности для Обращения.

* Список: публично или непублично.

**4.2.3.7.2 Требования к компоненту «Управление учетными записями»**

Управление всеми учетными записями должен осуществлять Администратор. Доступ к управлению личной учетной записью должен быть обеспечен для каждого пользователя системы.

Администратор должен иметь возможность назначить зарегистрированному в Системе пользователю одну из ролей – Пользователь, Модератор, Исполнитель.

Работа со списком пользователей должна включать следующие возможности:

* отображение списка всех пользователей,
* id пользователя,
* фото,
* имя,
* электронная почта,
* дата регистрации в системе,
* время регистрации в системе,
* постраничная пагинация;
* отображение короткой карточки пользователя,
* имя,
* фото,
* электронная почта,
* дата регистрации в системе,
* обращения пользователя;
* отображение полной карточки пользователя,
* группы (роль),
* должность,
* доступ пользователя к порталу,
* электронная почта,
* пароль,
* подтверждение пароля,
* список обращений;
* фильтрация пользователей,
* по региону,
* по дате добавления,
* по типу пользователя: пользователь, сотрудник;
* поиск по имени пользователя,
* добавление пользователя,
* имя,
* электронная почта,
* телефон;
* должность,
* группа,
* личная подпись;
* редактирование пользователя,
* блокирование пользователя.

**4.2.3.7.2.1 Отображение списка всех пользователей**

В разделе «Пользователи» должен отображаться список всех пользователей, как внешних, так и внутренних. Для данного списка должна быть доступны фильтры «Все», «Пользователи», «Сотрудники». Фильтр «Сотрудники» включает в себя список пользователей ролей Модератор и Исполнитель.

**4.2.3.7.2.2 Добавление пользователя**

Система должна предусматривать возможность для Администратора добавления пользователей как открытой части портала, так и закрытой.

**4.2.3.7.2.3 Блокирование пользователя**

В Системе для Администратора должна быть предусмотрена функция блокировки пользователей.В случае блокировки пользователя данный пользователь не должен иметь возможность осуществить авторизацию в открытой части портала. В случае блокировки сотрудника (Модератора, Исполнителя) данный сотрудник не должен иметь возможность осуществить авторизацию в закрытой части портала.

**4.2.3.7.3 Требования к компоненту «Настройка статусов Обращений»**

Работа Администратора со статусами Обращений должна включать следующие возможности:

* добавление внутренних статусов,
* имя статуса;
* добавлений публичных статусов,
* имя статуса,
* дефолтный цвет;
* редактирование внутренних статусов,
* редактирование публичных статусов;

Настройка статусов должна происходить посредством триггеров.

**4.2.3.7.4 Требования к компоненту «Настройка SLA»**

SLA (Service Level Agreement) – соглашение об уровне предоставляемого сервиса.

SLA – это инструмент, контролирующий своевременную реакцию сотрудников (Модераторов, Исполнителей) в зависимости от определенных факторов. Работа с SLA должна включать следующие возможности:

* Отображение списка счетчиков,
* Название счетчика
* Длительность счетчика
* Добавление счетчика,
* Название счетчика
* Описание счетчика
* Длительность счетчика
* Событие начала работы счетчика
* Условия начала работы счетчика
* Событие окончания работы счетчика
* Условия окончания работы счетчика
* Редактирование счетчика,
* Удаление счетчика,
* Сортировку счетчиков.

**4.2.3.7.4.1 Событие начала и окончания работы счетчика**

Событие определяет время активации счетчика.

Список допустимых событий:

* обращение создано,

Счетчик с событием «обращение создано» срабатывает в момент регистрации обращения в системе.

* проверка счетчиков,

Счетчик с событием «Проверка счетчиков» срабатывает в зависимости от условия выполнений созданных счетчиков.

* категория обращений изменилась,

Счетчик с событием «Категория изменилась» срабатывает в момент смены категории Обращения.

* исполнитель изменился,

Счетчик с событием «Исполнитель изменился» срабатывает в момент смена исполнителя Обращения.

* статус обновлен,

Счетчик с событием «Статус обновлен» срабатывает в момент смены статуса Обращения.

* обращение обновлено

Счетчик с событием «Обращение обновлено» срабатывает в момент любого изменения в сообщении: категории, статуса, исполнителя.

* ответ представлен,

Счетчик «Ответ представлен» срабатывает в момент публикации ответа исполнителем или модератором.

* новое входящее Обращение,

Счетчик «Новое входящее Обращение» срабатывает в момент поступления нового ответа от пользователя.

**4.2.3.7.4.2 Условия начала и окончания работы счетчиков**

Условие определяет точный момент наступления события. Каждому условию соответствует оператор и набор параметров условия.

Список допустимых условий:

* Категория

Параметры: список доступных категорий

* Счетчик

Параметры: список доступных счетчиков

* Важное

Параметры: важное или неважное Обращение

* Канал исполнитель

Параметры: список доступных каналов поступления Обращения

* Язык

Параметры: EN или RUS

* Тип сообщения

Параметры: список доступных типов сообщения

* Тип последнего сообщения

Параметры: ответ или отзыв

* Статус

Параметры: список доступных статусов

* Регион

Параметры: список доступных регионов

* Группа автора последнего сообщения

Параметры: список доступных групп.

**4.2.4 Требования к функциям подсистемы «Хранение данных»**

**4.2.4.1 Требования к компоненту «Хранение Обращений»**

Компонент «Хранение Обращений» должен обеспечивать хранение следующих данных:

* данные Обращений (включая ссылки на вложения к Обращениям);
* данные ответов на Обращения (включая ссылки на вложения к ответам), в привязке к Обращению;
* историю переписки Заявителя с Модераторами и Исполнителями в привязке к Обращению;
* историю изменения статусов каждого Обращения с указанием времени изменения статуса и пользователя, осуществившего изменение статуса.

Компонент должен реализовывать возможность получения перечня Обращений, удовлетворяющих заданным критериям отбора.

На уровне хранения данных компонент должен обеспечивать ссылочную целостность атрибутов Обращений на справочники Системы.

Все обращения, поступающие в систему, должны быть сохранены в распределенной системе хранения данных. Такая система должна обеспечивать хранение следующих элементов:

* данные Обращений (включая ссылки на вложения к Обращениям);
* данные ответов на Обращения (включая ссылки на вложения к ответам), в привязке к Обращению;
* историю переписки Заявителя с Модераторами и Исполнителями в привязке к Обращению;
* историю изменения публичных статусов каждого Обращения с указанием времени изменения статуса и пользователя, осуществившего изменение статуса.

**4.2.4.1.2 Требования к распределенному реестру**

Распределенная система хранения данных должна быть реализована со следующими особенностями:

* Распределенность. Каждый узел базы данных обладает исчерпывающей актуальной копией данных.
* Гарантия достоверности. Гарантия запросившему, что предоставленные данные действительно хранятся в базе и были занесены в определенное время.
* Консенсус. Исключение необходимости наличия доверия между узлами: все операции с конфигурацией сети и с базой принимаются через консенсус узлов. Таким образом сеть устойчива к мошенническому поведению одного или нескольких узлов.

Необходимы следующие логические сущности:

1. Транзакции. Все операции с базой, включая изменение состояния и чтение, происходят через транзакции, которые отправляют пользователи. Транзакции работают аналогично реляционной СУБД – они означают атомарные вставки новых записей, обновление или удаление старых записей и т. д.
2. Узлы. Узлы являются рабочими машинами или серверами, работающими в сети и должны иметь следующий набор ролей:

* Валидаторы. Утверждаются администраторами сети. Валидаторы хранят полную копию базы. Публичные ключи валидаторов сохраняются в конфигурации сети. Только валидаторы могут осуществлять запись в хранилище.
* Стандартные узлы. Эти узлы также, как и валидаторы хранят всю базу данных локально, могу отвечать на запросы к базе и транслировать новые транзакции на узлы валидаторы. Однако эти узлы не могут осуществлять запись/перезапись в хранилище.
* Узлы с ограниченной функциональностью. Эти узлы не хранят всю базу, но они могут запрашивать информацию из других узлов при необходимости. Стандартные узлы предоставят ответы на запросы узлов с ограниченной функциональностью вместе с доказательством их правильности.

1. Консенсус. Алгоритм, по которому происходит принятие новых данных и согласование состояния всех валидаторов в сети.
2. Анкоринг. Служба анкоринга периодически сохраняет хэши. Если участник сети берет контроль над большинством валидаторов, он не сможет незаметно изменить историю транзакций: клиенты при запросе в базу и проверке доказательства зафиксируют невалидность данных. Публичная служба анкоринга должна обеспечивать достаточный уровень безопасности.

**4.2.4.2 Требования к компоненту «Хранение файловых вложений»**

Компонент «Хранение файловых вложений» должен обеспечивать хранение данных дополнительных вложений, размещаемых к Обращениям, ответам на Обращения, экспертным заключениям к Обращениям – в виде двоичных данных. Каждое сохраненное вложение должно иметь уникальный идентификатор, позволяющий получить содержимое (данные) конкретного вложения.

Способ хранения вложений должен предусматривать возможность независимого (отдельного) резервного копирования и последующего восстановления данных вложений.

Компонент должен реализовывать возможность автоматизированного удаления сохраненных вложений, на которые отсутствуют ссылки из других данных Системы.

**4.2.4.3 Требования к компоненту «Хранение сведений о пользователях Открытой части портала»**

Компонент должен обеспечивать возможность хранения сведений о пользователях Открытой части портала (см. Таблица 8).

Хранение паролей пользователей Открытой части портала должно осуществляться в зашифрованном виде с использованием необратимых алгоритмов шифрования.

Способ хранения сведений о пользователях Открытой части портала должен предусматривать возможность независимого резервного копирования и восстановления данных.

Компонент должен обеспечивать уникальность имен учетных записей пользователей и не допускать сохранения учетной записи, имя которой дублирует имя уже существующей учетной записи.

*Таблица 8 - Сведения об пользователе Открытой части портала*

| **№ п/п** | **Наименование атрибута** | **Назначение** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Логин (Email) | Уникальный идентификатор пользователя Открытой части портала, используемый для аутентификации на Открытой части портала |
| 2. | Пароль | Пароль пользователя Открытой части портала, используемый для аутентификации |
| 3. | Фамилия и имя | Фамилия и имя пользователя |
| 4. | Время создания | Дата и время создания учетной записи пользователя |
| 5. | Канал регистрации | Открытая часть портала |
| 6. | Привязка к сервису идентификации | Сведения о привязке учетной записи пользователя Открытой части портала к идентификационным данным, поставляемым внешними сервисами идентификации (ЕСИА – после подключения) |

**4.2.4.4 Требования к компоненту «Хранение сведений о пользователях Закрытой части портала»**

Компонент должен обеспечивать возможность хранения сведений о пользователях Закрытой части портала (см. Таблица 9).

Хранение паролей пользователей Закрытой части портала должно осуществляться в зашифрованном виде с использованием необратимых алгоритмов шифрования.

Способ хранения сведений о пользователях Закрытой части портала должен предусматривать возможность независимого резервного копирования и восстановления данных.

Компонент должен обеспечивать уникальность имен учетных записей пользователей и не допускать сохранения учетной записи, имя которой дублирует имя уже существующей учетной записи.

На уровне хранения компонент должен обеспечивать ссылочную целостность атрибутов данных о пользователях Закрытой части портала на справочники Системы.

*Таблица 9 - Сведения о пользователе Закрытой части портала*

| **№ п/п** | **Наименование атрибута** | **Назначение** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Логин (Email) | Уникальный идентификатор пользователя Закрытой части портала, используемый для аутентификации на Открытой части портала |
| 2. | Пароль | Пароль пользователя Закрытой части портала, используемый для аутентификации |
| 3. | Время создания | Дата и время создания учетной записи пользователя |
| 4. | Наименование организации | Сведения об организации, к которой принадлежит пользователь (ОГВ, Бизнес-омбудсмен, Деловое объединение, организация Заказчика и др.) |
| 5. | Перечень ролей | Перечень ролей, предоставленных пользователю в Закрытой части портала |

**4.2.4.5 Требования к компоненту «Хранение НСИ»**

Перечень справочников, подлежащих хранению, приведен в п.4.3.1.1.

Для элементов справочников Системы должны быть реализованы поля, отражающие:

* начало действия элемента справочника;
* окончание действия элемента справочника.

Компонент должен обеспечивать уникальность ключевых полей элементов справочника, действующих в один и тот же момент времени. На уровне хранения компонент должен обеспечивать ссылочную целостность атрибутов НСИ на справочники Системы.

Для каждого справочника НСИ компонент должен реализовывать возможность получения элементов справочника, удовлетворяющих заданным критериям, в том числе, критерию действительности элемента на указанный момент времени.

**4.3 Требования к видам обеспечения**

**4.3.1 Требования к информационному обеспечению Системы**

**4.3.1.1 Требования к составу, структуре и способам организации данных в Системе**

Система должна обеспечивать хранение и обработку следующих данных:

* Сведения о пользователях Открытой части портала;
* Сведения о пользователях Закрытой части портала;
* Сведения о Обращениях и ответах на Обращения;
* Справочник вопросов и вариантов ответов первой части формы Обращения, а также рекомендаций, которые отображаются Заявителю при выборе определенных вариантов ответов;
* Справочник Категорий Обращений.

Минимальный атрибутный состав сведений о пользователях Открытой части портала приведен в таблице 8.

Минимальный атрибутный состав сведений о пользователях Закрытой части портала приведен в таблице 9.

Информация о Обращениях и ответах на Обращения представлена в таблице 10

*Таблица 10 – Сведения о Обращениях, ответах на Обращения*

| **Атрибут** | **Описание** |
| --- | --- |
| Пользователь | Заполняется автоматически, содержит данные Заявителя |
| Категория | Данные справочника «Категории Обращений» |
| Юридический адрес ЮЛ (местоположение) | Содержит адрес выбранный вручную из справочника или определенный автоматически по координатам точки выбранной на карте |
| Текст Обращения | Содержит текст Обращения авторизованного пользователя Открытой части портала |
| Файлы | Содержит ссылки на файловые вложения Заявителя |
| Ответ | Содержит текст и ссылки на файлы вложения (для Закрытой части портала) |
| Оценка Обращения | Содержит принятое решение Заявителя (проблема решена/проблема не решена) и текст комментария к нему |

**4.3.1.2 Требования к организации ввода данных в Систему**

Система должна обеспечивать однократный ввод данных вне зависимости от того, в каких информационных массивах или базах данных они будут храниться и какими функциональными подсистемами использоваться.

Ввод данных должен осуществляться с обязательной последующей проверкой и сопоставлением введенных данных, подтверждением их корректности и отсутствия неправильных и неполных записей.

**4.3.1.3 Требования к информационному обмену между компонентами Системы**

Обмен информацией между подсистемами должен осуществляется путем совместного доступа подсистем к общим наборам данных в базе данных. Должны быть предусмотрены необходимые механизмы блокировки и совместного доступа к информации многими пользователями и процессами одновременно.

Информационный обмен между компонентами Системы должен осуществляться без вмешательства пользователя и без повторного ручного ввода информации.

Информационный обмен между Открытой и Закрытой частями портала и клиентским программным обеспечением должен осуществляться по локальной сети.

**4.3.1.4 Требования по применению Систем управления базами данных**

В Системе должна использоваться промышленная Система управления базами данных.

Для хранения данных в Системе должны использоваться современные реляционные базы данных, обеспечивающие реализацию встроенных механизмов построения индексов и контроля целостности данных.

Используемая СУБД должна удовлетворять следующим общим требованиям:

* поддержка реляционной или объектно-реляционной модели базы данных;
* поддержка технологии клиент-сервер;
* поддержка многопроцессорной архитектуры;
* наличие средств создания индексов и кластеров данных;
* автоматическое восстановление базы данных;
* совместимость с различными операционными системами серверов БД;
* поддержка сетевых протоколов TCP/IP;
* наличие графических средств администрирования;
* возможность контроля доступа к данным;
* централизованное управление учетными записями пользователей;
* оптимизация запросов.

**4.3.1.5 Требования к защите данных от разрушений при авариях и сбоях в электропитании Системы**

Мероприятия по обеспечению сохранности данных должны включать:

* бесперебойное электропитание серверов баз данных, а также активного сетевого оборудования за счет использования источников бесперебойного питания (ИБП) с необходимыми временными и энергетическими параметрами;
* применение специального программного обеспечения (ПО), обрабатывающего ситуации аварийного отключения электроэнергии;
* резервное архивирование данных средствами СУБД.

**4.3.1.6 Требования к контролю, хранению, обновлению и восстановлению данных**

Контроль, хранение, обновление и восстановление данных должно производиться средствами СУБД.

Система должна обеспечивать:

* контроль целостности информации;
* возможность создания ежедневных резервных копий базы данных Системы;
* хранение резервных копий базы данных Системы на съемном носителе;
* возможность восстановления базы данных Системы из резервных копий.

Срок хранения информации в Системе должен составлять не менее 5 (пяти) лет с момента появления информации в Системе.

**4.3.2 Требования к лингвистическому обеспечению Системы**

Все экранные формы, выходные формы, инструкции по работе, вся документация должны быть выполнены на русском языке. Исключения могут составлять только системные сообщения, не подлежащие русификации.

**4.3.3 Требования к программному обеспечению Системы**

Программное обеспечение должно удовлетворять следующим основным требованиям:

* применение промышленной СУБД, поддерживающей реляционную структуру хранения данных, например, MySQL, PostgreSQL или аналоги;
* разработанное СПО функционирует как «тонкий клиент» (без установки дополнительного ПО у пользователя).

При выборе технологий и платформ для специального программного обеспечения Системы необходимо руководствоваться следующими рекомендациями:

1. В качестве операционной системы серверного программного обеспечения рекомендуется использовать версии семейства UNIX-подобных систем, например, Ubuntu 18.04 и выше.
2. Для разработки должны быть использованы современные фреймворки.
3. При разработке должны использоваться технологии, обеспечивающие корректную работу клиентского программного обеспечения Системы на персональных компьютерах под управлением операционных систем Windows, Unix/Linux, MacOS.

Экранные формы, интерактивные элементы интерфейса Системы должны быть совместимы с браузерами:

* Microsoft Internet Explorer версии 11 или более поздней;
* Mozilla Firefox версии 65 или более поздней.
* Safari версии 7 или более поздней;
* Google Chrome версии 72 или более поздней.

Открытая часть системы должна быть адаптирована для индексации основных поисковых систем.

**4.3.3.1 Параметры общего программного обеспечения**

В состав общего программного обеспечения входят программные средства операционной системы, средства интеграции, системы управления базами данных и пр. Совокупность данных программных средств обеспечивает открытую архитектуру Системы.

Общее программное обеспечение обеспечивает:

* штатное функционирование комплекса технических средств Системы (КТС);
* функционирование специального программного обеспечения;
* взаимодействие с периферийными устройствами;
* сетевое взаимодействие;
* другие необходимые общесистемные функции.

Система рассчитана на использование в средах операционных систем семейств Linux/Unix/FreeBSD.

Сервер базы данных обладает транзакционными механизмами, обеспечивает декларативную ссылочную целостность, имеет встроенные средства восстановления данных после аварии, позволяет наращивать производительность путем увеличения вычислительной мощности без изменений на прикладном уровне.

**4.3.3.2 Параметры специального программного обеспечения (СПО)**

Специальное программное обеспечение отвечает следующим требованиям:

* высокая степень готовности для решения поставленных задач;
* совместимость программных продуктов в части используемых технических средств, системного программного обеспечения и общесистемной инфраструктуры в пределах требований к техническому обеспечению, а также их информационная совместимость в пределах требований к информационному обмену;
* наличие эксплуатационной документации на русском языке.

**4.3.4. Требования к организационному обеспечению Системы**

Функционирование Системы должно быть обеспечено в том числе посредством разграничения зон ответственности.

Заказчик должен нести ответственность за:

* согласование дизайн-макетов внешней части Системы;
* приемку результатов работ;
* обеспечение процедуры модерации и экспертизы Обращений (трудовые ресурсы ролей «Модератор»)

Подрядчик должен нести ответственность за:

* Администрирование операционной системы сервера и установленных на нем приложений (СУБД, веб-сервер, кеш-сервер и др.),
* Мониторинг работы оборудования и приложений,
* Ведение журналов (логов) работы проекта,
* Исходный код Системы,
* Логику работы модулей Системы,
* Выкладку новой версии Системы,
* Оптимизацию настроек программного обеспечения, используемого в Системе,
* Мониторинг работы Системы.

ЦОД должен нести ответственность за:

* Оборудование,
* Электроснабжение,
* Помещение, среду, климат,
* Сети.

В ходе выполнения работ в рамках Технического задания должна быть создана рабочая группа по управлению ходом работ, в состав которой должны входить представители Заказчика и Подрядчика.

Регламент взаимодействия представителей рабочей группы Заказчика и Подрядчика должен определяться в рабочем порядке.

**4.3.4.1 Требования к структуре и функциям подразделений, участвующих в функционировании Системы или обеспечивающих эксплуатацию**

В работе Системы должны участвовать сотрудники Исполнителей и Заказчика, обеспечивающие обработку Обращений предпринимателей.

Состав сотрудников каждого из подразделений определяется штатным расписанием соответствующей организации, которое, в случае необходимости, может изменяться.

**4.3.4.2 Требования к организации функционирования Системы и порядку взаимодействия персонала**

Функционирование Системы и порядок взаимодействия персонала Заказчика Системы должны соответствовать внутренним организационно-распорядительным документам Заказчика.

**4.3.4.3 Требования к защите от ошибочных действий персонала Системы**

Для обеспечения восстановления информации, утраченной в результате ошибочных действий уполномоченного персонала, должно быть реализовано циклическое резервное копирование всех данных Системы с сохранением нескольких версий резервных копий.

Порядок резервного копирования должен быть установлен при вводе Системы в промышленную эксплуатацию и определен в эксплуатационной документации.

**4.3.5 Требования к методическому обеспечению**

Для эксплуатации Системы в штатном режиме должны быть разработаны следующие документы:

* регламент работы Системы;
* правила пользования Порталом;
* соглашение (оферта) о персональных данных;
* руководство пользователя;
* руководство модератора;
* руководство исполнителя;
* руководство администратора.

5. Состав и содержание работ по созданию и сопровождению Системы

| **№** | **Описание работ по этапу** | **Срок выполнения работ по этапу** | **Результаты работ** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Разработка Системы** | | | |
| 1. | Создание айдентики проекта\* | Не более 20 дней с даты подписания договора | Презентация, содержащая элементы айдентики проекта (не менее 30 вариантов нейминга, 5 логотипов, 5 фирменных стилей (цветовая гамма, шрифты, и т.д.). |
| 2. | Проектирование и разработка дизайн-макетов страниц системы Системы\*:  - главная страница,  - авторизация,  - регистрация,  - лента публичных обращений,  - первая часть формы подачи обращения,  - вторая часть формы подачи обращения,  - личный кабинет пользователя,  - профиль пользователя,  - карточка обращения (в том числе состояние карточки обращения с поступившим ответом, требующим оценки заявителя),  - о проекте. | Не более 30 дней с даты подписания договора | Не менее 30 дизайн-макетов Системы |
| 3. | Разработка функционала Закрытой части портала в соответствии с требованиями настоящего ТЗ (включая модуль «Аналитика») | Не более 50 дней с даты подписания договора | - Отчет о разработке Системы;  - Руководство пользователя;  - Руководство модератора;  - Руководство исполнителя;  - Руководство администратора. |
| 4. | Разработка Открытой части портала в соответствии с требованиями настоящего ТЗ и согласованными дизайн-макетами | Не более 50 дней с даты окончания работ, указанных в п.2 настоящего состава работ |
| 5. | Выполнение требований к Системе в целом (в соответствии с п.4.1), требований к подсистеме хранения данных (за исключением требования распределенному хранению данных), а также требований к видам обеспечения | Не более 80 дней с даты подписания договора |
| 6. | Тестирование и корректировка разработанной Системы | Не более 10 дней с даты окончания работ, указанных в п. 5. |
| 7. | Формирование технического задания на комплекс мер по защите информации | Не более 30 дней с даты подписания договора | Техническое задание |
| 8. | Независимый аудит безопасности | Не более 10 дней с даты окончания работ, указанных в п. 5 | Отчет аудита безопасности |
| 9. | Предварительные испытания | В течение 1 дня с даты окончания работ, указанных в п. 6 настоящего состава работ | - Исходные коды Системы; |
| 10. | Интеграция с ЕСИА, ЕГРЮЛ и ЕГРИП или аналогом | Не более 30 дней с момента окончания работ, указанных в п. 6. При этом реализация указанного пункта начинается с момента подписания договора | - Руководство пользователя (доработанное с учетом и при наличии изменений);  - Руководство модератора (доработанное с учетом и при наличии изменений);  - Руководство исполнителя (доработанное с учетом и при наличии изменений);  - Руководство администратора (доработанное с учетом и при наличии изменений); |
| 11. | Внедрение технологии распределенного хранения данных | Не более 20 дней с момента окончания работ, указанных в п. 6. При этом реализация указанного пункта начинается с момента подписания договора | - Отчет о доработке Системы;  - Исходные коды доработанной Системы; |
| 12. | Подача документов на сертификацию Системы | Не более 30 дней с момента окончания работ, указанных в п. 6. | - Отчет о сертификации Системы. |
| 13. | Доработка документов на сертификацию средств защиты информации и аттестации объектов информатизации по требованиям безопасности информации по требованию Заказчика | Не более 30 дней с момента окончания работ, указанных в п. 12. | - Акт сдачи-приемки работ. |
| **Сопровождение системы** | | | |
| 14. | Выполнение работ по сопровождению Системы согласно ТЗ | В течение 12 месяцев с момента реализации п. 6. | - Отчет о сопровождении Системы;  - Акт сдачи-приемки работ. |

\*Согласовывается с Заказчиком

6. Порядок контроля и приемки Системы

**6.1 Виды, состав, объем и методы испытаний системы и ее составных частей**

Должны быть проведены следующие виды испытаний:

* предварительные испытания;
* приемочные испытания.

До начала стадии «Ввод в действие» Подрядчик передает Заказчику полный набор логинов, паролей и других параметров доступа к Системе, необходимых для ее развертывания и эксплуатации.

**6.2 Общие требования к приемке работ по стадиям**

Приемка результатов работ осуществляется поэтапно в соответствии с календарным планом выполнения работ по договору.

Приемка результатов выполнения работ по этапам оформляется Актом сдачи-приемки работ. Основанием для составления и подписания Акта сдачи-приемки работ по отдельному этапу является передача Подрядчиком документации, указанной в пункте 8 настоящего ТЗ.

**6.3 Сведения о гарантийном обслуживании системы**

Гарантийное обслуживание проводится в сроки, определенные договором.

Подрядчик должен гарантировать, что созданное программное обеспечение Системы будет функционировать в соответствии со своим назначением не менее одного года с даты подписания договора. При этом возможны незначительные отклонения его технических и потребительских характеристик, а также отдельные ошибки, не создающие препятствий для получения положительных результатов от эксплуатации системы.

Подрядчик не гарантирует отсутствие недостатков или сбоев в процессе работы, возникающих по причине несоответствия оборудования или установленного на рабочем месте программного обеспечения конечного пользователя требованиям, предъявляемым к характеристикам клиентских мест (см. пункт «Требования к программному обеспечению»).

Подрядчик обязуется в рамках гарантийной поддержки выпустить не менее двух обновлений системы, в случае наличия замечаний пользователей к работе системы в период гарантийного обслуживания.

7. Требования к составу и содержанию работ по подготовке объекта автоматизации к вводу Системы в действие

**7.1 Развертывание и конфигурирование**

Система должна быть реализована и развернута на оборудовании, арендованном Подрядчиком. В случае необходимости Подрядчиком должны быть установлены обновления, выпущенные по итогам испытаний, если эти обновления не включены в состав дистрибутива.

**7.2. Мероприятия по созданию необходимых подразделений и рабочих мест**

При подготовке к вводу в эксплуатацию Системы Заказчик должен обеспечить выполнение следующих работ:   
- Обеспечить соответствующий уровень подготовки сотрудников в области пользования информационными системами и ПК.

- Предоставить необходимый контент для наполнение портала.

Подготовка информационных материалов осуществляется сотрудниками Заказчика и передается Подрядчику для размещения в Системе.

8. Требования к документированию

Подрядчиком предоставляется Заказчику следующая документация:

По окончании выполнения работ по разработке Системы:

* отчет о разработке Системы;
* руководство пользователя;
* руководство модератора;
* руководство исполнителя;
* руководство администратора;
* исходные коды Системы;
* техническое задание на комплекс мер по защите информации;
* отчет аудита безопасности;
* отчет о доработке Системы;
* руководство пользователя (доработанное с учетом и при наличии изменений);
* руководство модератора (доработанное с учетом и при наличии изменений);
* руководство исполнителя (доработанное с учетом и при наличии изменений);
* руководство администратора (доработанное с учетом и при наличии изменений);
* исходные коды доработанной Системы;
* отчет о сертификации Системы;
* Акт сдачи-приемки работ.

По окончании выполнения работ по сопровождению Системы:

* отчет о сопровождении Системы;
* Акт сдачи-приемки работ.

9. Требования к сопровождению Системы

Сопровождение системы предполагает выполнение работ по технической поддержке и модерации входящего контента.

**9.1. Требования к технической поддержке**

Работы по Технической поддержке Системы должны включать в себя:

* обеспечение бесперебойного функционирования системы 24 часа в сутки (с перерывом на регламентные работы не более 30 минут в неделю);
* устранение возникающих сбоев в работе системы;
* консультирование пользователей и Заказчика по вопросам работы системы.

Техническая поддержка надлежащей работы Системы должна быть обеспечена в штатном режиме, а именно включать в себя поддержку работоспособности серверного оборудования, общего и специального программного обеспечения, организацию консультирования пользователей, исправление ошибок программного обеспечения по запросам.

Должен осуществляться круглосуточный мониторинг работоспособности и загруженности ресурсов оборудования, корректной работы программного обеспечения системы при помощи специализированного программного обеспечения, например, пакета Zabbix или аналогичного.

В рамках технической поддержки должен осуществляться ежедневный аудит соблюдения политик информационной безопасности и поведения программного обеспечения на основе анализа консолидированных серверных журналов, собираемых при помощи специализированного программного обеспечения, например, комбинации Elasticsearch, Logstash и Kibana или аналогичного.

Прием заявок на техническую поддержку должен осуществляться по следующим каналам: электронной почты, через почтовые и курьерские службы.

Прием заявок на техническую поддержку в электронном виде должен осуществляться в режиме 24/7. Заявки на неисправности в работе системы подаются в электронном виде по форме, предоставленной Подрядчиком. Срок обработки заявки один рабочий день с момента регистрации заявки на техническую поддержку. Срок исполнения работ по результатам заявки определяется исходя из трудоемкости выполнения работ и согласовывается с Заказчиком, но не превышает 5 (пяти) рабочих дней.

Приложение 1

План-график работ по разработке Системы

| **№** | **Описание работ** | **Срок выполнения работ по этапу** | **Результаты работ** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Разработка Системы** | | | |
| 1. | Создание айдентики проекта\* | Не более 20 дней с даты подписания договора | Презентация, содержащая элементы айдентики проекта (не менее 30 вариантов нейминга, 5 логотипов, 5 фирменных стилей (цветовая гамма, шрифты, и т.д.). |
| 2. | Проектирование и разработка дизайн-макетов страниц системы Системы\*:  - главная страница,  - авторизация,  - регистрация,  - лента публичных обращений,  - первая часть формы подачи обращения,  - вторая часть формы подачи обращения,  - личный кабинет пользователя,  - профиль пользователя,  - карточка обращения (в том числе состояние карточки обращения с поступившим ответом, требующим оценки заявителя),  - о проекте. | Не более 30 дней с даты подписания договора | Не менее 30 дизайн-макетов Системы |
| 3. | Разработка функционала Закрытой части портала в соответствии с требованиями настоящего ТЗ (включая модуль «Аналитика») | Не более 50 дней с даты подписания договора | - Отчет о разработке Системы;  - Руководство пользователя;  - Руководство модератора;  - Руководство исполнителя;  - Руководство администратора. |
| 4. | Разработка Открытой части портала в соответствии с требованиями настоящего ТЗ и согласованными дизайн-макетами | Не более 50 дней с даты окончания работ, указанных в п.2 настоящего состава работ |
| 5. | Выполнение требований к Системе в целом (в соответствии с п.4.1), требований к подсистеме хранения данных (за исключением требования распределенному хранению данных), а также требований к видам обеспечения | Не более 80 дней с даты подписания договора |
| 6. | Тестирование и корректировка разработанной Системы | Не более 10 дней с даты окончания работ, указанных в п. 5. |
| 7. | Формирование технического задания на комплекс мер по защите информации | Не более 30 дней с даты подписания договора | Техническое задание |
| 8. | Независимый аудит безопасности | Не более 10 дней с даты окончания работ, указанных в п. 5 | Отчет аудита безопасности |
| 9. | Предварительные испытания | В течение 1 дня с даты окончания работ, указанных в п. 6 настоящего состава работ | - Исходные коды Системы; |
| 10. | Интеграция с ЕСИА, ЕГРЮЛ и ЕГРИП или аналогом | Не более 30 дней с момента окончания работ, указанных в п. 6. При этом реализация указанного пункта начинается с момента подписания договора | - Руководство пользователя (доработанное с учетом и при наличии изменений);  - Руководство модератора (доработанное с учетом и при наличии изменений);  - Руководство исполнителя (доработанное с учетом и при наличии изменений);  - Руководство администратора (доработанное с учетом и при наличии изменений); |
| 11. | Внедрение технологии распределенного хранения данных | Не более 20 дней с момента окончания работ, указанных в п. 6. При этом реализация указанного пункта начинается с момента подписания договора | - Отчет о доработке Системы;  - Исходные коды доработанной Системы; |
| 12. | Подача документов на сертификацию Системы | Не более 30 дней с момента окончания работ, указанных в п. 6. | - Отчет о сертификации Системы. |
| 13. | Доработка документов на сертификацию средств защиты информации и аттестации объектов информатизации по требованиям безопасности информации по требованию Заказчика | Не более 30 дней с момента окончания работ, указанных в п. 12. | - Акт сдачи-приемки работ. |
| **Сопровождение системы** | | | |
| 14. | Выполнение работ по сопровождению Системы согласно ТЗ | В течение 12 месяцев с момента реализации п. 6. | - Отчет о сопровождении Системы;  - Акт сдачи-приемки работ. |

\*Согласовывается с Заказчиком

Приложение 2

**Перечень параметров и конфигурации серверного оборудования**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Характеристика | Минимальное значение | Оптимальное значение |
| Процессор | 2 ядра по 2.0-2.5 Ghz | 4 ядра по 2.0-2.5 Ghz |
| Оперативная память (RAM) | 4 Gb | 16 Gb |
| Дисковое пространство (HDD) | 200 Gb | 500 Gb |
| Дисковое пространство (SDD) | 50 Gb | 100 Gb |
| Канал доступа в сеть интернет | 100 Mb/s | 1 Gb/s |
| Система резервирования данных на случай отказа жестких дисков | Любая система | RAID-1 |

Приложение 3

