

## VI. «Техническая часть»

### ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на оказание услуг по созданию автоматизированной информационной системы независимой оценки качества работы организаций отрасли культуры

#### 1. Общие сведения

##### 1.1. Наименование услуг

Оказание услуг по созданию «Автоматизированной информационной системы независимой оценки качества работы организаций отрасли культуры» (далее – Система).

##### 1.2. Государственный заказчик: Министерство культуры Российской Федерации.

##### 1.3. Исполнитель

Определяется по результатам конкурса в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации о контрактной системе.

##### 1.4. Сроки начала и окончания выполнения работ

Работы проводятся в срок со дня заключения Государственного контракта до 30 октября 2014 года.

##### 1.5. Место оказания услуг: Российская Федерация.

#### 2. Цель и назначение услуг

##### 2.1. Целями оказания услуг являются:

- повышение качества работы организаций отрасли культуры;
- повышение удовлетворенности населения работой организаций отрасли культуры;
- создание условий для мотивации сотрудников учреждений на предоставление качественных государственных услуг.

##### 2.2. Назначением услуг является:

- создание в организациях отрасли культуры инструмента, обеспечивающего измерение и учет удовлетворенности населения работой организаций отрасли культуры.

#### 3. Основные этапы и содержание оказываемых услуг

В составе комплекса услуг по созданию «Автоматизированной информационной системы независимой оценки качества работы организаций отрасли культуры» поэтапно должны быть оказаны следующие услуги:

№ п/п	Наименование этапа	Форма завершения, отчётные документы	Срок	Стоимость, % от цены Контракта
1.	Разработка порядка (постановки проведения независимой оценки качества работы организаций отрасли культуры)	Постановка задачи на создание Автоматизированной информационной системы независимой оценки качества работы организаций отрасли культуры	15 сентября 2014 г.	50%
2.	Разработка Автоматизированной информационной системы независимой оценки качества работы организаций отрасли культуры	Техническая документация на Систему (описание системы, руководство администратора, руководство пользователя), акт внедрения в опытную эксплуатацию		
3.	Внедрение Системы, проведение обучения	Отчет о внедрении Системы, отчет о проведении обучения		

№ п/п	Наименование этапа	Форма завершения, отчётные документы	Срок	Стоимость, % от цены Контракта
	пользователей Системы в учреждениях отрасли культуры	пользователей системы Отчет об Апробации Системы	30 октября 2014 года	50%
4.	Апробация Системы на государственных и муниципальных учреждениях культуры	Отчет о сопровождении Системы		
5.	Сопровождение работы Системы			

Содержание оказываемых услуг представлено детально в разрезе каждого этапа оказания услуг.

### **3.1. Разработка порядка (постановки задачи) проведения независимой оценки качества работы организаций отрасли культуры**

Постановка задачи на создание Автоматизированной информационной системы независимой оценки качества работы организаций отрасли культуры должна быть разработана в соответствии с требованиями нормативных правовых актов:

- Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. N 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»;

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. N 487-р «О плане мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 гг.»;

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30 сентября 2013 г. № 1505 «О методических рекомендациях по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры»;

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 06.08.2013 №1091 «Об утверждении Перечня дополнительной необходимой и достоверной информации, предоставляемой гражданам – потребителям услуг о деятельности учреждений культуры, подведомственных Министерству культуры Российской Федерации».

При разработке постановки задачи необходимо учесть требования приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 августа 2013 г. № 391а "О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания".

Постановка задачи на создание Автоматизированной информационной системы независимой оценки качества работы организаций отрасли культуры должна быть выполнена в соответствии с требованиями «РД 50-34.698-90 Методические указания. ИТ. КСАС. Автоматизированные системы. Требования к содержанию документов».

Объем постановки задачи должен составлять не менее 10 и не более 20 печатных листов.

### **3.2. Разработка Автоматизированной информационной системы независимой оценки качества работы организаций отрасли культуры**

#### **3.2.1. Цель внедрения Системы:**

Цель внедрения Системы – повышение эффективности работы Министерства культуры Российской Федерации в части мониторинга и контроля качества работы государственных и муниципальных учреждений отрасли культуры.

#### **3.2.2. Характеристика объекта автоматизации:**

Система предназначена для организации управления процессами мониторинга и контроля качества работы организаций отрасли культуры.

Всего на этапе внедрения Системы взаимодействуют не более 1000 пользователей.

Рабочие места пользователей оснащены персональными компьютерами под управлением операционной системы семейства Microsoft Windows с доступом к сети Интернет через Интернет-браузеры:

- Firefox 3.5 и выше;
- Opera 10 и выше;
- Google Chrome 8 и выше;
- Internet Explorer 7 и выше.

Все сотрудники имеют единую точку входа по сети передачи данных к информационным ресурсам Заказчика, по каналам связи от 128 Кбит/сек до 100Мбит/сек. По протоколу TCP/IP. Серверное оборудование Заказчика подключено к управляемым коммутаторам со скоростью не менее 100 Мбит/сек.

Программно-технические средства эксплуатируются в административных помещениях в условиях, соответствующих требованиям эксплуатационной документации на применяемые технические средства, а также с учетом соблюдения правил пожарной и электротехнической безопасности.

3.2.3. Требования к Системе:

3.2.3.1. *Требования к структуре и функционированию Системы*

Система должна иметь трехуровневую архитектуру:

- сервер базы данных (далее - БД);
- сервер приложения;
- клиент.

Система должна обеспечивать возможность инсталляции сервера(ов) БД и сервера(ов) приложений на различных серверах и на различных аппаратных платформах (платформонезависимость).

Система должна содержать следующие функциональные подсистемы:

- подсистема справочников и настроек;
- подсистема ввода исходных данных;
- подсистема организации процесса оценки качества работы организаций отрасли культуры.;
- подсистема организации процесса модерирования полученных оценок качества;
- подсистема оценки взаимодействия с пользователями услуг;
- подсистема мониторинга и контроля экспертных оценок качества работы организаций отрасли культуры.;
- подсистема организации процесса систематизации полученных оценок и построения рейтингов;
- подсистема отчетов.

Данное разделение на подсистемы должно носить исключительно логический характер.

Технологически Система должна быть организована как web-портал, доступ ко всем функциональным подсистемам должен быть обеспечен пользователям через web-браузер. Передача данных должна происходить в online-режиме.

Клиентский интерфейс Системы должен быть русифицированным.

3.2.3.2. *Требования к способам и средствам связи*

Для доступа к Системе пользователями должна использоваться существующая сеть передачи данных с характеристиками, описанными в п.3.2.2. «Характеристика объекта автоматизации». На прикладном уровне должны использоваться открытые протоколы (HTTP, HTTPS и т.д.).

3.2.3.3. *Требования к надежности*

Система должна функционировать в режиме 24×7×365 при условии функционирования аппаратного обеспечения и системного программного обеспечения, на котором она установлена.

Выход из строя одной из подсистем или нарушение канала связи сети передачи данных не должны приводить к прекращению функционирования Системы, при этом должна обеспечиваться возможность выполнения функций всех оставшихся подсистем в нормальном или автономном режиме.

Должны быть минимизированы ошибки технического персонала, в том числе путем разграничения прав доступа к Системе. Перечень возможных фатальных ошибок и реакция Системы и персонала на них должны быть документированы.

#### *3.2.3.4. Требования по диагностированию*

Система должна иметь штатные средства диагностирования своей работоспособности и работоспособности своих подсистем.

Система должна иметь автоматизированные средства ведения журналов сообщений о своей работоспособности.

#### *3.2.3.5. Требования к безопасности и защите информации от несанкционированного доступа*

Система не должна накладывать ограничения на протоколы прикладного, транспортного, сетевого, канального уровней по использованию средств аутентификации и шифрования, соответствующих требованиям законодательства Российской Федерации, если Заказчику будет необходимо установить такие средства на клиенте, сервере приложений и сервере БД Системы.

Средства аутентификации Системы должны поддерживать схемы аутентификации пользователей с помощью логин/пароля.

Средства аутентификации Системы должны получать информацию об атрибутах аутентификации (учетные данные пользователя, права доступа) встроенными в Систему средствами.

#### *3.2.3.6. Требования по сохранности информации*

В Системе должна обеспечиваться сохранность информации при наступлении следующих внештатных ситуаций:

- отказ оборудования рабочей станции;
- отключение питания на рабочем месте;
- отказ линий связи.

Также должны быть предусмотрены механизмы резервного копирования данных Системы и восстановления данных с резервной копии.

#### *3.2.3.7. Требования к производительности*

Система должна обеспечивать нормальную работу сразу нескольких пользователей (500-600 человек) без длительных задержек (без учета требований масштабируемости). Среднее времени отклика должно быть 800 миллисекунд, но не более 4000 миллисекунд для каждого отдельного запроса во время ввода или редактирования информации пользователем.

#### *3.2.3.8. Требования к масштабируемости*

Система должна обеспечивать масштабируемость:

- по количеству пользователей;
- по объему обрабатываемой информации;
- по интенсивности обмена данными;
- скорости обработки данных.

Возможности масштабирования Системы должны быть горизонтальной (за счет подключения новых серверов небольшой мощности) и вертикальной (за счет наращивания мощности отдельного сервера) для сервера(ов) приложений, и вертикальной для сервера(ов) БД.

Система должна предоставлять возможность масштабирования для работы с ним до 1000 пользователей одновременно с учетом выполнения остальных требований данного технического задания.

#### *3.2.3.9. Требования к патентной чистоте*

Программное обеспечение Системы должно быть свободным от возможности предъявления основанных на промышленной, интеллектуальной или другой собственности любых прав и притязаний третьих лиц.

Компоненты Системы должны обладать патентной чистотой на территории Российской Федерации.

#### *3.2.3.10. Требования к обмену данными с существующими системами*

В Системе должна быть обеспечена возможность предоставления накапливаемой в ней информации во внешние системы.

Информация, содержащаяся в Системе, должна быть формально документирована (должен предоставляться каталог базы данных, схема данных, их описание или аналогичные документы).

Разрабатываемая Система должна позволять получить автоматический (без участия оператора) доступ к хранящейся в ней информации одним из следующих способов:

- Выгрузка данных в виде файлов документированной структуры. Предпочтительной является выгрузка в формате xml. Система должна обеспечивать возможность выгрузки данных файлов периодически (ежедневно, ежемесячно) и/или по расписанию.

- Предоставление авторизованного доступа к базе данных системы с возможностью осуществлять выборку данных с использованием стандартных запросов на языке SQL.

- Предоставление программного интерфейса (API), позволяющего получать данные из системы.

#### *3.2.3.11. Требования к эргономике и технической эстетике*

Дизайн Системы должен удовлетворять следующим требованиям по эргономике и технической эстетике:

- адекватно отображаться в зависимости от типа подключения пользователя (пользователи, работающие через модем; пользователи, работающие через высокоскоростной канал доступа) и от его личных предпочтений;

- объем графических элементов должен обеспечивать стабильную скорость загрузки страниц Системы;

- обеспечивать легкую идентификацию раздела портала, в котором находится пользователь;

- обеспечивать минимум усилий и временных затрат пользователя для навигации по страницам портала;

- корректно отображаться при всех возможных разрешениях и количестве одновременно отображаемых цветов монитора;

- обладать системой контекстных подсказок на страницах, где у пользователя потенциально могут возникнуть затруднения;

- обеспечивать приемлемый результат при распечатке страниц портала на принтере;

- обеспечивать обратную связь с пользователем в полном объеме посредством web-браузера без применения почтовых клиентов или иных программ;

- содержать исчерпывающий набор метаданных для эффективного индексирования поисковыми системами и корректного автоматического выбора кодировки.

#### *3.2.4. Требования к функциональным характеристикам Системы*

##### *3.2.4.1. Общие функциональные характеристики Системы:*

а) Обеспечение гибкой структуры главной страницы Системы:

- общая информация о назначении и возможностях;

- описание работы Системы;

- вопросы-ответы по основным блокам работы Системы;

- контакты для направления вопросов/замечаний/предложений по техническим вопросам работы сервиса;

- блок входа в Систему;

- блок запроса виджетов Системы.

б) Обеспечение жесткой структуры данных для предоставления виджета Системы:

- наименование учреждения;

- ФИО, должность ответственного специалиста в учреждении;

- контакты ответственного специалиста;

- адрес электронной почты;

- код антиспама.

в) Обеспечение возможности размещения методических материалов;  
г) Обеспечение для пользователя ограниченной возможности самостоятельного управления справочниками по заданным пользователем параметрам, без привлечения специалистов компании разработчика.

д) Обеспечение ограниченной возможности формирования и хранения показателей исходных данных, в разрезе ряда лет.

е) Обеспечение пользователям ограниченной возможности, без привлечения специалистов компании разработчика, задания и хранения в Системе механизмов (моделей) для оценки качества оказания услуг (выполнение работ) в разрезе видов услуг (работ).

*3.2.4.2. Функциональные характеристики Системы по организации процесса формирования справочников и настроек:*

а) Обеспечение возможности составления и ведения перечня услуг, оказываемых учреждениями культуры, путем выбора из ограниченного типового перечня услуг;

б) Обеспечение возможности составления перечня показателей, характеризующих качество услуг, оказываемых учреждениями культуры, путем выбора из ограниченного справочника показателей качества;

в) Обеспечение возможности составления перечня государственных и муниципальных учреждений культуры, оказывающих услуги.

*3.2.4.3. Функциональные характеристики Системы по организации процесса ввода исходных данных:*

а) Обеспечение возможности настройки данных для систематизации ожиданий получателей услуг, оказываемых учреждениями культуры.

б) Обеспечение возможности ввода данных об ожиданиях получателей услуг в разрезе услуг, оказываемых учреждениями культуры.

*3.2.4.4. Функциональные характеристики Системы по организации процесса независимой оценки качества работы организаций отрасли культуры.*

а) Обеспечение возможности самостоятельной локализации пользователем времени, места, вида оказанной услуги.

б) Обеспечение возможности формирования многоуровневых оценок качества работы организаций отрасли культуры по заданным в системе критериям качества.

в) Обеспечение возможности формирования многоуровневых оценок динамики качества работы организаций отрасли культуры по заданным в системе критериям качества.

г) Обеспечение возможности многократного оценивания качества работы организаций отрасли культуры.

*3.2.4.5. Функциональные характеристики Системы по организации процесса модерирования полученных оценок качества:*

а) Обеспечение возможности мониторинга процесса оценки.

б) Обеспечение возможности фиксации места оценки и выявления «недобросовестных» оценщиков.

в) Обеспечение возможности фиксации полученных оценок и занесения их в базу активных оценок.

*3.2.4.6. Функциональные характеристики Системы по организации процесса оценки взаимодействия с пользователями услуг:*

а) Обеспечение возможности мониторинга и оценки уровня взаимодействия с потребителями услуг в сети Интернет.

б) Обеспечение возможности выявления слабых и сильных сторон взаимодействия учреждения с потребителями услуг в сети Интернет.

в) Обеспечение возможности фиксации уровня взаимодействия и занесения их в базу активных оценок.

*3.2.4.7. Функциональные характеристики Системы по организации процесса мониторинга и контроля экспертных оценок качества работы организаций отрасли культуры:*

а) Обеспечение возможности установления для учреждений экспертных оценок качества работы организаций отрасли культуры.

- б) Обеспечение механизмов экспорта-импорта экспертных оценок за выбранный период.
- в) Обеспечение возможности фиксации экспертных оценок и занесения их в базу активных оценок.

*3.2.4.8. Функциональные характеристики Системы по организации процесса систематизации полученных оценок и построения рейтингов:*

а) Обеспечение возможности отражения результатов оценки качества работы организаций отрасли культуры в систематизированном виде в форме диаграмм или сводных таблиц в разрезе учреждений (групп учреждений).

б) Обеспечение возможности отражения результатов оценки качества работы организаций отрасли культуры за установленный администратором системы период.

в) Обеспечение возможности отражения результатов оценки качества работы организаций отрасли культуры в систематизированном виде в форме таблиц в разрезе учреждений (групп учреждений).

*3.2.4.9. Функциональные характеристики Системы по организации процесса формирования отчетов:*

а) Обеспечение возможности формирования отчета о результатах оценки качества в разрезе учреждения, периода оценки.

б) Обеспечение возможности составления отчета активности пользователей.

в) Обеспечение возможности формирования журнала изменений.

*3.2.5. Требования к качественным (технологическим) характеристикам Системы:*

Наличие единого интерфейса разработки отчетов, независимо от природы источника (источников) данных. Наличие механизма, обеспечивающего возможность объединять различные источники данных в одном отчете.

Обеспечение для системного администратора возможности задания источников данных, необходимых для формирования отчета.

*3.2.6. Требования к видам обеспечения:*

*3.2.6.1. Требования к информационному обеспечению:*

Уровень хранения данных в Системе должен быть построен на основе современной реляционной системой управления базами данных (далее - СУБД). Для обеспечения целостности данных должны использоваться встроенные механизмы СУБД. СУБД должна обеспечивать защиту данных и возможность восстановления при сбоях. СУБД должна позволять самостоятельно перераспределять нагрузку на Систему, оптимизировать и корректировать SQL-запросы.

Основной структурной единицей данных в Системе должен быть документ. Структура и способ организации хранения и представления документов должны определяться разделами, рубриками и информационными блоками.

Серверная часть Системы должна функционировать на уже имеющейся у Заказчика операционной системе.

Клиентская часть Системы должна функционировать на уже имеющемся у сотрудников программном обеспечении, описанном в п.3.2.2. «Характеристика объекта автоматизации».

*3.2.6.2. Требования к аппаратному обеспечению:*

Технические характеристики рабочих станций сотрудников отвечают следующим минимальным требованиям:

- процессор не ниже 1600 МГц;
- объём оперативной памяти не менее 256 Мб;
- не менее 10 Гб свободного дискового пространства;
- монитор с размером диагонали не менее 17", частотой обновления экрана не менее 75 Гц, разрешением не менее 1024x768 точек, и глубиной цвета не менее 16 бит;
- наличием модема или сетевой карты.

*3.2.6.3. Требования к техническому обеспечению:*

Система не должна предъявлять дополнительных требований к аппаратному обеспечению и программному обеспечению, представленным в п. 3.2 настоящего технического задания.

Установка Системы в целом, как и установка ее отдельных частей не должна предъявлять дополнительных требований к покупке дополнительного аппаратного обеспечения и лицензий на программное обеспечение сторонних производителей.

*3.2.7. Требования к оценке финансовых вложений и трудозатрат, необходимых для обеспечения эксплуатации проектируемой автоматизированной системы*

На стадии проектирования Системы должна быть проведена оценка финансовых вложений и трудозатрат, необходимых для обеспечения эксплуатации проектируемой автоматизированной системы. В том числе должны быть разработаны следующие документы:

- проект сборника регламентных работ, необходимых для обеспечения надлежащего функционирования проектируемой автоматизированной системы (с указанием их состава и периодичности работ, а также требований к персоналу, допускаемому к выполнению этих работ);
- проект сборника норм и расценок трудозатрат и стоимости регламентных работ;
- проект положения службы технической поддержки проектируемой автоматизированной системы;
- проект обоснования количественного и качественного состава собственной службы технической поддержки проектируемой автоматизированной системы;
- проект обоснования необходимости привлечения сторонних организаций к эксплуатационному и техническому обслуживанию проектируемой автоматизированной системы;
- оценка ежегодных финансовых вложений, необходимых для обеспечения надлежащего функционирования проектируемой автоматизированной системы;
- проект политики создания и пополнения складов запчастей и принадлежностей, необходимых для обеспечения показателей надежности автоматизированной системы, определенных при ее проектировании.

Объем документов по оценке финансовых вложений и трудозатрат, необходимых для обеспечения эксплуатации проектируемой автоматизированной системы, должен составлять не менее 10 и не более 30 печатных листов.

### **3.3. Внедрение Системы, проведение обучения пользователей Системы**

Комплекс услуг по внедрению Системы состоит из следующих услуг:

#### **3.3.1. Развертывание Системы:**

- установка программного обеспечения на технических средствах Исполнителя в период опытной эксплуатации и перенос на технические средства Заказчика при вводе Системы в промышленную эксплуатацию;
- настройка Системы для работы в соответствии с требованиями настоящего технического задания.

#### **3.3.2. Подготовка методических материалов по обучению работе в Системе:**

Исполнитель должен подготовить Методические материалы, позволяющие проводить индивидуальные и групповые практические занятия для пользователей Системы. В состав методических материалов должны войти:

- перечень услуг, оказываемых учреждениями культуры, перечень учреждений и критериев качества с ограниченной детализацией, используемых в Системе;
- типовые массивы исходных данных для организации процессов оценки качества услуг;
- методические указания по работе с Системой (с позиций различных ролей пользователей).

Все методические материалы должны быть размещены на рабочих страницах Системы и быть доступны для пользователей.

Объем методических материалов должен составлять не менее 50 и не более 70 печатных листов.

#### **3.3.3. Организация обучения представителей Заказчика и учреждений**

Обучение представителей Заказчика и учреждений проводится в группе численностью не более 20 человек. Курс обучения должен составлять 1 день лекционных (установочных) занятий, 5-10 дней практических (самостоятельных) занятий.



Обучение представителей учреждений должно производиться на базе Системы. Программа проведения обучения должна быть согласована с Заказчиком путем подписания протокола согласования Программы обучения.

Обучение должно быть проведено для одной группы численностью не более 20 человек на территории Заказчика.

### **3.4. Апробация Системы на государственных и муниципальных учреждениях культуры**

В составе комплекса услуг по апробации Системы должны быть оказаны услуги по пилотному внедрению Системы в государственных (федеральных и региональных) и муниципальных учреждениях культуры субъекта Российской Федерации из Центрального федерального округа (субъект Российской Федерации определяется Заказчиком).

Параметры субъекта Российской Федерации:

- количество жителей – не менее 1 млн. чел.;
- количество федеральных, региональных и муниципальных учреждений культуры – не менее 160;
- наличие учреждений культуры всех типов.

Пилотное внедрение Системы предполагает оказание следующих услуг:

#### **3.4.1. Подключение к Системе государственных и муниципальных учреждений культуры:**

- 1) организация доступа к системе;
- 2) настройка параметров оценки, определение регламента оценки;
- 3) настройка виджетов для учреждений;
- 4) подготовка модулей для мониторинга процесса оценки.

#### **3.4.2. Подготовка специализированных материалов для обучению работе в Системе.**

Специализированные материалы должны содержать набор методических рекомендаций по организации процесса оценки с учетом специфики региона, а также практические примеры организации процесса оценки для государственных учреждений культуры, для муниципальных учреждений культуры.

Объем специализированных материалов должен составлять не менее 30 и не более 50 печатных листов.

3.4.3. Организация обучения представителей государственных и муниципальных учреждений культуры, расположенных на территории субъекта РФ, обучение представителей отраслевых подразделений исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления в сфере культуры.

Обучение проводится в группе численностью не более 30 человек (по 1-2 специалистам от одного учреждения). Курс обучения должен составлять 1 день лекционных (установочных) занятий, 5-10 дней практических (самостоятельных) занятий.

Обучение представителей учреждений должно производиться на базе Системы. Программа проведения обучения должна быть согласована с Заказчиком.

Общее количество обученных специалистов учреждений культуры – не менее 200 и не более 300 человек.

Обучение должно быть проведено на обучающих площадках (компьютерный класс) на территории субъекта РФ, обеспечивающих возможность получения практических навыков организации системы контроля качества.

### **3.5. Сопровождение работы Системы в период опытной эксплуатации.**

В составе комплекса услуг по сопровождению Системы должны быть оказаны следующие услуги:

#### **3.5.1. Обеспечение работы «Горячей линии»:**

- 1) организация приема запросов по электронной почте и телефону (не менее 3000);
- 2) модернизация регламентов работы «Горячей линии»;
- 3) прием и регистрация запросов пользователей (не менее 2000);
- 4) обработка запросов пользователей (не менее 2000):

- назначение ответственного исполнителя по запросу;
- запись действий по запросу в автоматизированную систему службы технической поддержки;
- предоставление ответа на запрос.

#### 3.5.2. Консультирование пользователей по использованию функциональных возможностей Системы:

- по телефону (не менее 1000);
- по электронной почте (не менее 1000);
- на рабочих местах пользователей;
- консультирование по работе с Системой новых сотрудников Заказчика.

#### 3.5.3. Подготовка методических материалов по использованию каналов сбора оценок в Системе.

Оценка качества работы организаций отрасли культуры должна использовать принцип «одного окна» и собирать результаты оценки в Системе.

В процессе оказания услуг Исполнитель должен подготовить методические рекомендации по использованию различных каналов сбора оценок в Системе:

А) **Интернет-канал.** Предполагает сбор оценок качества работы организаций отрасли непосредственно через Систему путем заполнения в сети Интернет потребителями услуг организаций отрасли культуры специализированных форм опроса (анкет).

Б) **Электронная почта** потребителей услуг организаций отрасли культуры (при наличии данных в учреждениях). На электронную почту потребителя услуги оператором «Горячей линии» отправляется электронное сообщение с формой анкеты для заполнения. При заполнении формы потребителем услуги организации отрасли культуры и отправлении на электронный адрес службы поддержки данная информация должна попасть в Систему.

В) **Телефонная связь.** Предполагает сбор оценок качества работы организаций отрасли оператором «Горячей линии» непосредственно у обратившегося потребителя услуг.

По результатам использования различных каналов сбора оценок в Системе Исполнитель должен подготовить методические рекомендации по выбору наиболее эффективных каналов.

Объем методических материалов должен составлять не менее 30 и не более 50 печатных листов.

#### 3.5.4. Проведение экспертизы сформированных оценок.

Экспертиза оценок предполагает детальный анализ полученных из всех источников оценок. Достоверные оценки принимаются и используются для построения уровня качества работы организаций отрасли культуры.

Оценки, достоверность которых подвергается сомнению, должны быть верифицированы. Для верификации и контроля полученных оценок должны быть разработаны протоколы верификации и механизмы альтернативного изучения оценок.

В качестве альтернативных механизмов изучения оценок Исполнитель должен представить и согласовать с Заказчиком инструменты изучения оценок (телефонный опрос, интервью, удаленное консультирование и т.д.)

#### 3.5.5. Администрирование Системы:

- 1) управление серверами:
  - проведение регулярного мониторинга состояния серверов;
  - поддержание настроек сервера в состоянии, обеспечивающем работу с ним (выполняется совместно со специалистами Заказчика);
  - восстановление данных, утраченных из-за сбоев оборудования или неверных действий персонала Заказчика из резервных архивов, созданных специалистами Заказчика (выполняется совместно со специалистами Заказчика);
- 2) регистрация пользователей на сервере и управление их учётными записями (количество записей – не менее 200 и не более 230);
- 3) актуализация адресной книги пользователей (количество записей – не менее 200 и не более 230);
- 4) снятие доступа с уволенных сотрудников;

- 5) удаление учетной записи пользователя;
- 6) удаление пользователя из групп в адресной книге;
- 7) управление доступом пользователей к серверу и базам данных;
- 8) поддержание настроек сервера в состоянии, обеспечивающем работу с ним (выполняется совместно со специалистами Заказчика);
- 9) проверка правильности и актуальности вводимой информации с обязательной фиксацией ошибок ввода, включая разбор ошибок с пользователями.
- 10) Обеспечение сохранности данных Системы back-up-сервере, стандартными средствами репликации:
  - настройка репликации баз данных на back-up-сервер;
  - реплицирование данных на back-up-сервер;
  - тестирование среплицированных данных на back-up-сервере.
- 11) Установка и настройка клиентов под учетную запись пользователя и восстановление работоспособности клиентов при сбое.
- 12) Обновление версий Системы:
  - тестирование доработок Системы на тестовом сервере Заказчика;
  - уведомление пользователей о временном прекращении работы с Системой;
  - обновление шаблонов баз данных на рабочем сервере;
  - тестирование доработок на рабочем сервере;
  - уведомление пользователей о начале работы с Системой.

#### **4. Требования к оказываемым услугам**

Услуги должны быть оказаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативно-правовыми актами, утвержденными Правительством Российской Федерации, Министерством культуры Российской Федерации, региональными нормативными актами, а также с положениями ГОСТ 34.601-90 «Автоматизированные системы. Стадии создания». Состав и содержание разрабатываемой при этом документации должны соответствовать руководящему документу по стандартизации РД 50-34.698-90 «Автоматизированные системы. Требования к содержанию документов».

#### **5. Требования к информационной безопасности**

При эксплуатации Системы необходимо учесть требования по обеспечению безопасности информации ограниченного доступа (служебной, конфиденциальной) и персональных данных, руководствуясь следующими положениями:

1) Система не предназначена для обмена информацией ограниченного доступа (служебной, конфиденциальной). В случае, если информация ограниченного доступа была ошибочно введена в Систему, должен быть проработан механизм ее удаления без возможности восстановления.

2) Система не осуществляет работу с персональными данными пользователей. Данные, используемые в Системе (Ф.И.О. служащего, должность) считаются общедоступными данными и не требуют обеспечения конфиденциальности.

3) Использование Системы при передаче данных на внешние адреса Internet снижает степень их защиты.

4) Оператор несет ответственность за нарушение регламента работы со служебной информацией

#### **6. Порядок контроля и приемки оказанных услуг**

Контроль и приемка оказанных услуг производится Заказчиком на основе требований, изложенных в данном Техническом задании.

Результатом услуг является работающая Система, которая соответствует требованиям Технического задания. По результатам приемки услуг должен быть составлен и подписан соответствующий акт приемки Системы в промышленную эксплуатацию.

В случае неудовлетворительных результатов приемки составляется протокол, в котором отмечаются недоработки и устанавливаются сроки их устранения.

Акт приемки Системы в промышленную эксплуатацию и протокол(ы) объединяются в единый документ, на основании которого составляется акт приема-сдачи оказанных услуг.

Одновременно с Актом приема-сдачи оказанных услуг Исполнитель предоставляет Заказчику на территории Российской Федерации в течение действия всего исключительного права простую (неисключительную) лицензию на использования созданной по настоящему государственному контракту информационной системы с включенным в нее контентом (описаниями, произведениями, фото- и видео-материалами и т.д.), подлежащим правовой охране в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, путем размещения и доведения до всеобщего сведения на Интернет-ресурсах, прямо или косвенно относящихся к Заказчику, в целях пропаганды культурного и нравственного развития общества.

В случае если информационная система имеет общедоступные интерфейсы (страницы, доступные в сети Интернет), на них должен быть размещён текстовый и/или графический блок, содержащий информацию о том, что ресурс создан при поддержке Минкультуры России.

## **7. Представляемые результаты оказанных услуг**

Разрабатываемые Исполнителем материалы должны быть выполнены и сданы Заказчику в печатном и электронном виде:

Форматы электронного вида разрабатываемых материалов – \*.doc/\*.docx или \*.pdf, материалы должны быть переданы Исполнителем на одном на электронном носителе информации (USB-flash, CD/DVD-R);

В печатном виде разрабатываемые материалы должны быть переданы Исполнителем на бумажном носителе в сброшюрованном виде в количестве 2 экземпляров.

Оформление отчёта должно соответствовать требованиям раздела 6 ГОСТ 7.32-2001:

- материалы должны быть представлены на бумаге формата А4 (210 x297 мм), напечатаны шрифтом Times New Roman, размером 14, с полуторным интервалом между строками;

- каждая страница должна иметь следующие параметры:

- верхнее поле – не менее 2,0 см;

- нижнее поле – не менее 2,0 см;

- левое поле – 3,0 см;

- правое – 1,5 см;

- отступ слева для обозначения каждого абзаца – 1,25 см.

- разрабатываемый материал должен состоять из составных частей, логически взаимосвязанных между собой, и иметь простую для восприятия, непротиворечивую структуру;

- составные части разрабатываемого материала должны иметь собственные заголовки (подзаголовки), выделенные относительно основного содержания полужирным шрифтом Times New Roman, размером 14 пунктов;

- все страницы, за исключением титульного листа, разрабатываемого материала должны иметь сквозную нумерацию;

- разрабатываемый материал должен предваряться титульным листом и содержанием, с точным указанием наименований (заголовков и подзаголовков) его составных частей и порядковых номеров страниц, на которых они располагаются;

- разрабатываемый материал должен иметь вступление и заключение с обобщающими выводами.

## **8. Срок и объем предоставления гарантий качества оказанных услуг**

Срок предоставления гарантии качества оказанных Исполнителем услуг – 4 месяца с даты подписания акта приемки оказанных услуг.

Гарантия качества распространяется на весь перечень (состав) и объем поручаемых к оказанию услуг и осуществляется путем организации Исполнителем работы службы технологической поддержки пользователей Системы.

Для приема заявок (о технических неполадках) от пользователей Системы через электронные средства связи Исполнитель предоставляет Заказчику адрес(а) электронной почты и(или) факса (и) или доступ на специальный Web-сайт.

Технологическое сопровождение работы Системы должно обеспечить бесперебойное функционирование. В случае возникновения ошибок работы Системы специалисты службы поддержки Исполнителя должны устранить неисправность в соответствии с регламентом обслуживания. Максимальное время устранения неисправностей не должно превышать 48 часов с момента получения Исполнителем от Заказчика заявки на исправление ошибок.