

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на выполнение работ по созданию федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг

Листов 45

Список сокращений и терминов

Сокращение / Термин	Наименование / Определение
Ведомственный портал	Официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" органа, предоставляющего государственную услугу или органа, предоставляющего муниципальную услугу
ДЛ	Должностное лицо
ЕПГУ	Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»
ЕСИА	Федеральная государственная информационная система «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»
ЕСНСИ	Единая система справочников и классификаторов, используемых в государственных и муниципальных информационных системах
Заявитель	Потребитель государственных услуг, выполнивший авторизацию в ЛК
ИБ	Информационная безопасность
ИС	Информационная система
ИС ГУЦ	Информационная система головного удостоверяющего центра
ЛК	Личный кабинет
МО	Муниципальное образование
МФЦ	Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг
ОГРН	Основной государственный регистрационный номер
ОИВ	Орган исполнительной власти
ОС	Операционная система
ПО	Программное обеспечение

Сокращение / Термин	Наименование / Определение
РПГУ	Регионального портала государственных и муниципальных услуг
РСМЭВ	Региональная система межведомственного электронного взаимодействия
СМУ	Механизмы, позволяющие использовать мобильные устройства для доступа к сервисам электронного правительства
СМЭВ	Федеральная государственная информационная система «Единая система межведомственного электронного взаимодействия»
СНИЛС	Страховой номер индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе персонифицированного учета Пенсионного фонда России
ТЗ	Техническое задание
ФИАС	Федеральная информационная адресная система
ФИО	Фамилия, имя, отчество
ФОИВ	Федеральный орган государственной власти
ФРГУ	Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг
ЧТЗ	Частное техническое задание
ЭП	Электронная подпись
API	Интерфейс программирования приложений
csv	Текстовый формат, предназначенный для представления табличных данных
SMS	Служба коротких сообщений (Short Messaging Service)

СОДЕРЖАНИЕ

СОДЕРЖАНИЕ	4
1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ.....	6
1.1 НАИМЕНОВАНИЕ РАБОТ	6
1.2 НАИМЕНОВАНИЕ ЗАКАЗЧИКА.....	6
1.3 НАИМЕНОВАНИЕ ИСПОЛНИТЕЛЯ ... Ошибка! Закладка не определена.	
1.4 ПЛАНОВЫЕ СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ	6
1.5 ОСНОВАНИЯ ПРОВЕДЕНИЯ РАБОТ	6
1.6 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ.....	7
1.7 ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ	8
2. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К СИСТЕМЕ	9
2.1 ТРЕБОВАНИЯ К ИНФРАСТРУКТУРНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ.....	9
2.2 ТРЕБОВАНИЯ ПО СОХРАННОСТИ ИНФОРМАЦИИ ПРИ АВАРИЯХ	9
2.3 ТРЕБОВАНИЯ К НАДЕЖНОСТИ	9
2.4 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЖИМАМ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ	10
3. СОЗДАНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩЕЙ ПРОЦЕСС ДОСУДЕБНОГО (ВНЕСУДЕБНОГО) ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ), СОВЕРШЕННЫХ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ.....	11
3.1 ПОЛНОЕ НАИМЕНОВАНИЕ И УСЛОВНОЕ ОБОЗНАЧЕНИЕ СИСТЕМЫ	11
3.2 ЦЕЛЬ РАБОТЫ	11
3.3 ЗАДАЧИ, ТРЕБУЮЩИЕ РЕШЕНИЯ В РАМКАХ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ.....	11
3.4 ХАРАКТЕРИСТИКА ОБЪЕКТА АВТОМАТИЗАЦИИ.....	12
3.5 ТРЕБОВАНИЯ К СИСТЕМЕ В ЦЕЛОМ	15
3.5.1 Требования к создаваемой системе.....	15
3.6 ТРЕБОВАНИЯ К ФУНКЦИЯМ (ЗАДАЧАМ), ВЫПОЛНЯЕМЫМ СИСТЕМОЙ	17
3.6.1 Требования к Реестру жалоб.....	17
3.6.2 Требования к способам подачи жалобы	18
3.6.3 Требования к электронным сервисам по приему и обработки жалобы	18
3.6.4 Требования к формально-логическому контролю при регистрации жалобы	19
3.6.5 Требования к ЛК Заявителя	19
3.6.6 Требования к ЛК должностного лица.....	19
3.6.7 Требования к интерактивной форме подачи жалобы	20
3.6.8 Требования к размещению информации в формате открытых данных	21
3.6.9 Требования к интеграции с ФРГУ.....	21
3.6.10 Требования к интеграции с ЕСНСИ Ошибка! Закладка не определена.	
3.6.11 Требования к выгрузке данных	22
3.6.12 Требования к отчетности.....	22
3.7 ТРЕБОВАНИЯ К ВИДАМ ОБЕСПЕЧЕНИЯ	23

3.7.1	Требования, предъявляемые к математическому обеспечению	23
3.7.2	Требования, предъявляемые к информационному обеспечению ...	23
3.7.3	Требования, предъявляемые к программному обеспечению	23
3.7.4	Требования к техническому обеспечению	23
3.7.5	Требования к организационному обеспечению.....	23
3.7.6	Проведение испытаний	23
4.	ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К РЕЗУЛЬТАТАМ РАБОТ.....	26
4.1	РАЗРАБОТКА ЧАСТНОГО ТЕХНИЧЕСКОГО ЗАДАНИЯ	26
4.2	ТЕХНИЧЕСКОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ.....	26
4.3	РАЗРАБОТКА ПРИКЛАДНОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ	26
4.4	РАЗРАБОТКА ЭКСПЛУАТАЦИОННОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ	26
4.5	РАБОТЫ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ.....	27
4.6	ТРЕБОВАНИЯ К СОСТАВУ И СОДЕРЖАНИЮ РАБОТ ПО ПОДГОТОВКЕ ОБЪЕКТА АВТОМАТИЗАЦИИ К ВВОДУ СИСТЕМЫ В ДЕЙСТВИЕ.....	27
5.	ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТИРОВАНИЮ.....	29
5.1	ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ	29
5.2	ПРОЕКТНАЯ И РАБОЧАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ.....	29
5.3	ИСХОДНЫЕ ТЕКСТЫ И ПРОГРАММНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ	29
5.4	ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ДОКУМЕНТАЦИИ ПО ИСПЫТАНИЯМ СИСТЕМ	30
5.5	ПЕРЕЧЕНЬ ТЕХНИЧЕСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМОЙ ПО ОКОНЧАНИИ РАБОТ	30
5.6	ТРЕБОВАНИЯ К РАЗРАБОТКЕ ДЕТАЛИЗИРОВАННОЙ МОДЕЛИ УГРОЗ БЕЗОПАСНОСТИ ИНФОРМАЦИИ СИСТЕМЫ И ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОЙ МОДЕЛИ ВОЗМОЖНОСТЕЙ ВЕРОЯТНОГО НАРУШИТЕЛЯ ПРАВИЛ ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ ИНФОРМАЦИИ СИСТЕМЫ	32
5.7	ТРЕБОВАНИЯ К РАЗРАБОТКЕ КОМПЛЕКТА ДОКУМЕНТОВ ДЛЯ АТТЕСТАЦИИ СИСТЕМЫ	34
5.8	ТРЕБОВАНИЯ К ПРОВЕДЕНИЮ СЕРТИФИКАЦИОННЫХ ИСПЫТАНИЙ.....	34
6.	ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА РАБОТ	36

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1 Наименование работ

Выполнение в 2014 году работ по созданию федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг (далее – Работы).

1.2 Наименование заказчика

Полное наименование заказчика Работ: Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (далее – Заказчик)

Сокращенное наименование заказчика Работ: Минкомсвязь России.

1.3 Плановые сроки выполнения работ

В течение 75 дней с даты заключения Государственного контракта в соответствии с календарным планом (Приложение №2 к Техническому заданию)

1.4 Основания проведения работ

Основанием для проведения работ являются следующие документы:

– Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

– Федеральный закон от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;

– Федеральный закон от 6 апреля 2011 г. № 65-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «Об электронной подписи»;

– Государственная программа Российской Федерации «Информационное общество (2011 – 2020 годы)», утвержденная постановлением Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2014 г. № 313;

– Постановление Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. № 861 «О федеральной государственной информационной системе обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)»;

– Постановление Правительства Российской Федерации от 28 ноября 2011 г. № 977 «О федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»;

– Постановление Правительства Российской Федерации от 25 января 2013 г. № 33 «Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг» (вместе с «Правилами использования простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг»);

– Постановление Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 г. № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг»;

– Постановление Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2013 г. № 1241 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»;

– Постановление Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации»;

– Приказ Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 13 апреля 2012 г. № 107 «Об утверждении положения о федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме».

1.5 Цели и задачи выполнения работ

Основной целью выполнения Работ является повышение качества взаимоотношений государства и общества и обеспечение максимально эффективного использования информационно-коммуникационных технологий во всех сферах жизни.

Выполняемые Работы направлены на решение следующих задач:

– повышение качества жизни граждан и улучшение условий развития бизнеса в информационном обществе;

– построение электронного правительства и повышение эффективности государственного управления;

– развитие российского рынка информационных и телекоммуникационных технологий, обеспечение перехода к экономике, осуществляемой с помощью информационных технологий;

- преодоление высокого уровня различия в использовании информационных технологий регионами, различными слоями общества и создание базовой инфраструктуры информационного общества;
- обеспечение безопасности в информационном обществе.

1.6 Основные направления выполнения работ

В рамках Работ производится создание федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

2. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К СИСТЕМЕ

2.1 Требования к инфраструктурному обеспечению

Инфраструктурное обеспечение, в части аппаратных средств необходимых для функционирования Системы, предоставляется Заказчиком, в том числе с использованием компонентов инфраструктуры, созданной в рамках работ по реализации мероприятий федеральной целевой программы «Электронная Россия (2002-2010)» и мероприятий государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011 – 2020 годы)».

Полный перечень предоставляемых компонентов определяется на этапе технического проектирования.

2.2 Требования по сохранности информации при авариях

Сохранность информации в развиваемой Системе должна обеспечиваться:

- при разрушении данных при механических и электронных сбоях и отказах в работе компьютеров: на основе программных процедур восстановления информации с использованием хранимых копий баз данных, программных файлов Системы, а также загружаемых файлов;

- при сбое из-за ошибок в работе персонала: организационными и защитными мерами, опирающимися на подготовленность персонала.

Система должна восстанавливаться при перезапуске аппаратных средств.

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

- резервное копирование операционных систем, баз данных, программных и загружаемых файлов;

- 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.

2.3 Требования к надежности

Спроектированные архитектурные решения Системы должны быть устойчивы по отношению к программно-аппаратным ошибкам, отказам технических и программных средств, с возможностью восстановления ее работоспособности и целостности информационного содержимого при возникновении ошибок и отказов.

2.4 Требования к режимам функционирования

Система должна иметь возможность функционировать в следующих режимах:

- штатный режим;
- режим системного администрирования.

Штатный режим должен являться основным режимом функционирования, обеспечивающим выполнение задач Системы.

Режим системного администрирования должен являться технологическим режимом и использоваться для сопровождения Системы, в том числе – изменения конфигурации, параметров работы, настроек, выполнения регламентного обслуживания программно-технических средств. Кроме этого, в режиме системного администрирования должны выполняться функции, связанные с реконфигурацией, конвертированием и архивированием баз данных Системы. После возникновения отказа в каком-либо из компонентов Системы, режим должен обеспечивать перевод отказавших компонентов в штатный режим функционирования после идентификации возникшего отказа и устранения его причин.

3. СОЗДАНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩЕЙ ПРОЦЕСС ДОСУДЕБНОГО (ВНЕСУДЕБНОГО) ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ), СОВЕРШЕННЫХ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

3.1 Полное наименование и условное обозначение системы

Полное наименование: Федеральная государственная информационная система досудебного обжалования.

Условное обозначение: ФГИС ДО, Система.

3.2 Цель работы

Целью настоящей работы является создание федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг в рамках реализации мероприятий Государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011 – 2020 годы).

3.3 Задачи, требующие решения в рамках выполнения работ

В рамках развития Системы необходимо решить следующие задачи:

– создать реестр жалоб на решения и действия (бездействие), совершенные при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими, состоящий из следующих разделов:

– реестр жалоб, поданных на решения и действия (бездействие), совершенные при предоставлении государственных услуг федеральными органами исполнительной власти, их должностными лицами, федеральными государственными служащими, должностными лицами государственных внебюджетных фондов (далее соответственно - федеральный реестр, жалобы на федеральный орган);

– реестр жалоб, поданных на решения и действия (бездействие), совершенные при предоставлении государственных услуг органами государственной власти субъектов Российской Федерации, территориальными государственными внебюджетными фондами, их должностными лицами, государственными гражданскими служащими органов государственной власти субъектов Российской Федерации (далее соответственно - региональный реестр, жалобы на орган субъекта Российской Федерации);

- реестр жалоб, поданных на решения и действия (бездействие), совершенные при предоставлении государственных или муниципальных услуг органами местного самоуправления, их должностными лицами, муниципальными служащими (далее соответственно - муниципальный реестр, жалобы на орган местного самоуправления);

- разработать портал Системы в составе:

- ЛК должностного лица;
- ЛК заявителя;

- разработать электронные сервисы (Приказ Минкомсвязь России от 27.12.2010г. №190 «Об утверждении Технических требований к взаимодействию информационных систем в единой системе межведомственного электронного взаимодействия»), предоставляющие возможность регистрировать жалобы, перенаправлять жалобы по принадлежности в органы, уполномоченные на их рассмотрение, предоставлять информацию о ходе рассмотрения жалоб, в том числе, решений по жалобам в Реестре жалоб внешним ИС.

3.4 Характеристика объекта автоматизации

Объектом автоматизации являются процессы досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими.

Пользователями системы являются:

- заявители (физические лица или сотрудники юридических лиц);
- уполномоченные представители федеральных органов исполнительной власти;
- уполномоченные представители государственных внебюджетных фондов Российской Федерации;
- уполномоченные представители органов прокуратуры;
- уполномоченные представители исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации;
- уполномоченные представители органов местного самоуправления;
- сотрудники многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;
- персонал Системы (администраторы).

Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

- нарушение срока предоставления государственной услуги;
- требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;
- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативно-правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;
- отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации;
- требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативно-правовыми актами Российской Федерации;
- отказ органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Перечень случаев, в соответствии с которыми заявитель может обратиться с жалобой, должен быть настраиваемым и может быть свой у каждого федерального ведомства или субъекта Российской Федерации. Формирование вышеупомянутых перечней должно осуществляться должностными лицами федерального ведомства или субъекта Российской Федерации, имеющими соответствующие полномочия в Системе,

Жалобы могут быть поданы:

- с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» посредством портала Системы;
- с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;
- по почте;
- через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг;
- с использованием официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» органа, предоставляющего государственную услугу или органа, предоставляющего муниципальную услугу;
- с использованием регионального портала государственных и муниципальных услуг;
- при личном приеме заявителей.

Жалоба подается в федеральный орган исполнительной власти, орган государственного внебюджетного фонда Российской Федерации (их территориальные органы), предоставляющие государственные услуги (далее - органы, предоставляющие государственные услуги), в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте. В связи с отсутствием в настоящее время нормативных документов по электронному нотариату, в рамках развития Системы проработать возможность подачи жалобы через представителя заявителя.

Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг. При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим государственную услугу (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа. При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

3.5 Требования к системе в целом

3.5.1 Требования к создаваемой системе

Должна быть создана ФГИС ДО, обеспечивающая процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

3.5.1.1 Требования к подсистемам, их назначению и основным характеристикам

ФГИС ДО должна состоять из следующих подсистем:

– Реестр жалоб, содержащий информацию о жалобах на решения и действия (бездействие), совершенные при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими.

– Портал Системы (обеспечивающий с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» доступ к информационному ресурсу системы) в составе:

- общего раздела, содержащего справочную и статистическую информацию;

- ЛК должностного лица, обеспечивающий регистрацию жалоб и обновление информации о ходе рассмотрения жалоб и решений по ним;

- ЛК заявителя, обеспечивающий подачу заявителем жалоб и получения информации о ходе рассмотрения жалоб и решений по ним.

Портал Системы должен обеспечивать:

- контроль сроков рассмотрения жалоб с возможностью их настройки уполномоченным представителем Заказчика;

- возможность настройки способов взаимодействия – через электронные сервисы в СМЭВ или через АРМ - органов власти с Системой в части работы с жалобами;

- возможность управления полномочиями должностных лиц в рамках работы по жалобам;

- возможность редактирования перечня случаев, в соответствии с которыми заявитель может обратиться с жалобой.

В составе портала Системы должна быть разработана интерактивная форма подачи жалобы.

3.5.1.2 Требования к характеристикам взаимосвязей Системы со смежными системами, требования к ее совместимости, в том числе указания о способах обмена информацией (автоматически, пересылкой документов, по телефону и т. п.)

Должны быть разработаны электронные сервисы СМЭВ для обеспечения взаимодействия со следующими системами:

- ЕПГУ в части регистрации жалоб и предоставления информации о ходе рассмотрения жалоб и результатах их рассмотрения;

- РПГУ, ведомственными порталами в части регистрации жалоб и предоставления информации о ходе рассмотрения жалоб и результатах их рассмотрения;

- ИС МФЦ в части регистрации жалоб и предоставления информации о ходе рассмотрения жалоб и результатах их рассмотрения;

- Ведомственными ИС в части регистрации жалоб, внесения изменений в регистрационную информацию о жалобах (в случае выявления некорректно заполненных данных после осуществления Системой формально-логической проверки правильности заполнения интерактивных форм и полей реестров), перенаправления жалоб в орган, уполномоченный на их рассмотрение, регистрации информации о ходе рассмотрения жалоб, получения жалоб в виде электронного документа с приложениями, передачи решений по жалобам в электронной форме;

- ИС ГУЦ в части подписания и проверки электронной подписи должностного лица органа власти (далее - ЭП-СП), размещающего информацию по жалобе в реестре жалоб

- ФРГУ в части получения справочников государственных и муниципальных услуг и справочников организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

Должна быть реализована возможность получения информации из справочника МФЦ, опубликованного Минэкономразвития России в формате открытых данных.

Должно быть реализовано взаимодействие с ЕСИА в части авторизации должностного лица и передачи результата попытки авторизации и роли/полномочий должностного лица (в случае успешной авторизации).

Взаимодействие систем должно осуществляться посредством электронных сервисов, зарегистрированных в СМЭВ или РСМЭВ.

Разработка электронных сервисов должна включать руководство пользователя, в том числе с описанием формата передаваемых данных и инструкции по подключению.

Количество электронных сервисов, которые должны быть зарегистрированы на СМЭВ или РСМЭВ, должно быть определено на этапе Технического проектирования.

3.6 Требования к функциям (задачам), выполняемым системой

3.6.1 Требования к Реестру жалоб

Реестр жалоб должен состоять из следующих разделов:

- реестр жалоб, поданных на решения и действия (бездействие), совершенные при предоставлении государственных услуг федеральными органами исполнительной власти, их должностными лицами, федеральными государственными служащими, должностными лицами государственных внебюджетных фондов (далее соответственно – федеральный реестр, жалобы на федеральный орган);

- реестр жалоб, поданных на решения и действия (бездействие), совершенные при предоставлении государственных услуг органами государственной власти субъектов Российской Федерации, территориальными государственными внебюджетными фондами, их должностными лицами, государственными гражданскими служащими органов государственной власти субъектов Российской Федерации (далее соответственно – региональный реестр, жалобы на орган субъекта Российской Федерации);

- реестр жалоб, поданных на решения и действия (бездействие), совершенные при предоставлении государственных или муниципальных услуг органами местного самоуправления, их должностными лицами, муниципальными служащими (далее соответственно – муниципальный реестр, жалобы на орган местного самоуправления).

Информация о жалобах, содержащаяся в Реестре жалоб, должна включать в себя следующие сведения:

- содержание жалобы, предусмотренное частью 5 статьи 11.2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- справочная информация, в том числе дата поступления сведений о жалобе в Систему, ее регистрационный номер в соответствующем разделе реестра;

- сведения о ходе рассмотрения жалобы, включая даты приема жалобы, передачи жалобы для рассмотрения уполномоченному лицу, подготовки и

согласования проекта решения, принятого по результатам рассмотрения жалобы (далее – решение по жалобе), и его подписания;

– текст решения по жалобе или ссылка на электронный документ, содержащий текст решения по жалобе.

Должна быть обеспечена возможность занесения в Реестр жалоб идентификатора государственной или муниципальной услуги, на которую подается жалоба, при наличии такого идентификатора.

Система должна обеспечивать оперативное хранение записей в Реестре жалоб, в течение 3 (трех) лет с момента их размещения в системе. По истечении указанного срока хранения информации о жалобах система средствами СУБД предоставляет возможность выполнить её архивирование с возможностью доступа к ней персоналу Системы.

3.6.2 Требования к способам подачи жалобы

Должны быть реализованы возможности подачи жалобы следующими способами:

– ввод данных Заявителем через интерактивную форму жалобы в ЛК на Портале Системы;

– ввод данных уполномоченным на это государственным или муниципальным служащим через интерактивную форму жалобы в ЛК ДЛ на Портале системы;

– в автоматизированном режиме посредством организации взаимодействия с ИС МФЦ через электронные сервисы в СМЭВ;

– в автоматизированном режиме посредством организации взаимодействия с ЕПГУ через электронные сервисы в СМЭВ;

– в автоматизированном режиме посредством организации взаимодействия с РПГУ через электронные сервисы в СМЭВ;

– в автоматизированном режиме посредством организации взаимодействия с порталом органа власти, предоставляющим услугу, через электронные сервисы в СМЭВ;

– в автоматизированном режиме посредством организации взаимодействия с ведомственными ИС через электронные сервисы в СМЭВ.

3.6.3 Требования к электронным сервисам по приему и обработки жалобы

Должны быть разработаны электронные сервисы, позволяющие внешним ИС регистрировать жалобу в Реестре жалоб.

Должны быть разработаны электронные сервисы, позволяющие ведомственным ИС обновлять информацию о ходе рассмотрения жалоб, перенаправлять жалобы в орган, уполномоченный на их рассмотрение, передавать решения по жалобе в электронной форме.

Должны быть разработаны электронные сервисы для предоставления информации о ходе рассмотрения жалобы, в том числе, решений по жалобе и материалов по жалобам во внешние ИС.

3.6.4 Требования к формально-логическому контролю при регистрации жалобы

Полученная информация о жалобе должна размещаться в соответствующем разделе Реестра жалоб после прохождения формально-логической проверки автоматически в течение 1 рабочего дня со дня поступления информации в Систему. Автоматизированная формально-логическая проверка должна предусматривать проверку правильности заполнения интерактивных форм и полей реестров. В случае отрицательного результата проверки информация не должна вноситься в реестр, лицо, представившее информацию в систему, должно извещаться об этом посредством Системы и ему должна быть предоставлена возможность повторно представить информацию в Систему для внесения в реестр с учетом необходимых исправлений.

3.6.5 Требования к ЛК Заявителя

Портал Системы должен обеспечивать Заявителю:

- возможность подачи Заявителем в электронной форме жалобы и иных документов (при наличии), подтверждающих доводы заявителя (далее - документы);
- возможность подачи жалобы представителем Заявителя;
- доступность для копирования Заявителем шаблона жалобы в электронной форме для отправки жалобы неэлектронным способом;
- возможность получения Заявителем сведений о ходе рассмотрения жалобы, поданной любым способом, при условии указания идентификатора Заявителя (СНИЛС для физических лиц и ОГРН для юридических лиц) при её вводе в Реестр жалоб;
- возможность получения Заявителем решения по жалобе, поданной любым способом при условии указания идентификатора Заявителя (СНИЛС для физических лиц и ОГРН для юридических лиц) при её вводе в Реестр жалоб.

3.6.6 Требования к ЛК должностного лица

ЛК ДЛ портала Системы должен предоставлять сотруднику органа власти возможность:

- регистрировать жалобы через интерактивную форму;

- производить обновление информации о ходе рассмотрения жалобы;
- внесения изменений в регистрационную информацию по жалобе, которая ранее была введена им (или другим уполномоченным служащим этого же ОИВ);
- предоставлять Заявителю информацию о ходе рассмотрения жалобы, в том числе решение по жалобе;
- перенаправления жалобы в орган, уполномоченный на ее рассмотрение;
- отправлять решения и материалы по жалобе в органы прокуратуры.

ЛК ДЛ должен предоставлять должностному лицу, имеющему соответствующие полномочия в Системе, возможность настройки сроков рассмотрения жалоб, способов взаимодействия с Системой, управления полномочиями должностных лиц в рамках работы по жалобам, редактирования перечня случаев, в соответствии с которыми заявитель может обратиться с жалобой. Все вышеописанные настройки должны действовать в рамках одного федерального органа власти либо субъекта Российской Федерации.

Все юридически значимые действия с жалобой сотрудник органа власти должен подтверждать своей усиленной квалифицированной электронной подписью. Перечень юридически значимых действий должен быть определен в ЧТЗ.

3.6.7 Требования к интерактивной форме подачи жалобы

Интерактивная форма жалобы должна обеспечивать внесение следующей информации:

- наименование органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- наименование государственной (муниципальной) услуги;
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя – физического лица либо наименование заявителя - юридического лица;
- сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо о месте нахождения заявителя – юридического лица;
- номер (номера) контактного телефона заявителя;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ заявителю;
- адрес (адреса) электронной почты заявителя (при наличии), по которому должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего;

- указания первоначальной жалобы в случае подачи обжалования на результаты поданной ранее жалобы (при наличии);

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего;

- документы, подтверждающие доводы заявителя (при наличии), либо их копии в электронной форме;

- оценки качества обжалуемых услуг, в том числе решений по жалобам.

3.6.8 Требования к размещению информации в формате открытых данных

На портале Системы должна быть размещена статистическая информация о жалобах в формате открытых данных согласно актуальной версии Методических рекомендаций по публикации открытых данных государственными органами и органами местного самоуправления и технических требований к публикации открытых данных, утвержденных Правительственной комиссией по координации деятельности открытого правительства.

3.6.9 Требования к интеграции с ФРГУ

Должна быть реализована возможность получения данных из ФРГУ посредством сервисов СМЭВ с целью получения обновлений справочников государственных и муниципальных услуг и организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Данные справочников государственных и муниципальных услуг и организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, должны использоваться при заполнении интерактивной формы подачи жалобы, а также при маршрутизации жалобы в ведомственную ИС.

Перечень данных, которые необходимо получать из ФРГУ, должен быть определен на этапе разработки ЧТЗ.

3.6.10 Требования к выгрузке данных

В Системе должна быть обеспечена возможность автоматической выгрузки во внешнюю информационную систему информации по жалобам (с возможностью настройки расписания), не содержащей персональных данных. Указанная автоматическая выгрузка информации по жалобам должна осуществляться посредством использования электронных сервисов в СМЭВ. Множество полей, предназначенных для выгрузки, определено в пункте 3.6.7 настоящего ТЗ. Перечень полей, которые необходимо выгружать во внешнюю информационную систему, будет утвержден на этапе согласования частного технического задания.

3.6.11 Требования к отчетности

Должны быть разработаны следующие статистические отчеты следующих типов:

- получения статистической информации о регистрации и статусах рассмотрения жалоб в разрезе территориального деления Российской Федерации, органов исполнительной власти (включая территориальные органы) и государственных и муниципальных услуг за определенный период;

- получения статистической информации о нарушении сроков рассмотрения жалоб в разрезе территориального деления Российской Федерации, органов исполнительной власти (включая территориальные органы) и государственных и муниципальных услуг за определенный период;

- получения рейтингов органов исполнительно власти по критериям оперативности и качества рассмотрения поступающих жалоб, а также рейтинга количества поступающих жалоб, алгоритм расчета рейтинга согласуется с Заказчиком на этапе технического проектирования.

Общий перечень отчетов, в части их структуры, должен быть согласован с Заказчиком на этапе выполнения технического проектирования. Отчеты из общего перечня должны соответствовать указанным типам отчетов.

Персонал Системы должен иметь возможность настраивать по каждому отчету:

- форму ввода входных параметров;
- sql запрос к базе данных;
- права доступа пользователей к отчету.

Персонал Системы должен иметь возможность добавлять новые отчеты в Систему. Добавление новых отчетов осуществляется по процедуре через Заказчика в рамках эксплуатации Системы.

Результат выполнения отчета должен быть доступен пользователю в машинно-читаемом формате. Тип формата будет определен на этапе технического проектирования.

3.7 Требования к видам обеспечения

3.7.1 Требования, предъявляемые к математическому обеспечению

Специальных требований к математическому обеспечению не предъявляется. Специальные алгоритмы должны быть разработаны на стадии технического проектирования.

3.7.2 Требования, предъявляемые к информационному обеспечению

Требования к информационному обеспечению определяются функциональностью Системы.

3.7.3 Требования, предъявляемые к программному обеспечению

Графический пользовательский интерфейс должен быть реализован как веб-приложение, используемое пользователями через веб-браузеры Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla FireFox, Opera, Apple Safari версий, официально поддерживаемых производителями.

Макеты визуализации форм Системы должны быть разработаны и представлены на этапе технического проектирования.

3.7.4 Требования к техническому обеспечению

Требования к техническому обеспечению определяются в соответствии с п.2.7 настоящего документа.

3.7.5 Требования к организационному обеспечению

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

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

3.7.6 Проведение испытаний

Испытания должны осуществляться в соответствии с этапами работ, определенными в Календарном плане, являющимся приложением к настоящему техническому заданию, и оформляться в соответствии с требованиями, приведенными в разделе «Требования к документированию» настоящего документа.

Для Системы должны быть проведены следующие работы:

- предварительные комплексные испытания;
- опытная эксплуатация;

- приемочные испытания.

Испытания должны проводиться комиссией, состоящей из уполномоченных представителей Заказчика и Исполнителя.

Испытания должны проводиться с учетом требований ГОСТ 34.603-92 «Виды испытаний автоматизированных систем».

При проведении испытаний должен использоваться Стенд главного конструктора или любой другой стенд по выбору Заказчика.

При проведении испытаний должна, в том числе производится проверка на отчуждаемость испытываемого программного обеспечения.

Заказчик в срок за 30 дней до завершения работ по 3-му этапу согласно календарного плана, предоставляет список пилотных ФОИВ, РОИВ и муниципальных образований (всего не более пяти объектов), список сотрудников ФОИВ, РОИВ и муниципальных образований (всего не более 20 человек), обеспечивает организационные и технические мероприятия по подключению указанных ФОИВ, РОИВ и МО к Системе для проведения приемочных испытаний.

Результатами проведения предварительных испытаний Системы являются следующие отчетные документы:

- Программа и методика предварительных комплексных испытаний Системы;
- Протокол предварительных комплексных испытаний Системы;
- Акт приемки системы в опытную эксплуатацию;
- Программа опытной эксплуатации Системы.

Результатами проведения опытной эксплуатации Системы являются следующие отчетные документы:

- Журнал опытной эксплуатации Системы;
- Акт о завершении опытной эксплуатации и допуске к приемочным испытаниям Системы.

Результатами проведения приемочных испытаний Системы являются следующие отчетные документы:

- Программа и методика приемочных испытаний Системы;
- Протокол приёмочных испытаний Системы;
- Акт о готовности Системы к вводу в промышленную эксплуатацию.

Проверка выполнения требований функционального назначения системы должна осуществляться на заданном в качестве контрольного примера наборе данных в пределах функций системы, указанных в настоящем документе, а также уточняющих его технических требованиях к отдельным компонентам системы, разработанных на этапе технического проектирования.

Испытания должны проводиться по порядку проверок выполнения заданных функций системы согласно Программе и методике испытаний. Содержание отдельных проверок должно определяться в соответствующей графе Программы и методики испытаний для каждой проверяемой функции.

Режим испытаний должен определяться местом и сроками проведения испытаний, режимом работы и правилами эксплуатации технических средств, задействованных в испытаниях, с учетом необходимости соблюдения регламента испытаний, устанавливаемого Программой и методикой испытаний.

При обнаружении дефектов испытываемого программного обеспечения список дефектов фиксируется, после чего комиссией утверждается срок исправления дефектов и дата повторного проведения испытаний.

4. ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К РЕЗУЛЬТАТАМ РАБОТ

4.1 Разработка частного технического задания

При разработке Частного технического задания должны быть учтены технические и функциональные возможности и характеристики средств и систем вычислительной и телекоммуникационной инфраструктуры электронного правительства.

Разработка частного технического задания производится в соответствии с требованиями ГОСТ 34.602-89 и настоящим техническим заданием. Разработанное ЧТЗ должно быть согласовано с Заказчиком.

Оформление Частного технического задания должно быть выполнено согласно требованиям пункта 5 настоящего Технического задания.

4.2 Техническое проектирование

Технический проект на развитие Системы разрабатывается в соответствии с настоящим Техническим заданием, разработанным соответствующим Частным техническим заданием и должен быть согласован с Заказчиком.

Требования к техническому проектированию определяются в требованиях к работам по соответствующим пунктам настоящего Технического задания.

Оформление технического проекта должно быть выполнено согласно требованиям пункта 5 настоящего Технического задания.

4.3 Разработка прикладного программного обеспечения

В ходе разработки прикладного программного обеспечения должны быть выполнены следующие работы:

- разработка прикладного программного обеспечения согласно требованиям настоящего Технического задания и Частного технического задания;

- установка и настройка прикладного программного обеспечения на подготовленные технические средства, с установленным и настроенным системным программным обеспечением. Технические средства для демонстрации Системы предоставляются Исполнителем;

- оформление исходных текстов прикладного программного обеспечения и программной документации согласно требованиям пункта 5 настоящего Технического задания.

4.4 Разработка эксплуатационной документации

Состав комплектов эксплуатационной документации для Системы уточняется в Частном техническом задании.

Оформление эксплуатационной документации должно быть выполнено согласно требованиям пункта 5 настоящего Технического задания.

4.5 Работы по обеспечению информационной безопасности

Подсистема информационной безопасности (далее - ПИБ) должна представлять собой комплекс взаимосвязанных организационных и технических мер по обеспечению необходимого уровня защищенности системы.

Выбор и реализация необходимых организационных и технических мер по обеспечению безопасности информации должен быть осуществлен на основании моделей угроз и моделей нарушителя Системы.

Создание подсистемы обеспечения информационной безопасности Системы должно осуществляться на основании Частного технического задания на создание подсистемы информационной безопасности Системы.

По результатам работ должен быть сформирован пакет документов для проведения аттестационных мероприятий Системы.

4.6 Требования к сертификации прикладного программного обеспечения

Прикладное программное обеспечение ФГИС ДО должно быть сертифицировано по требованиям безопасности информации в системе сертификации ФСТЭК России РОСС RU.0001.01 БИ00.

В сроки, предусмотренные настоящим Техническим заданием, должна быть предоставлена Выписка из технического заключения по результатам проведения сертификационных испытаний прикладного программного обеспечения ФГИС ДО по требованиям безопасности информации в системе сертификации РОСС RU.0001.01 БИ00.

В течении шести месяцев после приемки работ Исполнителем должен быть предоставлен сертификат соответствия.

4.7 Требования к составу и содержанию работ по подготовке объекта автоматизации к вводу системы в действие

Система при вводе её в эксплуатацию должна пройти предварительные комплексные испытания, опытную эксплуатацию и приемочные испытания.

Приемочным испытаниям системы должна предшествовать ее опытная эксплуатация.

Исполнитель должен обеспечить функционирование системы в период опытной эксплуатации на мощностях, определяемых Заказчиком.

Испытания системы должны проводиться в соответствии с разработанным Исполнителем и согласованным с Заказчиком документом «Программа и методика испытаний».

По результатам испытаний должен составляться Протокол испытаний. Протокол испытаний должен быть согласован с Заказчиком.

В ходе подготовки объекта автоматизации к вводу системы в действие должны быть произведены следующие виды работ:

- инсталляция общесистемного и прикладного программного обеспечения;
- поставка комплекта эксплуатационной документации.

Инсталляция прикладного программного обеспечения должна осуществляться в соответствии с руководством системного администратора.

Инсталляция общесистемного и прикладного программного обеспечения осуществляется системным администратором Заказчика.

При подготовке к эксплуатации объектов автоматизации на каждый из них должна быть поставлена техническая документация на бумажном и CD или DVD носителях.

Поставка комплекта эксплуатационной документации осуществляется Исполнителем.

5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТИРОВАНИЮ

5.1 Требования к оформлению

Отчетная документация должна прилагаться в бумажном и электронном виде (на оптическом CD или DVD носителе) на русском языке. Вспомогательная документация (не указанная в качестве непосредственного результата работ) передается только в электронном виде.

Для каждого этапа должен быть представлен краткий отчет в форме презентации.

5.2 Проектная и рабочая документация

Проектная и рабочая документация должна разрабатываться с учетом требований комплекса государственных стандартов «Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы»:

- ГОСТ 34.601-90 «Автоматизированные системы. Стадии создания»;
- ГОСТ 34.003-90 «Автоматизированные системы. Термины и определения»;
- ГОСТ 34.602-89 «Техническое задание на создание автоматизированной системы»;
- ГОСТ 34.201-89 «Виды, комплектность и обозначение документов при создании автоматизированных систем»;
- ГОСТ 34.603-92 «Виды испытаний автоматизированных систем»;
- РД 50-34.698-90 «Автоматизированные системы. Требования к содержанию документов»;
- ГОСТ 19.301-79 «Программа и методика испытаний. Требования к содержанию и оформлению»;
- ГОСТ 2.601-2006 «ЕСКД. Эксплуатационные документы»;
- ГОСТ 2.106-96 «ЕСКД. Текстовые документы» (с изменениями от 22 июня 2006 года);
- ГОСТ 2.120-73 «ЕСКД. Технический проект» (с изменениями от 22 июня 2006 года).

5.3 Исходные тексты и программная документация

Для каждой разрабатываемой системы должны быть представлены в электронном виде (на оптическом CD или DVD носителе):

- исходные тексты прикладного программного обеспечения, включая контрольные суммы для каждого файла по алгоритму MD5;
- инструкция по сборке из исходных текстов рабочего прикладного программного обеспечения;

- исполняемые файлы (где применимо), включая контрольные суммы для каждого файла по алгоритму MD5;
- описание программных средств, содержащее сведения об их логической структуре и среде функционирования, а также описание методов, приемов и правил эксплуатации технологических средств, используемых при их создании;
- описание применения, содержащее сведения о назначении программных средств, области применения, применяемых методах, классе решаемых задач, ограничениях при применении, минимальной конфигурации технических средств, среде функционирования и порядке работы.

5.4 Требования к оформлению документации по испытаниям систем

Испытания развиваемых/создаваемых систем должны проводиться с учетом требований ГОСТ 34.603-92 «Виды испытаний автоматизированных систем».

Результатами проведения испытаний систем являются следующие отчетные документы:

- Программа и методика предварительных комплексных испытаний системы;
- Протокол предварительных комплексных испытаний системы;
- Акт приемки системы в опытную эксплуатацию;
- Программа опытной эксплуатации системы;
- Журнал опытной эксплуатации системы;
- Акт о завершении опытной эксплуатации и допуске к приемочным испытаниям системы;
- Программа и методика приемочных испытаний системы;
- Протокол приёмочных испытаний системы, содержащий заключение о (не-) соответствии системы требованиям Технического Задания и (не-) возможности оформления акта приемки системы в постоянную эксплуатацию.

Формы отчетных документов по испытаниям систем приведены в Приложении № 1 к настоящему Техническому заданию.

5.5 Перечень технической документации, предъявляемой по окончании работ

Должна быть разработана следующая техническая документация:

- Частное техническое задание на создание федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг;

– Технический проект на создание федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг, в составе:

- Ведомость технического проекта;
- Пояснительная записка к техническому проекту;

– Отчётные документы по предварительным комплексным испытаниям Системы в составе:

- Программа и методика предварительных комплексных испытаний Системы;
- Протокол предварительных комплексных испытаний Системы;

– Отчётные документы по опытной эксплуатации Системы в составе:

- Акт приемки системы в опытную эксплуатацию;
- Программа опытной эксплуатации Системы.
- Журнал опытной эксплуатации;
- Приемо-сдаточные испытания средств защиты информации;
- Акт о завершении опытной эксплуатации и допуске Системы к приемочным испытаниям.

– Отчётные документы по приёмочным испытаниям Системы в составе:

- Программа и методика приёмочных испытаний Системы;
- Протокол приёмочных испытаний Системы;

– Эксплуатационная документация в составе:

- Паспорт ИС;
- Формуляр ИС;
- Ведомость покупных изделий;
- Проектная оценка надежности системы;
- Описание комплекса технических средств;
- Структурная схема комплекса технических средств (план адресов, схема взаимодействия);
- Описание программных средств;
- Схема размещения и взаимодействия компонентов ИС;
- Описание применения программных средств;
- Руководство пользователя;
- Руководство администратора;

- Руководства пользователей электронных сервисов Системы, зарегистрированных на СМЭВ или РСМЭВ;
- Проект регламента взаимодействия с внешними информационными системами.
- Комплект программной документации на программное обеспечение Системы в составе:
 - Описание программного обеспечения;
 - Исходные тексты прикладного программного обеспечения (на оптическом CD или DVD носителе);
 - Дистрибутив Системы (на оптическом CD или DVD носителе);
- Частное техническое задание на создание подсистемы информационной безопасности Системы;
- Проект детализированной модели угроз безопасности информации программного обеспечения Системы;
- Проекта акта классификации автоматизированной системы и информационной системы персональных данных;
- Проект дифференцированной модели возможностей вероятного нарушителя правил обеспечения безопасности информации программного обеспечения Системы;
- Матрица доступа к разделяемым информационным ресурсам ИС;
- Комплект документов для аттестации программного обеспечения Системы;
- Выписка из технического заключения по результатам проведения сертификационных испытаний прикладного программного обеспечения Системы;
- Аттестат по требованиям ИБ.

Уточненный перечень технической документации, предъявляемой по окончании работ, будет определен на этапе разработки ЧТЗ.

5.6 Требования к разработке детализированной модели угроз безопасности информации системы и дифференцированной модели возможностей вероятного нарушителя правил обеспечения безопасности информации системы

Разработка проекта детализированной модели угроз безопасности информации Системы должна проводиться в соответствии со следующими требованиями:

- требованиями нормативно-методических документов ФСТЭК России «Методика определения актуальных угроз безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных» и

«Базовая модель угроз безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»;

– требованиями нормативно-методического документа ФСБ России «Методические рекомендации по обеспечению с помощью криптографических средств безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных с использованием средств автоматизации»;

– отдельными положениями руководящих документов Гостехкомиссии России «Концепция защиты средств вычислительной техники и автоматизированных систем от несанкционированного доступа к информации» и «Автоматизированные системы. Защита от несанкционированного доступа к информации. Классификация автоматизированных систем и требования по защите информации»;

– отдельными положениями нормативно-методического документа Гостехкомиссии России «Специальные требования и рекомендации по технической защите конфиденциальной информации (СТР-К)».

Разработка проекта дифференцированной модели возможностей вероятного нарушителя правил обеспечения безопасности информации Системы должна проводиться в соответствии со следующими требованиями:

– требованиями нормативно-методического документа ФСБ России «Методические рекомендации по обеспечению с помощью криптографических средств безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных с использованием средств автоматизации»;

– требованиями нормативно-методического документа ФСТЭК России «Базовая модель угроз безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»;

– отдельными положениями нормативно-технических документов ФСБ России «Требования к средствам криптографической защиты конфиденциальной информации» и «Требования по защите конфиденциальной информации от несанкционированного доступа в автоматизированных информационных системах, расположенных на территории Российской Федерации»;

– внутренними методиками ФСБ России.

В случае принятия решения об отнесении вероятного нарушителя к типу НЗ базовой модели нарушителя или выше, и/или классификации автоматизированной информационной системы по требованиям ФСБ России согласованный с Заказчиком проект модели нарушителя направляется в установленном порядке на согласование в ФСБ России.

5.7 Требования к разработке комплекта документов для аттестации системы

Разработка комплекта документов для аттестации (переаттестации) по требованиям безопасности информации (с участием специальной уполномоченной организации) должна проводиться в соответствии с:

- требованиями нормативно-методических документов ФСТЭК России: «Меры защиты информации в государственных информационных системах», Руководящих документов: «Безопасность информационных технологий. Критерии оценки безопасности информационных технологий»; «Защита от несанкционированного доступа к информации. Часть 1. Программное обеспечение средств защиты информации. Классификация по уровню контроля отсутствия недеklarированных возможностей», «Автоматизированные системы. Защита от несанкционированного доступа к информации. Классификация автоматизированных систем и требования по защите информации», «Защита от несанкционированного доступа к информации. Термины и определения», «Концепция защиты средств вычислительной техники и автоматизированных систем от несанкционированного доступа к информации»;

- положениями нормативно-методического документа Гостехкомиссии России «Специальные требования и рекомендации по технической защите конфиденциальной информации (СТР-К)»;

- отдельными требованиями нормативно-методического документа ФСБ России «Положение о разработке, производстве, реализации и эксплуатации шифровальных (криптографических) средств защиты информации (Положение ПКЗ-2005)»;

- положениями Комплекса стандартов на автоматизированные системы Национальной системы стандартизации Российской Федерации и ГОСТ Р 51583-2000 «Защита информации. Порядок создания автоматизированных систем в защищённом исполнении. Общие положения» и ГОСТ Р 51624-2000 «Защита информации. Автоматизированные системы в защищённом исполнении. Общие требования».

5.8 Требования к проведению сертификационных испытаний

Для проведения сертификационных испытаний по требованиям безопасности информации должны быть оформлены исходные тексты подсистем, программной документации и необходимых сопроводительных материалов, в т.ч.:

- спецификация и описание программных средств в соответствии с ГОСТ 19.202-78 и ГОСТ 19.402-78, содержащие основные сведения о составе программных средств и их документации, в т.ч. контрольные суммы исходных и исполняемых файлов, входящих в их состав, сведения об их логической структуре и среде функционирования, а также описание методов, приемов и

правил эксплуатации технологического средств, используемых при их создании;

– описание применения в соответствии с ГОСТ 19.502-78, содержащее сведения о назначении программных средств, области применения, применяемых методах, классе решаемых задач, ограничениях при применении, минимальной конфигурации технических средств, среде функционирования и порядке работы;

– исходные тексты программных средств и пояснительная записка в соответствии с ГОСТ 19.401-78 и ГОСТ 19.404-79, в т.ч. содержащие основные сведения о назначении компонентов, входящих в состав программных средств, параметрах обрабатываемых наборов данных (подсхемах баз данных), формируемых кодах возврата, описания используемых переменных, алгоритмов функционирования и т.п.

Должны быть представлены исполняемые коды и соответствующие им исходные тексты прикладного программного обеспечения, предоставлена возможность пользования средствами разработки и отладки прикладного программного обеспечения, в объеме, необходимом для проведения сертификационных испытаний по требованиям безопасности информации.

При проведении работ по формированию требований, доработке, испытаний и подтверждению соответствия требованиям безопасности информации доработанного прикладного программного обеспечения систем должен обеспечиваться режим конфиденциальности.

6. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА РАБОТ

Исполнитель принимает на себя обязательства по гарантии качества результатов, полученных при выполнении работ. Минимальный срок предоставления гарантии качества работ – 36 месяцев с даты приемки результатов работ Заказчиком (дата подписания Заказчиком Акта сдачи-приемки работ).

Исполнитель несет ответственность за дефекты и недостатки, обнаруженные в период гарантийного срока. В случае выявления дефектов и недостатков в гарантийный период Исполнитель безвозмездно выполняет работы по их устранению. Срок устранения дефектов и недостатков устанавливается по согласованию между Заказчиком и Исполнителем, но не должен превышать одного месяца.

**ФОРМЫ ОТЧЕТНЫХ ДОКУМЕНТОВ
ПО ИСПЫТАНИЯМ СИСТЕМ****УТВЕРЖДАЮ***[Должность]**[ФИО]***2014 г.****Протокол
предварительных комплексных испытаний****1. Объект испытаний**Полное наименование системы – *[полное наименование]*.Сокращенное наименование системы – *[сокращенное наименование]*.**2. Сроки проведения испытаний**

Предварительные комплексные испытания проводились в период с « ___ » _____ 2014 г. по « ___ » _____ 2014 г.

3. Место проведения испытанийПредварительные комплексные испытания проводились по адресу: *[адрес]*.**4. Состав объекта испытаний**

Для проведения предварительных комплексных испытаний представлены:

- 1) программа и методика комплексных испытаний;
- 2) комплексные тесты;
- 3) программные и технические средства и соответствующая им эксплуатационная документация в составе:

- *[состав]*;

...

5. Перечень необходимых доработок и рекомендуемые сроки их выполнения

В ходе проведения предварительных комплексных испытаний [системы] выявлены следующие необходимые доработки/необходимые доработки не выявлены.

№ п/п	Описание доработки	Рекомендуемый срок выполнения
1.		
...		

6. Выводы

В ходе проведения предварительных комплексных испытаний [системы] была обеспечена проверка выполнения всех ее функций во всех режимах функционирования, установленных в ТЗ [название], была обеспечена проверка реакции [системы] на некорректную информацию и аварийные ситуации.

Приемка [системы] в опытную эксплуатацию (не-) возможна.

ЧЛЕНЫ КОМИССИИ

[Должность] _____ [ФИО]

...

[Должность] _____ [ФИО]

УТВЕРЖДАЮ

*[Должность]*_____ *[ФИО]*

2014 г.

**Акт
приемки в опытную эксплуатацию**

В рамках исполнения государственного контракта от « ____ » _____ 2014 г. № _____ на выполнение в 2014 году работ по созданию федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг, в рамках реализации мероприятий государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011 – 2020 годы)» разработана *[система]*. По результатам проведения комиссией предварительных комплексных испытаний (Протокол предварительных комплексных испытаний от « ____ » _____ 2014 г.) *[система]* принята в опытную эксплуатацию.

ЧЛЕНЫ КОМИССИИ

[Должность] _____ *[ФИО]*

...

[Должность] _____ *[ФИО]*

УТВЕРЖДАЮ

*[Должность]*_____ *[ФИО]*

2014 г.

**Журнал
опытной эксплуатации**

1. Объект опытной эксплуатации

Полное наименование системы – *[полное наименование]*.

Сокращенное наименование системы – *[сокращенное наименование]*.

2. Сроки опытной эксплуатации

Опытная эксплуатация проводилась в период с « ____ » _____ 2014 г.
по « ____ » _____ 2014 г.

3. Место проведения опытной эксплуатации

Опытная эксплуатация проводилась по адресу: *[адрес]*.

4. Журнал опытной эксплуатации

В рамках опытной эксплуатации выявлены следующие сведения об ошибочном поведении *[системы]*, отказах, сбоях, аварийных ситуациях, изменениях параметров, проводимых корректировках документации и программного обеспечения, наладке технических средств.

№ п/п	Вид записи	Краткое описание	Дата	ФИО
1				
...				

ЧЛЕНЫ КОМИССИИ*[Должность]*

[ФИО]

...

[Должность]

[ФИО]

УТВЕРЖДАЮ

*[Должность]*_____ *[ФИО]*

2014 г.

**Акт
о завершении опытной эксплуатации
и допуске системы к приемочным испытаниям**

В рамках исполнения государственного контракта от « ___ » _____ 2014 г. № _____ на выполнение в 2014 году работ по созданию федеральной государственной системы, обеспечивающий процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг в рамках реализации мероприятий государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011 – 2020 годы)» разработана *[система]*.

По результатам проведения комиссией опытной эксплуатации *[системы]* (Журнал опытной эксплуатации от « ___ » _____ 2014 г.) выявленные недостатки устранены/недостатки не выявлены. Опытная эксплуатация *[системы]* завершена, и *[система]* допущена к приемочным испытаниям.

№ п/п	Вид записи	Краткое описание	Дата	ФИО
1				
...				

ЧЛЕНЫ КОМИССИИ

[Должность]

[ФИО]

...

[Должность]

[ФИО]

УТВЕРЖДАЮ

*[Должность]**[ФИО]*

2014 г.

**Протокол
приемочных испытаний № ____**

1. Объект испытаний

Полное наименование системы – *[полное наименование]*.

Сокращенное наименование системы – *[сокращенное наименование]*.

2. Сроки проведения испытаний

Приемочные испытания проводились в период с « ____ » _____ 2014 г. по « ____ » _____ 2014 г.

3. Место проведения испытаний

Приемочные испытания проводились на функционирующем объекте по адресу: *[адрес]*.

4. Состав объекта испытаний

Для проведения приемочных испытаний представлены:

- 1) техническое задание на создание/развитие *[системы]*;
- 2) акт приемки в опытную эксплуатацию;
- 3) журнал опытной эксплуатации;
- 4) акт о завершении опытной эксплуатации и допуске *[системы]* к приемочным испытаниям;
- 5) программа и методика испытаний.

5. Назначение испытаний

В ходе приемочных испытаний оценивалось *[указывается один из вариантов]*¹.

¹ Возможные варианты:

- 1) полнота и качество реализации функций при штатных значениях параметров объекта автоматизации и в других условиях функционирования *[системы]*, указанных в ТЗ;

Приемочные испытания проводились в соответствии с [номер раздела требований ТЗ, по которому проводят испытание].

6. Состав технических и программных средств, используемых при испытаниях

В ходе приемочных испытаний используется: [указывается состав].

7. Методики, в соответствии с которыми проводились испытания, обработка и оценка результатов

[Указываются методики].

8. Условия проведения испытаний и характеристики исходных данных

[Указываются условия и характеристики].

9. Средства хранения и условия доступа к конечной, тестирующей программе²

[Указываются средства хранения и условия доступа].

10. Обобщенные результаты испытаний

[Указываются обобщенные результаты].

11. Выводы о результатах испытаний

[Система] (не-) соответствует разделу требований ТЗ, указанному в пункте 5 настоящего Протокола.

ЧЛЕНЫ КОМИССИИ

[Должность] _____ [ФИО]

...

[Должность] _____ [ФИО]

2) выполнение каждого требования, относящегося к интерфейсу [системы];

3) работа персонала в диалоговом режиме;

4) средства и методы восстановления работоспособности [системы] после отказов;

5) комплектность и качество эксплуатационной документации.

² Пункт указывается при необходимости

УТВЕРЖДАЮ

*[Должность]**[ФИО]*

2014 г.

**Единый протокол
приемочных испытаний****1. Объект испытаний**Полное наименование системы – *[полное наименование]*.Сокращенное наименование системы – *[сокращенное наименование]*.**2. Сроки проведения испытаний**Приемочные испытания проводились в период с « ___ » _____ 2014 г.
по « ___ » _____ 2014 г.**3. Место проведения испытаний**Приемочные испытания проводились на функционирующем объекте по адресу: *[адрес]*.**4. Состав объекта испытаний**

Для проведения приемочных испытаний представлены:

- 1) техническое задание на создание/развитие *[системы]*;
- 2) акт приемки в опытную эксплуатацию;
- 3) журнал опытной эксплуатации;
- 4) акт о завершении опытной эксплуатации и допуске *[системы]* к приемочным испытаниям;
- 5) программа и методика испытаний.

5. Обобщенные результаты испытанийПолнота и качество реализации функций при штатных значениях параметров объекта автоматизации и в других условиях функционирования *[системы]*, указанных в ТЗ, – (не-) соответствует ТЗ (Протокол приемочных испытаний № __ от « ___ » _____ 2014 г.).Выполнение требований, относящихся к интерфейсу *[системы]*, – (не-) соответствует ТЗ (Протокол приемочных испытаний № __ от « ___ » _____ 2014 г.)³.

³ Если такие испытания проводились

Работа персонала в диалоговом режиме – (не-) соответствует ТЗ (Протокол приемочных испытаний № __ от «__» _____ 2014 г.)⁴.

Средства и методы восстановления работоспособности *[системы]* после отказов – (не-) соответствуют ТЗ (Протокол приемочных испытаний № __ от «__» _____ 2014 г.).

Комплектность и качество эксплуатационной документации – (не-) соответствует ТЗ (Протокол приемочных испытаний № __ от «__» _____ 2014 г.).

6. Выводы о результатах испытаний

[Система] (не-) соответствует требованиям ТЗ, оформление акта приемки *[системы]* в постоянную эксплуатацию возможно.

ЧЛЕНЫ КОМИССИИ

[Должность] _____ *[ФИО]*

...

[Должность] _____ *[ФИО]*

⁴ Если такие испытания проводились