

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на оказание услуг по модернизации системы исполнения регламентов Омской области

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящим документом определены технические требования к оказанию услуг по модернизации системы исполнения регламентов Омской области, построенной на платформе DIRECTUM, имеющейся у Государственного заказчика.

1.1. Перечень используемых определений и сокращений

Термин	Описание
Бизнес-процесс	упорядоченная совокупность работ и заданий с указанием их начала и конца и точным определением входов и выходов
Информация	сведения (сообщения, данные) независимо от формы их представления
Информационные технологии	процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, предоставления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и методов
Лицензия ПО	предоставление права на использование программного обеспечения на условиях простой (неисключительной) лицензии
Модуль (компонент)	часть функционала программного обеспечения, объединенное по предметному назначению и предназначенное для решения конкретной прикладной задачи
Обращение гражданина	направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления
РИЭП	региональная инфраструктура электронного правительства
СМЭВ	единая система межведомственного электронного взаимодействия
XML	eXtensible Markup Language, расширяемый язык разметки
Электронная подпись (ЭП)	информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию
Электронный документ	документ, созданный с использованием носителей и способов записи, обеспечивающих обработку его информации электронно-вычислительной машиной (ГОСТ Р 7.0.8-2013)
Государственный заказчик	Главное управление информационных технологий и связи Омской области

ГК	Государственный контракт
Система	Система исполнения регламентов Омской области, реализованной на базе программного обеспечения "DIRECTUM", Государственная информационная система Омской области "Региональная система межведомственного электронного взаимодействия"
Исполнитель	Участник аукциона в электронной форме, признанный победителем и заключивший Государственный контракт с Государственным заказчиком
Мобильное ПО	программное обеспечение, предназначенное для работы на смартфонах, планшетах и других мобильных устройствах.
АИС ЕСЭДО	Автоматизированная информационная система Омской области "Единая система электронного документооборота Омской области", функционирующая на платформе IBM Notes/Domino и действующая на текущий момент в деятельности Правительства Омской области
ЕСЭД	Единая система электронного документооборота Омской области, постоечная на платформе DIRECTUM, имеющейся у Государственного заказчика.
Участник СЭД	Территориальные федеральные органы исполнительной власти Российской Федерации, органы исполнительной власти Омской области, органы местного самоуправления Омской области, государственные учреждения Омской области, муниципальные учреждения Омской области, государственные унитарные предприятия, некоммерческие организации, учредителями которых является Омская область, осуществляющие взаимодействие с целью взаимного обмена электронными документами и обмена электронными документами с федеральными органами исполнительной власти Российской Федерации за счет использования электронных форм взаимодействия в процессе подготовки, согласования, ознакомления, регистрации документов и контроля их исполнения.
ГОСТ	Государственный стандарт
ГИС	Государственная информационная система
ТЗ	Техническое задание
ОИВ	Органы исполнительной власти Омской области
ОМСУ	Органы местного самоуправления Омской области
МЭДО	Система межведомственного электронного документооборота
ЭП	Электронная подпись

НСД	несанкционированный доступ к информации
НВД	Функциональные возможности средств вычислительной техники и программного обеспечения, не описанные или не соответствующие описанным в документации, которые могут привести к снижению или нарушению свойств безопасности информации.
ФСТЭК	Федеральная служба по техническому и экспортному контролю
ССТУ	Сетевой справочный телефонный узел

1.2. Основания для оказания услуг

Оказание услуг должно выполняться в соответствии с настоящим Техническим заданием на оказание услуг и соответствовать следующим нормативно-правовым актам:

1. Приказ Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 23 июня 2015 года № 210 "Об утверждении технических требований к взаимодействию информационных систем в единой системе межведомственного электронного взаимодействия";
2. Указ Губернатора Омской области от 10.07.2007 № 88 «О Концепции развития единой системы электронного документооборота органов исполнительной власти Омской области»;
3. Указ Президента РФ от 17 апреля 2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»;
4. Федеральный закон Российской Федерации от 06 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;
5. ГОСТ Р 34.10-2012 «Информационная технология. Криптографическая защита информации. Процессы формирования и проверки электронной цифровой подписи»
6. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
7. Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
8. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
9. Федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;
10. Постановление Правительства РФ от 06.09.2012 N 890 (ред. от 21.07.2014) "О мерах по совершенствованию электронного документооборота в органах государственной власти";
11. Постановление Правительства Российской Федерации от 25.12.2014 № 1494 «Об утверждении Правил обмена документами в электронном виде при организации информационного взаимодействия»;
12. Приказ Федеральной службы по техническому и экспортному контролю от 11.02.2013 № 17 «Об утверждении Требований о защите информации, не составляющей государственную тайну, содержащейся в государственных информационных системах»;
13. Приказ Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 27.05.2015 № 186/258, Федеральной службы охраны Российской Федерации от 27.05.2015 № 186/258 «Об утверждении Требований к организационно-техническому взаимодействию государственных органов и государственных организаций посредством обмена документами в электронном виде»;
14. Методические рекомендации по реализации Требований к организационно-техническому взаимодействию государственных органов и государственных организаций посредством обмена документами в электронном виде, одобренные подкомиссией по использованию информационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг Правительственной комиссии по использованию информационных

технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности (протокол от 27 декабря 2016 г. № 558пр);

15. Закон Омской области от 27.11.2008 № 1108-ОЗ «О государственных информационных системах и государственных информационных ресурсах Омской области»;

16. Указ Губернатора Омской области от 10.07.2007 № 88 «О концепции развития единой системы электронного документооборота органов исполнительной власти Омской области»;

17. Указ Губернатора Омской области от 06.09.2013 № 123 «Об организации деятельности отдельных органов исполнительной власти Омской области»;

18. Указ Губернатора Омской области от 02.08.2013 № 113 «Об утверждении инструкции по делопроизводству в Правительстве Омской области»;

19. Постановление Правительства Омской области от 15.10.2013 № 253-п «Об утверждении государственной программы Омской области «Информационное общество Омской области»;

20. Приказ Главного управления информационных технологий и связи Омской области от 30.12.2013 № 13 "О регламенте взаимодействия органов исполнительной власти Омской области в государственной информационной системе Омской области "Единая система электронного документооборота органов исполнительной власти Омской области";

21. Распоряжение Главного управления информационных технологий и связи Омской области от 11.04.2014 № 32-р «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Главном управлении информационных технологий Омской области»;

22. Распоряжение Главного управления информационных технологий и связи Омской области от 24.04.2017 № 17-р «Об организации работы с обращениями граждан в Главном управлении информационных технологий Омской области»;

23. Распоряжение Главного управления информационных технологий и связи Омской области от 07.12.2017 № 47-р «Об утверждении номенклатуры дел Главного управления информационных технологий и связи Омской области на 2018 год».

1.3. Цели и задачи доработки системы

Цель модернизации Системы заключается в создании информационной инфраструктуры для коллективного, регламентированного взаимодействия органов исполнительной власти Омской области, органов местного самоуправления Омской области, государственных учреждений Омской области, муниципальных учреждений Омской области, государственных унитарных предприятий, некоммерческих организаций, учредителями которых является Омская область, а также обеспечении современными средствами управления, ориентированными на повышение эффективности и прозрачности деятельности участников СЭД.

Для достижения указанных целей необходимо решить задачи:

1. На базе имеющейся у Государственного заказчика программной платформы системы DIRECTUM, произвести расширение состава лицензий для построения ЕСЭД.
2. Приобрести экземпляр ФСТЭК.
3. Провести обучение персонала Государственного заказчика.
4. Оказание услуг по развертыванию ЕСЭД и консультированию технических специалистов Государственного заказчика.
5. Создать интеграционный механизм для обмена данными с АИС ЕСЭДО.

2. ХАРАКТЕРИСТИКА ОБЪЕКТА АВТОМАТИЗАЦИИ

РСМЭВ построена на платформе системы DIRECTUM Standard версии: 5.4.0, исключительные авторские и имущественные права на которую принадлежат ООО «ДИРЕКТУМ» (ИНН 1835056809).

РСМЭВ создана во исполнение распоряжения Правительства Омской области от 8 декабря 2010 года № 186-рп "О государственной информационной системе Омской области

"Система межведомственного электронного взаимодействия" для организации межведомственного электронного взаимодействия региональных ОИВ, ОМСУ и подведомственных им учреждений, предоставляющих государственные и муниципальные услуги и/или участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг. РСМЭВ подключена к РИЭП, построенной в соответствии с Техническими требованиями к взаимодействию информационных систем в единой системе межведомственного электронного взаимодействия, утвержденными приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 23 июня 2015 года № 210 "Об утверждении технических требований к взаимодействию информационных систем в единой системе межведомственного электронного взаимодействия", которая интегрируется с СМЭВ в соответствии с Положением о единой системе межведомственного электронного взаимодействия, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 8 сентября 2010 года № 697 "О единой системе межведомственного электронного взаимодействия".

К РСМЭВ осуществлено 100 % подключение органов исполнительной власти Омской области и органов местного самоуправления Омской области, а так же их подведомственных учреждений, участвующих в процессе оказания государственных или муниципальных услуг.

РСМЭВ обеспечивает обмен следующими видами сведений:

- получение информации от федеральных органов исполнительной власти;
- предоставление сведений в адрес федеральных органов власти;
- обмен сведениями внутри региона при оказании государственных и муниципальных услуг.

Посредством РСМЭВ обеспечивается обработка заявок на оказание государственных и муниципальных услуг, направленных с использованием регионального портала государственных и муниципальных услуг Омской области (www.pgu.omskportal.ru)

Состав лицензий, имеющихся у Государственного заказчика, на использование ПО DIRECTUM:

Таблица 1. Состав имеющихся лицензий

№	Наименование лицензий	Количество лицензий, шт.
1.	DIRECTUM. Базовая клиентская лицензия	348
2.	DIRECTUM. Базовая серверная лицензия	1
3.	DIRECTUM. Серверная лицензия Веб-сервисы интеграции	1
4.	DIRECTUM. Клиентская лицензия разработчика	1
5.	DIRECTUM. Серверная лицензия Сервер веб-доступа	2
6.	DIRECTUM. Серверная лицензия Служба файловых хранилищ	1
7.	DIRECTUM. Клиентская лицензия Управление договорами	1
8.	DIRECTUM. Клиентская лицензия Управление показателями эффективности	10
9.	DIRECTUM. Серверная лицензия Государственные и муниципальные услуги	1

--	--	--

3. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОКАЗЫВАЕМЫМ УСЛУГАМ

Услуги должны оказываться в соответствии с условиями, описанными в данном ТЗ.

Все вопросы и расходы, связанные с предоставлением исходных кодов, лицензий и любых иных материалов, услуг решаются Исполнителем самостоятельно и за свой счет.

Услуги должны быть оказаны в соответствии с этапами, описанными в таблице 2:

Таблица 2 – Перечень оказываемых услуг

№	Наименование оказываемых услуг	Срок оказания услуг	Результат оказания услуг
	1 этап		
1	Предоставление прав использования в виде простой (неисключительной) лицензии в согласно пункту 3.1 ТЗ	10 дней с момента заключения государственного контракта	<ul style="list-style-type: none"> Лицензионный договор
	2 этап		
2	Передача экземпляра Системы сертифицированного ФСТЭК	15 дней с момента заключения государственного контракта	<ul style="list-style-type: none"> Акт передачи сертифицированного ФСТЭК экземпляра системы Переданный на физическом носителе сертифицированный ФСТЭК экземпляра системы и формуляр к нему
	3 этап		
3	Проведение семинаров для технических специалистов Государственного заказчика	До 14.12.2018	<ul style="list-style-type: none"> Акт оказания услуг
	4 этап		
4	Оказание услуг по развертыванию ЕСЭД	До 25.12.2018	<ul style="list-style-type: none"> Акт оказания услуг Развернутый сервер ЕСЭД
	5 этап		
5	Создание интеграционного механизма согласно требованиям пункта 3.5 ТЗ	До 25.12.2018	<ul style="list-style-type: none"> Акт оказания услуг

3.1. Требования к передаче прав использования

Права использования передаются в виде простой (неисключительной) лицензии согласно перечню, приведенному в Таблице №3 для участников СЭД.

Таблица №3, перечень передаваемого ПО

№	Наименование лицензий	Количество лицензий, р.м.
1.	DIRECTUM. Базовая клиентская лицензия	181
2.	DIRECTUM. Базовая серверная лицензия	1
3.	DIRECTUM. Клиентская лицензия Канцелярия	50
4.	DIRECTUM. Клиентская лицензия Управление совещаниями и заседаниями	5
5.	DIRECTUM. Клиентская лицензия разработчика	2
6.	DIRECTUM. Клиентская лицензия Solo	10
7.	DIRECTUM. Серверная лицензия Jazz	1
8.	DIRECTUM. Серверная лицензия Интернет-приемная обращений граждан	1
9.	DIRECTUM. Серверная лицензия Коннектор к МЭДО	1
10.	DIRECTUM. Серверная лицензия Коннектор к ССТУ	1

3.2. Требования к передаче экземпляра ЕСЭД сертифицированного ФСТЭК

Требуется передать Государственному заказчику пакет сертификации ЕСЭД DIRECTUM5 (ФСТЭК).

Пакет сертификации ЕСЭД DIRECTUM5 (ФСТЭК) №3293 сроком действия до 09.12.2020г. в составе:

- носитель с верифицированным дистрибутивом ПО;
- копия сертификата соответствия требованиям защиты от НСД и отсутствия НДВ по четвертому уровню контроля;
- Технические условия;
- Формуляр, содержащий знак соответствия для маркировки пакета сертификации.

3.3. Требования к проведению семинаров

3.3.1. Исполнитель должен обеспечить проведение семинаров для сотрудников Государственного заказчика по программе цикла курсов администраторов системы DIRECTUM (включает курсы № 332, № 333-К, № 233, длительностью не менее 40 часов) в количестве 4 человек и программе курса 234 «Модификация системы DIRECTUM с помощью IS-Builder» (длительностью не менее 40 часов) в количестве 2 человек.

3.3.2. Семинары для сотрудников Государственного заказчика должны проходить очно.

3.3.3. Семинары должны проводиться сертифицированными специалистами DIRECTUM.

3.3.4. Каждому сотруднику Государственного заказчика на время участия в семинарах должны быть предоставлены индивидуальное рабочее место с необходимым и достаточным оборудованием и программным обеспечением.

3.3.5. Семинары должны длиться не более 8 академических часов в день с часовым перерывом на обед.

3.3.6. По окончании семинаров сотрудники Государственного заказчика должны получить материалы, раскрывающие содержание курсов, в печатном виде.

3.3.7. Все вопросы по трансферу, проживанию и питанию сотрудников Государственного заказчика на период участия в семинарах Исполнитель решает самостоятельно и за свой счет.

3.4. Оказание услуг по развертыванию ЕСЭД и консультированию технических специалистов Государственного заказчика.

3.4.1. Сотрудники исполнителя консультируют технических специалистов Государственного заказчика, выполняя роль третьей линии поддержки по вопросам функционирования и настройки ЕСЭД в период с даты заключения Государственного контракта до 25.12.2018.

3.4.2. Сотрудники исполнителя проводят развертывание экземпляра системы у Государственного заказчика.

3.4.3. Сотрудники Исполнителя проводят первичную настройку ЕСЭД Государственного заказчика.

3.4.4. Технические специалисты Государственного заказчика могут наблюдать или принимать участия в выполнении работ с целью приобретения необходимых навыков и компетенций сопровождения и эксплуатации ЕСЭД.

3.5. Требования к механизму интеграции с АИС ЕСЭДО

В рамках оказания услуг по модернизации Системы необходимо разработать модуль, позволяющий осуществлять интеграцию ЕСЭД с АИС ЕСЭДО в части обмена входящими документами, исходящими документами, обращениями граждан, уведомлениями о доставке, возврате, регистрации входящего/исходящего.

В модуле интеграции необходимо предусмотреть использование справочника организаций, к которому администраторам Главного управления информационных технологий и связи Омской области необходимо предоставить права доступа для внесения изменений в имеющиеся карточки организаций и добавления новых карточек организаций. Справочник организаций используется для определения почтового адреса внешней организации, неподключенной к ЕСЭД, при направлении исходящего документа и уведомлений о доставке, возврате, регистрации входящего документа.

Модуль интеграции представляет собой шлюз, который при направлении из ЕСЭД в АИС ЕСЭДО исходящего документа (обращения) в автоматическом режиме осуществляет конвертацию карточки исходящего документа (обращения) в XML-файл и направляет сформированный XML-файл, вложения исходящего документа (обращения) адресату посредством электронной почты через SMTP в MIME-формате в соответствии с требованиями RFC 5322.

При направлении в ЕСЭД из АИС ЕСЭДО входящего документа (обращения) в формате XML-файла с вложениями входящего документа (обращения) модуль интеграции в автоматическом режиме осуществляет конвертацию XML-файла входящего документа (обращения) в используемый в ЕСЭД формат входящего документа (обращения). После чего направляет карточку входящего документа (обращения), вложения входящего документа (обращения) в проекты входящих ЕСЭД адресату посредством электронной почты через SMTP в MIME-формате в соответствии с требованиями RFC 5322.

Описание структуры XML-файла входящего (исходящего) документа, направляемого в
СЭД:

```
<?xml version="1.0" encoding="windows-1251"?>
<OutputDocument>
  <From>Наименование организации-отправителя</From>
  <OutNumber>Регистрационный номер документа</OutNumber>
  <OutDate>Дата регистрации документа</OutDate>
  <DocumentID>Универсальный идентификатор документа</DocumentID>
  <Recipient>Наименование организации-корреспондента</Recipient>
  <To>ФИО Адресата</To>
  <Address>Адрес организации-отправителя</Address>
  <DepCode>Код департамента для обмена документами с Администрацией
города Омска</DepCode>
  <Subject>Заголовок документа</Subject>
  <ReqType>Вид документа</ReqType>
  <Stamp>Способ доставки</Stamp>
  <Executor>ФИО и должность исполнителя</Executor>
  <ExPhone>Контактный телефон исполнителя</ExPhone>
  <Dop2>ФИО автора документа</Dop2>
  <Dop2Post>Должность автора документа</Dop2Post>
  <Attach>
    <file Encoding="binary.base64" IsBinaryData="1" fileName="Наименование
файла">Файл в кодировке base64</file>
    ...
    <file Encoding="binary.base64" IsBinaryData="1" fileName="Наименование
файла">Файл в кодировке base64</file>

  </Attach>
  <AttachSign>
    <file Encoding="binary.base64" IsBinaryData="1" fileName="Наименование
файла">Файл отсоединенной электронной подписи </file>
  </AttachSign>
  <Body>Текст документа</Body>
  <Change>Признак изменения документа (для документов ПП)</Change>
  <ChangeFields>Перечень измененных полей документа(для документов
ПП)</ChangeField>
  <Certified>Отметка об электронной подписи</Certified>
  <CertifiedDT>Дата подписания электронной подписью</CertifiedDT>
  <CertifiedFIO>ФИО подписанта</CertifiedFIO>
</OutputDocument>
```

Описание структуры XML-файла обращения, направляемого в ЕСЭД:

```
<?xml version="1.0" encoding="windows-1251"?>
<StatementDocument>
  <OutNumber>Регистрационный номер обращения</OutNumber>
```

<OutDate>Дата регистрации обращения</OutDate>
 <DocumentID>Универсальный идентификатор обращения</DocumentID>
 <Form>Форма обращения</Form>
 <ReqChannel>Канал поступления</ReqChannel>
 <ReqForm>Форма поступления</ReqForm>
 <Category>Категория обращения</Category>
 <Summary>Краткое содержание</Summary>
 <Citizen>ФИО заявителя</Citizen>
 <SocialStatusCitizen>Социальное положение заявителя</SocialStatusCitizen>
 <PrivilegeCitizen>Льготная категория заявителя</PrivilegeCitizen>
 <ReqNum>Количество листов в обращении</ReqNum>
 <Note>Примечание</Note>
 <Attach>
 <file Encoding="binary.base64" IsBinaryData="1" fileName="Наименование
 файла">Файл в кодировке base64</file>
 ...
 <file Encoding="binary.base64" IsBinaryData="1" fileName="Наименование
 файла">Файл в кодировке base64</file>
 </Attach>
 <Body>Текст обращения</Body>
 <IndexCitizen>Индекс адреса заявителя</IndexCitizen>
 <CountryCitizen>Страна заявителя</CountryCitizen>
 <RegionCitizen>Регион заявителя</RegionCitizen>
 <DistrictCitizen>Район заявителя</DistrictCitizen>
 <LocalityCitizen>Населенный пункт заявителя</LocalityCitizen>
 <StreetCitizen>Улица заявителя</StreetCitizen>
 <HouseCitizen>Дом заявителя</HouseCitizen>
 <BuildingCitizen>Корпус заявителя</BuildingCitizen>
 <ApartmentCitizen>Квартира заявителя</ApartmentCitizen>
 <PhoneCitizen>Номер телефона заявителя</PhoneCitizen>
 <EmailCitizen>Электронный адрес заявителя</EmailCitizen>
 <FromOrg>Наименование организации, из которой поступило обращение
 </FromOrg>
 <NumberOrg>Регистрационный номер в организации, из которой поступило
 обращение</NumberOrg>
 <DateOrg>Дата регистрации в организации, из которой поступило
 обращение</DateOrg>
 <DateControlOrg>Дата контроля организации, из которой поступило
 обращение</DateControlOrg>
 <WrpKod>Код классификатора тематики обращения, перечень</WrpKod>
 <WrpTheme>Тема классификатора тематики обращения, перечень</WrpTheme>
 <WrpText>Краткое содержание тематики обращения, перечень</WrpText>
 <WrpResult>Результат рассмотрения тематики обращения,
 перечень</WrpResult>
 <Competence>Компетенция решения</Competence>

```

<SubjectMatter>Предмет ведения</SubjectMatter>
<Certified>Отметка об электронной подписи</Certified>
<CertifiedDT>Дата подписания электронной подписью</CertifiedDT>
<CertifiedFIO>ФИО подписанта</CertifiedFIO>
<CertifiedNumber>Номер сертификата электронной подписи</CertifiedNumber>
<AttachSign>
    <file Encoding="binary.base64" IsBinaryData="1" fileName="Наименование
        файла">Файл отсоединенной электронной подписи </file>
</AttachSign>
<NameReview>ФИО, должность руководителя рассматривающего
документ</NameReview>
<TypeControl>Тип контроля</TypeControl>
<DateControl>Дата постановки на контроль</DateControl>
<DateExecution>Срок исполнения</DateExecution>
<StatusControl>Статус исполнения</StatusControl>
</StatementDocument>

```

При направлении из ЕСЭД в АИС ЕСЭДО уведомления о доставке, возврате, регистрации входящего документа модуль интеграции в автоматическом режиме осуществляет конвертацию карточки уведомления в XML-файл и направляет сформированный XML-файл адресату посредством электронной почты через SMTP сервер Государственного заказчика в MIME-формате в соответствии с требованиями RFC 5322.

При направлении в ЕСЭД из АИС ЕСЭДО уведомления о доставке, возврате, регистрации исходящего документа в формате XML-файла модуль интеграции в автоматическом режиме осуществляет конвертацию XML-файла уведомления в используемый в ЕСЭД формат уведомления. После чего направляет карточку уведомления в ЕСЭД адресата посредством электронной почты через SMTP в MIME-формате в соответствии с требованиями RFC 5322.

Описание структуры XML-файла уведомления о доставке входящего (исходящего) документа, обращения, направляемого в ЕСЭД:

```

<?xml version="1.0" encoding="windows-1251"?>
<Notify>
    <NotifyType>Тип уведомления ("Доставка")</NotifyType>
    <NotifyDate>Дата отправки уведомления ("dd.mm.yyyy hh:mm:ss")</NotifyDate>
    <DocumentID> Универсальный идентификатор исходящего
документа</DocumentID>
    <OutNumber>Номер исходящего документа</OutNumber>
    <OutDate>Дата исходящего документа ("dd.mm.yyyy")</OutDate>
    <SenderAddress>Электронный адрес отправителя уведомления</SenderAddress>
    <SenderName>Наименование отправителя уведомления</SenderName>
    <RecipientAddress>Электронный адрес получателя
уведомления</RecipientAddress>
    <RecipientName>Наименование получателя уведомления</RecipientName>
</Notify>

```

Описание структуры XML-файла уведомления о возврате входящего (исходящего) документа, направляемого в ЕСЭД:

```

<?xml version="1.0" encoding="windows-1251"?>
<Notify>
  <NotifyType>Тип уведомления ("Возврат")</NotifyType>
  <NotifyDate>Дата отправки уведомления ("dd.mm.yyyy hh:mm:ss")</NotifyDate>
  <DocumentID> Универсальный идентификатор исходящего
документа</DocumentID>
  <OutNumber>Номер исходящего документа</OutNumber>
  <OutDate>Дата исходящего документа ("dd.mm.yyyy")</OutDate>
  <SenderAddress>Электронный адрес отправителя уведомления</SenderAddress>
  <SenderName>Наименование отправителя уведомления</SenderName>
  <RecipientAddress>Электронный адрес получателя
уведомления</RecipientAddress>
  <RecipientName>Наименование получателя уведомления</RecipientName>
  <Comment>Комментарий работника канцелярии при возврате
документа</Comment>
</Notify>

```

Описание структуры XML-файла уведомления о регистрации входящего (исходящего) документа, направляемого в ЕСЭД:

```

<?xml version="1.0" encoding="windows-1251"?>
<Notify>
  <NotifyType>Тип уведомления ("Регистрация")</NotifyType>
  <NotifyDate>Дата отправки уведомления ("dd.mm.yyyy hh:mm:ss")</NotifyDate>
  <DocumentID> Универсальный идентификатор исходящего
документа</DocumentID>
  <OutNumber>Номер исходящего документа</OutNumber>
  <OutDate>Дата исходящего документа ("dd.mm.yyyy")</OutDate>
  <SenderAddress>Электронный адрес отправителя уведомления</SenderAddress>
  <SenderName>Наименование отправителя уведомления</SenderName>
  <RecipientAddress>Электронный адрес получателя
уведомления</RecipientAddress>
  <RecipientName>Наименование получателя уведомления</RecipientName>
  <RegNumber>Номер регистрации</RegNumber>
  <RegDate>Дата регистрации ("dd.mm.yyyy")</RegDate>
</Notify>

```

3.6. Требования к установке и настройке модернизированной Системы

Программное обеспечение серверной части доработанной Системы устанавливается на технических ресурсах Государственного заказчика.

Веб-приложения, работающие по технологии «тонкий клиент», настраиваются средствами серверной части.

3.7. Требования к мобильному приложению и мобильной версии

Необходимо обеспечить регистрацию и размещение мобильного ПО в бесплатном доступе на Интернет-ресурсе App Store компании Apple, в бесплатном доступе на Интернет-ресурсе Google Play компании Google.

Возможность установки мобильного ПО на планшетное устройство, функционирующее на базе ОС Apple iOS, Android, с использованием стандартного механизма установки приложений App Store, Google Play, а также возможность автоматического обновления версий мобильного ПО с использованием App Store, Google Play.

Мобильное ПО должно реализовывать взаимодействие пользователя и устройства при помощи сенсорного экрана.

3.8. Требования к электронной подписи

Для подписания документов электронной подписью необходим встроенный в ЕСЭД механизм подписания с проведением оценки влияния программного обеспечения на штатное функционирование средств криптографической защиты информации.

Наличие возможность подписания документов электронной подписью, проверки электронной подписи в электронных документах должно быть в толстом клиенте, в тонком клиенте, в мобильном приложении.

4. СОПРОВОЖДЕНИЕ МОДЕРНИЗИРОВАННОЙ СИСТЕМЫ

Исполнитель осуществляет гарантийное сопровождение эксплуатации Системы, начиная с даты заключения Государственного контракта, и в течение 12 месяцев с даты подписания итогового акта о приемке оказанных услуг.

Гарантийное сопровождение осуществляется с целью обеспечения работоспособности ЕСЭД и ее компонентов, поддержки целостности баз данных и непрерывного доступа всех участников ЕСЭД к данным ЕСЭД.

Сопровождение эксплуатации ЕСЭД должен включать оказание Исполнителем следующих услуг:

- инцидентную поддержку;
- обработку запросов на обслуживание;
- доступа к сайту сообщества DIRECTUM.

4.1.1. Инцидентная поддержка

Регистрация инцидентов ведётся в рамках обращений Инцидентная поддержка предоставляется по телефону, электронной почте и через сайт поддержки DIRECTUM и оказывается без ограничений по количеству обращений.

Каждому зарегистрированному обращению присваивается приоритет, в соответствии с которым определяются очередность обработки и стандартные нормы времени реакции службы поддержки. Приоритет обращения определяется на основании степени воздействия и срочности его решения. Степень воздействия и срочность определяются службой поддержки DIRECTUM на основе первоначальной информации по обращению.

Приоритет может быть скорректирован на основе дополнительной информации, предоставленной Государственным заказчиком.

Приоритет обращения может быть понижен при согласовании с Государственным заказчиком.

Таблица 4 - Время реакции на инцидент

Приоритет обращения	Время реакции, рабочие часы
Критический	6
Высокий	12
Средний	24
Низкий	32
Планируемый	Планируемое

Приоритет обращения определяется не ниже «Высокий» при указании Государственным заказчиком, что инцидент произошел с ПО DIRECTUM Solo у высших должностных лиц уровня:

- Губернатора Омской области
- Заместителей губернатора Омской области.

Инцидент считается решенным, если Государственный заказчик получает одно из следующих решений:

- рекомендации по устранению инцидента;
- информация о том, какое программное обеспечение необходимо получить для решения инцидента;
- уведомление о том, что инцидент вызван известным дефектом ПО DIRECTUM, по устранению которого ведутся работы;
- уведомление о том, что инцидент вызван несовместимостью аппаратного или программного обеспечения с ПО DIRECTUM;
- информация, что инцидент относится к стороннему продукту, не поддерживаемому ПО DIRECTUM.

Получив ответ от службы поддержки DIRECTUM, представителю Государственного заказчика требуется подтвердить возможность закрытия обращения или продолжить переписку по его решению. Если ответ не был получен в течение 5 рабочих дней, то работы по обращению приостанавливаются и обращение переводится в архив. При поступлении новой информации по обращению, работы могут быть возобновлены.

В процессе разрешения инцидентов могут быть выявлены дефекты ПО DIRECTUM. Под дефектом понимается несоответствие фактического поведения ПО DIRECTUM поведению, предусмотренному в документации, устойчиво воспроизводимое в определенных условиях и не обусловленное неправильными настройками, действиями пользователя или другими внешними факторами. Все обнаруженные в процессе оказания поддержки дефекты регистрируются и исправляются в плановом порядке в рамках выпуска новых версий ПО DIRECTUM. В ходе работы над инцидентом допускается перевод обращения в тип «проблема», в этом случае срок решения выставляется по согласованию с Государственным заказчиком.

Инцидентная поддержка не предоставляется в случаях, если:

- аппаратное и/или программное обеспечение не соответствует системным требованиям ПО DIRECTUM;
- версия ПО DIRECTUM снята с поддержки;
- сотрудник Государственного заказчика не предоставляет сотрудникам службы поддержки DIRECTUM удаленное подключение к рабочему месту для воспроизведения инцидента с использованием специфического аппаратного и/или программного обеспечения (поточный сканер, сканер-штрих-кодов, принтер и т.п.).

Для оперативного решения возникающих вопросов касающихся гарантийной поддержки ПО DIRECTUM Исполнитель передает Государственному заказчику контактные данные ответственного сотрудника со стороны Исполнителя.

Степень воздействия характеризует меру отклонения от нормального уровня использования ПО DIRECTUM, с учетом количества и статуса пользователей.

Таблица 5 - Определение степени воздействия

Степень воздействия	Описание
Высокая	Серьезные сбои, нарушающие использование всего ПО DIRECTUM или отдельных его служб. Сбой может охватывать работу как отдельных ключевых пользователей, так и целых групп пользователей.

Средняя	Сбой не останавливает работу ПО DIRECTUM, но часть функций приложения работает некорректно.
Низкая	Сбой влияет на удобство работы с ПО DIRECTUM или снижает эффективность его использования.

Срочность характеризует приемлемую задержку решения обращения. Срочность оценивается с точки зрения наступления фактического влияния на текущие задачи пользователей и бизнес-процессы.

Определение срочности:

Таблица 6 - Определение срочности

Срочность	Описание
Высокая	Решение требуется в минимальные сроки
Средняя	Решение потребуется в ближайшее время
Низкая	Решение потребуется в будущем.

Определение приоритета:

Таблица 7 - Определение приоритета

Приоритет обращения		Степень воздействия		
		Высокая	Средняя	Низкая
Срочность	Высокая	Критический	Высокий	Средний
	Средняя	Высокий	Средний	Низкий
	Низкая	Средний	Низкий	Планируемый

Таблица 8 - Время решения

Приоритет обращения	Время решения, рабочие часы
Критический	8
Высокий	16
Средний	28
Низкий	64
Планируемый	Планируемое

4.1.2. Обработка запросов на обслуживание

Запросы фиксируются в виде обращений и предоставляются без ограничений по их количеству.

Запросы на обслуживание включают в себя:

- предоставление дистрибутива ПО DIRECTUM;
- предоставление документации, необходимой для эксплуатации ПО DIRECTUM;
- выдачу разрешения на генерацию ключа;
- предоставление доступа к сайтам:
 - support.directum.ru;
 - test.directum.ru;
 - club.directum.ru;
 - demo.directum.ru;
- регистрацию пожеланий и замечаний к ПО DIRECTUM;
- предоставление рекомендаций:
 - по выбору программного и аппаратного обеспечения, совместимого с ПО DIRECTUM;
 - по выбору ПО DIRECTUM с целью оценки его применимости или последующей покупки;
 - по процессу регистрации и активации ПО DIRECTUM;

- по выбору вариантов поставок ПО DIRECTUM и лицензированию.
- Запрос считается решенным, если службой поддержки DIRECTUM выполнены соответствующие операции.

4.1.3. Доступ к сайту сообщества DIRECTUM

Сайт поддержки DIRECTUM по адресу <http://support.directum.ru> содержит информацию о ПО DIRECTUM, необходимую Государственному заказчику для самостоятельного использования.

Сайт поддержки включает в себя постоянно обновляемую базу знаний, работу с обращениями с возможностью отслеживания хода работ по ним; предоставляет возможность скачивать дистрибутивы ПО DIRECTUM и документацию, необходимую для эксплуатации; а также генерировать ключи регистрации для системы DIRECTUM в режиме онлайн в удобное время (24 часа 7 дней в неделю).

Каждый вопрос, поступивший в службу поддержки DIRECTUM, регистрируется в виде обращения.

Каждому обращению присваивается регистрационный номер.

Регистрационный номер указывается в теме письма о регистрации обращения. Данный номер служит идентификатором, по которому можно получить историю обработки и текущее состояние обращения.

Приоритет обращения позволяет определить очередность обработки обращения и время реакции.

При создании обращения в службу поддержки указывается следующая информация:

Контакты:

- название организации и свои ФИО;
- адрес электронной почты или номер телефона для связи.

Информация по обращению:

- номер версии ПО DIRECTUM;
- описание вопроса.

5. МЕСТО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Исполнитель осуществляет оказание услуг: по месту нахождения Государственного заказчика по адресу: город Омск, ул. Красный путь, д. 109, на месте и посредством удаленного доступа по согласованию с Государственным заказчиком.

6. ПОРЯДОК КОНТРОЛЯ И ПРИЕМА ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

Исполнитель не менее чем за 5 (пять) рабочих дней до планируемой сдачи-приёмки оказанных услуг информирует Государственного заказчика о своей готовности обеспечить сдачу результатов услуг.

По итогам сдачи-приёмки оформляется протокол приемо-сдаточных испытаний, который подписывается Сторонами. При наличии недостатков Исполнитель в кратчайший срок (не более 3х дней) устраняет их и проводится повторная сдача-приёмка оказанных услуг.

Протокол приемо-сдаточных испытаний должен содержать вывод о качестве оказанных услуг, а в случае наличия претензий к качеству оказанных услуг, содержать исчерпывающий перечень выявленных недостатков, срок их устранения и назначенный срок проведения новых испытаний. Недостатки принимаются к рассмотрению Сторонами, если они признаются ошибками. Ошибками признается несоответствие сдаваемых результатов оказанных услуг, прописанным в Техническом задании. Критической ошибкой признается неспособность результатов оказанных услуг пройти процесс приемо-сдаточных испытаний до конца.

Если ошибка Сторонами признается критической, то услуга, по которой идут приемо-сдаточные испытания, не принимается и для нее назначается новая дата приемо-сдаточных

испытаний, но процесс приемо-сдаточных испытаний проходит до конца, и фиксируются все выявленные ошибки в Протоколе приемо-сдаточных испытаний.

Если ошибка Сторонами не признается критической, то Услуга принимается и для нее в Протоколе приемо-сдаточных испытаний указывается исчерпывающий перечень выявленных ошибок, устранение таких ошибок происходит в согласованные сторонами сроки, указанные в Протоколе приемо-сдаточных испытаний.

После подписания Протокола приемо-сдаточных испытаний при отсутствии замечаний или устранении всех запротоколированных замечаний по окончании приемки оформляется двусторонний Акт сдачи-приемки оказанных услуг.

Исполнитель направляет Государственному заказчику Акт об оказанных услугах, счёт и счет-фактуру (при необходимости) не позднее 5 (пяти) рабочих дней после завершения оказания Услуг. При этом счет должен содержать реквизиты настоящего Контракта и наименование Услуг, за которые осуществляется платеж.

Государственный заказчик обязуется подписать свой экземпляр Акта об оказанных услугах оказанных услуг в течение 5 (пяти) рабочих дней после получения и направить его Исполнителю нарочным, или заказным письмом, либо предоставить Исполнителю мотивированный отказ от подписания вышеуказанного Акта в письменной форме с указанием причин отказа.

В случае если Государственный заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения от Исполнителя вышеуказанного Акта не подписал его и не представил Исполнителю мотивированный отказ от подписания Акта об оказанных услугах оказанных услуг, то Услуги считаются надлежащим образом оказанными и подлежащими оплате со стороны Государственного заказчика.

7. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ПРАВ НА ИСПОЛЬЗОВАНИЕ МОДЕРНИЗИРОВАННОЙ СИСТЕМЫ

Исполнитель осуществляет предоставление Государственному заказчику права использования на специальное программное обеспечение. При предоставлении Государственному заказчику права использования на специальное ПО должны быть соблюдены следующие требования:

- отсутствие ограничений по сроку действия права использования;
- отсутствие ограничений по параметрам сервера (количество слотов под процессоры, количество процессоров, количество ядер, размер оперативной памяти);
- возможность функционирования как минимум на 4-х экземплярах физических (и/или виртуальных) серверов;
- отсутствие необходимости заказа и продления технической поддержки ПО для обеспечения его функционирования;
- возможность установки и использования программного обеспечения на всей территории Омской области в пределах подразделений ОИВ и в подведомственных им структурах;
- отсутствие лицензионных ограничений по количеству типов объектов учета.

8. ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТИРОВАНИЮ

Исполнитель по окончании оказания услуг предоставляет Государственному заказчику следующую документацию:

- Акт об оказанных услугах, в 2 (двух) экземплярах, подписанный сторонами;
- Счет, счет-фактуру;
- лицензионный договор;
- Руководство пользователя;
- Руководство администратора;
- Руководство разработчика;
- Протокол приемо-сдаточных испытаний.