Утверждаю:

Руководитель ГБУ СО «СОЦИ»

Р.В. Чужинов

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019 г.

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**на оказание услуг по обеспечению поддержки пользователей портала государственных и муниципальных услуг Сахалинской области**

**ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

***Таблица сокращений***

|  |  |
| --- | --- |
| **Сокращение** | **Описание** |
| WSDL | Web Services Description Language (Язык описания веб-сервисов и доступа к ним, основанный на языке XML) |
| XML | EXtensible Markup Language (Расширяемый язык разметки, с простым формальным синтаксисом, удобный для создания и обработки документов программами и одновременно удобный для чтения и создания документов человеком) |
| SID | Идентификатор электронного сервиса в Системе |
| БД | База данных |
| ГМУ | Государственные и муниципальные услуги |
| ЕГРЮЛ/ЕГРИП | Единый государственный реестр юридических лиц/ Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей |
| ЕПГУ | Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) |
| ИБ | Информационная безопасность |
| ИНН | Идентификационный номер налогоплательщика |
| ИС | Информационная система |
| МР | Методические рекомендации по разработке электронных сервисов и применению технологий электронной подписи при межведомственном электронном взаимодействии (версии 2.4.5, 2.5.6), утвержденному Протоколом заседания Правительственной комиссии по использованию информационных технологий при предоставлении ГМУ Правительственной комиссии по внедрению информационных технологий в деятельность государственных органов и органов местного самоуправления[[1]](#footnote-2) от 20.04.2012 г. №11 |
| ОМСУ | Орган местного самоуправления |
| ПО | Программное обеспечение |
| Пользователи системы | Физические и юридические лица, получатели государственных и муниципальных услуг с помощью автоматизированной информационной системы «Предоставления государственных и муниципальных услуг Сахалинской области в электронной форме» |
| ПИБ | Подсистема информационной безопасности |
| ППУ | Портал поставщиков услуг |
| РД | Руководящая документация |
| РГУ | Реестр государственных (и муниципальных) услуг Сахалинской области |
| РПГУ | Региональный портал государственных и муниципальных услуг |
| РСМЭВ | Региональная система межведомственного электронного взаимодействия |
| РОИВ | Региональный орган исполнительной власти |
| РФ | Российская Федерация |
| СМЭВ | Система межведомственного электронного взаимодействия |
| СНИЛС | Страховой номер индивидуального лицевого счета |
| СО | Сахалинская область |
| ФЛ | Физические лица |
| ФОИВ | Федеральный орган исполнительной власти |
| ФСБ | Федеральная служба безопасности Российской Федерации |
| ФСТЭК | Федеральная служба по техническому и экспортному контролю Российской Федерации |
| ЭП | Электронная подпись |
| ЭП-ОВ | Электронная подпись, формируемая от имени органа государственной власти, участвующего в межведомственном взаимодействии при оказании государственных услуг |
| ЮЛ | Юридические лица |
| ФЭС | Федеральные электронные сервисы |

1. **ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ**
   1. **Наименование системы и её условное обозначение**

Автоматизированная информационная система «Предоставления государственных и муниципальных услуг Сахалинской области в электронной форме» (АИС «ПГМУ СО»).

* 1. **Наименование заказчика**

Заказчиком услуг является Государственное бюджетное учреждение Сахалинской области «Сахалинский областной центр информатизации».

* 1. **Предмет договора**

Оказание услуг по обеспечению поддержки пользователей портала государственных и муниципальных услуг Сахалинской области.

* 1. **Место предоставления результатов оказания услуг**

Место сдачи услуг: 693000, г. Южно-Сахалинск, Коммунистический проспект 39, корпус «В», офис 414.

* 1. **Перечень оказываемых услуг, входящих в состав объекта закупки**

Услуги по обеспечению поддержки пользователей портала государственных и муниципальных услуг Сахалинской области (далее – Система), включают в себя:

поддержку пользователей при получении электронных услуг с использованием Портала государственных и муниципальных услуг Сахалинской области;

проверку качества предоставления услуг в электронной форме.

* 1. **Сроки оказания услуг:** ежемесячно

Начало оказания услуг: с момента заключения договора, но не ранее 01 марта 2019 года.

Окончание оказания услуг: 31 декабря 2019 года.

1. **ХАРАКТЕРИСТИКИ СИСТЕМЫ**
   1. **Краткие сведения о Системе**

В Сахалинской области создана автоматизированная информационная система, обеспечивающая информационно-технологическое взаимодействие ведомств при предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Система реализована в соответствии с государственным контрактом № 71 от 04 октября 2011 года, в виде комплекса программных решений, основанных на платформе SiTex (Лицензионное соглашение о передаче неисключительных прав к государственному контракту №71 от 04.10.2011) и модернизирована в течении 2012-2016 гг.

Основные функциональные возможности системы приведены в разделе - 2.3 настоящего Технического задания. Замена функционирующих подсистем иными программными решениями является недопустимой, в связи с обязательностью унификации и стандартизации организации предоставления услуг Сахалинской области на основе внедрённой в эксплуатацию единой платформы предоставления услуг. Необходимо полное сохранение реализуемой Системой функциональности и состава подсистем, методов предоставления услуг, включая интеграции с внешними системами.

До начала оказания услуг Заказчик предоставляет Исполнителю в электронном виде техническую и эксплуатационную документацию на Систему и доступ к тестовой среде.

Оказание услуг должно сохранять соответствие требованиям, которые определены для Системы в рамках технических заданий на её создание и развитие, дополнительные требования определены ниже.

* 1. **Общая архитектура Системы**

Структурно-функциональная схема Системы представлена в Приложении 1 к Техническому заданию. Таблица компонент Системы приведена ниже:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Тип подсистемы** | **Наименование подсистемы** |
|  | Сервер баз данных («бэк-энд[[2]](#footnote-3)») | Подсистема «Портал Поставщиков услуг»,  Подсистема «Сервер конфигурации»,  Подсистема «Сервисная шина» (ESB),  Подсистема «РПГУ» (ЛК),  Подсистема «РК» |
|  | Сервер приложений («фронт-энд» - интерфейс пользователя) | Подсистема «Модуль интеграции» (Нода),  Подсистема «Портал Поставщиков услуг»,  Подсистема «Сервер конфигурации»,  Подсистема «Сервисная шина» (ESB),  Подсистема «РПГУ» (ЛК),  Подсистема «РК» |
|  | Сервер «Информационной безопасности» | Подсистема информационной безопасности |

Система интегрирована с другими информационными системами и электронным средами ЕСМЭВ, ЕСИА, АИС "Е-Услуги. Образование", АИС "Сетевой город. Образование", АИС "Адресная социальная помощь", АИС "Имущество", модуль «Единый личный кабинет», «Офлайн модуль», ФГИС ДО, ИАС ИКГУ, ГИС ГМП, АИС «МФЦ» (Запись на прием), РГУ, АИС «Катарсис».

Документы, содержащие сведения о структуре и порядке функционирования существующей Системы представлены в таблице.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование документа** | **Способ получения документа** |
|  | Документация к техническим проектам, разработанная в соответствии с договорами на создание и развитие Системы:   * пояснительная записка к техническому проекту по созданию Системы; * описание информационного обеспечения (по интегрируемым компонентам); * руководство пользователя ; * руководство администратора. | *Предоставляется Заказчиком* |

* 1. **Основные компоненты Системы, их назначение и характеристики**
     1. **Нода**

Программный компонент «Нода» предназначен для осуществления гибкого взаимодействия Системы с СМЭВ и другими АИС участников информационного взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг и представляет из себя некий «шлюз» для передачи и получения SOAP запросов. Может так же использоваться для передачи запросов без обработки – в качестве транспортной среды. «Нода» не имеет собственную базу данных и часть конфигурации осуществляемых функций (таких как web-сервис) получает из подсистемы «Сервер Конфигураций».

Компоненты «Ноды»:

* + Модуль публикации сервисов;
  + Модуль публикации сервисов в формате ЕСМЭВ;
  + Модуль мониторинга;
  + Модуль безопасности;
  + Модуль формирования ЭП сообщений.

Основные функции «Ноды»:

Публикация WSDL и сервисов;

Проверка и создание ЭП;

Преобразование формата;

Запись информации в журналы;

Мониторинг состояния;

Гарантированная доставка.

* + 1. **Портал государственных и муниципальных услуг (функций)**

Портал государственных и муниципальных услуг (функций) обеспечивает (далее - Портал):

предоставление информации о государственных и муниципальных услугах;

сервис поиска услуг по различным параметрам;

создание и ведение личного кабинета пользователя;

авторизацию пользователей через ЕСИА;

взаимодействие пользователей с формами заявлений на оказание услуг;

отслеживание статусов реализации государственных услуг через модуль «Личный кабинет»;

Запись на прием в Ведомство и МФЦ СО.

Модуль «Личный кабинет» позволяет:

Подавать пользователям в электронной форме заявления на предоставление услуги и иных документов, в том числе:

* выбирать услуги;
* формировать заявления и иные документы, необходимые для получения услуги;
* автоматически заполнять форму заявления известными данными пользователя;
* сохранять введенные данные в процессе заполнения заявления для получения услуги.

Получать заявителем сведения о ходе рассмотрения заявления, поданного в электронной форме:

* просматривать поданное заявление на услугу;
* получать и публиковать статусы оказания услуги.
* Получать пользователем результат предоставления услуги в электронной форме;
* Записаться на прием в ведомства и отделения МФЦ СО.
  + 1. **Конструктор услуг**

Модуль «Конструктор услуг» предназначен для:

формирования структурированных данных по заявлению на получение услуги, в том числе с возможностью распечатки в утверждённой форме;

формирования комплекта документов, необходимых для предоставления услуги;

определения ответственной организации;

подключения межведомственных запросов по услуге, в том числе федеральных электронных сервисов, сервисов региональной системы межведомственного электронного взаимодействия;

реализации типового бизнес-процесса обработки услуги и сценариев её завершения;

категорирования услуги по тематическим блокам, в том числе по жизненным ситуациям;

публикации услуги в следующие системы:

* ППУ – для организации обработки услуги ведомством;
* ЛК – личный кабинет гражданина для получения услуги;
* публикация услуги для вызова из внешних систем в формате требований систем межведомственного электронного взаимодействия федерального и регионального уровня.
  + 1. **Сервер конфигураций**

Сервер конфигураций (СК) используется для разграничения доступа при исполнении процессов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде для внешних систем. При этом СК осуществляет:

управление основными сущностями межведомственного взаимодействия и каталогом межведомственных запросов;

управление поставщиками;

управление web-сервисами;

запись информации в журналы;

управление регламентами услуг;

управление категориями граждан;

управление документами.

Сервер конфигурации обеспечивает конфигурирование, хранение и распространение файлов конфигурации, описывающих права доступа для информационных систем, взаимодействующих с Системой. Данные конфигурационные файлы распространяются на элементы структуры, обеспечивающие распределённый обмен электронными сообщениями со всеми компонентами системы.

Также обеспечивается возможность обмена электронными сообщениями на основе полученных сведений из файлов конфигурации, запись произведённых операций в журналы, разграничение прав доступа систем, участвующих в обмене электронными сообщениями. Обмен электронными сообщениями в Системе благодаря использованию распределённой структуры должен функционировать, в том числе, в случае временной недоступности подсистемы разграничения доступа.

* + 1. **Портал поставщиков услуг**

Портал поставщиков услуг (ППУ) позволяет организовать предоставление услуг и межведомственное взаимодействие для Поставщиков услуг, у которых отсутствует возможность подключения своих информационных ресурсов к Системе или отсутствуют информационные системы.

* + 1. **РК (ИС УОС)**

РК (ИС УОС) является хранилищем всех личных дел заявителей и обеспечивает проверку авторизации граждан через механизмы ЕСИА, обеспечивая также автозаполнение сведений о заявителе при заполнении форм на получение услуг в электронной форме.

* + 1. **Подсистема информационной безопасности**

Подсистема информационной безопасности обеспечивает:

защиту информации, обрабатываемой в Системе;

защищённый обмен данными между компонентами Системы, а именно:

серверной группой центра обработки данных (далее – ЦОД) Системы, удалёнными рабочими местами (автоматизированными рабочими местами и информационными терминалами) Системы;

серверной группой ЦОД Системы и информационными системами поставщиков услуг;

реализацию требований законодательства Российской Федерации в области защиты информации.

ПИБ соответствует требованиям по защите информации, определённым законодательством Российской Федерации для соответствующего класса защищенности информационных систем, а также требованиям законодательных актов и методологических рекомендаций в части обеспечения информационной безопасности.

Обеспечение защищённого обмена данными осуществляться посредством шифрования данных на основе алгоритма ГОСТ 28147-89 «Системы обработки информации. Защита криптографическая. Алгоритм криптографического преобразования».

ПИБ состоит из следующих компонент:

управления доступом (включает механизмы управления доступом на уровне пользователя и при межсетевом взаимодействии);

регистрации и учёта;

идентификация и аутентификация субъектов доступа;

регистрация событий безопасности;

обеспечения целостности;

межсетевого экранирования;

антивирусной защиты;

контроля и анализа защищённости;

обнаружения вторжений;

криптографической защиты;

защита виртуальной инфраструктуры.

* + 1. **Подсистема автоматического тестирования**

Подсистема автоматического тестирования обеспечивает автоматическое тестирование всех модулей Системы, а по завершению тестирования – информирование ответственных сотрудников о результатах тестирования.

Подсистема тестирования обеспечивает следующие виды проверок:

* Общая проверка любого модуля Системы – корректное открытие страниц, не требующих авторизации, проверка обязательных элементов страниц, навигация по страницам;
* Проверка авторизации на контексте различными способами – по логину\паролю, сертификату, через ЕСИА (если такие способы авторизации реализованы в модуле);
* Проверка механизма поиска.

В подсистеме реализована возможность написания тестов для модулей АИС ПГМУ без привлечения сторонних разработчиков.

* + 1. **Подсистема передачи данных**

Подсистема передачи данных предназначена для гарантированного обеспечения участников Системы комплексом информационных ресурсов и услуг в заданное время, в заданном объёме, с заданной производительностью, включающей:

обеспечение возможности безопасного обмена информацией;

обеспечение доступа к сервисам, реализуемым оборудованием программно-аппаратного комплекса Системы;

обеспечение возможности удалённого мониторинга и управления оборудованием;

обеспечение функционирования Системы при выходе из строя устройств активного сетевого оборудования.

* 1. **Интеграция с внешними ИС**
     1. **Интеграция с аналитическим модулем**

Аналитический модуль – решение, обеспечивающее на основе универсального доступа к данным, анализировать информацию, хранящуюся в Системе, в том числе для обеспечения:

реализации функций анализа;

визуализации показателей;

реализации функций отчётов;

построения графиков и диаграмм.

Для интеграции реализованы следующие показатели (измерения) отчётов модуля:

* дата события;
* ведомства (ОИВ, ОМСУ);
* пользователи;
* федеральные запросы;
* региональные запросы;
* услуги;
* статусы услуг;
* статусы запросов.

Основные ресурсы отчётов:

* количество федеральных запросов;
* количество региональных запросов;
* количество заявлений на услуги.
  + 1. **Интеграция с реестром государственных и муниципальных услуг Сахалинской области**

Реестр государственных и муниципальных услуг обеспечивает:

наполнение и поддержание в актуальном состоянии реестра государственных и муниципальных услуг;

отображение информации о государственных и муниципальных услугах на Портале;

экспорт государственных и муниципальных услуг в Сводный реестр государственных и муниципальных услуг (функций), публикуемый на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

* + 1. **Интеграции с системой Адресной социальной помощи Сахалинской области (АИС АСП)**

Интеграция с АИС АСП обеспечивает:

* возможности доступа заявителей к сведениям об услугах, предназначенным для распространения с использованием сети Интернет и размещенным на РПГУ;
* размещение на РПГУ форм заявлений и иных документов, необходимых для получения соответствующих услуг, и обеспечение доступа к ним для копирования и заполнения в электронном виде;
* возможности для заявителей в целях получения услуги представлять документы в электронном виде с использованием РПГУ;
* возможности получения заявителем сведений о ходе рассмотрения заявления, поданного в электронной форме с использованием РПГУ.
* возможности получения заявителем результатов предоставления услуги в электронной форме на РПГУ, за исключением случаев, когда предоставление результатов услуги в такой форме запрещено действующим законодательством Российской Федерации.
  + 1. **Интеграции с АИС Катарсис**

Интеграция с АИС Катарсис обеспечивает:

* размещение на РПГУ форм заявлений обеспечивающих получение услуг, предоставляемых расширенным сервисоv предоставления государственных услуг в сфере занятости населения;
* возможности для заявителей в целях получения услуги представлять документы в электронном виде с использованием РПГУ;
* возможности получения заявителем сведений о ходе рассмотрения заявления, поданного в электронной форме с использованием РПГУ;
* возможности получения заявителем результатов предоставления услуги в электронной форме на РПГУ, за исключением случаев, когда предоставление результатов услуги в такой форме запрещено действующим законодательством Российской Федерации.
  + 1. **Интеграция системы с АИС «Е-услуги. Образование» и АИС «Сетевой город. Образование» Министерства образования Сахалинской области**

В рамках интеграции решеные следующие задачи:

* создание механизма получения и обновления из АИС «Е-услуги» и АИС «Сетевой город» необходимых реестров, справочников, классификаторов и показателей в АИС «ПГМУ СО» (разработка адаптеров к сервисам);
* создание механизма передачи из АИС «ПГМУ СО» необходимых реестров, справочников, классификаторов и показателей в АИС «Е-услуги» и АИС «Сетевой город»;
* разработка подсистемы обмена метаданными и данными АИС «ПГМУ СО» с АИС «Е-услуги» и АИС «Сетевой город»;
* актуализация и доработка комплекта рабочей и методической документации АИС «ПГМУ СО»;

Система обеспечивает выполнение следующих интеграционных функций:

* приём заявлений на оказание услуг, поданных через модуль ЛК АИС «ПГМУ СО»;
* передача форм заявлений в АИС «Е-услуги» и АИС «Сетевой город» посредством web-сервисов;
* получение/передача информации по обработке заявления из/в АИС «Е-услуги» и АИС «Сетевой город» посредством web-сервисов;
* отображение статусов заявления по ходу реализации процесса (регламента) предоставления услуг в ЛК;
* отображение результатов предоставления услуг в ЛК;
* отображение результатов информационных услуг доступных на основании доверенной авторизации в ЛК без предварительной подачи заявления.
  + 1. **Интеграция с сервисом платежной функциональности подсистемы информационный платежный шлюз Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)**

При интеграции обеспечивается:

реализация адаптеров к информационным сервисам;

реализация подключения адаптеров к формам;

обеспечение корректной обработки информационных сообщений сервисов платежной инфраструктуры ЕГПУ;

разработка форм на РПГУ для выбора начислений и способа оплаты.

* + 1. **Интеграция с ЕПГУ**

Система обеспечивает интеграцию с ЕПГУ, обеспечивая:

прием отдельных услуг Сахалинской области, опубликованных на ЕПГУ в Систему, отработка их сотрудниками ведомств в ППУ, либо в случае интеграции в ведомственной системе;

отображение на ЕПГУ статуса предоставления услуг в электронном виде в Системе.

* + 1. **Интеграция с ЕСИА**

Система обеспечивает следующие функции работы с ЕСИА (для служащих)

проверка полномочий пользователя на наличие прав доступа к Системе через электронные сервисы ЕСИА;

авторизация и аутентификация пользователя в модуле «Портал поставщиков услуг».

При этом модуль обеспечивает предоставление отчетов:

пользователи СМЭВ;

работа пользователей СМЭВ.

* + 1. **Интеграции с автоматизированной информационной системой «Имущество»**

Интеграция с АИС «Имущество» обеспечивает:

возможность автоматического предоставление данных на запрос «Сведения о принадлежности имущества к государственной собственности субъекта Российской Федерации либо муниципальной собственности» из утвержденного распоряжения правительства Российской Федерации от 29 июня 2012 года №1123-р.

* + 1. **Интеграция с модулем «Единый личный кабинет»**

Интеграция с модулем Единый личный кабинет обеспечивает:

передачу черновиков заявлений в модуль «Единый личный кабинет» федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг»;

обновление статусов по заявлениям в модуль «Единый личный кабинет» федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг»;

* + 1. **Интеграция системы с ГИС ГМП**

Интегрированная с ГИС ГМП Система обеспечивает поддержку следующих функций:

администрирование и управление доступом к функциям и данным модернизируемых компонент ППУ по учёту начислений и платежей;

ведение нормативно-справочной информации (НСИ);

ведение централизованного реестра услуг функциональным заказчиком;

ведение централизованного реестра извещений о начислениях функциональным заказчиком;

получение извещений о начислениях от ГИС ГМП в подсистемы «Портал поставщиков услуг»;

передача извещений о начислениях в ГИС ГМП с подписанием информационного сообщения ЭП-ОВ функционального заказчика;

передача извещений о начислениях по запросу Подсистемы «Личный кабинет»;

запрос извещений об оплате из ГИС ГМП функциональным заказчиком;

ведение централизованного реестра извещений об оплате функциональным заказчиком;

передача результатов квитирования в подсистемы «Портал поставщиков услуг»;

формирование и передачу в ГИС «ГМП» информационных сообщений в следующем составе:

* извещений о начислениях;
* запросов извещений об оплате;
* запросов информации о результатах квитирования начислений.

получение информационных сообщений в следующем составе:

* извещений об оплате;
* результатов квитирования начислений.
  + 1. **Интеграция с Офлайн модулем**

Интеграция с офлайн модулем обеспечивает возможность:

работы на одном офлайн компоненте неограниченного количества сотрудников;

централизованной установки, для работы в нем всех заинтересованных участников в качестве клиентского модуля;

отправлять, получать результаты обработки федеральных электронных сервисов;

получать, обрабатывать заявления граждан, поступивших через ЛК и ЕПГУ;

осуществлять получение, обработку и создание внутри региональных запросов, как между двумя модулями офлайн и централизованным клиентским модулем, так и между ППУ и централизованного клиентского модуля и модулями офлайн в обоих направлениях.

получать, обрабатывать запросы от ФОИВ поступивших на ППУ – р-сведения.

подписывать запросы, заявления на стороне модуля электронной подписью;

входа в клиентский и офлайн через ЕСИА, а также по ЭП;

своевременного обновления информации о доступных пользователю запросах и заявлениях при изменении прав пользователя в ППУ;

своевременного обновления информации об изменении структуры федеральных и региональных сервисов.

* + 1. **Интеграция с сервисами «Открытой платформы госуслуг» с использованием вспомогательных программных элементов (виджетов) единого портала Госуслуг**

Интеграция с сервисами «Открытой платформы госуслуг» обеспечивает на Портале реализацию сервисов единого портала госуслуг (ЕПГУ) в виде программных виджетов, позволяющих работать с функциональностью ЕПГУ через текущий интерфейс РПГУ СО.

На РПГУ Сахалинской области доступен функционал вывода федеральных услуг, представленных в виде виджетов.

* + 1. **Интеграция с федеральной государственной информационной системой досудебного обжалования**

Интеграция с федеральной государственной информационной системой досудебного обжалования обеспечивает:

подачу жалобы с Портала;

обработку жалобы из личного кабинета портала поставщиков услуг АИС «ПГМУ СО».

* + 1. **Интеграция с аналитической информационной системой «Мониторинг качества государственных услуг»**

Интеграция с аналитической информационной системой «Мониторинг качества государственных услуг» обеспечивает:

Сбор и анализ оценок о предоставлении качества государственных услуг.

* 1. **Дополнительные требования, выполняемые системой**
     1. **Требования по протоколам передачи данных**

Протоколы передачи данных Системы должны удовлетворяют требованиям к протоколам сетевого взаимодействия в соответствии с документом «Проект требований, предъявляемых к РСМЭВ в целях обеспечения подключения к СМЭВ».

Взаимодействие между подсистемами РСМЭВ СО должно осуществляться по протоколам TCP/IP, HTTP. При использовании сетевых протоколов передачи данных должны использоваться следующие спецификации:

протокол передачи гипертекста HTTP v. 1.1 – стандарт RFC 2616 инженерной группы проектировщиков информационно-телекоммуникационной сети Интернет (Internet Engineering Task Force, IETF);

модернизированный протокол http v. 1.1 с обеспечением безопасности транспортного уровня (TLS) для существующего протокола управления передачей (TCP);

протокол защищённых соединений SSL v. 3 / TLS – стандарт RFC 2246 инженерной группы проектировщиков информационно-телекоммуникационной сети Интернет (Internet Engineering Task Force, IETF);

сервисы поддержки пространства имен DNS (Domain Name Services) – стандарт RFC 1035 инженерной группы проектировщиков информационно-телекоммуникационной сети Интернет (Internet Engineering Task Force, IETF).

Информационный обмен субъектов взаимодействия должен базироваться на реализации электронных сервисов информационного обмена с соблюдением спецификаций:

спецификация электронных сервисов (WS-I Simple SOAP Binding Profile 1.0) - стандарт консорциума W3C;

спецификация протокола SOAP (Simple Object Access Protocol, SOAP 1.1) – рекомендации консорциума W3C;

язык описания электронных сервисов (Web Services Description Language, WSDL 1.1) – стандарт консорциума W3C;

политика использования электронных сервисов (Web Services Policy 1.2) – рекомендации консорциума W3C;

расширяемый язык разметки (Extensible Markup Language, XMLSchema 1.0) – рекомендации консорциума W3;

расширяемый язык таблиц стилей XSL v. 1.1 (Extensible Stylesheet Language) – рекомендации консорциума W3C;

базовый профиль интероперабельности v. 1.1 – стандарт Организации по интероперабельности веб-сервисов (Web Services Interoperability Organization Basic Profile 1.1).

* + 1. **Требования к организации взаимодействия между компонентами Системы**

При взаимодействии между компонентами Системы не должна происходить потеря сообщений.

* + 1. **Требования к техническому обеспечению**

Система должна размещаться на технических средствах Заказчика.

* + 1. **Требования к режимам функционирования**

Система должна поддерживать следующие режимы функционирования:

основной режим;

профилактический режим.

В основном режиме функционирования Система должна обеспечивать решение своих функциональных задач.

В профилактическом режиме Система должна обеспечивать возможность проведения следующих работ:

реконфигурация и модернизация Системы и ее компонентов;

реконфигурация, модернизация и другое обслуживание аппаратных средств Системы;

реконфигурация, модернизация и другое обслуживание программных средств Системы.

Диагностирование Системы должно осуществляться во всех режимах её функционирования.

При диагностировании Системы в основном режиме должна быть обеспечена возможность мониторинга функционирования программных и аппаратных средств, технологических узлов Системы с целью обнаружения проблем, которые могут привести к возникновению аварийных ситуаций.

В профилактическом режиме, должна быть обеспечена возможность выполнения следующих работ по диагностированию Системы:

комплексная проверка работоспособности системы на контрольных примерах.

* + 1. **Требования к защите информации от несанкционированного доступа**

Меры по защите информации предназначены для достижения трёх основных свойств информации:

целостности - информация, на основе которой принимаются важные решения, должна быть достоверной и точной, а также защищена от возможных непреднамеренных и злоумышленных искажений;

доступности - информация и соответствующие автоматизированные службы должны быть доступны, готовы к обслуживанию всегда, когда в них возникает необходимость у имеющего право доступа персонала;

конфиденциальности - конфиденциальная информация должна быть доступна только тому, кому она предназначена.

Подсистема обеспечения информационной безопасности предназначена обеспечивать уровень защиты государственной информационной системы по классу К3, в соответствии с Приказом ФСТЭК России от 11 февраля 2013 г. № 17 «Об утверждении требований о защите информации, не составляющей государственную тайну, содержащейся в государственных информационных системах» и требованиями Постановления Правительства Российской Федерации от 01 ноября 2012 года №1119.

* + 1. **Требования к сохранности информации при авариях**

В Системе обеспечивается сохранность информации в случае наступления следующих событий:

импульсные помехи, сбой и потеря электропитания серверов, на которых установлены Система;

сбой общего или специального программного обеспечения (отдельного модуля или единичного сервера);

нарушение работоспособности технических средств, образующих канал связи между серверами, на которых установлен комплекс программ Системы, и компьютерами пользователей;

разрушение линий связи, образующих канал связи между серверами, на которых установлена Система, и компьютерами пользователей;

выход из строя одного из серверов;

ошибки персонала.

При этом специализированные программные средства администратора Системы предназначены обеспечивать:

возможность полного восстановления Системы в результате возникновения выше описанных ситуаций;

дублирование на резервные устройства хранения информации с возможностью последующего восстановления.

* + 1. **Требования к надёжности технических средств и программного обеспечения**

Каждый сервер, на котором установлены компоненты Системы, снабжён источником бесперебойного электропитания, либо подключён к системе бесперебойного питания. Повышение надёжности обеспечивается путём использования резервных интерфейсов и кластерной структуры серверного оборудования. При перебоях электропитания должно быть обеспечено автоматическое завершение работы компонентов Системы без потери данных.

* + 1. **Состав и количественные значения показателей надёжности**

Состав и количественные значения показателей надёжности для Системы в целом следующие:

время автоматического завершения работы Системы определяется как промежуток времени в минутах, в течение которого комплекс программ, после сигнала от источника бесперебойного питания автоматически завершит свою работу с сохранением используемых в этот момент данных в базе данных;

время восстановления после сбоя Системы определяется как промежуток времени в минутах, в течение которого обслуживающий персонал, в случае необходимости производит восстановление базы данных Системы из резервной копии, и запустит комплекс программ;

совокупный простой в год Системы определяется как промежуток времени в часах, в течение которого Система находится в неработоспособном состоянии, вызванном аварийной ситуацией или регламентированным техническим обслуживанием.

Количественные значения показателей надёжности Системы:

время автоматического завершения работы не более 20 минут;

время восстановления после сбоя не более 60 минут;

1. **ТРЕБОВАНИЯ К ОКАЗАНИЮ УСЛУГ ПО ПОДДЕРЖКЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ**

Услуги по обеспечению поддержки пользователей Портала выполняются в целях реализации требований Федерального закона РФ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010г. № 210-ФЗ, распоряжения Правительства РФ от 29.06.2012 № 1123-р «Об утверждении перечня сведений, находящихся в распоряжении государственных органов субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, территориальных государственных внебюджетных фондов либо подведомственных государственным органам субъектов Российской Федерации или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг» (далее – Распоряжение №1123-р), а также согласно концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2013 г. № 2516-р.

В случае внесения изменений в указанные документы или принятия новых документов, устанавливающих требования, относящиеся к оказанию указанных в Технической части работ, в период действия договора, необходимо руководствоваться требованиями нормативных актов, методических и руководящих документов в актуальной редакции.

В рамках оказания услуг, Исполнитель осуществляет взаимодействие с техническими специалистами Заказчика в целях актуализации информации об АИС «ПГМУ СО» в части:

изменения структуры АИС;

актуализации информации о реализованных сервисах и функциях АИС;

актуализации информации о реализованных подсистемах интеграции с другими ИС.

* 1. **Требования к поддержке пользователей при получении электронных услуг с использованием портала государственных и муниципальных услуг Сахалинской области.**

Поддержка деятельности Пользователей при получении электронных услуг с использованием Портала осуществляется путем:

консультирования по вопросам:

* регистрации на портале, получение учётной записи и авторизации в ЕСИА физического лица;
* регистрации в ЕСИА юридического лица;
* поиска информации на Портале государственных и муниципальных услуг и организаций, их предоставляющих;
* информирования о процедуре получения услуг в электронном виде, консультирования по заполнению интерактивных форм заявлений для получения государственных и муниципальных услуг;
* информирования об административных регламентах и предоставления информации о государственных и муниципальных услугах из реестра государственных и муниципальных услуг;
* информирования о статусе оказания услуг и поданных заявлениях;
* предоставления информации о способе обжалования результатов предоставления услуг.

осуществления поддержки через бесплатный телефон справочной службы 8 800, в плановом объеме до 1000 минут в месяц;

осуществления поддержки и консультаций, поступающих через форму обратной связи РПГУ Сахалинской области и электронную почту в плановом объеме до 50 обращений в месяц;

осуществления переадресации телефонного звонка на специалистов Заказчика в случае отсутствия технической и организационной возможности решения поступившего вопроса (в плановом объеме до 100 мин. в месяц);

проведения консультационных мероприятий со специалистами Заказчика в случае отсутствия технической и организационной возможности решения поступившего вопроса;

осуществления переадресации заявки в электронной форме специалистам Заказчика (при поступлении запроса через форму обратной связи или электронную почту) в случае отсутствия технической и организационной возможности решения поступившего вопроса;

поддержки уведомлений о статусах оказания услуг через электронную почту и осуществление СМС-информирования, включая предоставление необходимого пакета СМС в плановом объеме до 1000 СМС в месяц.

При этом, также осуществляется прием предложений об улучшении качества при предоставлении услуг, информации об ошибках, с регистрацией их в системе учета задач, а также информирование пользователей об исполнении заявок, на устранение ошибок.

Время, в течение которого предоставляется поддержка пользователей: прием заявки по телефону и электронной почте в рабочее время с 09:00 до 19:00 часов в рабочие дни (часовой пояс – город Южно-Сахалинск), кроме официальных выходных и праздничных дней.

Для консультаций пользователей Исполнителем предоставляется бесплатный федеральный номер «8 800», данные о котором размещаются Заказчиком на портале государственных услуг. По окончанию срока действия договора, осуществляется переуступка права на номер «8 800» Заказчику у оператора связи, предоставившего номер. При этом расходы на переуступку – несет Исполнитель, а на регистрацию (получения) права несет Заказчик.

Процедура передачи номера инициируется по требованию Заказчика, путем направления письма на адрес Исполнителя не позже, чем за 2 недели до окончания срока аренды телефонного номера. Исполнитель в течении трех дней направляет все необходимые для передачи номера документы. С даты окончания договора на техническую поддержку, затраты на оплату номера несет Заказчик. В случае отсутствия уведомления о необходимости передачи телефонного номера «8 800», обязанности сохранения и передачи номера у Исполнителя не возникает.

* 1. **Требования к проверке качества предоставления услуг в электронной форме**

Целью мониторинга является выявление типовых и частных проблем перевода государственных и муниципальных услуг в электронную форму и соответствие Портала федеральным критериям качества предоставления услуг, мониторинг которых проводится Минэкономразвития РФ, а также проведение работ по настройке, модификации описаний информации, ведущейся на РПГУ, для повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг, а также соответствия требованиям методических рекомендаций.

Методику проверки разрабатывает исполнитель в течении пяти рабочих дней с момента заключения договора. Методика проверки согласовывается с Заказчиком. Содержательно, проверка проводится по сценарию, который представляет собой совокупную оценку по следующим показателям:

доступность страниц Портала, а такжедоступность средствами поисковых систем;

доступность страницы средствами внутреннего поиска на портале;

проверка работоспособности виджетов и баннеров на главной странице портала;

наличие информации о порядке предоставления услуги (получатели услуги, правовые основания и результаты оказания услуги, сроки оказания услуги, платность, основания для отказа, порядок обжалования действий органа власти);

наличие перечня документов, необходимых для получения услуги, и информации об их обязательности и способе получения;

наличие контактной информации об органах власти, предоставляющих услугу и их должностных лицах;

наличие дополнительной информации и требований в соответствии с методикой Минэкономразвития России по оценке качества перевода государственных и муниципальных услуг в электронную форму.

Результатом проведения мониторинга является отчет.

* 1. **Требования к осуществлению наполнения портала данными и материалами**

Осуществление наполнения портала данными и материалами производится с целью повышения качества содержания Портала государственных и муниципальных услуг, приближение его наполнения к ожиданиям пользователей, облегчения им поиска и получения государственных и муниципальных услуг.

Ключевыми требования к предоставлению услуги является:

* Выдача рекомендаций для изменений ведомствами и ОМСУ описаний или привязок услуг в реестре государственных и муниципальных услуг, для корректного отражения их на Портале.
* Размещения материалов, новостей, статей и медиа-контента, инструкций по работе, коррекция справочного аппарата Портала.
* Проверка, анализ и формирование рекомендаций на развитие ключевых требований к верстке:
* для поисковых и индексирующих систем;
* для соответствия требованиям «Методических рекомендаций по совершенствованию интерфейсов федеральной государственной информационной системы ЕПГУ и официальных сайтов федеральных органов исполнительной власти и государственных внебюджетных фондов, используемых при предоставлении государственных услуг в электронном виде».

1. **ТРЕБОВАНИЯ К ИСПОЛНИТЕЛЮ**

Требования о наличии лицензий не установлены.

1. **ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ, ТЕХНИЧЕСКИЕ, КАЧЕСТВЕННЫЕ, ЭКСПЛУАТАЦИОННЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ОБЪЕКТА ЗАКУПКИ**

Оказание услуг должно осуществляться в соответствии с требованиями нормативных правовых актов, нормативных и методических документов.

**Регулирующие предоставление услуг в электронной форме:**

* Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
* Федеральный закон от 6.04.2011 № 63-ФЗ "Об электронной подписи";
* Федеральный закон Российской Федерации от 09.02.2009 № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";
* Постановление Правительства Российской Федерации от 08.09.2010 № 697 "О единой системе межведомственного электронного взаимодействия";
* Постановление Правительства Российской Федерации от 22.09.2009 г. № 754 "Об утверждении Положения о системе межведомственного электронного документооборота";
* Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р "Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде";
* Распоряжение Правительства РФ от 23.01.2015 № 96-р «О перечне сведений, предусмотренных частью 8 статьи 7.1 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* Распоряжением Правительства РФ от 01.11.2016 № 2326-р «Об утверждении перечня документов и сведений, находящихся в распоряжении отдельных федеральных органов исполнительной власти и необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации и органам местного самоуправления»;
* Постановление Правительства РФ от 26.03.2016 № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг»;
* "Методические рекомендации по разработке электронных сервисов и применению технологии электронной подписи при межведомственном электронном взаимодействии" Минкомсвязи России (актуальная версия).

В случае внесения изменений в указанные документы или принятия новых документов, устанавливающих требования, относящиеся к оказанию указанных в Технической части работ, необходимо руководствоваться требованиями нормативных актов, методических и руководящих документов в актуальной редакции.

При оказании услуг необходимо использовать информацию, размещенную на технологических порталах [http://smev.gosuslugi.ru](http://smev.gosuslugi.ru/) и [http://smev3.gosuslugi.ru](http://smev3.gosuslugi.ru/), а также иные сведения из общедоступных информационных ресурсов.

1. **ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТИРОВАНИЮ**

По результатам оказания услуг Исполнитель должен предоставить Заказчику нижеследующий состав документов, выполненных на русском языке, в двух экземплярах в печатном виде на бумажном носителе (один экземпляр для Заказчика и один для Исполнителя) и в электронной форме путем отправки по электронным каналам связи на адрес электронной почты ответственного сотрудника.

Перечень разрабатываемых документов:

| **№** | **Наименование документа** | **Срок предоставления** |
| --- | --- | --- |
|  | Отчет по количеству и структуре обращений в техническую поддержку РПГУ (п 3.1 ТЗ) | Ежемесячно |
|  | Отчет по наполнению портала данными и материалами (п 3.2 ТЗ) | Ежеквартально |
|  | Методика мониторинга проверки качества предоставления услуг в электронной форме (п 3.2 ТЗ) | Пять рабочих дней с момента подписания договора |
|  | Отчет о мероприятиях, проведенных в рамках наполнения портала данными и материалами (п 3.3 ТЗ) | Ежемесячно |

* 1. **Состав отчета по количеству и структуре обращений в техническую поддержку**

Отчет должен отражать количество обращений, поступающих в службу поддержки за отчетный месяц. Отчет должен содержать информацию:

статус пользователя (физическое/юридическое лицо);

канал поступления обращения (телефон, электронная почта, форма обратной связи);

тематика зявки (исполнитель должен типизировать тематики по мере поступления обращений);

суть заявки;

описание ответа на заявку.

Отчет может содержать другие атрибуты, необходимые для анализа обращения, поступающих в службу поддержки.

Отчет передается в формате Excel, а также на бумажном носителе в комплекте документов, подтверждающих факт оказания услуг.

* 1. **Состав отчета по наполнению портала данными и материалами**

Структура и сотав отчета должны обеспечивать простую трансформацию, путем копирования замечаний по услугам ведомства, в проекты писем в ведомства, по коррекции информации в РГУ и устранения выявленных проблем.

* 1. **Состав отчета о мероприятиях, проведенных в рамках наполнения портала данными и материалами**

Отчет должен содержать информацию о мероприятиях, выполненными исполнителем в рамках исполнения п 3.3 ТЗ.

Приложение 1. Функциональная схема РСМЭВ

ФОИВ

ЕПГУ

ВИС

Интегрированные ВИС:

-ИС Минобразования

-ИС Минсоцзащиты

Заявление на услугу

Запрос сведений

SitexTM

Сервер конфигурации РСМЭВ

SitexTM

Модуль интеграции (НОДА)

Нода позволяет:

-выполнять автоматическую конвертацию сервисов формата «SitexTM» к формату, определенному в МР;

- выполнять автоматическое формирование подписи ЭП-ОВ для пакетов, направляемых в федеральную СМЭВ;

-выполнять журналирование операций;

-выполнять получение файлов конфигурации из подсистемы «Сервер конфигурации»

Режимы работы

Проксирование

Преобразование

-загрузка настроек доступа

-WSDL МР в.2.5.6

Сервер интеграции с различными системами (ЕСБ)

SitexTM

ППУ

SitexTM

РК

SitexTM

ЛК

ЕСИА

ESB позволяет:

- выполнять поддержку синхронного и асинхронного способа вызова сервисов;

- выполнять маршрутизацию по контенту и контексту сообщений;

- выполнять маршрутизацию, основанную на правилах бизнес-процессов;

- обеспечивать доступ к данным из сторонних информационных системс помощью готовых или специально разработанных адаптеров

- выполнять обработку и преобразование сообщений в том числе формату, определённому в Методических рекомендациях по разработке электронных сервисов, применению технологической подписи при межведомственном электронном взаимодействии;

-выполнять оркестровку сервисов

Регистр картодержателей обеспечивает:

-хранение личных дел заявителей авторизовавшихся через ЕСИА

ЛК позволяет:

- подать заявление и комплект документов на услугу;

-подписать заявление комплект документов ЭП

-выполнить авторизацию по логину/паролю, с помощью ЕСИА или с помощью сертификата ключа подписи

Пакеты SOAP SitexTM

Сервер конфигурации позволяет:

-выполнять управление основными сущностями системы и каталогом межведомственных запросов;

-выполнять управление каталогом поставщиков;

-выполнять управление каталогом web-сервисов;

-выполнять конфигурирование программного продукта «Модуль интеграции»

-выполнять управление каталогом Модулей интеграции;

-выполнять журналирование операций в РСМЭВе

-выполнять управление регламентами услуг, через компонент «Конструктор услуг»

-выполнять управление документами

-выполнять управление ролями и группами

- выполнять управление справочниками

ППУ позволяет:

-определять запросы в ФСМЭВ

-обрабатывать ответы на запросы из ФСМЭВ

-содержит сервисы услуг функционирующих на ЕПГУ

- содержит сервисы РОИВ для ФОИВ

-организует межведомственное взаимодействие на региональном уровне, в том числе с формированием ЭП

-обрабатывать заявления и документы, поступившие из ЛК

-проверять валидность ЭП сформированную на ЛК и на ППУ

Пакеты SOAP МР в 2.5.6

Пакеты SOAP SitexTM

1. Документ размещен на Техническом Портале СМЭВ, расположенном по ссылке http://smev.gosuslugi.ru/portal/ [↑](#footnote-ref-2)
2. Здесь бэк-энд (back-end) и фронт-энд (front-end) — это обобщенные термины, которые отражают начальное и конечное состояния процесса Front-end отвечает за получение ввода (входной информации) в любых формах от пользователя и обработку полученной информации в ту форму, которую back-end способен использовать. Front-end — это интерфейс между пользователем и back-end’ом. [↑](#footnote-ref-3)