**Техническое задание**

**оказание услуг по автоматизации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Приморского края**

**ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

|  |  |
| --- | --- |
| «АИС МФЦ», Автоматизированная информационная система «МФЦ» | Специализированное программное обеспечение для автоматизации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемое Заказчиком Исполнителю с целью оказания услуг по его развертыванию и настройке. |
| АРМ | Автоматизированное рабочее место — программно-технический комплекс, предназначенный для автоматизации деятельности определенного вида. |
| **КГАУ «МФЦ» ПК** | Государственное краевое государственное автономное учреждение Приморского края "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Приморском крае" |
| **ГУ** | Государственная (-ые) услуга (-и). |
| **МФЦ** | Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг. |
| **НПА** | Нормативно-правовые акты. |
| **ПМИ** | Программа и методика испытаний. |
| **ОИВ** | Орган исполнительной власти (региональный или федеральный). |
| **ОГВ** | Орган государственной власти. |
| **РПГУ, Региональный портал государственных услуг** | Раздел Единого портала государственных услуг, содержащий государственные и муниципальные услуги Приморского края, расположенный по адресу http://25.gosuslugi.ru. |
| **Репозиторий услуг Минэкономразвития России** | Информационная система, обеспечивающая функциональную возможность обмена настройками услуг между всеми МФЦ РФ, при помощи которого сотрудники МФЦ могут выгружать свои настройки услуг на модерацию, а также загружать обобщенные настройки услуг. |
| **Система обработки вызовов** | Единый многоканальный центр обработки звонков, осуществляющий с помощью операторов и (или) в автоматическом режиме прием и обслуживание вызовов, поступающих в МФЦ с использованием ресурсов телефонной сети общего пользования и (или) сети Internet. |
| **СУБД** | Система управления базой данных. |
| **СМЭВ** | Федеральная государственная информационная система, включающая информационные базы данных, в том числе содержащие сведения об используемых органами и организациями программных и технических средствах, обеспечивающих возможность доступа через систему взаимодействия к их информационным системам (далее - электронные сервисы), сведения об истории движения в системе взаимодействия электронных сообщений при предоставлении государственных и муниципальных услуг, исполнении государственных и муниципальных функций в электронной форме, а также программные и технические средства, обеспечивающие взаимодействие информационных систем органов и организаций через СМЭВ. |
| **СМЭВ ПК** | Региональная система межведомственного электронного взаимодействия, подключенная к единой системе межведомственного взаимодействия федерального уровня через региональный сегмент, обеспечивающая взаимодействие, наличие сервисов и протоколов передачи данных в соответствии с технологическим порталом smev.gosuslugi.ru. |
| **ЭП** | Квалифицированная электронная подпись. |
| **УМФЦ, Уполномоченный МФЦ** | Многофункциональный центр, расположенный на территории субъекта Российской Федерации, уполномоченный на заключение соглашений о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, предоставляющими государственные услуги. |
| **ЕСИА, Единая система идентификации и аутентификации** | Информационная система, обеспечивающая санкционированный доступ участников информационного взаимодействия (заявителей и должностных лиц органов исполнительной власти) к информации, содержащейся в государственных информационных системах и иных информационных системах. |
| **АРМ ОГВ** | Автоматизированное рабочее место ОГВ. |
| **ЭП ОВ** | Электронная подпись органа власти. |
| **ЭП СП** | Электронная подпись служебного пользования. |
| **ТКМВ** | Технологическая карта межведомственного взаимодействия. ТКМВ содержит описание порядка предоставления государственной услуги, сведения о составе документов, необходимых для предоставления услуги, сведения о контрагентах, формах и содержании межведомственного взаимодействия в рамках предоставления услуги, планы внесения изменений в правовые акты с целью снятия правовых препятствий для перехода на межведомственное взаимодействие, а также планы технической реализации межведомственного взаимодействия. |
| **Адаптер** | Программный интерфейс для межведомственного взаимодействия с электронным сервисом органа власти |

**1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ:**

1.1. Описание: оказание услуг по автоматизации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Приморского края в составе (далее-Услуги):

- услуги по развертыванию и настройке специализированного программного обеспечения предназначенного для автоматизации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Приморском крае (далее - АИС МФЦ);

- услуги по предоставлению в пользование центра обработки данных Исполнителя (далее - ЦОД);

- услуги по технической поддержке АИС МФЦ и консультированию Заказчика (далее Техподдержка - АИС МФЦ).

1.2. Государственный заказчик:– краевое государственное автономное учреждение Приморского края "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Приморском крае", (далее по тексту – Заказчик).

1.3. Исполнитель Услуг определяется на конкурсной основе в соответствии с действующим законодательством.

1.4. Источник финансирования: Финансирование Услуг осуществляется из средств бюджета Приморского края. Порядок финансирования определяется Договором, заключенным с Исполнителем.

1. **ПРАВОВАЯ РЕГЛАМЕНТАЦИЯ**

Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ (далее – ФЗ № 210), предусматривает развитие и широкое применение в деятельности органов государственной власти средств обеспечения удаленного доступа организаций и граждан к информации о деятельности органов государственной власти, основанных на использовании современных информационно-коммуникационных технологий; предоставление государственных услуг с использованием МФЦ и сети Интернет на основе создания единой инфраструктуры обеспечения межведомственного автоматизированного информационного взаимодействия и взаимодействия органов государственной власти с организациями и гражданами.

Скоординированное, своевременное и качественное выполнение МФЦ своих функций (в соответствии со статьей 16 ФЗ № 210) по предоставлению государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам с учетом необходимого для этого взаимодействия территориальных представительств федеральных органов исполнительной власти Российской Федерации, исполнительных органов государственной власти регионов, органов местного самоуправления, требует внедрения автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ. Таким образом, стратегия автоматизации информационных процессов предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ, а также конкретные шаги по её реализации и внедрению соответствующих программно-технических решений, должны прорабатываться с учетом совершенствования порядка внедрения информационной системы поддержки деятельности МФЦ, которая обеспечивает не только автоматизацию внутренних процессов МФЦ, связанных с процессами предоставления государственных и муниципальных услуг, но и развитие мультиканального доступа к данным услугам для граждан и организаций. Все это влечет необходимость обеспечения следующих, наиболее востребованных сервисов:

* управление документами - регистрация, контроль версий, обеспечение безопасности и библиотечные сервисы для отдельных типов документов;
* работа с образами документов - полный цикл работы с бумажными документами, включая их преобразование в электронный вид и оцифровку;
* управление записями - долгосрочное архивирование и автоматизация сохранения документов в соответствии с нормативными требованиями;
* управление потоками работ - поддержка административных процессов и маршрутизация информации в соответствии с рабочими заданиями и состояниями;
* документно-ориентированная групповая работа - коллективная работа с документами и поддержка рабочих групп;
* интеграция с ведомственными информационными системами - обеспечение возможности информационного обмена для организации сквозных процессов оказания государственных и муниципальных услуг с целью реализации распоряжения Правительства РФ от 17 декабря 2009 г. N 1993-р.

Основанием для оказания Услуг являются:

* Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»;
* Федеральный закон от 06.04.2011 №63-ФЗ «Об электронной подписи».
* постановление Правительства РФ от 03.10.2009 № 796 «О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг»;
* постановление Правительства РФ от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных (муниципальных) услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления»;
* постановление Правительства РФ от 08.06.2011 № 451 «Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»;
* постановление Правительства РФ от 08.09.2010 № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия»;
* постановление Правительства РФ от 24.10.2011 № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)»;
* постановление Правительства РФ от 28.11.2011 № 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»;
* [Распоряжение Правительства РФ от 15 апреля 2011 г. N 654-р "О базовых государственных информационных ресурсах" (с изменениями и дополнениями)](http://base.garant.ru/12184960/);
* Приказ Минкомсвязи России от 13.04.2012 №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»;
* Приказ Министерства связи и массовых коммуникаций РФ от 27.12.2010 № 190 «Об утверждении технических требований к взаимодействию информационных систем в единой системе межведомственного электронного взаимодействия»;
* Постановление Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (Далее – ПП №1376);
* Постановление Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1377 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления»;
* Сводный перечень первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями, утвержденный Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 г. № 1993-р;
* Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 октября 2009 г. № 1555-р «О плане перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде»;
* Приказ Федеральной службы по техническому и экспортному контролю от 5 февраля 2010 г. № 58 «Об утверждении положения о методах и способах защиты информации в информационных системах персональных данных»;
* Распоряжение Правительства Российской Федерации от 10 июня 2011 г. № 1021-р «Концепция снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011-2013 годы»;
* 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»;
* Постановление Правительства Российской Федерации от 25 августа 2012 г. № 852 «Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг»;
* Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;
* Постановление Правительства Российской Федерации от 1 ноября 2012 г. № 1119 «Об утверждении Требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных».
* Постановление Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей» (далее - ПП №1284).
* Постановление Администрации Приморского края от 07 декабря 2012 №385-па «Об утверждении государственной программы Приморского края «Информационное общество» на 2013-2017 годы.
* Распоряжение администрации Приморского края от 13 июня 2013 года №186-рп "Об утверждении Перечня государственных услуг органов исполнительной власти Приморского края, предоставление которых организуется по принципу "одного окна" в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг"

При оказании Услуг Исполнителем должны быть учтены положения перечисленных в настоящем разделе документов.

**3.** **ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

**3.1. Цели оказания Услуг**

Целью оказания Услуги по автоматизации деятельности многофункциональных центров является автоматизация основных административно-управленческих процессов, протекающих в процессе оказания государственной (муниципальной) услуги, и обеспечения эффективной информационной поддержки деятельности государственных органов и других участников процесса предоставления государственных и муниципальных услуг.

Основными целями оказания Услуг являются:

* повышение эффективности работы УМФЦ Приморского края;
* повышение удобства и комфорта физических и юридических лиц, организаций при получении государственных и муниципальных услуг, а также снижение издержек по их оказанию, путем предоставления государственных (муниципальных) услуг и исполнения государственных функций в электронном виде;
* обеспечение качественного информирования граждан и организаций при оказании государственных (муниципальных) услуг путем обеспечения возможности для заявителей осуществлять мониторинг исполнения услуг.

**3.2.** **Задачи оказания Услуг**

В результате оказания Услуг по Договору должны быть решены следующие задачи:

* Развитие возможностей автоматизированного взаимодействия с заявителями, а также с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органами местного самоуправления, организациями, участвующими в предоставлении соответствующих государственных и муниципальных услуг (в том числе по каналам электронного межведомственного взаимодействия), в соответствии с заключенными соглашениями о предоставлении услуг между УМФЦ Приморского края и указанными органами;
* Расширение функциональных возможностей сотрудников МФЦ Приморского края при работе по приему документов, необходимых для получения государственной (муниципальной) услуги, по первичной обработке документов, по выдаче заявителю результата предоставления государственной (муниципальной) услуги;
* Оптимизация автоматизированной доставки необходимых документов из МФЦ Приморского края в электронном виде в соответствующие территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, органы исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органы местного самоуправления, организации, участвующие в предоставлении соответствующих государственных и муниципальных услуг, а также организация доставки результатов предоставления государственных и муниципальных услуг заявителю;
* АИС МФЦ должна обладать возможностью масштабирования на не менее чем 37 отделений и 500 окон операторов;
* Настройка услуг МФЦ и опросников в АИС МФЦ по требованиям Заказчика.

**3.3. Связь целей и задач с основными требованиями государственной программы Российской Федерации "Информационное общество (2011 - 2020 годы)"**

Услуги реализуются в рамках мероприятий государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы)» (далее – Программа), утвержденной Распоряжением Правительства Российской Федерации от 20 октября 2010 г. № 1815-р «О государственной программе Российской Федерации «Информационное общество (2011 - 2040 годы)», Постановления Администрации Приморского края от 07 декабря 2012 №385-па «Об утверждении государственной программы Приморского края «Информационное общество» на 2013-2017 годы.

1. **ТРЕБОВАНИЯ К СОСТАВУ И СОДЕРЖАНИЮ УСЛУГ**
   1. **Услуги по развертыванию и настройке АИС МФЦ:**

* Обследование объекта автоматизации для обеспечения поддержки деятельности МФЦ;
* Разработка регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием АИС МФЦ;
* Разработка частного технического задания по развертыванию и настройке АИС МФЦ для оказания государственных (муниципальных услуг) по результатам обследования и согласованного Заказчиком частного технического задания (далее - ЧТЗ);
* Развёртывание предоставленной Заказчиком АИС МФЦ на базе центра обработки данных Исполнителя;
* Настройка АИС МФЦ в соответствии с требованиями разработанного по результатам обследования и согласованного Заказчиком ЧТЗ;
* Передача АИС МФЦ в опытную и промышленную эксплуатацию с поэтапной сдачей услуг по развертыванию АИС МФЦ;
* Настройка 4 опросников для оказания услуг консультирования Заказчика;
* Настройка в МФЦ дублирующих серверов, обеспечивающих возможность работы в случае недоступности АИС МФЦ;
* Настройка интеграции АИС МФЦ со СМЭВ Приморского края;
* Настройка интеграции АИС МФЦ с РПГУ Приморского края в части возможности проверки статуса предоставления услуг (<http://25.gosuslugi.ru>);
* Настройка авторизации в АИС МФЦ с использованием федеральной государственной информационной системой «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее - ЕСИА);
* Настройка авторизации в АИС МФЦ с использованием универсальной электронной карты (далее - УЭК);
* Настройка автоматизированных рабочих мест АИС МФЦ в ОГВ;
* Настройка интеграции АИС МФЦ с Государственной информационной системой о государственных и муниципальных платежах (далее – ГИС ГМП);
* Настройка возможности оценки качества предоставления государственных (муниципальных) услуг заявителями в АИС МФЦ;
* Передача неисключительного права (лицензий) на использование специального программного обеспечения системы управления очередью (далее - СУО);
* Установка программного обеспечения управления очередью и настройка интеграции с АИС МФЦ;
* Настройка информационного обмена с сенсорным информационным терминалом (инфокиоск).
* Настройка интеграции АИС МФЦ с системой обработки вызовов (Call-центр);
  + Разработка Единого портала УМФЦ Приморского края;
* Реализация сбора консолидированной отчетности о процессах предоставления государственных (муниципальных) услуг МФЦ (должна быть настроена подсистема отчетности и аналитики);
  + Реализация возможности ведения реестра соглашений и договоров УМФЦ Приморского края;
  + Реализация возможности взаимодействия с репозиторием услуг Минэкономразвития России.
  1. **Обучение пользователей АИС МФЦ в рамках оказания услуги по развертыванию и настройке АИС МФЦ**

В рамках данных услуг предполагается подготовка обучающих материалов, включающих описание всех настроек, произведённых Исполнителем, и передача их Заказчику.

Обучение технологов, администраторов и пользователей системы автоматизации деятельности МФЦ Заказчика будет проводиться в очной форме с выездом специалистов Исполнителя к Заказчику или удаленно в форме вебинара.

Организационные мероприятия, связанные с предоставлением для проведения обучения помещения, Заказчик осуществляет самостоятельно.

**4.3. Услуги по предоставлению в пользование центра обработки данных Исполнителя, Техническое сопровождение и поддержка АИС МФЦ, Консультирование пользователей АИС МФЦ.**

Детализация требований к перечисленным Услугам приведена в разделе 6.

1. **ХАРАКТЕРИСТИКА ОБЪЕКТОВ АВТОМАТИЗАЦИИ**

Объектом автоматизации является филиальная сеть многофункциональных центров Приморского края. МФЦ - это организация, в соответствии с ФЗ №210, уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу "одного окна".

Основными участниками процесса предоставления государственных и муниципальных услуг, и, следовательно, пользователями АИС МФЦ, будут являться:

* Сотрудники филиальной сети МФЦ;
* уполномоченные сотрудники ведомств и организаций-участников.

Сеть отделений МФЦ находится в процессе создания и будет расположена в населенных пунктах Приморского края, количество отделений МФЦ может достигать 37 и более, количество окон операторов МФЦ может достигать 500 и более.

Уполномоченным МФЦ, в соответствии с Постановлением Администрации Приморского края №43-ра от 20.02.2013 г. определено Краевое Государственное Автономное Учреждение Приморского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Приморском крае» (далее - КГАУ «МФЦ» ПК).

АИС МФЦ поддерживается взаимодействие с заявителями, а также с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органами местного самоуправления, организациями, участвующими в предоставлении соответствующих государственных и муниципальных услуг.

Сотрудник многофункционального центра в случаях, не противоречащих законодательству Российской Федерации, при помощи АИС МФЦ имеет возможность:

* осуществлять идентификацию (регистрацию) заявителей;
* принимать от заявителей заявления и другие, необходимые для получения государственной (муниципальной) услуги, документы;
* проверять соответствие заявления необходимым требованиям, а также
* комплектность представляемых заявителем документов, необходимых для выдачи запрашиваемого документа, формирует и регистрирует дело заявителя;
* регистрировать поступившие обращения заявителей в АИС МФЦ непосредственно с клиентского рабочего места, находящегося в МФЦ;
* осуществлять преобразование предоставленных документов в электронную форму и подтверждать соответствие электронных копий подлинникам документов, находящихся в деле, своей электронной подписью;
* выдавать заявителю запрашиваемый документ либо мотивированный отказ в соответствии с требованиями утвержденных административных регламентов, других нормативных правовых актов, соглашений.

В процессе работы ведомство-участник при помощи АИС МФЦ имеет возможность:

* организовывать привлечение сотрудников соответствующих федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления для решения возникающих спорных вопросов;
* осуществлять формирование запрашиваемого документа, либо мотивированный отказ в соответствии с требованиями утвержденных административных регламентов, других нормативных правовых актов, соглашений;
* обеспечивать информационную поддержку предоставления государственных и муниципальных услуг ведомства путем публикации и, при необходимости, доставки заявителям разъяснительных, справочных и других материалов;
* реализовывать административные процедуры и осуществлять административные действия, в рамках исполнения государственных (муниципальных) функций и предоставления государственных и муниципальных услуг, включая принятие решений в соответствии с законодательством Российской Федерации, административными регламентами, соглашениями;
* принимать решения в рамках предоставления государственных (муниципальных) услуг на основании документов, представленных заявителем в соответствии с административными регламентами, другими нормативными правовыми актами, соглашениями;
* готовить запрашиваемый заявителем документ либо мотивированный отказ в соответствии с административными регламентами, другими нормативными правовыми актами, соглашениями;
* передавать подготовленный документ либо мотивированный отказ в МФЦ.

Взаимодействие с физическими и юридическими лицами – получателями государственных и муниципальных услуг может производиться лично, по телефону (в том числе с использованием центра телефонного обслуживания), а также через сеть Интернет.

В рамках оказания Услуг по Договору Исполнитель должен обеспечить возможность полноценного использования АИС МФЦ на территории Приморского края и обеспечить единую точку входа для всех МФЦ края.

## ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГЕ ПО РАЗВЕРТЫВАНИЮ И НАСТРОЙКЕ АИС МФЦ

## Требования к услуге по обследованию объекта автоматизации

По данному направлению услуг Исполнителю необходимо провести обследование УМФЦ Приморского края для сбора полного объема информации, необходимой для настройки АИС МФЦ и согласовать с Заказчиком детальные функциональные и технические требования к услуге по настройке АИС МФЦ:

В процессе услуг по обследованию объекта автоматизации должны быть сформулированы:

* + требования к процессу организации предоставления государственных (муниципальных) услуг;
  + формализованное описание организационной структуры МФЦ;
  + проработка и согласование вопросов взаимодействия МФЦ с государственными органами всех уровней власти;
  + утвержденный Заказчиком список из 60 (Шестидесяти) государственных (муниципальных) услуг, настраиваемых Исполнителем в ходе исполнения Договора;
* требования по настройке 4 (Четырех) опросников для оказания услуг консультирования Заказчика;
* требования по настройке в МФЦ дублирующего сервера, обеспечивающего возможность работы в случае недоступности АИС МФЦ;
  + требования к настройке информационного обмена с программным обеспечением системы обработки вызовов (Call-центр);
  + требования к настройке информационного обмена с сенсорным информационным терминалом (инфокиоск);
  + требования к развертыванию ПО электронной очереди и настройка интеграции с АИС МФЦ;
  + требования к интеграции АИС МФЦ со СМЭВ Приморского края;
  + требования к интеграции АИС МФЦ с РПГУ Приморского края в части возможности проверки статуса предоставления услуг (<http://25.gosuslugi.ru>);
  + требования к авторизации в АИС МФЦ с использованием ЕСИА;
  + требования к авторизации в АИС МФЦ с использованием УЭК;
  + требование к работе автоматизированных рабочих мест в ОГВ;
  + требования к интеграции АИС МФЦ с Государственной информационной системой о государственных и муниципальных платежах (далее – ГИС ГМП);
  + требования к оценки качества предоставления государственных (муниципальных) услуг заявителями в АИС МФЦ;
  + требования к возможности ведения реестра соглашений и договоров УМФЦ Приморского края;
  + требования к взаимодействию с репозиторием услуг Минэкономразвития России;
  + требования к интеграции с криптопровайдером CryptoPro CSP, CryptoPro JCP или VipNet CSP;
  + требования к Единому порталу УМФЦ Приморского края;
  + требования к сбору консолидированной отчетности о процессах предоставления государственных (муниципальных) услуг МФЦ.
* Требования к настройке государственных (муниципальных) услуг в АИС МФЦ:
  + входящие и исходящие документы (для каждой услуги);
  + способы обращения и получения услуги (для каждой услуги);
  + типы заявителей (для каждой услуги);
  + жизненные ситуации (для каждой услуги);
  + ОГВ, принимающие участие в предоставлении услуг (для каждой услуги);
  + печатные формы, сопровождающие процесс предоставления услуги.

Под печатными формами подразумеваются сопроводительные документы процессов МФЦ, необходимые для полноценной автоматизации делопроизводства МФЦ. Такие документы связаны с конкретным делом, в том числе:

* заявление на оказание государственной (муниципальной) услуги;
* расписка в получении документов;
* опись сданных документов;
* обложка дела.

Печатные формы должны быть разработаны с учетом согласованного Заказчиком процесса оказания государственных (муниципальных) услуг, а также с учетом требований НПА, регулирующих деятельность МФЦ.

Под отчетными формами подразумеваются формы статистической и аналитической отчетности, агрегирующие информацию для мониторинга работы МФЦ и поддержки принятия управленческих решений.

Альбом отчетных форм должен содержать не менее 10 отчетных (5 статистических и 5 аналитических) форм. По согласованному Заказчиком альбому типовых форм должно производиться создание (конфигурирование) указанных форм в АИС МФЦ.

Результатом обследования УМФЦ Приморского края являются:

* Отчет об обследовании УМФЦ Приморского края, содержащий:
* описание типового процесса предоставления государственных (муниципальных) услуг, в соответствии с требованиями, предъявляемыми Заказчиком к бумажному документообороту УМФЦ Приморского края, а также в соответствии с нормативными правовыми актами, касающимися деятельности МФЦ;
* альбом печатных и отчетных форм;
* Частное техническое задание (далее – ЧТЗ) на настройку государственной (муниципальной) услуги (для каждой услуги, настраиваемой в рамках выполнения работ по данному ТЗ);
* ЧТЗ на настройку автоматизированных рабочих мест в ОГВ;
* ЧТЗ на разработку Единого портала УМФЦ Приморского края.
  1. **Требования к услуге по выполнению разработки регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием АИС МФЦ.**

Разработка 60 (Шестидесяти) регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием АИС МФЦ в УМФЦ Приморского края на основе существующих административных регламентов и ТКМВ, выполняется Исполнителем для описания процесса оказания услуг с использованием АИС МФЦ сотрудниками МФЦ.

ТКМВ готовится совместно (подлежит согласованию) всеми контрагентами, участвующими в предоставлении государственной услуги (потребителем данных и поставщиками данных).

* 1. **Общие требования к услуге развертывания и настройке АИС МФЦ**

АИС МФЦ должна быть развернута в ЦОДе Исполнителя. ЦОД Исполнителя должен соответствовать требованиям действующего законодательства Российской Федерации и Приморского края, предъявляемых к защите информации, включая требования по защите персональных данных.

Исполнитель должен оказать услуги по развертыванию АИС МФЦ в центре обработки данных Исполнителя с предоставлением доступа Заказчику к АИС МФЦ, включая:

* установку и настройку программного обеспечения, предоставленного Исполнителю Заказчиком, необходимого для работы АИС МФЦ в составе:
  + информационной учетно–процессной подсистемы;
  + экспертной подсистемы поддержки принятия решения;
  + подсистемы информационного обмена данными;
  + аналитической подсистемы;
  + подсистемы экспорта-импорта настроек системы;
  + подсистемы обработки и хранения данных, вышедших из оперативного управления;
  + подсистемы конфигурирования и управления организационной структурой МФЦ;
  + подсистемы отчетности и аналитики.
* Обновление (актуализацию) настроек АИС МФЦ.

Обеспечение доступа Заказчика к центру обработки данных Исполнителя должно осуществляться в соответствии с требованиями п.7.1. настоящего Технического задания.

Развертывание Единого портала УМФЦ Приморского края Исполнитель производит на оборудовании Исполнителя.

* 1. **Требования к развертыванию и настройке АИС МФЦ в соответствии с требованиями разработанного по результатам обследования и согласованного Заказчиком ЧТЗ**

По данному направлению Исполнителем, в соответствии с результатами обследования, должны быть оказаны следующие услуги:

* Настройка организационной структуры УМФЦ в АИС МФЦ;
* Создание ролей пользователей и назначение им прав доступа (в том числе Исполнителем будет настроена роль администратора АИС МФЦ);
* Настройка (конфигурирование) процесса организации предоставления государственных (муниципальных) услуг;
* Настройка печатных и отчетных форм;
* Настройка 60 (Шестидесяти) государственных (муниципальных) услуг с 20 (Двадцатью) запросами межведомственного взаимодействия;
* Настройка 4 (Четырех) опросников для оказания услуг консультирования Заказчика;
* Настройка в МФЦ 7 (Семи) дублирующих серверов, предоставляемых Заказчиком и обеспечивающих возможность работы в случае недоступности АИС МФЦ;
* Настройка интеграции АИС МФЦ со СМЭВ Приморского края;
* Настройка интеграции АИС МФЦ с РПГУ Приморского края в части возможности проверки статуса предоставления услуг (<http://25.gosuslugi.ru>);
* Настройка авторизации в АИС МФЦ с использованием федеральной государственной информационной системой «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее - ЕСИА);
* Настройка авторизации в АИС МФЦ с использованием универсальной электронной карты (далее - УЭК);
* Настройка автоматизированных рабочих мест АИС МФЦ в ОГВ;
* Настройка интеграции АИС МФЦ с Государственной информационной системой о государственных и муниципальных платежах (далее – ГИС ГМП);
* Настройка возможности оценки качества предоставления государственных (муниципальных) услуг заявителями в АИС МФЦ;
* Разворачивание программного обеспечение системы управления очередью и настройка интеграции с АИС МФЦ;
* Настройка информационного обмена с сенсорным информационным терминалом (инфокиоск).
* Настройка интеграции АИС МФЦ с системой обработки вызовов (Call-центр);
  + Разработка Единого портала УМФЦ Приморского края;
* Реализация сбора консолидированной отчетности о процессах предоставления государственных (муниципальных) услуг МФЦ (должна быть настроена подсистема отчетности и аналитики);
  + Реализация возможности ведения реестра соглашений и договоров УМФЦ Приморского края;
  + Реализация возможности взаимодействия с репозиторием услуг Минэкономразвития России.

## Требования к авторизации в АИС МФЦ

АИС МФЦ должна предоставлять различные возможности аутентификации и идентификации пользователей АИС МФЦ и заявителей:

* Для пользователей:
  + Двухфакторная идентификация пользователей путем ввода пары «учетная запись пользователя - пароль»;
  + Аутентификация и идентификация с использованием ЕСИА;
  + Аутентификация и идентификация с использованием УЭК;
* Для заявителей:
  + Поиск заявителя в реестре заявителей (выполняется пользователем АИС МФЦ – сотрудником МФЦ Приморского края);
  + Аутентификация и идентификация с использованием ЕСИА;
  + Аутентификация и идентификация с использованием УЭК;
  + Двухфакторная идентификация права доступа к информации для заявителя путем ввода пары «номер дела – код авторизации».

Авторизация пользователей АИС МФЦ, прошедших аутентификацию и идентификацию, должна производиться на основании ролевой модели.

## Требования к авторизации в АИС МФЦ с использованием ЕСИА

Во исполнение ПП № 977 от 28.11.2011 «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» (в действующей редакции) в АИС МФЦ должна быть реализована возможность авторизации сотрудников МФЦ и заявителей с использованием ЕСИА при входе в АИС МФЦ.

В АИС МФЦ должна присутствовать следующая функциональность:

* возможность авторизации сотрудников МФЦ при входе в АИС МФЦ, что обеспечит им санкционированный доступ к информации, содержащейся в государственных, муниципальных и иных информационных системах, являющихся участниками информационного взаимодействия в единой системе идентификации и аутентификации;
* возможность авторизации физических и юридических лиц, обратившихся в МФЦ за оказанием государственной или муниципальной услуги, с целью автоматического заполнения атрибутов пользователя.

Межсистемное взаимодействие должно осуществляться посредством приема и передачи данных в двух направлениях по принципу «запрос-ответ», в соответствии с нормативной, методической и технической документацией на ЕСИА.

Из ЕСИА должны запрашиваться следующие поля (данные заявителя):

* Категория (гражданство) пользователя.
* Роль пользователя (физическое лицо, должностное лицо организации, оператор информационной системы).
* Тип организации.
* Логин пользователя.
* Наименование организации пользователя.
* ОГРН организации пользователя.
* ИНН организации пользователя.
* ОГРНИП пользователя.
* ИНН пользователя.
* СНИЛС пользователя.
* Адрес электронной почты пользователя
* Фамилия пользователя
* Имя пользователя
* Отчество пользователя

## Требования к авторизации в АИС МФЦ с использованием УЭК

В соответствии с ПП №1376, в рамках данных работ Исполнитель должен реализовать интеграцию с типовой инфраструктурой универсальной электронной карты (обмен данными по принципу «запрос-ответ»).

Исполнителем должны быть разработаны следующие функциональные возможности для сотрудников МФЦ Приморского края:

* Возможность авторизации в АИС МФЦ при помощи УЭК;
* Получение личных данных заявителя при помощи УЭК.

Исполнителем должен быть реализован следующий сценарий взаимодействия:

* При первичной авторизации в АИС МФЦ пользователя с УЭК после считывания данных посредством кард-ридера и получения ответа от типовой информационной системы УОС (Далее - ИС УОС) Сервис привязывает полученные из ИС УОС персональные данные пользователя к существующей учетной записи пользователя в АИС МФЦ, данный процесс проходит под контролем администратора;
* При повторной авторизации пользователя с УЭК посредством карт-ридера, осуществляется запрос в ИС УОС аналогично первичной авторизации с целью валидации данных, внесенных в реестр АИС МФЦ. В случае положительного ответа от ИС УОС работа должна продолжаться в обычном режиме;
* При первичном обращении заявителя с УЭК оператор МФЦ Приморского края посредством карт-ридера считывает данные карты и посылает запрос в ИС УОС, в результате которого в АИС МФЦ автоматически заносятся персональные данные заявителя;
* При повторном обращении заявителя с УЭК оператор МФЦ Приморского края также считывает данные посредством карт-ридера, осуществляется запрос в ИС УОС аналогично первичному обращению с целью валидации данных, внесенных в реестр АИС МФЦ. Оператору должна открыться экранная форма с заполненными данными заявителя с целью валидации и проведения необходимых корректировок в зарегистрированных персональных данных.

При повторном обращении заявителя с УЭК, в случае если данные в ИС УОС отличаются от данных в реестре заявителей АИС МФЦ, пользователю должна отображаться информация о разнице в данных, а также должна быть обеспечена функциональная возможность принятия либо данных из ИС УОС, либо из реестра заявителей с соответствующим уведомлением пользователя.

В случае если ИС УОС не подтверждает наличие информации по карте пользователя МФЦ, пользователю АИС МФЦ должна быть доступна возможность авторизации в АИС МФЦ в обычном порядке.

В случае если ИС УОС не подтверждает наличие информации по карте заявителя, пользователю АИС МФЦ должна быть доступна возможность работы с АИС МФЦ в штатном режиме в обычном порядке с использованием реестра физических и реестра юридических лиц.

Для заявителей, обратившихся в МФЦ Приморского края, Исполнителю необходимо реализовать следующие возможности:

* возможность идентификации граждан в окнах обслуживания с использованием УЭК;
* возможность подписания документов заявителем электронной подписью с использованием УЭК.

В рамках настоящего Технического задания Исполнителем не осуществляется поставка криптографических средств для работы с электронной подписью на карте УЭК.

Заказчик обеспечивает доступ к тестовой и продуктивной среде УОС, а также обеспечивает организационные мероприятия по получению тестовых УЭК и протоколов передачи данных.

## Требования к интеграции АИС МФЦ с ГИС ГМП

Согласно ПП №1376 АИС МФЦ должен направлять межведомственные запросы о предоставлении документов и информации, в том числе об оплате государственной пошлины, взимаемой за предоставление государственных и муниципальных услуг, а АИС МФЦ должна обеспечивать взаимодействие с ГИС ГМП.

В настоящий момент ГИС ГМП предусматривает взаимодействие с внешними системами посредством обмена сообщениям с использованием специализированных веб-сервисов в соответствии с методическими рекомендациями по разработке электронных сервисов Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

В АИС МФЦ должна быть реализована функциональность:

* получения информации о произведенных государственных и муниципальных платежах;
* предоставления информации о задолженности по государственным и муниципальным платежам.

## Требования к получению информации о произведенных государственных и муниципальных платежах

Исполнителем должна быть обеспечена возможность ведения в АИС МФЦ справочников платежных реквизитов органов, предоставляющих государственные услуги.

В АИС МФЦ также должна быть реализована возможность формирования квитанций (шаблонов документов) на оплату государственных и муниципальных услуг, в том числе со следующими настраиваемыми параметрами:

* данные, идентифицирующие плательщика;
* орган, предоставляющий услугу, и его платежные реквизиты;
* назначение платежа;
* сумма платежа.

В АИС МФЦ должна быть реализована возможность осуществления запроса к ГИС ГМП на подтверждение наличия платежей по идентификатору плательщика за временной период, возможность просмотра списка платежей, возможность определения одного или нескольких платежей как оплаты государственной пошлины за оказание государственной услуги.

## Требования к предоставлению информации о задолженности по государственным и муниципальным платежам

Исполнителем должна быть реализована в АИС МФЦ возможность предоставления заявителям сведений о задолженности по платежам за оказание государственных и муниципальных услуг.

В АИС МФЦ должна быть реализована возможность осуществления запроса к ГИС ГМП на подтверждение наличия неоплаченных начислений по идентификатору плательщика за временной период, возможность просмотра списка неоплаченных начислений и формирование специальной печатной формы с полученным списком неоплаченных начислений.

## Требования к интеграции АИС МФЦ со СМЭВ Приморского края

В АИС МФЦ должна быть реализована интеграция со СМЭВ Приморского края:

* Разработка всех необходимых адаптеров к веб-сервисам межведомственных запросов, зарегистрированным в СМЭВ ПК, не противоречащих общим требованиям к АИС МФЦ. Разработка веб-сервисов обновления статуса заявления на РПГУ.

Адаптеры должны соответствовать актуальной версии на момент подписания Договора методических рекомендаций Минкомсвязи России о реализации межведомственного взаимодействия на момент проведения приемо-сдаточных испытаний.

## Требования к доступу заявителей к информации о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги

АИС МФЦ должна обеспечивать доступ заявителей к информации о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги различными способами:

* АИС МФЦ должна обеспечивать возможность интеграции с региональным порталом государственных услуг (РПГУ Приморского края, <http://25.gosuslugi.ru>) в процессе предоставления информации по статусу оказания услуги;
* АИС МФЦ должна иметь возможность получения заявителем информации о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги с использованием сенсорных информационных терминалов (инфокиосков) в том числе с использованием штрих-кода на расписке о приеме заявления;
* АИС МФЦ должна передавать информацию о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги на Единый портал УМФЦ Приморского края;
* АИС МФЦ должна иметь возможность получения заявителем информации о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги в виде голосового сообщения, передаваемого центром телефонного обслуживания (по звонку заявителя либо в режиме автоматического обзвона).

Для обеспечения доступа заявителя к информации о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги АИС МФЦ должна формировать данные для доступа к этой информации – номер дела и код авторизации, штрих-код. Доступ заявителей к информации о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги должен предоставляться только при условии ввода заявителем указанных данных (за исключением автоматического обзвона заявителей центром телефонного обслуживания).

## Требования к внешнему интерфейсу передачи информации о статусе поданного заявления на РПГУ

В АИС МФЦ должен быть реализован и задокументирован внешний интерфейс передачи статуса услуги на РПГУ. Указанный внешний интерфейс должен быть разработан на основе технологии веб-сервисов. Исполнитель должен передать спецификацию разрабатываемого внешнего интерфейса (WSDL и описание форматов обмена).

## Требования к модулю оценки качества предоставления государственных (муниципальных) услуг

В АИС МФЦ должна быть обеспечена функциональная возможность сбора и передачи информации о качестве предоставления государственных (муниципальных) услуг в соответствии с требованиями Постановления Правительства №1284.

Исполнитель должен ввести справочники для ввода служебной информации, необходимой для оценки качества:

* Справочник государственных (муниципальных) услуг, подлежащих оценке;
* Справочник ОГВ и их территориальных подразделений, оценка которых производится;
* Идентификаторы МФЦ как поставщика данных.

АИС МФЦ должна предоставлять пользовательский интерфейс, оптимизированный под сенсорное управление, для отображения его в терминальном устройстве (в том числе, информационном киоске) со сканером-считывателем штрих-кодов. Данный пользовательский интерфейс должен предоставлять заявителю возможность ввести номер дела и код авторизации, идентифицирующий номер дела, в ручном режиме, а также с использованием сканера штрих-кодов, после чего выставить оценку по каждому из следующих показателей:

* Степень удовлетворенности временем, потребовавшимся для предоставления вам государственной (муниципальной) услуги.
* Степень удовлетворенности временем ожидания в очереди для получения вами государственной (муниципальной) услуги.
* Степень удовлетворенности вежливостью и компетентностью сотрудника, взаимодействующего с заявителем, при предоставлении государственной (муниципальной) услуги.
* Степень удовлетворенности комфортностью помещения, в котором вам была предоставлена государственная (муниципальная) услуга.
* Степень удовлетворенности доступностью информации о порядке предоставления государственной (муниципальной) услуги.

Каждый показатель может принимать целочисленное значение в диапазоне [1-5].

Собранные значения должны сохраняться в базе данных АИС МФЦ.

АИС МФЦ должна предоставлять пользовательский интерфейс ответственному сотруднику МФЦ для просмотра сводной информации по полученным от заявителей оценкам качества государственных (муниципальных) услуг.

АИС МФЦ должна иметь функциональную возможность передачи пакетных данных по собранным оценкам.

## Требования к интеграции с криптопровайдерами

В рамках данных услуг Исполнитель должен реализовать возможность использования подписей в контейнерах в формате CryptoPro или VipNET с использованием соответствующего программного обеспечения (CryptoPro JCP, CryptoPro CSP или VipNET CSP), установленного на клиентских рабочих местах.

Исполнителем должно быть настроено подписание документов в процессе предоставления государственной (муниципальной) услуги, а также при работе с межведомственными запросами. Должна быть настроена возможность использования для подписания как ЭП специалиста, так и ЭП МФЦ и (или) ОГВ.

## Требования к обеспечению работы автоматизированных рабочих мест в ОГВ

В АИС МФЦ должны быть настроены автоматизированные рабочие места под процессы предоставления государственных (муниципальных) услуг в соответствии с частным техническим заданием на настройку автоматизированных рабочих мест в ОГВ. ЧТЗ по настройке, содержащее описание технологического процесса и основных нормативных положений предоставления государственных услуг в электронном виде, должно содержать:

* Перечень административных процедур, содержащий наименования всех отдельных административных процедур, указанных в регламенте, описывающем процесс оказания государственной (муниципальной) услуги в электронном виде. Конкретная специфика адаптации каждой услуги определяется следующими требованиями:
* должны быть описаны задания (узлы графа), условия перехода и завершения заданий;
* должен быть определен состав, тип атрибутов на форме задания и права на действие с атрибутами (просмотр/редактирование);
* должны быть определены состав и формы документов, которые будут формироваться в АИС МФЦ, а также принадлежность каждого документа к заданию, процессу;
* должны быть определены сроки выполнения задания и срок оповещения о критичности срока выполнения задания;
* должны быть разработаны электронные схемы административных процедур.
* Сведения об участниках административных процедур:
* должен быть проведен анализ ролей пользователей, участвующих в деятельности и определена матрица прав для каждой роли на действие с заданием (просмотр, назначение, исполнение, корректировка);
* должен быть определен перечень пользователей и осуществлено соотнесение с их ролью.
* Перечень реестров, классификаторов и справочников, которые используются при описании объектов, субъектов, фактов учетной модели.

Для каждого реестра:

* должен быть определен состав полей и указаны атрибуты заданий и/или сведения, соответствующие полям реестра,
* должен быть задан состав поисковых полей и полей с возможностью фильтрации;
* должны быть определены права пользователей на просмотр реестра или отдельных полей.

Для каждого классификатора (справочника):

* должно быть указано его назначение;
* должно быть зафиксировано содержание и информационное наполнение справочников;
* должен быть определен способ отображения и выбора значения на форме задания;
* должна быть определена принадлежность к определенному полю задания.

В соответствии с ЧТЗ на настройку автоматизированных рабочих мест в ОГВ должны быть оказаны услуги по реализации административных процедур предоставления государственных услуг. Функциональный состав АИС МФЦ должен соответствовать следующим требованиям:

* Должен быть обеспечен доступ к электронным документам заявителя, зарегистрированным оператором, и результатам межведомственных запросов для дальнейшего выполнения административных процедур. Также должна быть предоставлена возможность приема и регистрации заявления и документов, необходимых для оказания услуги, в случае предоставления Заявителем лично.
* Должна быть предоставлена возможность проведения проверок (документарных и выездных) в рамках оказания услуг с возможностью выбора исполнителя задания из списка экспертов, выбора места осуществления деятельности из списка мест, заявленных при подаче документов, отслеживания результатов и сроков выполнения проверок ответственным исполнителем за назначение проверки и фиксирования результата проверок.
* Должна быть предоставлена возможность принятия решения по результатам проверок в рамках одного заявления и подготовки соответствующего пакета документов в автоматизированном режиме.

Автоматически должны формироваться реестры по результатам оказания услуги, перечень и требования к которым определяются в ЧТЗ на настройку. В реестрах должна быть предоставлена возможность поиска по набору поисковых критериев и выгрузки выборки из реестров в формате Excel, CSV, в том числе для публикации на сайте.

Должна быть предоставлена возможность автоматизированного формирования сопроводительных документов в ходе оказания государственной (муниципальной) услуги по заранее заданным шаблонам, соответствующих формам документов административного регламента, с заполнением документов сведениями, хранящимися в базе данных АИС МФЦ.

В ходе оказания государственной (муниципальной) услуги должно быть обеспечено формирование электронного дела, содержащего информацию о ходе оказания услуги (исполнитель задания процесса, время назначения задания, сроки исполнения задания, время завершения задания, состав документов, сформированных и приложенных в задании) и штрих-кода дела. Должна быть предоставлена возможность поиска дел по набору поисковых критериев.

## Требования к возможности работы в случае недоступности к основному экземпляру АИС МФЦ

В рамках данных услуг Исполнитель должен обеспечить работу АИС МФЦ в филиальной сети МФЦ, а также в офисах привлекаемых организаций при отсутствии связи с основным экземпляром АИС МФЦ.

Для этого в каждом офисе филиальной сети МФЦ должен быть настроен дублирующий сервер, содержащий автономный экземпляр АИС МФЦ, который должен поддерживать следующие процессы деятельности МФЦ:

• Прием документов у заявителя;

• Передача пакета документов в основной экземпляр АИС МФЦ для предоставления запрашиваемой услуги;

• Прием предоставленной услуги из основного экземпляра АИС МФЦ;

• Выдача результата предоставленной услуги заявителю;

• Прием информации из основного экземпляра АИС МФЦ о ходе исполнения услуги;

* Передавать накопленную информацию на основной сервер АИС МФЦ по мере восстановления ее работоспособности.

Конфигурация автономного экземпляра АИС МФЦ должна иметь следующие функциональные возможности:

• ведение реестра заявителей, включая учет изменений персональных данных;

• формирование бланков сопровождающих документов для услуги и предоставление возможности приобщения их скан-копий к электронному делу;

• возможность шаблонной печати документов;

• поддержка процесса формирования комплекта документов для передачи в основной экземпляр АИС МФЦ;

• делегирование сформированного дела в основной экземпляр АИС МФЦ;

• прием информации из основного экземпляра АИС МФЦ о ходе исполнения процесса предоставления услуги с возможностью контроля сроков исполнения как всей услуги, так и отдельных ее этапов;

• получение результатов предоставления услуги из основного экземпляра АИС МФЦ.

## Требования к настройке информационного обмена АИС МФЦ с программным обеспечением системы обработки вызовов

В соответствии с ПП №1376, в рамках данных услуг Исполнителю необходимо настроить информационный обмен АИС МФЦ с программным обеспечением системы обработки вызовов, предоставленной Заказчиком.

Исполнителем должны быть настроены следующие функциональные возможности для всех настраиваемых в рамках оказания государственных (муниципальных) услуг:

* инициация звонка заявителю по мере изменения статуса заявления на предоставление услуги;
* прием звонка заявителя, с последующей возможностью предоставления ему информации о текущем статусе обрабатываемого заявления или нескольких заявлений;
* организацию голосового меню посредством приема тональных сообщений DTFM управления личным кабинетом заявителя;
* оповещение о наличии дел в работе посредством голосового меню с возможностью выбора конкретного заявления;
* оповещение о состоянии выбранного дела при выборе его из голосового меню.

Настроенные голосовые сообщения должны обеспечивать предоставление заявителю полной и достоверной информации о статусе заявления на предоставление государственной (муниципальной) услуги.

Заказчик должен предоставить доступ к программной части системы обработки вызовов по протоколу SIP.

## Требования к настройке информационного обмена АИС МФЦ с сенсорным информационным терминалом

В рамках услуг по настройке информационного обмена АИС МФЦ с сенсорным информационным терминалом Исполнитель должен настроить следующий функционал:

* возможность получения с использованием информационного терминала общей информации об УМФЦ Приморского края, всех предоставляемых государственных (муниципальных) услугах, всех участвующих ОГВ;
* возможность оценить качество предоставления государственных (муниципальных) услуг.

Интеграция с сенсорными информационными терминалами (инфокиосками) должна осуществляться через предоставление терминального доступа к функциональным возможностям АИС МФЦ.

АИС МФЦ должна предоставлять инфокиоску графический пользовательский интерфейс (GUI) для интерактивного взаимодействия заявителя с АИС МФЦ в рамках функциональных возможностей, перечисленных выше. GUI инфокиоска должен обладать строгим дизайном, быть интуитивно понятным для посетителей. Все элементы управления в инфокиоске должны быть оптимизированы под сенсорное управление.

## Требования к настройке информационного обмена АИС МФЦ с системой управления очередью

В соответствии с ПП №1376, АИС МФЦ должен предусматривать интерфейс интеграции с системой ведения электронных очередей (далее - СУО). Результатом настройки информационного обмена должны являться следующие функциональные возможности совместного использования АИС МФЦ и СУО:

* передача в АИС МФЦ идентификатора талона и кода услуги (или цели визита) при регистрации заявителя, пришедшего за услугой оказываемой через МФЦ. Настроенный информационный обмен должен обеспечивать передачу указанной информации по всем услугам, настроенным одновременно в АИС МФЦ и в СУО;
* вызов из АИС МФЦ следующего заявителя с использованием средств СУО (информационное табло, голосовое оповещение);
* возможность перенаправления заявителя к другому оператору;
* возможность записи с портала МФЦ, а также через систему обработки вызовов на выбранную заявителем дату и время (при наличии данной возможности в программном обеспечение СУО).

Информационный обмен с СУО должен осуществляться с использованием веб-сервисов. Исполнитель должен передать спецификацию разрабатываемого внешнего интерфейса (WSDL и описание форматов обмена).

## Требования к настройке опросников для функциональных возможностей консультирования заявителя

В рамках данных услуг Исполнитель должен провести анализ всех настраиваемых государственных и муниципальных услуг, категорий заявителей, входящих документов, критериев принятия решения. В результате анализа перечисленные выше факторы должны быть сгруппированы не менее чем в 4 (Четыре) опросника для функционала Консультирования, обеспечивающие определение жизненной ситуации заявителя и полагающиеся заявителю услуги. Определяемые путем консультирования услуги должны покрывать весь перечень услуг, настраиваемых в АИС МФЦ.

Каждый опросник должен представлять дерево (односвязный ориентированный граф), узлами которого являются вопросы сформированных опросников. Последовательность вопросов должна определяться в зависимости от ответов на предыдущие вопросы анкеты.

Исполнитель должен настроить функционал консультирования – ввести построенные опросники в АИС МФЦ.

## Требования к сбору консолидированной отчетности

В рамках данных услуг Исполнитель должен обеспечить настройку сбора параметров консолидированной отчетности, согласованных на этапе обследования, на основе функционала сбора консолидированной отчетности. Должна быть обеспечена возможность настройки и формирования пользователем собственных отчетных форм на основе собираемых параметров консолидированной отчетности.

АИС МФЦ должна быть реализована функциональная возможность сбора консолидированной отчетности о процессах предоставления государственных и муниципальных услуг МФЦ. Функциональная возможность сбора консолидированной отчетности должен быть доступен для следующих групп пользователей:

* администраторы АИС МФЦ;
* контролеры АИС МФЦ;
* руководители структурных подразделений МФЦ.

В рамках данной функциональной возможности АИС МФЦ должна предоставлять следующие возможности:

* Сбор параметров консолидированной отчетности по структурному подразделению МФЦ и его нижестоящим подразделениям;
* Формирование преднастроенных отчетов на основе собранных параметров по структурному подразделению МФЦ и его нижестоящим подразделениям;
* Конструирование пользовательских отчетов на основе собранных параметров по структурному подразделению МФЦ и его нижестоящим подразделениям.

Формируемые отчеты должны представлять собой многомерные сводные таблицы. Формируемые отчеты должны позволять представление параметров консолидированной отчетности с различной степенью детализации в зависимости от текущих потребностей пользователя.

## Требования к ведению реестра соглашений и договоров

В АИС МФЦ должны вестись справочник контрагентов, а также реестр соглашений и договоров.

Для каждого контрагента в справочнике должны быть предусмотрены, в том числе, следующие атрибуты:

* наименование;
* краткое наименование
* тип (ОГВ, МФЦ, привлекаемая организация).

Справочник контрагентов должен быть иерархичным: для каждого элемента справочника должна быть возможность указания его родительского элемента. Должна быть обеспечена историчность ведения справочника контрагентов: для каждого набора измененных сведений должна быть введена дата начала действия изменений.

Для каждого контрагента должна быть предусмотрена возможность прикрепления документа, на основании которого осуществляется взаимодействие с контрагентом. Для каждого прикреплённого документа должны быть заданы следующие атрибуты:

* наименование;
* тип (соглашение о взаимодействии, договор с многофункциональным центром, с привлекаемой организацией);
* дата подписания.

Должна быть обеспечена историчность ведения реестра соглашений и договоров – для каждого набора измененных сведений и/или прикрепления файла должна быть введена дата начала действия изменений.

Для пользователей АИС МФЦ должна быть доступна возможность просмотра справочника контрагентов и реестра соглашений и договоров на актуальную дату, а также на любую дату, выбранную пользователем.

## Требования к подключению к репозиторию унифицированных услуг

АИС МФЦ должна содержать компоненты для работы с Репозиторием услуг Минэкономравития России, расположенном на портале технической поддержки Минэкономразвития России (http:\\pgu-support.ru).

С использованием указанных компонентов пользователи АИС МФЦ смогут:

* просматривать типовые услуги (услуги других субъектов РФ) в репозитории;
* публиковать собственные услуги для возможного включения в состав типовых услуг;
* загружать и использовать эталонные настройки услуги, которые рекомендуются Минэкономразвития России.

Документация по форматам информационного обмена с репозиторием унифицированных услуг и порядку подключения к репозиторию унифицированных услуг доступна в Информационной системе управления проектами Минэкономразвития России по следующему адресу:

<http://aisup.economy.gov.ru/pubportal/description.jsp?uuid=pprtcto2k03380000jqdi959relt9e1g>.

## Требования к поддержке деятельности работников МФЦ по приему, выдаче, обработке документов, поэтапной фиксации хода предоставления государственных и муниципальных услуг с возможностью контроля сроков предоставления государственной или муниципальной услуги и проведения отдельных административных процедур

## Требования к приему документов

АИС МФЦ должна поддерживать деятельность работников МФЦ по приему документов (далее - операторов приема) в рамках полномочий, предоставленных действующим законодательством, регулирующим деятельность МФЦ, административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг и соглашениями о взаимодействии.

АИС МФЦ должна обеспечивать ведение сведений о заявителях, необходимых для предоставления услуги и его идентификации в информационных системах, обеспечивающих предоставление государственных и муниципальных услуг, в том числе информационных систем органов исполнительной власти и органов местного самоуправления. В качестве таких данных могут выступать, например, ФИО, паспортные данные, СНИЛС и т.д. АИС МФЦ должна обеспечивать хранение сведений о заявителях в виде реестров заявителей (как для физических, так и для юридических лиц) и многокритериальный поиск заявителей в реестрах по занесенным данным.

Оператор приема должен иметь возможность зарегистрировать в АИС МФЦ обращение заявителя за государственной или муниципальной услугой, предоставляемой в МФЦ, в том числе:

* Сформировать электронное дело о предоставлении государственной или муниципальной услуги;
* Сформировать и распечатать заявление о предоставлении государственной или муниципальной услуги с автоматическим заполнением заявления реквизитами, введенными оператором в АИС МФЦ;
* Принять документы, необходимые для предоставления государственной или муниципальной услуги:
  + Перевести предоставленные на бумажном носителе документы в электронный вид (сделать скан-копию документов);
  + Прикрепить электронные документы (предоставленные заявителем или отсканированные) к сформированному делу;
  + Сформировать и распечатать необходимые сопроводительные документы дела, например, обложку дела, опись принятых документов и т.д.
  + Сформировать и распечатать на сопроводительных документах и расписке о приеме документов уникальный штрих-код, позволяющий идентифицировать дело.

При регистрации обращения заявителя АИС МФЦ должна предоставляться оператору приема необходимая экспертная поддержка процесса приема документов от заявителя:

* Оператор приема использующий АИС МФЦ должен иметь возможность определять жизненные ситуации заявителя для формирования персонального комплекта документов по заявителю;
* При оказании услуги через АИС МФЦ должна обеспечиваться возможность контроля полноты и комплектности документов, прикрепленных к сформированному делу, со следующими особенностями:
  + АИС МФЦ должна позволять прием как документов, подлежащих обязательному представлению заявителем для получения государственной (муниципальной) услуги, так и документов, необходимых для предоставления государственно (муниципальной) услуги и находящихся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и учреждений (организаций), участвующих в предоставлении государственной (муниципальной) услуги, которые заявитель вправе представить для получения государственной (муниципальной) услуги по собственной инициативе;
  + АИС МФЦ должна обеспечиваться возможность контроля полноту комплекта документов, подлежащих обязательному представлению заявителем для получения государственной (муниципальной) услуги.
* При оказании услуги оператору приема должна предоставляться полная информация о выбранной заявителем государственной (муниципальной) услуге с учетом жизненной ситуации заявителя.

АИС МФЦ должна обеспечивать возможность подписания электронной подписью отдельных документов, прикрепленных к сформированному делу, и дела об оказании государственной (муниципальной) услуги в целом.

## Требования к выдаче результатов предоставления государственной (муниципальной) услуги

АИС МФЦ должна поддерживать деятельность работников МФЦ Приморского края по выдаче результатов предоставления государственных (муниципальных) услуг в рамках полномочий, предоставленных действующим законодательством, регулирующим деятельность МФЦ, административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг и соглашениями о взаимодействии.

В АИС МФЦ должен отображаться список дел, по которым готов результат предоставления государственной (муниципальной) услуги либо мотивированный отказ. Оператору центра телефонного обслуживания должна быть предоставлена возможность быстрого доступа к контактным данным заявителя для оповещения его о готовности результата предоставления государственной (муниципальной) услуги. Оператору выдачи должна быть предоставлена возможность поиска результата оказания услуги по штрих-коду на расписке о приеме заявления и выдачи результата предоставления государственной (муниципальной) услуги:

* **Для электронного документа**: перевод в бумажный вид (печать документа) и отметка о выдаче результата заявителю;
* **Для документа на бумажном носителе**: только отметка о выдаче результата заявителю.

После выдачи результата оказания государственной (муниципальной) услуги процесс предоставления государственной (муниципальной) услуги считается завершенным.

## Требования к поэтапной фиксации хода предоставления государственных и муниципальных услуг с возможностью контроля сроков предоставления государственной или муниципальной услуги и проведения отдельных административных процедур

АИС МФЦ должна обеспечивать возможность поэтапной фиксации хода предоставления государственных и муниципальных услуг. В АИС МФЦ должны фиксироваться все этапы процесса предоставления государственной (муниципальной) услуги, а также ответственный исполнитель и статус выполнения этапа.

В АИС МФЦ должна обеспечиваться возможность просмотра текущих (незавершенных) этапов процесса предоставления государственных (муниципальных) услуг, а также историю хода предоставления государственных (муниципальных) услуги, включая завершенные этапы.

В АИС МФЦ должна обеспечиваться возможность контроля сроков предоставления государственной или муниципальной услуги и проведения отдельных административных процедур. Должен обеспечиваться функционал предоставления пользователю возможности определения плановых сроков предоставления государственной или муниципальной услуги и проведения отдельных административных процедур. При этом пользователю должны предлагаться сроки по умолчанию, установленные в настройках государственной или муниципальной услуги, а также отдельных административных процедур. При этом должно обеспечиваться визуальное информирование пользователей о просроченных плановых сроках.

* 1. **Требования к настройке государственных (муниципальных) услуг в АИС МФЦ**

Настройка государственных (муниципальных) услуг в АИС МФЦ должна включать в себя наполнение справочников АИС МФЦ всеми необходимыми сведениями, описывающими процесс предоставления государственных и муниципальных услуг в УМФЦ Приморского края, в том числе:

* перечень государственных (муниципальных) услуг;
* входящие и исходящие документы;
* способы обращения и получения государственной (муниципальной) услуги;
* типы заявителей;
* жизненные ситуации;
* ОГВ, участвующие в предоставлении государственной (муниципальной) услуги.

Иерархия государственных (муниципальных) услуг и подуслуг (целей) в АИС МФЦ должна строиться исходя из удобства операторов и консультантов при поиске государственной (муниципальной) услуги и (или) подуслуги, доступной заявителю, исходя из его жизненной ситуации. В частности, в иерархии государственных (муниципальных) услуг и подуслуг (целей) в одной услуге должно быть не более 4-х (четырех) подуслуг (целей).

Настройки должны быть выполнены таким образом, что создание дополнительных организационных подразделений филиальной сети МФЦ Приморского края не будет требовать переноса существующих данных и реорганизации общего информационного пространства и будет осуществляться исключительно средствами администрирования.

## Требования к доступу к электронным сервисам органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, а также к взаимодействию с Государственной информационной системой о государственных и муниципальных платежах

АИС МФЦ должна предоставлять возможность межведомственного взаимодействия в электронном виде при предоставлении государственных и муниципальных услуг, в том числе:

* Формирование запросов к электронным сервисам органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги;
* Взаимодействие с Государственной информационной системой о государственных и муниципальных платежах (далее – ГИС ГМП);
* Взаимодействие с единой системой межведомственного электронного взаимодействия, региональной системой межведомственного электронного взаимодействия
* Взаимодействие с региональным порталом государственных услуг в процессе предоставления информации по статусу оказания услуги.

## Требования к формированию запросов к электронным сервисам органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги

АИС МФЦ должна предоставлять пользователям возможность формирования синхронных и асинхронных запросов, необходимых для предоставления услуги, к электронным сервисам органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, и участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Пользователям АИС МФЦ должна быть предоставлена возможность формирования списка и последовательности запросов на получение недостающих документов и сведений для получения услуги, а также для получения непосредственно результата услуги. АИС МФЦ должна предлагать пользователю автоматически формируемый на основании настройки услуги список запросов с возможностью его изменения.

Для каждого формируемого запроса должен предоставлять пользователям следующие возможности:

* Автоматическое формирование комплекта документов для отправки с возможностью его изменения;
* Печать сопроводительных документов для запроса (при необходимости);
* Фиксация факта передачи запроса;
* Отправку электронного запроса с использованием разработанных адаптеров к сервисам информационных систем, зарегистрированным в СМЭВ. Адаптеры должны соответствовать методическим рекомендациям Минкомсвязи России о реализации межведомственного взаимодействия. Исполнитель разрабатывает адаптеры к сервисам федерального и регионального уровня, опубликованным на технологическом портале СМЭВ (smev.gosuslugi.ru) с назначением «Межведомственное взаимодействие», для которых доступна тестовая и продуктивная среда, а также корректны контрольные примеры, приведенные в опубликованных на портале smev.gosuslugi.ru руководствах пользователя.
* Прием результата запроса.

Пользователи АИС МФЦ должны иметь возможность отправки запросов в несколько этапов по мере готовности комплектов документов.

Отправка электронного запроса и прием ответов от электронных сервисов должна производиться с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия, региональной системы межведомственного электронного взаимодействия.

При смене формата электронного взаимодействия ГИС ГМП после приемо-сдаточных испытаний доработка интеграции в рамках настоящего Технического задания, находится вне зоны ответственности Исполнителя.

Исполнитель осуществляет интеграцию АИС МФЦ с электронным сервисом ГИС ГМП Федерального Казначейства зарегистрированного в ИС <Технологический портал СМЭВ> ([http://smev.gosuslugi.ru](http://smev.gosuslugi.ru/)) по версии формата электронного взаимодействия утвержденной на момент подписания Договора и опубликованной в ИС <Технологический портал СМЭВ> ([http://smev.gosuslugi.ru](http://smev.gosuslugi.ru/)).

## Требования к Единому порталу УМФЦ Приморского края

В рамках данных услуг Исполнитель должен разработать портал УМФЦ Приморского края, используемый для размещения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" следующей информации:

* графическое изображение карты субъекта Российской Федерации с указанием расположения действующих и планируемых к открытию многофункциональных центров и привлекаемых организаций в муниципальных образованиях;
* реестр заключенных соглашений о взаимодействии, Договоров с многофункциональными центрами, привлекаемыми организациями;
* информация о многофункциональных центрах (адрес, фамилия, имя, отчество руководителя, график работы, площадь, количество окон, общее количество предоставляемых государственных и муниципальных услуг, сведения об иных услугах);
* перечень предоставляемых государственных и муниципальных услуг и количество предоставленных государственных и муниципальных услуг (за отчетный период) в многофункциональных центрах, привлекаемых организациях;
* актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг
* каталог услуг с указанием полного перечня услуг с их подробным описанием, услуги в каталоге должны быть представлены с разделением на федеральные, муниципальные, отраслевые, по физическим и юридическим лицам.

Для обеспечения указанных требований к составу информации, Портал УМФЦ Приморского края должен состоять, в том числе, из следующих разделов:

* Раздел УМФЦ Приморского края:
* Главная страница (Исполнитель должен предусмотреть размещение на данной странице информации о субъекте Российской Федерации, количестве филиальных МФЦ и (или) привлекаемых организаций, графическое изображение карты субъекта Российской Федерации с указанием расположения действующих и планируемых к открытию многофункциональных центров и привлекаемых организаций в муниципальных образованиях);
* Новостные материалы (общие для субъекта Российской Федерации, а также новости муниципальных МФЦ и (или) привлекаемых организаций);
* Реестр заключенных соглашений о взаимодействии, Договоров с многофункциональными центрами, привлекаемыми организациями;
* Контактные данные;
* Список страниц (страниц на портале второго уровня) муниципальных МФЦ (Исполнитель должен реализовать наглядную навигацию по страницам муниципальных МФЦ и (или) привлекаемых организаций);
* Методическое обеспечение (федеральный уровень, а также уровня субъекта Российской Федерации);
* Информация об услугах (общих для субъекта Российской Федерации), включая:
* перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в многофункциональных центрах субъекта Российской Федерации;
* сроки предоставления государственных и муниципальных услуг;
* размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг, порядок их уплаты;
* информацию о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты;
* порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, многофункциональных центров, работников многофункциональных центров;
* информацию о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников многофункционального центра, работников организаций, привлекаемых к реализации функций многофункционального центра, за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;
* информацию о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения многофункциональным центром или его работниками, а также привлекаемыми организациями или их работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации
* Раздел для записи на прием (в любой из МФЦ);
* Персональные разделы для авторизованных пользователей:
* Раздел для просмотра истории обращения за услугами;
* Раздел для просмотра хода исполнения заказанной услуги.
* Разделы муниципальных МФЦ:
* Главная страница;
* Информация об услугах (общих для Приморского края и для выбранного МФЦ), включая:
* перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в многофункциональном центре;
* сроки предоставления государственных и муниципальных услуг;
* размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг, порядок их уплаты;
* информацию о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты;
* порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, многофункционального центра, работников многофункционального центра;
* информацию о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников многофункционального центра, работников организаций, привлекаемых к реализации функций многофункционального центра, за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;
* информацию о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения многофункциональным центром или его работниками, а также привлекаемыми организациями или их работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации

Портал МФЦ должен взаимодействовать с АИС МФЦ в части получения информации из АИС МФЦ для размещения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" или для предоставления по запросам авторизованных пользователей.

* 1. **Общие требования к АИС МФЦ после выполнения развертывания и всех настроек**

После завершения развертывания и настроек, предусмотренных настоящим Техническим заданием, АИС МФЦ должна обладать следующими функциональными возможностями:

* поддержка деятельности МФЦ в рамках ФЗ №210 и ПП №1376;
* распределение процесса организации предоставления государственных и муниципальных услуги между сотрудниками МФЦ, выполняющими разные роли, с возможностью делегирования и объединения полномочий отдельных ролей и пользователей;
* ролевой подход к процессу оказания услуги и исполнению административных процессов МФЦ;
* модификация административного процесса работы МФЦ без изменения самой АИС МФЦ;
* возможность настройки в АИС МФЦ процесса оказания государственных (муниципальных) услуг;
* возможность интеграции АИС МФЦ с электронной очередью;
* автоматическое распределение нагрузки между работниками МФЦ;
* экспертная поддержка заявителей, работников МФЦ, в том числе операторов центра телефонного обслуживания по вопросам порядка и условий предоставления государственных и муниципальных услуг;
* поддержка деятельности работников МФЦ по приему, выдаче, обработке документов, в том числе контроль соответствия имеющихся в наличии документов и использование системы штрих-кодов;
* формирование электронных комплектов документов, содержащих заявления (запросы) о предоставлении государственной или муниципальной услуги в форме электронного документа, электронные образы документов, необходимых для оказания государственной или муниципальной услуги;
* поэтапная фиксация хода предоставления государственных и муниципальных услуг с возможностью контроля сроков предоставления государственной или муниципальной услуги и проведения отдельных административных процедур;
* информационное сопровождение процесса оказания услуг и исполнения внутренних регламентов МФЦ;
* формирование бланков сопровождающих электронные комплекты документов для получения государственной и муниципальной услуг и предоставление возможности приобщения их скан-копий к электронному делу;
* формирование и печать штрих-кода на листе сопроводительной ведомости дела, описи документов, заявлении
* шаблонная печать документов;
* поддержка принятия решений о возможности, составе и порядке формирования межведомственного запроса в иные органы и организации;
* поддержка формирования комплекта документов для представления в орган, предоставляющий государственную услугу, или в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в соответствии с требованиями нормативных правовых актов и соглашений о взаимодействии;
* взаимодействие со СМЭВ Приморского края, а также ЕСИА, ГИС ГМП, инфраструктурой УЭК;
* доступ в соответствии с соглашениями о взаимодействии к электронным сервисам органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе через единую систему межведомственного электронного взаимодействия, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;
* формирование синхронных асинхронных запросов в государственные органы всех уровней власти;
* отслеживание местонахождения документов в процессе организации предоставления услуги;
* обеспечение обработки запросов в государственные органы всех уровней власти в электронном виде путем предоставления доступа в АИС МФЦ сотрудникам ОГВ;
* обеспечение работы автоматизированных рабочих мест в ОГВ;
* доступ заявителя к информации о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги:
  + возможность интеграции с региональным порталом государственных услуг (РПГУ Приморского края, http://25.gosuslugi.ru);
  + оперативное получение информации о ходе исполнения услуги;
* формирование статистической и аналитической отчетности по итогам деятельности многофункционального центра за отчетный период, сбор и формирование консолидированной отчетности (сводных многомерных отчетов из определенного набора параметров, определяемых пользователями АИС МФЦ о процессах предоставления услуг многофункциональными центрами и многофункциональными офисами (должна быть настроена подсистема отчетности и аналитики);
* поддержание информационного обмена между многофункциональными центрами и привлекаемыми организациями, в том числе поддержку мониторинга и сбора статистической отчетности о соблюдении определенных в регламентах и стандартах оказания услуг ОГВ временных показателей обслуживания граждан, о количестве и качестве предоставленных государственных;
* интеграцию с государственными и муниципальными информационными системами (в том числе доступ к электронным сервисам органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги), органов, предоставляющих муниципальные услуги (при наличии), в соответствии с соглашениями о взаимодействии;
* возможность работы с АИС МФЦ через web-браузер без необходимости устанавливать специализированное программное обеспечение;
* использование электронной подписи в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами Российской Федерации, при обработке электронных документов, а также при обмене электронными документами с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органами местного самоуправления или привлекаемыми организациями;
* хранение сведений об истории обращений заявителей в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации к программно-аппаратному комплексу информационных систем персональных данных;
* работа в территориально распределенной региональной сети;
* возможность настройки в МФЦ дублирующих серверов, обеспечивающих возможность работы в случае недоступности АИС МФЦ;
* наличие документированного механизма самостоятельной настройки произвольного количества услуг с учетом целей, категорий, входящих, исходящих документов и атрибутов по услуге;
* оценка качества предоставления государственных (муниципальных) услуг заявителями;
* интеграция с криптопровайдером CryptoPro CSP, CryptoPro JCP или VipNet CSP;
* возможность одновременной работы в АИС МФЦ не менее 800 пользователей;
* по результатам оказания Услуг должна быть предусмотрена возможность переноса АИС МФЦ в ИТ-инфраструктуру Заказчика
* возможность подключения к репозиторию услуг Минэкономразвития России
* возможность ведение реестра соглашений и договоров УМФЦ Приморского края

В результате выполнения услуг по развертыванию и настройке АИС МФЦ должны быть настроены:

* 60 (Шестьдесят) услуг, из них 20 (Двадцать) с запросами межведомственного взаимодействия. Состав государственных (муниципальных) услуг и межведомственных запросов в них согласовывается с Заказчиком в ходе оказания Услуг по Договору и направляются Заказчиком в виде Заявки не ранее чем 10 (Десять) календарных дней с момента подписания Договора и не позднее 26 октября 2013 года;
* 5 (Пять) статистических и 5 (Пять) аналитических форм, согласованных с Заказчиком в течение 10 (Десяти) рабочих дня после завершения услуги по обследованию объекта автоматизации;
* сбор параметров консолидированной отчетности, согласованных с Заказчиком;
* 4(Четыре) опросника для обеспечения консультирования Заказчика, обеспечивающих определение жизненной ситуации заявителя и полагающиеся заявителю государственные (муниципальные) услуги. Определяемые путем консультирования государственные (муниципальные) услуги должны покрывать весь перечень таких услуг, настраиваемых в АИС МФЦ;
* информационный обмен с программным обеспечением системы обработки вызовов (Call-центр);
* информационный обмен с сенсорным информационным терминалом (инфокиоск);
* информационный обмен с системой управления очередью.
* разработан Единый портал УМФЦ Приморского края.

## 7. ТРЕБОВАНИЯ К ИНФРАСТРУКТУРЕ АИС МФЦ

## 7.1. Требования организации доступа к центру обработки данных Исполнителя

Заказчик должен обеспечить защищенный доступ всех МФЦ к УМФЦ. Каналы должны быть защищены сертифицированными средствами от несанкционированного доступа и обеспечивать пропуск трафика на скорости не менее 5 Мбит/с.

## Требования к центру обработки данных Исполнителя

* Центр обработки данных Исполнителя должен быть аттестован для обработки конфиденциальной информации по требованиям класса 1Г и для обработки персональных данных по требованиям уровня 1 либо класса К1;
* Доступ к ресурсам центра обработки данных Исполнителя должен быть защищен криптографическими средствами класса не ниже КС3;
* Оператор ЦОД должен иметь лицензию ФСТЭК на работы в области информационной безопасности и лицензию ФСБ на оказание услуг по шифрованию информации.

## Требования к инфраструктуре доступа к государственным и муниципальным услугам

Для обеспечения работоспособности реализованных адаптеров межведомственного электронного взаимодействия, Заказчик должен обеспечить:

* доступ для подключения адаптеров (программных модулей) в рамках оказания Услуг к региональной СМЭВ (адресное пространство IP-адресов виртуальной сети передачи данных органов государственной власти: 10.35.0.39, 10.35.0.40, 10.35.0.41, 10.35.0.46) по технологии IP Sec VPN;
* наличие защищенного канала связи со СМЭВ Приморского края пропускной способностью не менее 2 Мбит/c.

## Требования к программному обеспечению АРМ пользователей АИС МФЦ

В качестве операционной системы АРМ пользователей может использоваться:

* Microsoft Windows 2000 Professional SP4;
* Microsoft Windows XP Professional SP3;
* Microsoft Windows Vista;
* Microsoft Windows 7;
* Linux;
* Unix-совместимая ОС.

На клиентских компьютерах должны использоваться:

* в качестве браузера Mozilla Firefox или Google Chrome, поддерживающего язык HTML 5 (при использовании шифрования необходима специальная сборка Firefox);
* в качестве офисного программного обеспечения Open Office или Microsoft Office;
* в качестве программного обеспечения для работы с ЭП CryptoPro CSP, CryptoPro JCP или VipNet CSP;
* JRE.

## Требования к программному и аппаратному обеспечению дублирующего сервера с автономным экземпляром АИС МФЦ

Основные характеристики:

 Процессор: не хуже Intel Xeon 5630, количество ядер не менее 2;

 Количество процессоров 1;

 Память: не менее 8 Гбайт;

 Объем дискового пространства: не менее 500 Гбайт;

 Сетевой интерфейс: 1000Base-T;

 Операционная система: семейство Linux (Red Hat, SUSE, Debian, Fedora, Centos);

 Система управления базой данных (СУБД): PostgreSQL.

## Требования к программно-аппаратным средствам рабочего места оператора с автономным экземпляром АИС МФЦ

 центральный процессор: не менее Intel Core i3 (или аналоги);

 Количество процессоров 1;

 оперативная память: не менее 2Гб;

 дисковая подсистема: не менее 200 Gb;

 сетевая плата: Ethernet 100 Мбит;

 операционная система: Microsoft Windows или Linux (с графической оболочкой);

 Система управления базой данных (СУБД): PostgreSQL.

1. **ПОДГОТОВКА ОБУЧАЮЩИХ МАТЕРИАЛОВ, ВКЛЮЧАЮЩХ ОПИСАНИЕ ВСЕХ НАСТРОЕК, ПРОИЗВЕДЕННЫХ ИСПОЛНИТЕЛЕМ**

Исполнитель будет разрабатывать следующие обучающие материалы:

* методика обучения администраторов;
* методика обучения пользователей.

Разработанные обучающие материалы будут решать следующие задачи:

* формирование у пользователей понимания общего процесса оказания государственных (муниципальных) услуг в целом, от момента приема документов от заявителя до выдачи ему результата;
* формирование у пользователей практических навыков, необходимых для пользования АИС МФЦ;
* формирование у пользователей практических навыков, необходимых для настройки государственных (муниципальных) услуг и наполнения справочников АИС МФЦ.
* ознакомление Администраторов с основными структурными компонентами АИС МФЦ;
* формирование у администраторов АИС МФЦ практических навыков, необходимых для настройки АИС МФЦ, создания новых пользователей, подключения организационных единиц, настройки новых услуг, настройки доступа к новым электронным сервисам, создания статистических и аналитических отчетов;
* анализ типичных ошибок, встречающихся при настройке АИС МФЦ, и возможные последствия этих ошибок.

1. **ПРОВЕДЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ**

Для обеспечения высокого уровня автоматизации, полноценного использования предоставляемого функционала и высокого качества предоставляемой пользователям информации необходимо, чтобы пользование АИС МФЦ осуществляли подготовленные специалисты Заказчика.

Для этого Исполнитель проведёт однократное обучение пользованию АИС МФЦ специалистов Заказчика для пользователей по ролям, в том числе отдельный курс для администратора АИС МФЦ. Количество групп – не менее 10. Количество обучаемых в каждой группе не будет превышать 10 человек. Требования к содержанию обучения специалистов Заказчика, а также перечень контрольных заданий Исполнитель будет согласован с Заказчиком.

Обучение будет проводиться в очной форме с выездом специалистов Исполнителя к Заказчику.

Организационные мероприятия, связанные с предоставлением для проведения обучения помещения, Заказчик осуществляет самостоятельно.

1. **ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОКАЗАНИЕ УСЛУГ**

10.1. Заказчик обязуется:

10.1.1. Проверять ход и качество выполненных оказываемых Услуг без вмешательства в область профессиональной компетенции Исполнителя.

10.1.2. По просьбе Исполнителя предоставить необходимую информацию о структуре, составе и условиях функционирования информационных систем в органах исполнительной власти Приморского края.

10.1.3. В течение 3 (Трех) рабочих дней со дня подписания Договора назначить ответственного сотрудника от Заказчика для организации взаимодействия Исполнителя и Заказчика и решения следующих задач:

* Административных и организационных вопросов (организация встреч, предоставление допусков, планирование процесса внедрения и т.п.).
* Инженерно-технических вопросов (согласование технических аспектов установки и настройки, администрирования, определение наличия и размещения технических средств, коммуникаций и т.п.).
* Проблем, возникающих при внедрении и эксплуатации АИС МФЦ.

Заказчик берет на себя выполнение всех организационных работ, связанных с консультированием пользователей. Для полноценного проведения консультирования Заказчик должен обеспечить:

* Для демонстрации работы АИС МФЦ - Проектор с демонстрационным экраном.
* Для консультирования пользователей на местах – клиентские машины, подключенные к ЦОД, на которых установлена АИС МФЦ, орг.техника.

10.1.4. В течение 3 (Трех) рабочих дней со дня подписания Договора назначить ответственного сотрудника от Заказчика для согласования частных технических заданий и приёмки оказанных Услуг.

10.1.5. Заказчик обязан предоставить Исполнителю действующие сертификаты Электронной подписи Служебного Пользования (ЭП СП) и Электронной подписи Органа Власти (ЭП ОВ) предоставляющие доступ Исполнителю к электронным сервисам ФОИВ, межведомственные запросы к которым необходимо осуществлять в рамках Договора. В случае обнаружения в процессе исполнения Договора Исполнителем факта отсутствия доступа к электронным сервисам Федеральных Органов Исполнительной Власти (ФОИВ) или Региональным Органов Исполнительной Власти (РОИВ), Исполнитель официальным письмом уведомляет Заказчика об отсутствии доступа, исполнение работ по разработке межведомственного взаимодействия с ФОИВ или РОИВ, которым доступ отсутствует, приостанавливается на срок получения доступа, в случае, если доступ не предоставлен за 1 (один) месяц до даты завершения Договора.

10.1.6. В случае, если при разработке программных модулей межведомственного взаимодействия с ФОИВ у Исполнителя возникают проблемы решение которых зависит от ФОИВ или РОИВ (например, ФОИВ или РОИВ не обрабатывает переданный межведомственный запрос в течение установленного регламентом срока), то Исполнитель в течение 3 (Трех) рабочих дней с момента обнаружения проблемы официальным письмом обязан уведомить Заказчика о необходимости отправить официальное письмо от лица Заказчика в ФОИВ или РОИВ с целью решения проблемы.

10.1.7. В случае если Исполнитель в процессе разработки обнаружил, что электронный сервис ФОИВ или РОИВ не работоспособен или работает нестабильно, то Заказчик обязан в течение 3 (Трёх) рабочих дней направить официальное письмо в ФОИВ или РОИВ с запросом уточнения даты восстановления работоспособности электронного сервиса ФОИВ или РОИВ;

10.1.8. В случае если Исполнитель в процессе разработки обнаружил, что ФОИВ или РОИВ не осуществляет тестирование работоспособности и приёмки разработанного Исполнителем регионального сервиса, предоставляющего сведения для ФОИВ или РОИВ, то Заказчик обязан в течение 3 (Трёх) рабочих дней направить официальное письмо в ФОИВ или РОИВ с запросом осуществить тестирование работоспособности разработанного электронного сервиса для ФОИВ или РОИВ. В случае, если ФОИВ или РОИВ отказывает Заказчику в проведении тестирования или приёмке разработанного Исполнителем электронного сервиса в установленный срок, то Протокол приемо-сдаточных испытаний подписывается Заказчиком с пометкой о том, что тестирование разработанного Исполнителем электронного сервиса не производилась по причине отказа ФОИВ-а или РОИВ-а от тестирования.

10.1.9. Заказчик в срок до 10 (Десяти) рабочих дней с момента заключения Договора обязуется назначить сотрудника, уполномоченного за приемку модулей межведомственного взаимодействия с РОИВ, модулей межведомственного взаимодействия с ФОИВ, и подписание Протокола приемо-сдаточных испытаний.

1. **ПОРЯДОК ПРИЕМКИ УСЛУГ**

Приемо-сдаточные испытания проводятся в среде опытной эксплуатации.

С целью определения порядка приемки, Исполнитель обязан за 5 (Пять) рабочих дней до дня проведения приемки оказанных услуг по развертыванию и настройке АИС МФЦ направить посредством электронной почты уполномоченному сотруднику со стороны Заказчика, ответственному за взаимодействие представителя со стороны Исполнителя и Заказчика, следующие документы:

* Программу и методику испытаний на сдаваемую услугу;
* План приемо-сдаточных испытаний на сдаваемую услугу.

Приемо-сдаточные испытания на сдаваемую услугу должны начаться не позднее 5 (Пяти) рабочих дней с момента передачи Заказчику указанных выше документов на выполненные услуги в соответствии с утвержденным планом сдачи.

По результатам испытаний Исполнителем составляется протокол приемо-сдаточных испытаний, который подписывается двумя сторонами, в двух экземплярах. В протокол приемо-сдаточных испытаний вносится полный перечень замечаний по несоответствию оказываемых услуг по согласованному ЧТЗ и Программе и методике испытаний на сдаваемый вид услуг.

После получения Исполнителем подписанного Заказчиком протокола приемо-сдаточных испытаний и исправления, указанных в протоколе приемо-сдаточных испытаний, замечаний, вид услуг переводится в промышленную эксплуатацию. Исполнитель уведомляет официальным письмом Заказчика о исправлении замечаний и переводе услуг в промышленную эксплуатацию и направляет Заказчику счет на оплату оказанных Исполнителем услуг в согласованном порядке.

Объем оказанных Исполнителем Заказчику услуг определяется подписанными Заказчиком Актами сдачи-приемки оказанных услуг по развертыванию и настройке АИС МФЦ либо Протоколами приемо-сдаточных испытаний услуг (или подписанных в одностороннем порядке Исполнителем, в случае не подписания Заказчиком Актов на оказанные Исполнителем услуги в установленные Техническим заданием сроки).

1. **РЕЗУЛЬТАТЫ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

Результатом оказания Услуг по Договору является:

* АИС МФЦ и Единый портал УМФЦ Приморского края, развернутые в центре обработки данных Исполнителя, доработанные и настроенные в соответствии с требованиями ЧТЗ.
* Документация:
* Отчет об обследовании МФЦ;
* Частное техническое задание на настройку государственный и муниципальных услуги в АИС МФЦ (по количеству настраиваемых услуг);
* Частное техническое задание на настройку автоматизированных рабочих мест в ОГВ;
* Частное техническое задание на разработку Единого портала УМФЦ Приморского края;
* Руководство пользователя Единого портала УМФЦ Приморского края;
* Руководство администратора Единого портала УМФЦ Приморского края;
* Программа и методика испытаний АИС МФЦ;
* План приемо-сдаточных испытаний АИС МФЦ;
* Рабочий журнал опытной эксплуатации;
* Акт о завершении опытной эксплуатации;
* Протокол проведения приемочных испытаний;
* Акт ввода АИС МФЦ в промышленную эксплуатацию.
* Документация на электронную очередь.

Порядок оформления и предъявления Заказчику результатов оказания Услуг должен соответствовать требованиям законодательства РФ, а также требованиям настоящего документа.