

**ТЕХНИЧЕСКАЯ СПЕЦИФИКАЦИЯ
НА УСЛУГИ ПО ВНЕДРЕНИЮ, СОПРОВОЖДЕНИЮ И РАЗВИТИЮ
ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ В СФЕРЕ ЧАСТНОЙ СУДЕБНОЙ
ЭКСПЕРТИЗЫ**

Астана, 2022

СОДЕРЖАНИЕ

Список терминов и сокращений	3
1. ОБЩЕЕ ПОЛОЖЕНИЕ	4
2. НАЗНАЧЕНИЕ И ЦЕЛИ ПРОЕКТА.....	4
3. ЭТАПЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА.....	4
4. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К СИСТЕМЕ	6
4.1. Требования к подсистемам/модулям Системы.....	6
4.1.1. Подсистема «Аутентификация и авторизация».....	6
4.1.2. Подсистема «Внешний портал».....	6
4.1.3. Информационная панель «Рекомендации».....	6
4.1.4. Информационная панель «Информация об экспертизах».....	7
4.1.5. Регистрация частного судебного эксперта	7
4.1.6. Регистрация клиента	7
4.1.6. Регистрация запроса	7
4.1.7. Подсистема «Личные кабинеты пользователей».....	7
4.2. Требования к Обучению пользователей.....	9
4.3. Требования к технической инфраструктуре реализации Услуги	9
4.4. Требования к выполнению работ по развитию Системы.....	9
4.5. Требования к сопровождению Системы	10
4.5.1. Требования к техническому сопровождению Системы.....	10
4.5.2. Требования к Администрированию Системы.....	10
4.5.3. Требования к оказанию консультативной помощи пользователям системы	11
4.5.4. Требования к порядку документированию задач сопровождению ИС ЦС	14
5. ПОРЯДОК КОНТРОЛЯ И ПРИЕМКИ	15
6. ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТИРОВАНИЮ	15

Список терминов и сокращений

Понятия и термины, не указанные в данной технической спецификации, используются в значениях, определяемых в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

Термин	Описание
СИСТЕМА	Информационная система в сфере частной судебной экспертизы
БД	База данных
ГОСТ	Государственный стандарт
ИТ	Информационные технологии
Клиент	Лицо, не являющееся частным судебным экспертом и выступающее в качестве пользователя Системы с целью поиска частного судебного эксперта
ОС	Операционная система
Пользователь	Частные судебные эксперты и клиенты, использующие Систему для собственных нужд
ПО	Программное обеспечение
РК	Республика Казахстан
ТРП	Технорабочий проект
ЧСЭ	Частный судебный эксперт

1. ОБЩЕЕ ПОЛОЖЕНИЕ

Настоящая техническая спецификация разработана в целях описания процесса оказания услуг по внедрению, сопровождению и развитию информационной системы в сфере частной судебной экспертизы (далее – Система).

Данная техническая спецификация разработана в соответствии с законодательством Республики Казахстан, в том числе с Законом Республики Казахстан «Об информатизации» от 24 ноября 2015 года № 418-V ЗРК.

Требования настоящего документа регулирует порядок организации и процедуры оказания услуг, определяют назначение, задачи, оформление и обеспечение услуг, оказываемых компанией-исполнителем.

2. НАЗНАЧЕНИЕ И ЦЕЛИ ПРОЕКТА

Назначением Проекта является оказание услуг по внедрению, сопровождению и развитию Системы:

- Назначением услуг по внедрению является установка и настройка разработанной Системы на серверных мощностях исполнителя с целью их дальнейшего использования Заказчиком и иными пользователями Системы;
- Назначением услуг сопровождения Системы является: проведение комплекса мероприятий, связанных с настройкой программного обеспечения, не затрагивающих целостность программного обеспечения, с обеспечением поддержки пользователей при эксплуатации Системы; обновление версий программного продукта, связанное с исправлением ошибок, усовершенствованием и модификацией программного продукта и информационной поддержкой по возникающим вопросам по эксплуатации и применению продукта в пределах, установленных настоящей технической спецификацией;
- Назначением услуг по развитию Системы является: выполнение новых задач на доработку и развитие функционала, создание нового функционала для пользователей Системы в пределах, установленных настоящей технической спецификацией.

Целью создания информационной системы в сфере частной судебной экспертизы является повышение узнаваемости частных судебных экспертов, а также областей использования их услуг улучшение коммуникации между участниками информационного взаимодействия в сфере частной судебной экспертизы, а также возможность получения сторонней оценки качества работ частных судебных экспертов.

3. ЭТАПЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА

Процесс реализации проекта разбивается на 3 этапа.

Наименование этапа/работ	Предполагаемая дата начало - завершения
1 этап: Внедрение Системы	Февраль - Май 2023 года
2 этап: Разработка компонентов Системы с приоритетом «Средний»	Июнь 2023 года - Сентябрь 2023 года
3 этап: Сопровождение и развитие Системы	Октябрь 2023 года - декабрь 2027 года.

Первый этап внедрение Системы:

- Внедрение основного функционала;
- Обучение пользователей ЧСЭ;
- Установка и настройка информационной системы;

Первый этап включает в себя работы по внедрению системных и функциональных компонент в соответствии с Требования к подсистемам/модулям Системы и с приоритетом «Высокий» согласно Таблица 1.

Таблица 1

№	Состав информационной системы в сфере частной судебной экспертизы	Приоритет внедрения
1	ПОДСИСТЕМА «АУТЕНТИФИКАЦИЯ И АВТОРИЗАЦИЯ»	Высокий
2	ПОДСИСТЕМА «ВНЕШНИЙ ПОРТАЛ»	Высокий
2.1.	Информационная панель «Рекомендации»	Средний
2.2.	Информационная панель «Информация об экспертизах»	Средний
2.3	Регистрация частного судебного эксперта	Высокий
2.4	Регистрация клиента	Высокий
2.5	Регистрация запроса	Высокий
3	ПОДСИСТЕМА «ЛИЧНЫЕ КАБИНЕТЫ»	Высокий
3.1.	Модуль «Личный кабинет частного судебного эксперта»	
3.2.	Модуль «Личный кабинет клиента»	
4	ПОДСИСТЕМА «ПОИСК»	Высокий
4.1	Модуль «Поиск судебного эксперта»	Высокий
4.2	Модуль «Поиск запроса»	Высокий
5	ПОДСИСТЕМА «ЗАПРОС»	Высокий
6	ПОДСИСТЕМА «ОТЗЫВЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ»	Средний

7	ПОДСИТЕМА «НОРМАТИВНО-СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ»	
---	---	--

Второй этап проекта включает работы по разработке функциональных компонентов с приоритетом «Средний» согласно таблице 1, которые могут корректироваться на этапе реализации второго этапа.

Третий этап проекта включает в себя работы по техническому сопровождению и оказанию консультативной помощи пользователям Системы.

4. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К СИСТЕМЕ

4.1. Требования к подсистемам/модулям Системы

Детальные требования будут указаны на этапе ТРП.

4.1.1. Подсистема «Аутентификация и авторизация»

Подсистема должна предусматривать сервис идентификации, аутентификации и авторизации пользователей Системы посредством ввода пароля и e-mail или с применением ЭЦП. У пользователей должна быть возможность восстановления пароля. После прохождения процедуры идентификации и аутентификации пользователю должен быть предоставлен функционал в зависимости от его доступа. Подсистема должна быть задействована во всех частях Системы, где требуется авторизация пользователя.

4.1.2. Подсистема «Внешний портал»

Подсистема должна представлять публичную часть Системы, доступную пользователям без авторизации, а также предоставлять возможность входа в «Личные кабинеты» через авторизацию пользователей.

Подсистема включает следующие функциональные блоки (модули):

- Информационная панель «Рекомендации»;
- Информационная панель «Информация об экспертизах»;
- Регистрация частного судебного эксперта;
- Регистрация клиента;
- Регистрация запроса.

4.1.3. Информационная панель «Рекомендации»

Информационная панель предназначена для предоставления возможности неавторизованным пользователям просматривать публично-доступную информацию по частным судебным экспертам, включая данные о рейтинге.

4.1.4. Информационная панель «Информация об экспертизах»

Информационная панель «Информация об экспертизах» предназначена для предоставления возможности неавторизованным пользователям просматривать публично-доступную информацию по видах судебных экспертиз, включая данные о необходимых экспертизах в различных ситуациях.

4.1.5. Регистрация частного судебного эксперта

Назначение модуля – предоставление возможности самостоятельной регистрации частного судебного эксперта в Системе. Регистрация ЧСЭ в Системе должна производиться, используя ЭЦП физического лица ЧСЭ или сотрудника юридического лица организации, в которой работает ЧСЭ, и по данным, подтвержденным Республиканской палатой ЧСЭ.

Процесс регистрации состоит из:

- 1) Заполнения регистрационной формы;
- 2) Подписания Соглашения об обработке персональных данных;
- 3) Проверки наличия данных о ЧСЭ в данных Республиканской палаты ЧСЭ;
- 4) Подтверждения регистрации через e-mail и предоставления доступа к модулю «Личный кабинет ЧСЭ».

4.1.6. Регистрация клиента

Назначение модуля – предоставление возможности самостоятельной регистрации клиента в Системе. Регистрация клиента в Системе должна производиться, используя электронную почту в качестве логина.

Процесс регистрации состоит из:

- 1) Заполнения регистрационной формы;
- 2) Подписания Соглашения об обработке персональных данных;
- 3) Подтверждения регистрации через e-mail и предоставления доступа к модулю «Личный кабинет клиента».

4.1.6. Регистрация запроса

Назначение модуля – предоставление возможности клиенту подачи запроса на поиск ЧСЭ в Системе. Регистрация заявки в Системе должна производиться, используя предопределенную форму.

4.1.7. Подсистема «Личные кабинеты пользователей»

Назначение модуля – предоставления дополнительных возможностей зарегистрированным пользователям Системы.

4.1.8. Модуль «Личный кабинет ЧСЭ»

Модуль должен предоставлять возможность просматривать контакты клиентов, а также вносить информацию для дальнейшей публикации в

информационной панели (при условии прохождения информации процесса премодерации).

4.1.9. Модуль «Личный кабинет клиента»

Модуль должен предоставлять возможность просматривать историю запросов пользователя, а также давать оценку предоставленных ЧСЭ услуг для дальнейшей публикации информации в отзывах и рекомендациях (при условии прохождения отзывов процесса премодерации).

4.1.10. Подсистема «Поиск»

Подсистема должна предоставлять возможность выбора сущности системы по критериям, определенным пользователем

4.1.11. Модуль «Поиск судебного эксперта»

Модуль должен предоставлять возможность подбора судебного эксперта по следующим критериям:

- Вид экспертизы;
- Опыт работы в качестве эксперта;
- Населенный пункт.

4.1.12. Модуль «Поиск запроса»

Модуль должен предоставлять возможность поиска запроса клиента по заданным зарегистрированным судебным экспертом критериям:

- Вид экспертизы;
- Населенный пункт.

4.1.13. Подсистема «Запрос»

Подсистема должна предоставлять возможность регистрации запросов клиентов судебной экспертизы. Запрос состоит из текстового описания ситуации и обязательных для заполнения полей:

- Вид экспертизы;
- Населенный пункт.

Данный для обязательных полей заполняются на основании нормативно-справочной информации.

4.1.14. Подсистема «Отзывы и рекомендации»

Подсистема должна предоставлять возможность внесения, модерации и отображения отзывов о судебных экспертах, а также отображения на главной странице рекомендованных судебных экспертов.

4.1.15. Подсистема «Нормативно-справочная информация»

Подсистема должна предоставлять возможность ведения, редактирования и удаления справочных значений для всей Системы.

4.2. Требования к Обучению пользователей

Исполнитель организывает проведение практических семинаров (тренингов), в рамках которых ЧСЭ смогут получить понимание функциональных возможностей Системы и стандартных технологий ее работы.

Исполнитель подготавливает и согласовывает с Заказчиком:

- план проведения и содержание программы тренингов (основные вопросы, список компонент, функций и бизнес-процессов, которые будут рассмотрены);
- демонстрацию функционала (по всем ключевым операциям).

Исполнитель вправе проводить семинары и тренинги в удобном ему режиме: оффлайн, онлайн или предоставлять записи.

4.3. Требования к технической инфраструктуре реализации Услуги

1. Реализация архитектуры Системы должна быть организована на базе 2 (двух) ландшафтов:

– среда тестирования (test) – будет использоваться для проведения демонстраций и испытаний Системы, отладке интеграционных взаимодействий;

– промышленная среда (prod) – будет использоваться для опытной и промышленной эксплуатации Системы.

2. Среда тестирования (test) и промышленная среда (prod) предоставляются Исполнителем.

3. Среда тестирования должна позволять установку полной копии БД Системы с целью проведения нагрузочного тестирования и оценки производительности.

4.4. Требования к выполнению работ по развитию Системы

1. К задачам развития относятся задачи по расширению функционала и доработкам Системы с целью предоставления дополнительных функциональных возможностей для пользователей Системы.

2. Все работы по развития Системы проводятся на основании анализа потребностей пользователей Системы и согласовываются между Исполнителем и Заказчиком.

3. Работы по развития проводятся Исполнителем на промышленной среде. Разработка программного обеспечения в рамках модернизации Системы предварительно производится на тестовой среде с использованием тестовых данных.

4. Перечень задач развития, а также необходимые трудозатраты определяются Исполнителем.

5. Исполнитель по результатам оказания услуг должен предоставлять информацию в виде утвержденной документации, которая должна содержать один из следующих документов в зависимости от типа задачи (включая, но не ограничиваясь):

- Спецификацию требований к программному обеспечению (далее – СТПО), разрабатываемую в соответствии с СТ РК 1090-2002, либо Дополнение к СТПО, либо соглашение по реализации интеграции, либо Дополнение к Соглашению по реализации интеграции, либо отчет выполненных работ;

- Акт ввода в эксплуатацию, протокол тестирования либо акт об успешном тестировании и вводе в промышленную эксплуатацию интеграции (данные документы не предоставляются в случае, если формой завершения по результатам оказания услуги является отчет выполненных работ).

4.5. Требования к сопровождению Системы

4.5.1. Требования к техническому сопровождению Системы

Техническое сопровождение Системы состоит из комплекса следующих задач:

- Администрирование Системы;
- Оказание консультативной помощи пользователям системы;
- Оперативное внесение изменений в Систему без расширения функциональных возможностей с целью устранения возникших ошибок или некорректного поведения Системы.

4.5.2. Требования к Администрированию Системы

1. К мероприятиям и задачам администрирования Системы относятся:
 - Резервное копирование БД;
 - Резервное копирование ПО;
 - Установка, конфигурирование и обеспечения регулярного обновления прикладного ПО;
 - Обновление ОС;
 - Обновление ПО;
 - Мониторинг и анализ логов сервера приложения, СУБД, веб-сервера.
2. При аварийных ситуациях обеспечивать работоспособности функционала по сохранности данных:
 - завершение текущих транзакций и целостность данных;
 - возможность завершения работы всех компонентов Системы без нарушения целостности.

3. Требования по сохранности информации при аварийных ситуациях должны определяться общими техническими требованиями к Системе. При этом программные средства администратора Системы должны обеспечивать:

- возможность полного восстановления работоспособности Системы в результате возникновения сбойных ситуаций;
- возможность полного восстановления данных Системы из резервных копий.

4. В состав мероприятий по обновлению программного обеспечения входят:

- незначительное расширение функциональности, не влекущее изменение стандартного программного обеспечения;
- доработка выходных форм электронных документов;
- модификация интерфейса, не затрагивающая основы построения программного обеспечения.

5. В случае если после обновления ПО выявлена проблема в работе Системы, Заказчик должен быть оперативно уведомлен о причинах возникновения проблемы, масштабах проблемы и предполагаемых сроках исправления проблемы. Сроки доработки ПО должны быть согласованы с Доверительным управляющие и оперативно устранены в рамках взятых договорных обязательств.

4.5.3. Требования к оказанию консультативной помощи пользователям системы

1. Консультативная помощь по эксплуатации Системы должна оказываться в зависимости от способа обращения: с помощью телефона и электронной почты в рабочие дни с 08:00 часов до 17:00 часов.

2. К мероприятиям и задачам по оказанию консультативной помощи пользователям Системы относится следующее:

- Организация оперативного приема обращений пользователей Системы;
- Регистрация обращений от пользователей Системы в СУП;
- Оперативное предоставление ответов пользователям Системы;
- Фиксирование сведений по ошибкам Системы и принятие в работу по исправлению в СУП;
- Уведомление пользователей Системы об исправлении ошибок;
- Консультирование пользователей Системы по различным вопросам;
- Формирование базы данных часто задаваемых вопросов.

3. Исполнитель при оказании консультативной помощи обеспечивает следующие показатели качества:

- Обеспечение ресурсов и технической возможности для обработки обращений пользователей Системы;
- Обработку обращений со средней и низкой приоритетностью согласно очередности поступления;

– Обработку обращений с наивысшей и высокой приоритетностью согласно очередности поступления;

– Срок предоставления ответа на запрос о консультативной помощи должен составлять 5 (пять) рабочих дня;

– Предоставление доступа к базе данных часто задаваемых вопросов для обеспечения возможности самообслуживания пользователей Системы. Для формирования базы данных часто задаваемых вопросов по Системе Поставщик должен в письменном виде сформулировать единый вопрос и ответ на него и внести вопрос с ответом в информационный блок Системы. База данных часто задаваемых вопросов должна обновляться по мере поступления вопросов.

4. Техническая поддержка пользователей должна состоять из трех линий поддержки:

– Первая линия поддержки предполагает работы по приему и регистрации обращений пользователей Системы в СУП, проведению первичного анализа обращений, консультации и в случае необходимости, направлению обращений на вторую линию;

– Вторая линия поддержки предполагает работы по проведению основного анализа поступивших обращений, предоставлению ответов по результату обработки обращения, участию в формировании базы знаний, подготовке документации, и в случае необходимости, постановке задач для третьей линии поддержки;

– Третья линия поддержки предполагает работы по приему обращений, поступивших от специалиста второй линии поддержки, доработке функционалов с выявленными ошибками.

5. При решении задач, связанных с поддержкой пользователей, необходимо разделение первоочередности выполнения задач в отношении всех видов поддержки пользователей. Для каждого вида поддержки пользователей в разрезе приоритетов задаются сроки устранения инцидентов, обработки запросов на обслуживание и заявок на изменение. Обработка запросов и заявок должна выполняться в соответствии с приоритетами, исходя из условий меры влияния и срочности.

Критерии установления приоритета по заявкам:

– Наивысший (1+): Система полностью не работоспособна. Проблема подлежит немедленному устранению для восстановления работоспособности Системы;

– Высокий (1): Отдельные модули Системы не работоспособны. Проблема подлежит немедленному устранению для восстановления работоспособности данных модулей;

– Средний (2): Производительность Системы значительно уменьшилась. Работоспособность ухудшилась, но большинство функций работает в штатном режиме;

– Низкий (3): Работоспособность Системы нарушена незначительно или не нарушена. Также к данной группе приоритетности относятся поставленные

Заказчиком задачи по разработке дополнительного функционала, не затрагивающей ядра Системы, при возникновении дополнительных требований к программному обеспечению.

6. Сроки реакции устранения проблем и решения задач, уведомлений о ходе исполнения должны быть установлены в соответствии с приоритетностью:

Приоритет		Срок реакции	Срок решения проблемы	Уведомления о ходе исполнения
1+	Наивысший	Не более двух часов с момента возникновения проблемы	Не более 12 часов, если Система неработоспособна по вине проектной команды	Уведомлять Заказчика, Руководителя проекта, а также ответственных лиц со стороны взаимодействующих внешних систем по телефону или по электронной почте каждые 2 часа, при необходимости официальным письмом ежедневно
1	Высокий	Не более 4-х часов с момента возникновения проблемы	В случае необходимости реализации возможных обходных путей не более 2-х суток. Срок решения проблемы устанавливается согласованным решением Заказчика и Руководителя проекта	Уведомлять Заказчика, Руководителя проекта, а также ответственных лиц со стороны взаимодействующих внешних систем по телефону или по электронной почте каждые 4 часа, при необходимости официальным письмом ежедневно
2	Средний	Не более 1-х суток	В течение 3-х суток	Уведомлять Заказчика, а также ответственных лиц со стороны взаимодействующих внешних систем по телефону или по электронной почте

Приоритет		Срок реакции	Срок решения проблемы	Уведомления о ходе исполнения
3	Низкий	Не более 2-х рабочих дней	В течение 7-ми рабочих дней разработка проектов планов и предложений по способам реализации. Срок решения проблемы устанавливается согласованным решением Заказчика и Руководителя проекта	По согласованию с Заказчиком

7. Приоритет устанавливается Руководителем проекта по согласованию с Заказчиком в соответствии с вышеуказанными критериями.

8. В случае невозможности реализации мероприятия (выполнения работ) в указанный Заказчиком срок и необходимости увеличения срока выполнения требуемых работ Заказчиком может быть принято решение об увеличении срока реализации мероприятия (выполнения работ).

4.5.4. Требования к порядку документированию задач сопровождению ИС ЦС

1. Исполнитель должен ежеквартально предоставлять информацию Заказчику в виде отчета об оказанных Услугах за прошедший период, с предоставлением пакета документов, подтверждающих оказание услуг по Проекту.

2. Отчет об оказанных Услугах должен содержать (включая, но не ограничиваясь):

№	Наименование работы	Подтверждающие документы
1.	Техническое сопровождение Системы	Отчет выполненных работ
1.1	Администрирование Системы	
1.2	Оказание консультативной помощи пользователям системы	
1.3	Оперативное внесение изменений в ПО без расширения функциональных возможностей с целью устранения возникших ошибок или некорректного поведения Системы	

1.4	Выполнение работ по выгрузке данных и предоставлению информации из Системы по инициативе Заказчика	
-----	--	--

5. ПОРЯДОК КОНТРОЛЯ И ПРИЕМКИ

Для осуществления проведения приёмо-сдаточных испытаний Заказчик своим приказом создаёт приемочную комиссию.

Исполнителем вносится на комиссию для утверждения методика испытания и план. Испытания выполняются группой тестирования, в которую входят квалифицированные специалисты Заказчика и Исполнителя.

Контроль и приемка должны проводиться в соответствии с ГОСТ 34.601-90 «Автоматизированные системы. Стадии создания» и ГОСТ 34.603-92 «Информационная технология. Виды испытаний автоматизированных систем».

Испытания системы проводят на стадии «Ввода в действие» по ГОСТ 34.601 с целью проверки соответствия создаваемой Системы требованиям ТС.

6. ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТИРОВАНИЮ

1. Вся проектная документация, оформляемая согласно ГОСТ по окончании проекта, должна быть выполнена в 2 (двух) экземплярах на бумажном и электронном носителях. Язык оформления документации – русский, за исключением общепринятых обозначений стандартов и оригинальных наименований оборудования.

2. По результатам оказанных услуг Исполнитель обязан передать утвержденную документацию по Системе на бумажном и электронном носителе.

3. Детальные (уточненные) описания требований технической спецификации по ходу проекта фиксируются отдельными документами – спецификациями требований к программному обеспечению, дополнением в спецификации требований к программному обеспечению, соглашением по реализации интеграции, дополнением к соглашению по реализации интеграции.

4. Вся документация, разработанная в рамках оказания услуг, должна быть согласована комиссией по приему выполненных работ в рамках развития ИС ЦС, утвержденной приказом со стороны Собственника и Доверительного управляющего.

ПРИМЕЧАНИЕ:

Договор использования услуг по внедрению, сопровождению и развитию информационной системы (далее – Система) будет заключен на срок не менее, чем на 5 лет.