

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

«Развитие и сопровождение автоматизированной информационной системы мониторинга официальных сайтов государственных органов и органов местного самоуправления (АИС «Мониторинг госсайтов»)»

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1 Полное наименование: «Развитие и сопровождение автоматизированной информационной системы мониторинга официальных сайтов государственных органов и органов местного самоуправления (АИС «Мониторинг госсайтов»»).

1.2 Государственный заказчик: Минэкономразвития России.

1.3 Исполнитель работ и услуг: Определяется на конкурсной основе в соответствии с действующим законодательством.

1.4 Сроки (периоды) выполнения работ:

- этап № 1 - с даты заключения государственного контракта по 15 ноября 2014 г.;
- этап № 2 - с 16 ноября 2014 г. по 5 декабря 2014 г.

1.5 Срок (период) оказания услуг:

С даты заключения государственного контракта по 30 июня 2015 г.

1.6 Начальная (максимальная) цена государственного контракта в 2014 – 2015 гг.
– _____ (_____) рублей 00 копеек, включая НДС (18%), в том числе:

по выполняемым работам:

- по этапу № 1 – __ % от начальной (максимальной) цены государственного контракта, включая НДС (18%);
- по этапу № 2 – __ % от начальной (максимальной) цены государственного контракта, включая НДС (18%).

по оказываемым услугам:

- по этапу № 1 – __ % от начальной (максимальной) цены государственного контракта, включая НДС (18%).

1.7 Гарантийное сопровождение программных комплексов осуществляется в течение 12 месяцев с даты утверждения Заказчиком акта сдачи-приемки работ последнего этапа.

В случае выявления в течение этого срока недостатков в программах для ЭВМ или иных разработках, составляющих результаты работ, Исполнитель должен по требованию Заказчика незамедлительно устранить такие недостатки за свой счет. Гарантийный срок продлевается на период устранения недостатков.

1.8 Источник финансирования: федеральный бюджет в 2014 г.

1.9 Открытый конкурс проводится в рамках программного мероприятия «Развитие электронного правительства» государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы)» (далее - Программа).

2. СОКРАЩЕНИЯ И НАИМЕНОВАНИЯ

2.1. Определения, обозначения и сокращения

АИС «Мониторинг госсайтов», Система	Автоматизированная информационная система мониторинга официальных сайтов государственных органов и органов местного самоуправления, размещенная по адресу http://gosmonitor.ru/ в сети «Интернет»
Госсайт, официальный сайт	Официальный сайт государственного органа или органа местного самоуправления
БД	База данных
ЛВС	Локальная вычислительная сеть
ОС	Операционная система
ПО	Программное обеспечение
СУБД	Система управления базами данных
ФОИВ	Федеральный орган исполнительной власти
ВИОГВ	Высший исполнительный орган государственной власти
АМО	Администрации муниципальных образований

2.2. Терминология

Мониторинг официальных сайтов госорганов	Проверка обеспечения открытости информации о деятельности органов государственной власти, органов местного самоуправления и доступности государственных информационных ресурсов для граждан и организаций
Государственный орган	Орган государственной власти
Рекомендации по совершенствованию официальных сайтов, Рекомендации	Предложения по совершенствованию официальных сайтов на основании результатов проведенного мониторинга, в ходе выполнения которых достигается улучшение доступности государственных информационных ресурсов для граждан и организаций
Отзыв о работе официального сайта	Пользовательское обращение к представителю официального сайта государственного органа по вопросам работоспособности и совершенствования работы официального сайта
Рейтинги официальных сайтов	Место официального сайта, соответствующее результатам проведенного мониторинга доступности государственных информационных ресурсов для граждан и организаций
Методические рекомендации по публикации открытых данных	Методические рекомендации по публикации открытых данных государственными органами и органами местного самоуправления, а также технические требования к публикации открытых данных, утверждаемые Правительственной комиссией по координации деятельности открытого правительства
Участники мониторинга (Куратор, Эксперт, Редактор)	Пользователи АИС «Мониторинг госсайтов», принимающие участие в мониторинге официальных сайтов в соответствии с их ролевой моделью и правами доступа
Куратор	Одна из ролей, предусматриваемая ролевой моделью АИС «Мониторинг госсайтов», регламентирующая уровень доступа по работе с Системой для представителя официального сайта государственного органа (участвующего в качестве объекта мониторинга Системы)
Личный кабинет	Расширенный профиль зарегистрированного пользователя АИС «Мониторинг госсайтов» для роли Куратор в соответствии с реализованной ролевой моделью
Метрика	Комплекс численных значений, описывающих технические свойства объекта мониторинга
Виджет	Модуль внешнего взаимодействия, предназначенный для сбора пользовательских отзывов о функционировании Госсайта,

	размещающийся в рабочем пространстве соответствующего Госсайта
--	--

3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

3.1 Правовые основы выполнения работ и оказания услуг

До 1 января 2010 г. правовой основой, обеспечивающей доступ гражданам и организациям к информации о деятельности государственных органов, а также позволяющей оценить степень доступности информации, размещаемой на официальных сайтах государственных органов, являлось постановление Правительства Российской Федерации от 12 февраля 2003 г. № 98 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности Правительства Российской Федерации и федеральных органов исполнительной власти» (далее - Постановление). Данным Постановлением был утвержден Перечень сведений о деятельности Правительства Российской Федерации и федеральных органов исполнительной власти, обязательных для размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Общая правовая основа для осуществления оценки степени доступности информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, впервые устанавливающая механизм реализации права граждан свободно искать и получать информацию о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления (общий порядок обеспечения доступа), закреплена Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее – Федеральный закон № 8-ФЗ).

Федеральным законом № 8-ФЗ обеспечивается доступ к получению информации через размещение государственными органами и органами местного самоуправления информации о своей деятельности в сети «Интернет». В законе регламентировано в зависимости от сферы деятельности содержание информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, размещаемой указанными органами в сети «Интернет».

В рамках Федерального закона № 8-ФЗ было принято постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2009 г. № 953 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности Правительства Российской Федерации и федеральных органов исполнительной власти», детализирующее перечень информации, которая должна быть размещена федеральными органами исполнительной власти на сайтах.

В Федеральном законе № 8-ФЗ отсутствуют унифицированные правила размещения информации; каждое ведомство самостоятельно определяет порядок, в соответствии с которым им обеспечиваются требования закона. Согласно статье 10 Федерального закона № 8-ФЗ унифицировано определяются только требования к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования

официальными сайтами. Так, в отношении сайтов федеральных органов исполнительной власти такие требования установлены приказом Минэкономразвития России от 16 ноября 2009 г. № 470 «О Требованиях к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования официальными сайтами федеральных органов исполнительной власти».

В 2011 году был издан ряд указов Президента Российской Федерации, установивших порядок размещения информации о деятельности 19 государственных органов, находящихся в ведении Президента Российской Федерации (от 10 августа 2011 г.).

В 2012 году был издан Указ Президента Российской Федерации 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» (далее Указ № 601), который содержит показатели совершенствования системы государственного управления, связанные с доступностью и открытостью публикуемой информации в сети «Интернет». Подпункт «г» пункта 2 Указа № 601 закрепляет обязательство публикации открытых данных на официальных сайтах.

1 ноября 2012 г. были приняты изменения в Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации», в результате которых сформулированы определения интернет-сайта, интернет-страницы, доменного имени, сетевого адреса, владельца интернет-сайта, хостинг-провайдера.

27 июня 2013 г. приказом Минкомсвязи России № 149 были утверждены следующие требования - «Об утверждении Требований к технологическим, программным и лингвистическим средствам, необходимым для размещения информации государственными органами и органами местного самоуправления в сети "Интернет" в форме открытых данных, а также для обеспечения ее использования" (Зарегистрировано в Минюсте России 16.08.2013 № 29414)

7 июня 2013 г. были приняты изменения в федеральные законы «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» принятием Федерального закона № 112-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

Кроме того, Правительством Российской Федерации было принято постановление от 10 июля 2013 г. «Об обеспечении доступа к общедоступной информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в форме открытых данных» (вместе с «Правилами отнесения информации к общедоступной информации, размещаемой государственными органами и органами местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в форме открытых данных», «Правилами определения периодичности размещения в

информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в форме открытых данных общедоступной информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, сроков ее обновления, обеспечивающих своевременность реализации и защиты пользователями своих прав и законных интересов, а также иных требований к размещению указанной информации в форме открытых данных», «Правилами обязательного размещения органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления общедоступной информации о деятельности органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления, созданной указанными органами или поступившей к ним при осуществлении полномочий по предметам ведения Российской Федерации и полномочий Российской Федерации по предметам совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, переданных для осуществления органам государственной власти субъектов Российской Федерации или органам местного самоуправления, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в форме открытых данных»»).

Также в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 1187-р были утверждены следующие перечни:

- перечень общедоступной информации о деятельности федеральных государственных органов, руководство деятельностью которых осуществляет Правительство Российской Федерации, и подведомственных им федеральных государственных органов, размещаемой в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в форме открытых данных;
- перечень общедоступной информации о деятельности органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления, созданной указанными органами или поступившей к ним при осуществлении полномочий по предметам ведения Российской Федерации и полномочий Российской Федерации по предметам совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, переданных для осуществления органам государственной власти субъектов Российской Федерации и органам местного самоуправления, размещаемой в информационно телекоммуникационной сети "Интернет" в форме открытых данных.

Распоряжение № 1187-р закрепляет необходимость Федеральным органам исполнительной власти обеспечить:

- размещение в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" общедоступной информации в соответствии с перечнем общедоступной информации о деятельности федеральных государственных органов, руководство деятельностью которых осуществляет Правительство Российской Федерации, и подведомственных им федеральных государственных органов, размещаемой в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в форме открытых данных;

- соблюдение сроков размещения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" общедоступной информации о своей деятельности в форме открытых данных, а также достоверность и своевременность обновления такой информации.

Распоряжением № 93-р от 30 января 2014 г. был утвержден Стандарт открытости федеральных органов исполнительной власти. Принятый Стандарт открытости включает в себя следующий ряд документов¹:

- Концепция открытости федеральных органов исполнительной власти;
- Методика мониторинга и оценки открытости федеральных органов исполнительной власти;
- Приложение № 1 к Методике мониторинга и оценки открытости федеральных органов исполнительной власти;
- Приложение № 2 к Методике мониторинга и оценки открытости федеральных органов исполнительной власти;
- Методические рекомендации по реализации принципов открытости в федеральных органах исполнительной власти;
- Типовой план реализации Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти на 2014 год с учетом «горизонта планирования» до 2018 года (при необходимости);
- Концепция открытости в вопросах и ответах.

3.2 Цели

3.2.1 Развитие системы мониторинга официальных сайтов государственных органов и органов местного самоуправления посредством совершенствования существующих процессов мониторинга в 2014 году.

3.2.2 Развитие нормативной правовой базы в рамках реализации государственной программы «Информационное общество (2011-2020 годы)» в 2014 году.

3.2.3 Проведение ежегодной оценки состояния официальных сайтов государственных органов и органов местного самоуправления в 2014 году в соответствии с требованиями нормативных правовых актов Российской Федерации, регламентирующих обеспечение доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, в том числе в форме открытых данных.

3.2.4 Обеспечение механизма совершенствования официальных сайтов государственных органов Российской Федерации по результатам Рекомендаций, полученных по итогам проведения мониторинга официальных сайтов государственных органов и органов местного самоуправления

¹ <http://большоеправительство.пф/events/5508409/>

3.3 Задачи

3.3.1 Развитие АИС «Мониторинг госсайтов» в части разработки новых и доработки имеющихся функциональных модулей.

3.3.2 Совершенствование Методики мониторинга официальных сайтов государственных органов и органов местного самоуправления в 2014 году.

3.3.3 Подготовка предложений в нормативные правовые акты, регламентирующие требования к доступности информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, публикуемой на официальных сайтах.

3.3.4 Проведение комплексного мониторинга доступности информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления на официальных сайтах федеральных органов исполнительной власти, высших органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и крупных муниципальных образований с численностью населения более 100 тыс. человек.

3.3.5 Подготовка по результатам проведенного мониторинга Рекомендаций по совершенствованию официальных сайтов государственных органов и органов местного самоуправления и организация взаимодействия с представителями государственных органов по их выполнению.

3.4 Связь целей и задач с требованиями государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы)»

Работы выполняются в рамках мероприятия «Развитие электронного правительства» подпрограммы «Информационное государство», направленного, в том числе, на обеспечение открытости информации о деятельности органов государственной власти и доступности государственных информационных ресурсов для граждан и организаций.

Реализация проекта «Проведение оценки соблюдения требований к доступности информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, публикуемой на официальных сайтах», направлено на обеспечение совершенствования в открытости и доступности информации этих сайтов.

3.5 Обоснование актуальности выполнения работ и оказания услуг

Минэкономразвития России ежегодно проводит мониторинг официальных сайтов федеральных органов исполнительной власти (в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2009 г. № 953 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности Правительства Российской Федерации и федеральных органов исполнительной власти») и официальных сайтов органов государственной власти субъектов Российской Федерации (в соответствии с пунктом 13 поручения Председателя Правительства Российской Федерации от 26 февраля 2010 г. № ВП-П10-1150).

До 2011 года мониторинг и экспертиза официальных сайтов (ссылка на результаты работ: <http://aisup.economy.gov.ru/pubportal/search.jsp?searchQuery=%D0%9C%D0%BE%D0%BD%D0%B8%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B8%D0%BD%D0%B3+%D0%B3%D0%BE%D1%81%D1%81%D0%B0%D0%B9%D1%82%D0%BE%D0%B2&doSearch.x=-361&doSearch.y=-203>) на предмет соответствия федеральному законодательству проводились силами привлеченных экспертов, что имело ряд существенных недостатков:

- низкая периодичность представления результатов и невозможность объективной оценки в режиме реального времени;
- возможность недостаточной объективности результатов мониторинга и экспертизы из-за двойственности восприятия параметров оценки конкретными экспертами (субъективный фактор);
- аффилированность экспертов с государством и, как следствие, недоверие общественности, государственных органов и органов местного самоуправления к результатам мониторинга;
- низкий охват объектов мониторинга и недостаточная глубина проводимой экспертизы из-за высоких трудозатрат.

В 2011 году по заказу Минэкономразвития России была разработана и введена в эксплуатацию АИС «Мониторинг госсайтов» (ссылка на результаты работ <http://aisup.economy.gov.ru/pubportal/description.jsp?uuid=pprtcto2k03380000jfevi4j3hrt8k2o>), представляющая собой централизованную площадку, размещаемую в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и выполняющую надлежащие ей сервисные функции по обеспечению обратной связи от граждан, по работе и наполнению официальных сайтов. Таким образом, АИС «Мониторинг госсайтов» предназначена для следующих категорий пользователей:

- сотрудников государственных органов и органов местного самоуправления, ответственных за повышение доступности и открытости информации, размещаемой на официальных сайтах государственных органов или органов местного самоуправления;
- конечных пользователей веб-сайтов государственных органов и органов местного самоуправления.

Процессы технического и информационного сопровождения АИС «Мониторинг госсайтов», а также получения и обработки обратной связи от пользователей официальных сайтов, включают в себя:

- обеспечение пользователей официальных сайтов возможностью оставлять отзывы, предложения и замечания о работе конкретного сайта государственного органа или органа местного самоуправления;
- организацию автоматизированного мониторинга технических характеристик работы официальных сайтов, таких как доступность страниц сайта, возможность свободного доступа к информации, время отклика при обращении к страницам сайта, наличие и длительность технологических перерывов в работе, наличие в общем доступе на сайте статистики его посещения и т.д.;

- привлечение сотрудников государственных органов и органов местного самоуправления на разработанную площадку, их мотивация к активной работе и создание соответствующих условий;
- обеспечение оперативной модерации заявок на регистрацию официальных сайтов государственных органов и органов местного самоуправления в АИС «Мониторинг госсайтов», выявление модератором недостатков предоставленной регистрационной информации;
- сбор статистики посещения сайтов, ввод интегрированного показателя качества официального сайта с учетом его фактической посещаемости и частоты использования.

В 2012 году в том числе были проведены следующие работы:

- разработана версия АИС «Мониторинг госсайтов» для мобильных устройств;
- проведен мониторинг доступности информации на официальных сайтах государственных органов и органов местного самоуправления по доработанной и утвержденной в 2012 году Минэкономразвития России методике мониторинга официальных сайтов (материалы размещены на открытом портале раскрытия результатов работ по контрактам <http://aisup.economy.gov.ru/pubportal/description.jsp?uuid=pprtcto2k03380000jpibqg1mutpp1qk>);
- обеспечено выполнение полученных рекомендаций на основании экспертного рейтинга официальных сайтов государственных органов;
- реализована возможность загрузки открытых данных в машиночитаемом виде в АИС «Мониторинг госсайтов» в соответствии с методическими требованиями к машиночитаемым данным;
- обеспечено размещение и поддержка тематических сообществ АИС «Мониторинг госсайтов» в социальных интернет-медиа сетях.

В 2013 году Минэкономразвития России была доработана АИС «Мониторинг госсайтов», в том числе были разработаны и введены в постоянную эксплуатацию такие инструменты как:

- Рейтинг по методике ООН;
- Подача заявки на участие в мониторинге;
- Календарь для кураторов;
- Проверка качества открытых данных;
- Инструмент публикации открытых данных;
- Технический рейтинг открытых данных.

В 2014 году планируется выполнение мероприятий по дальнейшему функциональному развитию АИС «Мониторинг госсайтов», ее оптимизации и популяризации среди целевых аудиторий (сотрудников государственных органов и органов местного самоуправления, а также конечных пользователей официальных сайтов). Кроме того, планируются мероприятия по доработке методики мониторинга официальных сайтов государственных органов и органов местного самоуправления. Планируется разработка новых модулей, обеспечивающих доступ к новому

функционалу Системы, оптимизация текущей работоспособной версии. Кроме того, запланировано проведение исследования зарубежных нормативных правовых актов с целью изучения лучших практик по регламентации требований, предъявляемых к официальным сайтам государственных органов, а также изучение международных стандартов в области развития Всемирной паутины для подготовки предложений по совершенствованию нормативной правовой базы России.

4. СОДЕРЖАНИЕ ВЫПОЛНЯЕМЫХ РАБОТ И ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К НИМ

4.1 Содержание работ

Этап № 1

1. Доработка Методики мониторинга официальных сайтов государственных органов и органов местного самоуправления в соответствии с требованиями действующего законодательства и международными требованиями;
2. Разработка предложений по внесению изменений в нормативные правовые акты;
3. Разработка частного технического задания на разработку новых функциональных модулей и развитие существующих модулей АИС «Мониторинг госсайтов»;
4. Разработка программного обеспечения функциональных модулей АИС «Мониторинг госсайтов» в соответствии с утвержденным частным техническим заданием на разработку;
5. Доработка мобильной версии АИС «Мониторинг госсайтов»;
6. Доработка рабочей и регламентной документации АИС «Мониторинг госсайтов».

Этап № 2

1. Проведение ежегодного экспертного мониторинга доступности информации на официальных сайтах государственных органов и органов местного самоуправления в 2014 году;
2. Проведение мониторинга результатов публикации открытых данных;
3. Проведение экспертного мониторинга доступности информации, мониторинга открытых данных на официальных сайтах государственных органов и органов местного самоуправления по предъявлению официального запроса.

4.2 Содержание работ этапа № 1

4.2.1 Доработка Методики мониторинга официальных сайтов государственных органов и органов местного самоуправления в соответствии с требованиями действующего законодательства и международными требованиями

В рамках выполнения данной работы Исполнитель должен доработать Методику мониторинга официальных сайтов государственных органов и органов местного

самоуправления в соответствии с требованиями действующего законодательства и международными требованиями в части:

- Определения новых (доработка существующих) параметров оценки официальных сайтов;
- Доработки существующих процессов мониторинга;
- Описания результатов, получаемых по итогам проведения мониторинга.

Для этого Исполнитель должен:

Изучить действующую на момент работ Методику мониторинга официальных сайтов государственных органов и органов местного самоуправления 2013 года, действующие нормативные правовые акты, регламентирующие доступность информации, в том числе:

- распоряжение Правительства Российской Федерации от 30 января 2014 г. № 93-р об утверждении Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти;
- методические рекомендации по реализации принципов открытости в федеральных органах исполнительной власти, утвержденные 26 декабря 2013 г. Правительственной комиссией по координации деятельности открытого правительства;
- методические рекомендации по публикации открытых данных;

В соответствии нормативными правовыми актами, принятыми в конце 2013 г. - начале 2014 г, предъявляющими новые требования к официальным сайтам, сформировать новые параметры оценки с целью актуализации Методики мониторинга официальных сайтов государственных органов и органов местного самоуправления по следующим рейтингам:

1. Экспертный мониторинг

Включить дополнительные параметры анкеты для проведения экспертизы официальных сайтов, соответствующие требованиям Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти, Методических рекомендаций по реализации принципов открытости в федеральных органах исполнительной власти, действующего законодательства.

2. Мониторинг открытых данных

Актуализировать требования, предъявляемые к публикации открытых данных государственными органами и органами местного самоуправления в соответствии с Методическими рекомендациями по реализации принципов открытости, Методическими рекомендациями по публикации открытых данных (утвержденная на момент работ версия) и действующим законодательством в области открытых данных.

Усовершенствовать методику мониторинга открытых данных в соответствии с методиками международного мониторинга публикации открытых данных (например, методика рейтинга Open Data Barometer).

3. Технический мониторинг

Проанализировать параметры и требования проведения технического мониторинга. Доработать Методику технического мониторинга в соответствии с современными требованиями, предъявляемыми к техническим характеристикам сайтов в части повышения точности расчета значений и увеличения количества компонент мониторинга.

4. Народный мониторинг

Проанализировать параметры оценки народного рейтинга, доработать методику мониторинга народного рейтинга в соответствии с оценкой лояльности пользователей.

Результатом доработки Методики должна стать усовершенствованная Методика проведения мониторинга официальных сайтов государственных органов и органов местного самоуправления, соответствующая требованиям действующего законодательства в области обеспечения открытости деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, современным и международным требованиям.

4.2.2 Разработка предложений по внесению изменений в нормативные правовые акты

В рамках выполнения данной работы Исполнитель должен предоставить предложения по внесению изменений в требования нормативных правовых актов, регламентирующих требования к официальным сайтам.

Для этого необходимо провести исследования международных требований и стандартов качества, предъявляемых к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования и создания сайтов.

4.2.2.1 Анализ международных стандартов и регламентов

Одним из информационных источников при выработке предложений в действующие нормативные правовые акты, регламентирующие рассматриваемую проблематику, должен стать Консорциум Всемирной паутины (W3C).

К необходимым стандартам для анализа относится следующая документация:

- ГОСТ Р ИСО 9241-210-2012;
- Руководство по обеспечению доступности веб-контента (WCAG) 2.0;
- ISO/IEC 15445:2000;
- HTML 4.01;
- Leavitt M and Shneiderman B., Research-Based Web design & Usability Guidelines;
- HTML 5 (актуальная на момент изучения версия дrafта документа).

На основании проводимого анализа Исполнителем определяется список основных направлений развития и регламентации информационных технологий, применяемых в рассматриваемой области, и формируется список актуальных требований, предъявляемых к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования сайтами.

4.2.2.2 Анализ зарубежных нормативных правовых актов, регламентирующих требования, предъявляемые к государственным сайтам

Необходимо провести анализ зарубежного опыта регламентации требований, предъявляемых к государственным официальным сайтам, в том числе таких стран как:

- Канада;
- Дания;
- Финляндия;
- Франция;
- Германия;
- Ирландия;
- Италия;
- Нидерланды;
- Новая Зеландия;
- Швеция;
- Швейцария;
- США.

На основании практики зарубежного опыта Исполнителем формируется список актуальных требований, предъявляемых к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования сайтами, для включения в нормативные правовые акты Российской Федерации.

Результатом проводимых работ должны стать предложения о внесении изменений в нормативные правовые акты, регламентирующие требования к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования официальными сайтами федеральных органов исполнительной власти: в Приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 16 ноября 2009 г. № 470 «О требованиях к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования официальными сайтами федеральных органов исполнительной власти», при необходимости, в другие нормативные правовые акты, определяющие требования к официальным сайтам.

4.2.3 Разработка частного технического задания на разработку новых функциональных модулей и развитие существующих модулей АИС «Мониторинг госсайтов».

На данном этапе Исполнитель разрабатывает и утверждает у Заказчика детализированное частное техническое задание на разработку новых программных модулей АИС «Мониторинг госсайтов».

Для формирования требований при разработке частного технического задания АИС «Мониторинг госсайтов» Исполнитель должен провести следующие исследования:

- Исследование функциональности Системы;
- Исследование технических характеристик Системы.

Необходимо провести исследование функциональности Системы, в рамках которого должны быть проанализированы все действующие к 2013 году модули системы на предмет их взаимодействия с новыми функциональными процессами и создаваемыми модулями:

1. Модуль аналитической отчетности.

Данный модуль отвечает за формирование готовых отчетов с гибкой настройкой представления и выгрузки.

2. Модуль обеспечения участия в мониторинге всех заинтересованных представителей официальных сайтов государственных органов.

Данный модуль позволяет всем заинтересованным представителям государственных органов формировать в автоматизированном режиме электронную заявку на участие в мониторинге.

3. Модуль фиксации событий на официальном сайте для ответственного лица.

Данный модуль обеспечивает возможность контроля изменений на официальном сайте государственного органа, участвующего в мониторинге.

4. Автоматизированный модуль проверки соответствия требованиям методических рекомендаций по открытию данных государственными органами.

Функциональный модуль позволяет эксперту в области открытых данных фиксировать в АИС «Мониторинг госсайтов» несоответствия требованиям методических рекомендаций и действующей нормативно-правовой документации в области размещения открытых данных.

5. Модуль автоматической проверки соответствия методическим рекомендациям.

Функциональный модуль позволяет фиксировать наличие разделов открытых данных на официальных сайтах государственных органов, проверять машиночитаемость в соответствии с методическими рекомендациями.

6. Модуль представления информации.

Данный модуль предназначен для освещения информации по мониторингу, официальной новостной информации, аналитической информации мониторинга и поддержки пользователей АИС «Мониторинг госсайтов».

7. Модуль внешнего взаимодействия (генератор виджетов).

Функциональный модуль предназначен для сбора пользовательских отзывов о функционировании Госсайта, размещающийся в рабочем пространстве соответствующего Госсайта.

8. Модуль демонстрации значений характеристик рейтинговой информации.

Данный модуль представляет собой функцию графического отображения рейтингов, а также проверку корректности формирования рейтингов.

9. Модуль формирования экспертного рейтинга госсайтов в соответствии с законодательством (Экспертный рейтинг по 8-ФЗ).

Предназначен для предоставления значения результатов ежегодной экспертизы, а также средств коллективного взаимодействия между экспертами и представителями официальных сайтов органов государственной власти.

10. Модуль мониторинга технических характеристик функционирования госсайтов.

Предназначен для оценки и демонстрации технических характеристик госсайтов.

11. Модуль управления сайтом (администраторский интерфейс).

Данный модуль реализует возможности по управлению доступом к информационным ресурсам системы, обеспечению поддержки системы, анализу использования.

В ходе обследования Системы Исполнитель также должен определить последовательность реализации и сформировать требования частного технического задания по развитию и доработке следующих функциональных модулей:

- Модуль аналитической отчетности;

Необходимо провести обследование текущего функционирования модуля:

- Виды, форматы и ограничения имеющихся выгружаемых форм отчетности;
- Выявление, описание и обоснование автоматизации новых видов отчетов, в том числе:
 - Интерфейсное представление аналитического отчета по параметрам экспертного рейтинга с возможностью отображения по уровням власти;
 - Интерфейсное представление аналитического отчета по параметрам рейтинга открытых данных федерального уровня власти;
 - Интерфейсное представление аналитического отчета по параметрам рейтинга ООН;
 - Возможность выгрузки аналитического отчета по параметрам рейтинга открытых данных федерального уровня власти в виде xls-файла;
 - Выгрузка аналитического отчета по параметрам рейтинга ООН в виде xls-файла;
 - Выгрузка аналитического отчета по параметрам экспертного рейтинга с возможностью отображения по уровням власти в виде xls-файла;
 - Выгрузка неутвержденной анкеты с подробной информацией по значениям оцениваемых параметров экспертного рейтинга в виде pdf и doc файлов;
 - Выгрузка утвержденной анкеты с подробной информацией по значениям оцениваемых параметров экспертного рейтинга в виде pdf и doc файлов;
 - Выгрузка списка проблем по выбранным объектам мониторинга;

- Интерфейсное представление информации о сопоставлении оцениваемых параметров рейтингов с нормативными правовыми актами, регламентирующими тот или иной параметр;
- Выгрузка информации о сопоставлении оцениваемых параметров рейтингов с нормативными правовыми актами, регламентирующими тот или иной параметр;
- Выгрузка списка отзывов по выбранному объекту мониторинга за настраиваемый период времени.
- Модуль управления сайтом (администраторский интерфейс);

Необходимо провести обследование текущего функционирования модуля:

- Проверка функций администрирования;
- Проверка функций управления ролевой моделью;
- Проверка функций модерации в Системе.
- Модуль мониторинга технических характеристик функционирования госсайтов;

Необходимо провести обследование текущего функционирования модуля:

- Проверка корректности работы мониторинга технических характеристик;
- Обеспечение релевантности расчета технических характеристик рейтингов Системы с актуальной версией Методики.
- Модуль формирования экспертного рейтинга госсайтов в соответствии с законодательством (Экспертный рейтинг по 8-ФЗ)

Необходимо обеспечить релевантное функционирование модуля в части параметров, оцениваемых экспертами, в соответствии с актуальной версией Методики.

В процессе обследования должен быть проведен анализ работоспособности всех элементов указанных модулей в АИС «Мониторинг госсайтов» с точки зрения общей концепции удобства их использования при добавлении новых модулей программного обеспечения, логичности и простоты в расположении элементов управления для всех категорий пользователей Системы.

Исследование технических характеристик работоспособности Системы включает в себя количественную оценку с целью оптимизации таких показателей как:

- Число запросов к Системе;
- Время обработки запросов;
- Время отклика Системы.

На основании проведенных исследований, а также с учетом актуализированной версии Методики Исполнитель формирует функциональные и технические требования к Системе.

В ходе исследования Исполнитель должен определить последовательность реализации и сформировать требования частного технического задания по разработке следующих функциональных модулей:

4.2.3.1 Модуль рейтинговых систем открытых данных

Данный функциональный модуль предполагает разработку интерфейсного представления и визуализации результатов рейтинговых систем оценки развития открытых данных на сайте Системы. При разработке данного модуля должны использоваться следующие основные информационные источники:

- Open data Barometer²;
- Рейтинг открытых данных Open Knowledge Foundation³;
- Рейтинг открытых данных НИУ ВШЭ⁴;
- Рейтинг открытых данных Фонда Свободы информации⁵.

Необходимым требованием анализа является вычленение показателей и критериев, используемых вышеперечисленными информационными источниками, с их последующим сопоставлением с текущей Методикой для подготовки требований при разработке частного технического задания с целью совершенствования системы расчета рейтингов Системы и актуализации Методики.

4.2.3.2 Модуль метрик

Разработка данного модуля должна предоставлять возможность кураторам объектов мониторинга встраивать один из инструментов метрики в тело виджета, размещенного на официальном сайте - объекте мониторинга. Реализация данной функциональности должна обеспечить доступ кураторов к расширенной аналитике по техническим показателям работы курируемого официального сайта:

- Посещаемость официального сайта;
- Источники переходов на официальный сайт;
- Карта кликов;
- Карта ссылок;
- Карта путей по сайту.

Данный перечень технических показателей является открытым и может дополняться Исполнителем в ходе подготовки частного технического задания.

Инструменты метрик могут быть разработаны непосредственно Исполнителем, также допускается использование свободно распространяемых продуктов сторонних производителей, если последнее не противоречит законодательству Российской Федерации в части лицензирования и авторских прав.

² <http://www.opendataresearch.org/barometer>, <http://www.svobodainfo.org/ru/node/2611>

³ <https://index.okfn.org>

⁴ <http://openmonitor.ru>

⁵ <http://system.infometer.org/ru/monitoring/143/rating/>

4.2.3.3 Модуль личного кабинета куратора Госсайта

Разработка данного функционального модуля подразумевает предоставление доступа куратора к персонализированным настройкам средствами личного кабинета:

- Возможность добавлять ссылки на часто посещаемые информационные источники, связанные с профессиональной деятельностью куратора;
- Возможность размещения встроенных сервисов;
- Возможность персонализированной настройки отображения статистической информации о курируемом объекте – возможность просмотра агрегированной информации о курируемом объекте мониторинга средствами личного кабинета куратора с функциональностью настройки расположения информационных элементов.

4.2.3.4 Модуль расчета комплексных показателей

Разработка данного функционального модуля подразумевает реализацию подсчета в интерфейсном представлении Системы таких показателей как:

- Комплексная оценка соответствия требованиям Законодательства (динамика изменений) – суммарное значение общего для всех ФОИВ (ВИОГВ, МО)-объектов мониторинга значения рейтинга соответствия законодательству;
- Комплексная оценка пользовательской лояльности (динамика изменений) – суммарное значение общего для всех ФОИВ (ВИОГВ, МО)-объектов мониторинга значения народного рейтинга;
- Комплексная оценка технических характеристик (динамика изменений) – суммарное значение общего для всех ФОИВ (ВИОГВ, МО)-объектов мониторинга значения технического рейтинга;
- Комплексная оценка соответствия требования к размещению открытых данных (динамика изменений) – суммарное значение общего для всех ФОИВ (ВИОГВ, МО)-объектов мониторинга рейтинга открытых данных.

4.2.3.5 Модуль интеграции с системами принятия решений

Разработка данного модуля представляет собой проведение обследования функциональности АИС «Мониторинг госсайтов» с последующим выявлением ключевых показателей для возможности их последующего отображения в качестве основных индикаторов развития официальных государственных сайтов (объектов мониторинга АИС «Мониторинг госсайтов») на внешних по отношению к Системе ресурсах средствами API. Интерфейс предоставления индикаторов на внешних ресурсах должен быть разработан с учетом возможности доступа к нему стандартными способами. Дополнительных требований к интерфейсному представлению не предъявляется.

Заказчик предоставляет Исполнителю информацию о внешнем ресурсе: права доступа к внешнему ресурсу для проведения работ по интеграции.

4.2.3.6 Модуль сопоставления результатов мониторинга

Развитие данного модуля обеспечит АИС «Мониторинг госсайтов» возможностью сравнивать статистические данные рейтингов объектов мониторинга Системы в графическом представлении, таких как:

- Официальные сайты ФОИВ – объекты мониторинга Системы;
- Официальные сайты ВИОГВ – объекты мониторинга Системы;
- Официальные сайты МО – объекты мониторинга Системы;
- Значения комплексных показателей Системы как общие, так и в разрезе любого из уровней власти;
- Значения рейтингов открытых данных внешних информационных источников (пп. 4.2.3.1).

4.2.3.7 Модуль технических приложений и сервисов

Данный модуль должен представлять собой расширение функционала в технической части взаимодействия с Системой для всех видов пользователей. Необходимо обеспечить интерфейсный доступ всем пользователям Системы к следующему обязательному ряду сервисов:

- проверка css-разметки заданной страницы;
- измерение времени отклика своего сайта, проверка ошибок целостности;
- проверка правильности кодировки файла;
- Markup Validation Service⁶;
- CSS Validation Service⁷;
- Feed Validation Service⁸;
- Link Checker⁹;
- W3C mobileOK Checker¹⁰.

Подбор прочих сервисов по мониторингу характеристик сайтов для размещения в АИС «Мониторинг госсайтов» осуществляется Исполнителем с последующим согласованием Заказчиком.

При разработке частного технического задания на разработку новых функциональных модулей АИС «Мониторинг госсайтов» должны быть в полной мере учтены все вышеописанные требования. Мобильная версия АИС «Мониторинг госсайтов» должна обеспечивать функциональность, аналогичную функциональности модернизированной Системы.

⁶ <http://validator.w3.org>

⁷ <http://jigsaw.w3.org/css-validator/>

⁸ <http://validator.w3.org/feed/>

⁹ <http://validator.w3.org/checklink>

¹⁰ <http://validator.w3.org/mobile/>

По результатам проведенного обследования Исполнитель вправе сформировать предложения в виде технических требований к частному техническому заданию по прочим доработкам и развитию АИС «Мониторинг госсайтов», содержащие информацию по доработке программного обеспечения АИС «Мониторинг госсайтов», расширению и раскрытию функциональной составляющей описанных модулей.

Разработанное Исполнителем частное техническое задание должно быть в обязательном порядке согласовано с Заказчиком.

4.2.4 Разработка программного обеспечения функциональных модулей АИС «Мониторинг госсайтов» в соответствии с утвержденным частным техническим заданием на разработку

4.2.4.1 Разработка программного обеспечения функциональных модулей АИС «Мониторинг госсайтов» ведется в соответствии с утвержденным частным техническим заданием на разработку новых функциональных модулей и развитие существующих модулей АИС «Мониторинг госсайтов».

4.2.4.2 Испытания доработанной версии АИС «Мониторинг госсайтов» должны проводиться в соответствии требованиями ГОСТ 34.603-92 (Виды испытаний автоматизированных систем). Должны быть проведены следующие виды испытаний:

- Предварительные автономные испытания;
- Опытная эксплуатация;
- Приемочные испытания.

Разработанная Исполнителем Программа и методика испытаний предварительно согласовывается с Заказчиком.

Должны проводиться испытания в полном объеме, как по доработанным функциям, так и по системе в целом, для контроля отсутствия внесенных в процессе доработки ошибок на площадке Заказчика. При доработке элементов АИС «Мониторинг госсайтов» должны быть проведены испытания обновления версии системы и целостности данных, размещенных в системе ранее.

Для определения достижения системой требуемых показателей необходимо провести нагрузочное тестирование системы средствами сервиса LoadImpact (loadimpact.com). Сведения о результатах тестирования должны быть отражены в отчете о работах по сопровождению АИС «Мониторинг госсайтов». В процессе проведения тестирования должны выполняться следующие количественные показатели по каждому из 4 нагрузочных тестов:

Главная страница (<http://gosmonitor.ru>):

- время тестирования – 10 минут;
- максимальное количество виртуальных пользователей — 50;

Общая страница рейтингов (<http://gosmonitor.ru/ratings/minec/federal>)

- время тестирования – 10 минут;
- максимальное количество виртуальных пользователей — 50;

Новостная страница (<http://gosmonitor.ru/news>)

- время тестирования – 10 минут;
- максимальное количество виртуальных пользователей — 50;

Страница аналитики (<http://gosmonitor.ru/analytics>)

- время тестирования – 10 минут;
- максимальное количество виртуальных пользователей — 50;

По завершении предварительных испытаний принимается решение о вводе АИС «Мониторинг госсайтов» в опытную эксплуатацию. Во время опытной эксплуатации Исполнителем должен заполняться рабочий журнал, в который заносятся сведения о продолжительности функционирования системы на стадии опытной эксплуатации, отказах, сбоях, аварийных ситуациях, изменениях параметров объекта автоматизации, программных средств, наладке, технических средств. Сведения должны быть зафиксированы в журнале с указанием даты и ответственного лица. В ходе проведения опытной эксплуатации Исполнителем должны быть извещены все категории пользователей системы о возможности использования новых функциональных модулей системы и обеспечена возможность фиксирования возможных недостатков и замечаний функционирования при помощи инструмента «обратной связи». Опытная эксплуатация должна проводиться в течение 7 дней.

После проведения опытной эксплуатации принимается решение о возможности (или невозможности) предъявления новых функциональных модулей АИС «Мониторинг госсайтов» и системы в целом на приемочные испытания. Решение оформляется актом готовности к приемочным испытаниям. В ходе приемочных испытаний Исполнителем должна осуществляться проверка выполнения требований ЧТЗ к новым функциям АИС «Мониторинг госсайтов», а также проверка взаимодействия новых функций АИС «Мониторинг госсайтов» и выполнение требований ЧТЗ к системе в целом.

Результаты испытаний должны быть зафиксированы в Протоколах испытаний.

Протокол приемочных испытаний должен содержать заключение о соответствии доработанной версии АИС «Мониторинг госсайтов» ЧТЗ.

По итогам приемочных испытаний должны быть устранены все замечания к работе доработанной версии АИС «Мониторинг госсайтов» и ее функциям, соответствующим образом разработаны новые версии документации к доработанной версии АИС «Мониторинг госсайтов».

Работа завершается оформлением акта о готовности АИС «Мониторинг госсайтов» к постоянной эксплуатации.

4.2.5 Доработка мобильной версии АИС «Мониторинг госсайтов»

Мобильная версия АИС «Мониторинг госсайтов» должна быть доработана для использования новых функциональных модулей системы, разработанных в рамках работ 4.2.4.

При доработке мобильной версии АИС «Мониторинг госсайтов» для новых модулей системы должна обеспечиваться преемственность корректного отображения на дисплеях мобильных устройств семейств мобильных платформ Apple iOS, Android, Windows Phone.

При оптимизации содержимого должны учитываться следующие требования:

- 1) Создание семантической разметки с учетом мобильных устройств:
Верстка страниц Системы, разработанная с учетом всех стандартов W3C, должна гарантировать корректное отображение на всех современных браузерах для мобильных устройств, что позволит пользователям получить доступ ко всему содержимому и функциям Системы.
- 2) Разделение содержимого и css-дизайн:
Должна быть обеспечена независимость оформления содержимого Системы от таблиц стилей, создаваемых с помощью CSS-файлов. При использовании мобильных устройств часто используется возможность отключения загрузки CSS стилей, с целью увеличения скорости загрузки. В этом случае должно быть обеспечено корректное отображение содержимого без подгрузки стилей. Для этого должна проводиться оптимизация HTML-тэгов страниц Системы.
- 3) Особые требования к заголовкам:
Учитывая, что мобильные веб-обозреватели не всегда корректно отображают текст, отформатированный с помощью CSS, должны быть выделены текстовые заголовки с помощью html-тэгов.
- 4) Запрет использования плавающих блоков (семейства float):
Современные мобильные браузеры корректно поддерживают отображение содержимого с обтеканием, однако велика вероятность того, что на мобильных устройствах с небольшим разрешением экрана блоки содержимого наедут друг на друга или некорректно расположатся. В этом случае должно быть принято решение отказаться от плавающих блоков в мобильной версии.
- 5) Требования к меню навигации:
Требование обеспечения отображения основных пунктов навигационного меню Системы, без использования прокрутки изображения.

Мобильная версия новых модулей Системы должна сохранять следующие требования для мобильных устройств:

- а) Предоставлять пользователям возможность пользоваться АИС «Мониторинг госсайтов», на портативных электронных вычислительных устройствах, обеспечивающих функции доступа к услугам информационно-

- телекоммуникационной сети «Интернет» (далее — мобильное устройство) путем применения в качестве устройства ввода сенсорные экраны;
- б) Вся информация, размещенная в АИС «Мониторинг госсайтов», должна быть читаемой и доступной с использованием веб-обозревателя, установленного на мобильном устройстве;
 - в) Меню навигации должно быть оптимизировано для использования на мобильных устройствах, все пункты меню и гипертекстовые ссылки должны учитывать размеры экранов мобильных устройств.
 - г) Все наиболее важные разделы представляемой информации в новых модулях АИС «Мониторинг госсайтов» должны быть реализованы в мобильной версии сайта.
 - д) При доработке мобильной версии Системы должна быть реализована адаптивная верстка, благодаря чему будет обеспечено корректное отображение всех страниц Системы на экранах с диагональю от 3 до 8 дюймов (для семейств мобильных платформ Apple iOS, Android, Windows Phone).
 - е) Система должна удобно просматриваться на устройствах с различными разрешениями и форматами. Система должна работать на любых типах устройств: на смартфонах, ноутбуках, планшетных компьютерах и других устройствах, имеющих выход в интернет и установленный веб-обозреватель. Пользователям должен быть доступен весь функционал системы вне зависимости от диагонали и типа устройства, на котором происходит взаимодействие с Системой.

4.2.6 Доработка рабочей и регламентной документации АИС «Мониторинг госсайтов»

4.2.5.1 Доработка комплекта рабочей и эксплуатационной документации для обеспечения эксплуатации, внедрения и функционирования АИС «Мониторинг госсайтов» должна проводиться с использованием стандарта РД 50-34.698-90.

4.2.5.2 Все изменения, вносимые в рабочую документацию, не должны нарушать требования ГОСТ 2.105-95 и проверяются на наличие неточностей и ошибок.

4.2.5.3 Доработка руководства по технической эксплуатации Системы, которое охватывает вопросы развертывания программного комплекса Системы, рекомендации по техническому обслуживанию ПО и аппаратной части (на бумажном и электронном носителях информации, в 1 экземпляре каждый), должна быть произведена с учетом требований и рекомендаций РД 50-34.698-90 «Автоматизированные системы требования к содержанию документов».

4.2.5.4 В документацию должно входить пошаговое описание по развертыванию программного комплекса Системы и рекомендации по техническому обслуживанию программного обеспечения. Также в документацию должны входить рекомендации по обслуживанию аппаратной части, которые должны учитывать комплекс мер, предлагаемых производителем технических средств и направленных на обеспечение бесперебойной работоспособности и рекомендации по периодическому обслуживанию.

4.2.5.5 Должна быть разработана новая версия Руководства Администратора системы (на бумажном и электронном носителях информации, в 1 экземпляре каждый) должна быть осуществлена с учетом требований и рекомендаций: РД 50-34.698-90 «Автоматизированные системы требования к содержанию документов». В доработанную версию Руководства Администратора системы, должен быть включен актуализированный подробный перечень функциональных возможностей системы, описание элементов управления Системы с пошаговым описанием действий необходимых для осуществления той или иной операции с Системой с учетом изменений, внесенных в программное обеспечение системы на стадии доработки.

4.2.5.6 Должна быть разработана новая версия Руководства Модератора Системы (на бумажном и электронном носителях информации, в 1 экземпляре каждый) должна быть осуществлена с учетом требований и рекомендаций РД 50-34.698-90 «Автоматизированные системы требования к содержанию документов». В состав доработанной версии Руководства Администратора системы, должен войти актуализированный подробный перечень функциональных возможностей доработанной версии Системы с обязательным приложением подробных скриншотов, описана система модерации с учетом изменений, внесенных в программное обеспечение системы на стадии доработки.

4.2.5.7 Должна быть разработана новая версия Руководства «Помощь по работе с Системой» для публикации в открытом доступе для пользователей Системы (на электронном носителе информации, в 1 экземпляре каждый) должна быть осуществлена с учетом требований и рекомендаций: РД 50-34.698-90 «Автоматизированные системы требования к содержанию документов». В состав доработанной версии Руководства «Помощь по работе с Системой» должно войти актуализированное подробное описание работы с Системой с учетом изменений, внесенных в программное обеспечение системы на стадии доработки. Доработанная версия Руководства должна быть размещена в специальном разделе Системы (Подсистема публичного освещения хода реализации проекта).

4.2.5.8 Должна быть разработана новая версия Инструкции зарегистрированного пользователя, описывающая процедуру работы с техническими сервисами. Инструкция должна быть реализована в бумажном виде.

4.2.5.9 Должна быть разработана новая версия Инструкции пользователя (для роли Куратора официального сайта), являющегося представителем официального сайта, описывающая процедуру действий данной роли пользователя. Инструкция должна быть реализована в бумажном виде. Инструкция должна содержать подробные действия пользователя данной роли и описывать функциональные возможности работы в АИС «Мониторинг госсайтов» для оценки и совершенствования курируемого сайта.

4.2.5.10 Должна быть разработана новая версия Инструкции пользователя (для роли сотрудника Министерства экономического развития), описывающая процедуру действий данной роли пользователя. Инструкция должна быть реализована в бумажном виде. Инструкция должна содержать подробные действия пользователя

данной роли, описывающая функциональные возможности работы в АИС «Мониторинг госсайтов» для оценки и совершенствования курируемого сайта.

4.3 Содержание работ этапа № 2

4.3.1 Проведение ежегодного экспертного мониторинга доступности информации на официальных сайтах государственных органов и органов местного самоуправления в 2014 году

В ходе данной работы Исполнитель должен проводить ежегодный мониторинг доступности информации на официальных сайтах государственных органов и органов местного самоуправления с периодичностью раз в квартал.

Официальные сайты государственных органов и органов местного самоуправления включают:

- 81 официальный сайт федеральных органов исполнительной власти;
- 85 официальных сайтов высших органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации;
- 164 официальных сайта администраций муниципальных образований с населением более 100 тысяч жителей (11 городов с численностью населения более 1 млн. жителей, 24 города с численностью населения от 500 тыс. жителей до 1 млн. жителей, 38 городов с численностью населения от 250 тыс. жителей до 500 тыс. жителей, 91 город с численностью населения от 100 тыс. жителей до 250 тыс. жителей) (по итогам Всероссийской переписи населения 2010 года).

Исполнитель должен учитывать возможное изменение количественного состава официальных сайтов государственных органов и органов местного самоуправления, в случае создания или упразднения нового федерального органа исполнительной власти, объединения или разделение субъектов Российской Федерации.

При изменении количественного состава официальных сайтов государственных органов и органов местного самоуправления Исполнитель в рабочем порядке должен вносить соответствующие изменения в реестр официальных сайтов для проведения экспертного мониторинга. Исполнитель должен осуществить Экспертный мониторинг также тех официальных сайтов, представители которых направили обращения в Минэкономразвития о рассмотрении возможности проведения экспертного мониторинга и получили положительное решения Заказчика до начала работ по ежегодной экспертизе.

Для проведения экспертного мониторинга Исполнитель должен использовать доработанную на этапе № 1 Методику проведения мониторинга официальных сайтов государственных органов и органов местного самоуправления. При этом до проведения мониторинга необходимо уточнить ее, приведя в соответствие с вновь принятыми нормативными правовыми актами, касающимися требований и рекомендаций к размещению открытых данных на государственных сайтах государственных органов, а также актуальными техническими решениями в области мониторинга открытых данных.

При этом в результате уточнения методика должна сохранить следующие присущие ей свойства:

- отчуждаемость, понимаемая как возможность воспроизведения сторонними исполнителями, не участвовавшими в разработке методики;
- воспроизводимость результатов, понимаемая как возможность получения идентичных результатов в двух и более исследованиях, проведенных одновременно различными исполнителями в строгом соответствии с требованиями методики;
- сравнимость результатов, полученных в двух и более исследованиях, проведенных не одновременно, возможность количественно оценить наблюдаемые тенденции;
- возможность формирования рейтинга официальных сайтов государственных органов по результатам исследования;
- возможность вынесения оценки о соответствии или несоответствии каждого обследованного официального сайта требованиям законодательства по результатам исследования.

В рамках ежегодного экспертного мониторинга Исполнителю следует оценить:

- соответствие состава информации, размещенной на официальном сайте каждого органа государственной власти, составу информации, которая должна быть размещена на сайте данного государственного органа в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, а также по возможности оценить ее актуальность;
- параметры удобства доступа к информации, размещенной на официальном сайте: форматы представления информации, поисковую доступность информации (при использовании поисковых средств сайта и при использовании внешних поисковых систем);
- технологические характеристики сайта: ссылочную целостность, качество навигации, соответствие требованиям обеспечения доступности информации для лиц с ограниченными возможностями, возможность работы с сайтом с использованием различных браузеров и т. д.;
- качественные характеристики работы сайта, основанные на получении замечаний и предложений от пользователей сети «Интернет» с использованием виджета, размещенного на официальных сайтах государственных органов.

По результатам мониторинга Исполнитель должен представить Заказчику следующие отчетные материалы:

- Отчет «Мониторинг доступности государственной информации, размещенной на официальных сайтах государственных органов и органов местного самоуправления, в 2014 году»;
- Проект доклада «О результатах проведения экспертного мониторинга доступности информации на официальных сайтах государственных органов и органов местного самоуправления в 2014 году», включающий информацию о методике мониторинга, результатах проведенного мониторинга, общие рекомендации по результатам проведения мониторинга и предложения по совершенствованию обследованных сайтов (в виде Приложения к отчету

«Мониторинг доступности государственной информации, размещенной на официальных сайтах государственных органов и органов местного самоуправления, в 2014 году»);

- Отчет «Развитие официальных сайтов по федеральным округам» (в виде Приложения к отчету «Мониторинг доступности государственной информации, размещенной на официальных сайтах государственных органов и органов местного самоуправления, в 2014 году»).

4.3.2 Проведение мониторинга результатов публикации открытых данных

Для проведения экспертного мониторинга открытых данных Исполнитель должен использовать доработанную на этапе № 1 Методику проведения мониторинга официальных сайтов государственных органов и органов местного самоуправления. При этом до проведения мониторинга необходимо уточнить ее в случае появления новых принятых нормативных правовых актов, касающихся требований и рекомендаций к размещению открытых данных на государственных сайтах государственных органов, а также актуальных технических решений в области мониторинга открытых данных.

В рамках выполнения данной работы Исполнитель должен обеспечить:

- проведение мониторинга всех наборов открытых данных, размещенных на официальных сайтах органов государственной власти, с использованием доработанной методики проведения мониторинга;
- организацию обратной связи от представителей официальных сайтов органов государственной власти по вопросам результатов мониторинга в части открытых данных;
- уточнение методики проведения мониторинга официальных сайтов государственных органов и органов местного самоуправления в части мониторинга результатов публикации открытых данных с учетом полученных конструктивных предложений.

В результате проведенного мониторинга Исполнителем должны быть подготовлены отчетные материалы в виде приложений к Отчету «Мониторинг доступности государственной информации, размещенной на официальных сайтах государственных органов и органов местного самоуправления, в 2014 году»:

- Отчет «О проведении мониторинга результатов публикации открытых данных»;
- Отчет «Развитие открытых данных по федеральным округам».

4.3.3 Проведение экспертного мониторинга доступности информации, мониторинга открытых данных на официальных сайтах государственных органов и органов местного самоуправления по предъявлению официального запроса

В рамках выполнения данной работы Исполнитель должен проводить экспертный мониторинг доступности информации, мониторинг открытых данных на официальных

сайтах государственных органов или органов местного самоуправления при предъявлении официального запроса представителями государственных органов или органов местного самоуправления, ответственных за работу официальных сайтов.

Основаниями для проведения экспертного мониторинга и мониторинга открытых данных официальных сайтов государственных органов и органов местного самоуправления являются:

Запуск нового официального сайта государственного органа и органа местного самоуправления;

Модернизация официального сайта государственного органа и органа местного самоуправления.

По проведению экспертного мониторинга и мониторинга открытых данных официальных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления исполнитель обязан уведомить представителей государственных органов и органов местного самоуправления, ответственных за работу официальных сайтов, о результатах проведенного мониторинга по электронной почте.

По итогам работ Исполнитель должен предоставить отчет по проведению экспертного мониторинга доступности информации и мониторинга открытых данных официальных сайтов государственных органов и органов местного самоуправления, осуществляемого по официальному запросу - Отчет «Мониторинг доступности информации и мониторинг публикации открытых данных, проводимые по официальному запросу»

Отчет должен быть прикреплен к Отчету «Мониторинг доступности государственной информации, размещенной на официальных сайтах государственных органов и органов местного самоуправления, в 2014 году» в виде приложения.

Отчет должен содержать следующую информацию по каждому объекту мониторинга: объект мониторинга, дата проведения мониторинга, основание проведения мониторинга, результаты проведения мониторинга.

По итогам проведения ежегодного мониторинга доступности информации на официальных сайтах государственных органов и органов местного самоуправления Исполнитель должен организовать и провести вебинар для представителей государственных органов и органов местного самоуправления, ответственных за работу официальных сайтов, представив рекомендации по совершенствованию официальных сайтов государственных органов.

5 СОДЕРЖАНИЕ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ И ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К НИМ

Исполнитель обязан предоставить следующие виды услуг:

1. Проведение постоянного технического и народного мониторинга официальных сайтов государственных органов, участвующих в мониторинге в АИС «Мониторинг госсайтов».
2. Техническое, консультационное и информационное сопровождение АИС «Мониторинг госсайтов».

5.1 Проведение постоянного технического и народного мониторинга официальных сайтов государственных органов, участвующих в мониторинге в АИС «Мониторинг госсайтов»

Технический мониторинг в АИС «Мониторинг госсайтов» должен проводиться по следующим параметрам:

- время отклика официального сайта;
- количество ошибок в разметке страниц официального сайта;
- количество ошибок в структуре каждого официального сайта.

Параметры технического мониторинга должны быть уточнены на этапе работ по доработке методики мониторинга официальных сайтов.

При отказе одного из элементов фиксации технического мониторинга необходимо принять оперативные меры по устранению проблем. Замечания и недостатки, зафиксированные в результате ежедневной проверки технических параметров, должны быть представлены в качестве рекомендаций для представителей официальных сайтов государственных органов и органов местного самоуправления, участвующих в мониторинге в АИС «Мониторинг госсайтов».

Исполнитель должен обеспечить взаимодействие с представителями по проведению народного мониторинга в АИС «Мониторинг госсайтов», который формируется интерактивно и корректируется ежедневно в зависимости от следующих параметров:

- количества поступивших отзывов пользователей;
- ответов на пользовательские отзывы представителей официальных сайтов;
- оценок, выставленных пользователями на полученные от представителей официальных сайтов ответы.

Исполнитель должен вести учет зарегистрированных в АИС «Мониторинг госсайтов» представителей органов государственной власти, которые осуществляют совершенствование официальных сайтов по результатам народного и технического мониторинга. Также Исполнителем должен быть обеспечен учет размещенных модулей внешнего взаимодействия (виджетов). Информация о количестве размещенных виджетов на официальных сайтах и об ответственных представителях официальных сайтов, участвующих в мониторинге, должна быть представлена в АИС «Мониторинг госсайтов».

В процессе проведения постоянного технического и народного мониторинга официальных сайтов государственных органов и органов местного самоуправления Исполнитель должен формировать ежемесячный отчет по результатам технического и народного мониторинга (с отражением динамики изменения характеристик в сравнении с прошлыми периодами) – «Ежемесячный отчет по результатам технического и народного мониторингов официальных сайтов государственных органов, участвующих в мониторинге в АИС «Мониторинг госсайтов»».

Отчет должен содержать средние значения параметров, зафиксированные на официальных сайтах за соответствующий месяц:

Технический мониторинг:

- время отклика официального сайта;
- количество ошибок в разметке страниц официальных сайтов;
- количество ошибок в структуре каждого официального сайта;
- количество обновлений главной страницы в неделю.

Народный мониторинг:

- количество поступивших отзывов пользователей;
- ответов на пользовательские отзывы представителей официальных сайтов;
- оценок, выставленных пользователями на полученные от представителей государственных органов ответы.

Форма и состав данных аналитических отчетов должен конкретизироваться Исполнителем в ТЗ.

5.2 Техническое, консультационное и информационное сопровождение АИС «Мониторинг госсайтов»

Исполнителем должно осуществляться постоянное техническое и информационное сопровождение АИС «Мониторинг госсайтов», которое включает в себя:

- техническое сопровождение АИС «Мониторинг госсайтов»;
- взаимодействие с представителями государственных органов (кураторами) по результатам выполнения Рекомендаций по совершенствованию официальных сайтов государственных органов;
- взаимодействие с представителями государственных органов по результатам мониторинга открытых данных и приведения официальных сайтов к принятым требованиям нормативно-правовой базы в области открытых данных;
- модерация действий пользователей АИС «Мониторинг госсайтов»;
- консультационная поддержка всех пользователей АИС «Мониторинг госсайтов»;
- обеспечение развития и поддержки в социальных медиасетях, а также взаимодействия с представителями государственных органов.

Техническое сопровождение АИС «Мониторинг госсайтов»

В процессе технического сопровождения Исполнителем должны выполняться следующие работы по поддержанию функционирования и работоспособности системы:

- удаленная диагностика и настройка серверного оборудования;
- удаленное системное сопровождение и обслуживание серверов (мониторинг состояния аппаратного и системного ПО, установка обновлений текущих версий ПО, конфигурирование параметров ОС, мониторинг состояния ИБП);
- сообщение о неполадке серверов (диагностика, замена неисправных комплектующих с последующей настройкой и тестированием);
- сопровождение СУБД (мониторинг состояния СУБД, установка обновлений СУБД, конфигурирование параметров СУБД);

- системное сопровождение баз данных (резервное копирование баз данных, восстановление баз данных из архивной копии (backup), проверка и восстановление целостности данных);
- настройка параметров серверных приложений АИС «Мониторинг госсайтов»;
- восстановление работоспособности АИС «Мониторинг госсайтов» при отказе;
- проверка массива данных на непротиворечивость, целостность и соответствие нормативным документам;

АИС «Мониторинг госсайтов» располагается на мощностях, предоставляемых Заказчиком

Сотрудники Исполнителя, ответственные за эксплуатацию серверов, должны нести ответственность за их работу, обновление операционной системы, установку и настройку системного программного обеспечения. Ответственные за эксплуатацию серверов должны фиксировать в журнале сервисной службы информацию о любых изменениях в конфигурации серверов, которые могут повлиять на работоспособность АИС «Мониторинг госсайтов», включая обновление программного обеспечения. В случае возникновения сбоев, ответственный за эксплуатацию сервера должен принять меры для их скорейшего диагностирования и устранения. Информацию по диагностированию и устранению сбоя ответственный сотрудник Исполнителя должен зафиксировать в сервисный журнал. По факту возникновения и устранения сбоев ответственный за эксплуатацию сервера должен в течение 1 суток уведомить ответственных представителей за функционирование АИС «Мониторинг госсайтов». О сбоях, которые могут повлиять на работоспособность или доступность важных частей АИС «Мониторинг госсайтов», ответственные за их функционирование должны быть уведомлены незамедлительно. О плановых приостановках работы ответственные за эксплуатацию серверов и за функционирование АИС «Мониторинг госсайтов» должны быть предупреждены не позднее, чем за 3 рабочих дня, независимо от планируемого времени простоя. Все действия, зафиксированные в сервисном журнале, должны быть отражены в отчете о сопровождении АИС «Мониторинг госсайтов».

В случае возникновения сбоя обслуживающий персонал Исполнителя должен осуществить диагностирование причины возникновения сбоя и определить возможность восстановления серверного оборудования с формированием уведомления о процедуре исправления характеристик. На диагностирование причины должно отводиться от 1 до 8 часов.

Технический сбой должен классифицироваться как:

- мелкий — выход из строя комплектующих или прочие технические сбои с возможностью быстрого устранения;
- средний — выход из строя комплектующих или прочие технические сбои, требующие время восстановления до суток;
- критический — выход из строя оборудования с необходимостью полной замены сервера.

Тип сбоя	Время устранения сбоя
----------	-----------------------

Мелкий сбой	4 часа на замену комплектующих (не учитывая времени на диагностику)
Средний сбой	8 часов на замену комплектующих (не учитывая времени на диагностику)
Критический сбой	До 3 суток (не учитывая времени на диагностику)

Ответственный представитель Исполнителя должен осуществлять настройку и исполнение режима резервного копирования, хранение отчетов и сохранность резервных копий.

Основные параметры резервного копирования АИС «Мониторинг госсайтов» должны отражаться в Регистрационной карточке путем указания директорий и периодичности резервного копирования. При необходимости в регламенте информационно-справочной и технической поддержки пользователей АИС «Мониторинг госсайтов» могут быть указаны дополнительные правила и особенности резервного копирования.

Для модулей АИС «Мониторинг госсайтов» резервное копирование должно выполняться не реже 1 раза в неделю. Резервные копии должны храниться не менее 3 месяцев. Резервное копирование должно выполняться автоматически по заданному расписанию. Типовыми расписаниями резервного копирования должны являться ежедневное, еженедельное и ежемесячное резервное копирование. Администратор должен ежедневно проверять отчет о выполнении резервного копирования и принимать меры по устранению неисправностей. В ходе проверки отчета должна производиться его сверка с предыдущим отчетом с целью выявления аномальных расхождений.

С целью обеспечения Администрирования программно-аппаратного комплекса, актуализации его настроек, предоставление прав доступа, учет пользователей, устранение неполадок в работе к Администратору АИС «Мониторинг госсайтов» предъявляются следующие технические требования:

- настройка стабильной работы подсистемы администрирования, позволяющей управлять всеми техническими показателями системы. Управляя нагрузкой и изменяя статус системы в случае программных сбоев, Администратор обеспечивает работоспособность программного обеспечения. Помимо этого подсистема позволяет управлять компонентами программного обеспечения;
- реагирование в случае сбоев — в случае сбоев в работе программного обеспечения администратор получает соответствующее оповещение от системы и должен отреагировать на него в течение 1 часа;
- использование функций резервного копирования, позволяющего производить быструю замену вышедших из строя компонентов технического комплекса и сохранять работоспособность программного обеспечения либо восстанавливать последнюю удачную конфигурацию в случае сбоев.

Результат выполнения данных требований должен быть включен в отчет о работах по сопровождению АИС «Мониторинг госсайтов».

Исполнителю необходимо включить в отчет о работах по сопровождению информацию о функционировании системы, с указанием количества и времени возможных сбоев со стороны программного обеспечения системы, а также нахождение системы в неработоспособном состоянии.

Исполнителю необходимо включить в отчет о техническом сопровождении системы информацию о выполнении работ по ремонту и замене оборудования (дата и время проведения работ). Также в отчете должна присутствовать информация о возможных сбоях, приведших к недоступности портала для пользователей, с указанием времени и периода сбоев.

Взаимодействие с органами государственной власти по совершенствованию официальных сайтов по результатам сформированных Рекомендаций

В целях обеспечения выполнения Рекомендаций по результатам мониторинга на официальных сайтах государственных органов должно осуществляться взаимодействие с сотрудниками государственных органов. Корректировка результатов экспертного мониторинга проводится для уточнения рейтинга на основании выполненных рекомендаций представителями государственных органов. Взаимодействие по корректировке результатов экспертного мониторинга с представителями государственных органов должно осуществляться после проведения ежегодного экспертного мониторинга.

Должна быть предусмотрена возможность заполнения интерактивной формы о проделанной представителями государственных органов работе по совершенствованию официальных сайтов в соответствии со сформированными Рекомендациями. Также должна быть обеспечена функция организации процесса согласования экспертами выполненных рекомендаций. При этом экспертам должна быть предоставлена возможность осуществлять оценку на основе электронной анкеты, содержащей критерии и оценки.

Работы по обеспечению взаимодействия между представителями государственных органов и экспертами в части выполнения Рекомендаций должны быть отражены в отчете о сопровождении АИС «Мониторинг госсайтов» - «Отчет «О техническом, консультационном и информационном сопровождении АИС «Мониторинг госсайтов»». В отчет должны быть включены следующие значения:

- количество представителей официальных сайтов, отреагировавших на рекомендации по результатам ежегодного и интерактивного мониторинга;
- количество обработанных рекомендаций по каждому официальному сайту;
- процентное соотношение выполненных рекомендаций от общего количества представленных по результатам мониторинга;
- информацию об официальных сайтах, не отреагировавших на рекомендации;
- время проведения экспертизы, время формирования рекомендаций, а также время реакции на рекомендации.

Взаимодействие должно осуществляться в специальном интерфейсе информирования Представителя официального сайта, на котором должна отражаться информация о количестве исправленных замечаний и сроке корректировки результатов экспертизы после устранения замечания.

Взаимодействие с представителями государственных органов по результатам мониторинга открытых данных и приведения официальных сайтов к принятым требованиям нормативно-правовой базы в области открытых данных

В целях обеспечения выполнения требований к публикации открытых данных на официальных сайтах государственных органов Исполнителем должно осуществляться взаимодействие между сотрудниками государственных органов и экспертами, проводившими мониторинг. Результаты оценки публикации открытых данных должны быть представлены в АИС «Мониторинг госсайтов» для актуализации устраненных замечаний.

Процедура взаимодействия должна обеспечивать возможность обращения представителей официальных сайтов по вопросам о результатах мониторинга открытых данных через функцию обратной связи АИС «Мониторинг госсайтов».

Модерация действий пользователей АИС «Мониторинг госсайтов»

В целях обеспечения корректности информации, размещаемой в АИС «Мониторинг госсайтов», должна осуществляться модерация следующих видов информации:

- профиль зарегистрированных пользователей АИС «Мониторинг госсайтов»;
- оставленные отзывы пользователей официальных сайтов государственных органов;
- комментарии к оставленным отзывам пользователей официальных сайтов государственных органов.

Функцию модерации должен выполнять пользователь в роли Редактор в соответствии с ролевой моделью. Модерация АИС «Мониторинг госсайтов» должна осуществляться в следующих видах:

Премодерация пользовательских отзывов — для осуществления контроля отзывов перед публикацией. Публикуемый отзыв от пользователей должен поступать к модератору (Редактору в соответствии с ролевой моделью). Отзыв должен проверяться на предмет соответствия текста законодательству Российской Федерации. После проведения анализа отзыва должно приниматься решение о публикации. Премодерация должна реализовать контроль содержания и качества Отзыва перед ознакомлением с отзывом Куратора официального сайта государственного органа. Все поступившие отзывы в системе должны регистрироваться на единой странице регистрации.

Премодерация данных профиля зарегистрированного пользователя — для осуществления корректности заполнения данных пользователя и обеспечения прав доступа в соответствии с ролевой моделью. После регистрации учетная запись пользователя должна попадать на проверку модератору и принятия решения о наделении расширенных прав доступа.

Премодерация заявленной информации об официальном сайте, представители которого желают участвовать в процессе мониторинга и совершенствования сайта. После формирования регистрационной заявки на участие официального сайта в мониторинге АИС «Мониторинг госсайтов» информация, заполненная представителем государственного органа при подаче заявки, должна тщательно проверяться службой модерации с принятием решения о включении в реестр Мониторинга.

Постмодерация комментариев к отзывам — для осуществления контроля комментариев после публикации отзывов. Контроль должен осуществляться пользователем в роли Редактор, который проверяет комментарий на предмет соответствия текста отзыва законодательству Российской Федерации.

Модерация должна проводиться из профиля Редактора после поступления уведомления о наличии отзывов и комментариев для проведения проверки.

Все виды модерации будут осуществляться ответственными сотрудниками, а результаты осуществления модерации будут включены в отчет о работах по сопровождению АИС «Мониторинг госсайтов».

Сроки обработки и выполнения модерации в зависимости от приоритета:

Временная опция	Приоритет	Период поступления информации	Период выполнения модерации	Время на обработку, рабочих часов	Время на выполнение
24*7	1	круглосуточно	круглосуточно	0.15	2 рабочих часа
9*5	2	9*5, 9:00-18:00 МСК	9*5, 9:00-18:00 МСК	1	1 рабочий день

Признаки приоритета:

- приоритет 1 — содержание в сообщении информации о сбое, нерабочем функционале частей системы или системы в целом. Идентификация ненормативной лексики, противозаконных высказываний;
- приоритет 2 — отзывы пользователей, не содержащие нецензурные высказывания и сообщения о сбое функциональных элементов системы.

Результаты осуществления модерации должны быть включены в отчет о работах по сопровождению АИС «Мониторинг госсайтов». В отчет обязательно должны быть включены сведения о количестве поступивших отзывов на модерацию, количество отзывов, отклоненных на стадии модерации, а также основная причина отказа при модерации. Также должны быть приведены сведения о комментариях, удаленных в результате модерации, в разрезе общего количества поступивших комментариев.

Консультационная поддержка пользователей «Мониторинг госсайтов»

Консультационные услуги должны представляться по всем вопросам, касающимся работы АИС «Мониторинг госсайтов».

Должны быть выделены следующие виды консультационных отзывов:

- вопрос;
- предложение;
- проблема;
- благодарность.

После поступления отзыва от пользователя сотрудник консультационной службы должен определить область вопроса данного отзыва, определить какие действия

подходят под эту область, оценить уровень качества, который можно предоставить по данному вопросу, а также действия для решения этого вопроса. Данный процесс должен осуществляться сотрудниками Исполнителя.

Режим работы службы информационной поддержки должен удовлетворять следующим требованиям:

Услуга	Доступность
Консультационная поддержка всех пользователей системы по электронной почте и единому телефонному номеру	10 часов работы консультационной линии в сутки
Техническая поддержка в части остановки системы и критических инцидентов	ежедневно круглосуточно
Техническая поддержка в части серьезных и типовых инцидентов	ежедневно круглосуточно

Результаты проведения консультационных услуг должны быть зафиксированы в Отчете о сопровождении АИС «Мониторинг госсайтов».

Консультационная поддержка пользователей осуществляется по электронной почте и телефону.

Направление электронных отзывов от пользователей осуществляется с помощью формы обратной связи, размещенной на сайте системы. Отзывы от пользователей системы поступают в электронном виде.

Отзывы к сотрудникам службы поддержки необходимо разделить на 3 категории:

- стандартные — время реакции не более 8 часов;
- важные — время реакции не более 4 часов;
- экстренные — время реакции не более 1 часа.

В течение этого срока отзыв регистрируется и пользователю направляется ответ.

Стандартные отзывы — отзывы от обычных пользователей системы, содержащие в себе общие вопросы о порядке функционирования, предложения по доработки системе и общие пожелания.

Важные — отзывы от представителей различных государственных сайтов по любым вопросам, связанным с работой системы.

Экстренные — отзывы содержащие информацию о сбоях в работе системы, требующие экстренного вмешательства отдела разработки.

Минимальное количество ежемесячных отзывов:

Тип отзыва	Количество в месяц
Отзывы от пользователей портала	60 (2-3 отзыва в сутки)

Отзывы от представителей госсайтов	300 (8-10 отзывов в сутки)
Отзывы, содержащие информацию о сбоях в работе системы	2-3

Все отзывы, поступающие в службу поддержки, должны быть зарегистрированы. Каждому отзыву присваивает регистрационный номер и создается краткое описание отзыва.

Отзывы о сбоях, требующие вмешательства разработчиков, перенаправляются в отдел разработки сразу после проверки сотрудником службы поддержки наличия сбоя и не должны превышать 1 час после поступления отзыва.

Требования к режиму работы службы поддержки устанавливаются Исполнителем на основании Трудового кодекса Российской Федерации.

Во временной промежуток, отводимый сотрудникам для реагирования на отзыв, входят только рабочие часы.

После ответа на отзыв сотрудник службы поддержки регистрирует выполнение отзыва.

На сайте <http://www.gosmonitor.ru> в обязательном порядке должен быть размещен телефонный номер и адрес электронной почты службы поддержки.

В случае, если отзыв поступил по телефону, Сотрудники службы поддержки по возможности решают вопросы путем телефонной консультации.

В случае невозможности решения вопроса по телефону, отзыв регистрируется сотрудником службы поддержки в виде письменного обращения, аналогичный обработке письменных отзывов (по электронной почте). Результаты представления консультационных услуг должны быть включены в отчет о сопровождении АИС «Мониторинг госсайтов».

Обеспечение развития и поддержки в социальных медиасетях

Необходимо описать текущую аудиторию соответствующих групп/сообществ о Системе в социальных сетях, а также изучить периодичность публикации контента и активности групп в целом. Данные первичного обследования оформляются в виде отчета о диагностике развития и поддержки АИС «Мониторинг госсайтов» в социальных сетях.

Развитие и поддержка АИС «Мониторинг госсайтов» в социальных интернет-медиасетях должна выполняться в следующем виде:

- сопровождение страниц-представительств в социальных интернет-медиаресурсах;
- развитие эффективной системы информационного наполнения в социальных интернет-медиаресурсах, направленной на повышение уровня осведомленности общественности об АИС «Мониторинг госсайтов»;
- публикации актуальной информации из АИС «Мониторинг госсайтов» на странице-представительстве в социальных интернет-медиа ресурсах.

На страницах-представительствах в социальных-медиа ресурсах Исполнителем должна быть размещена или оформлена в виде ссылок следующая информация:

- общий экспертный рейтинг официальных сайтов федеральных органов исполнительной власти, субъектов Российской Федерации и муниципальных образований;
- топ-5 быстрого изменения рейтинга;
- актуальные новости и нововведения в АИС «Мониторинг госсайтов»;
- результаты ежегодной экспертизы официальных сайтов с общими рекомендациями по федеральному, региональному и муниципальному уровню.

Информация должна быть представлена как минимум в следующих социальных-медиа ресурсах:

- Вконтакте (vk.com);
- Одноклассники (odnoklassniki.ru);
- Facebook (facebook.com).

Информация должна размещаться в информационных сообществах социальных медиаресурсов и включать ленту актуальных событий. Исполнитель должен осуществлять еженедельную публикацию актуальной информации из АИС «Мониторинг госсайтов».

Сведения по размещению актуальной информации из АИС «Мониторинг госсайтов» должны фиксироваться в Отчете «Диагностика развития и поддержки АИС «Мониторинг госсайтов» в социальных сетях». В отчет должна быть включена следующая информация:

- список социальных медиаресурсов, на которых размещена информация;
- количество пользователей, заинтересованных в информировании в социальных медиаресурсах (участвующих в обсуждении, вступивших в сообщество);
- реакция пользователей на размещенную в социальных медиаресурсах информацию (количество пользовательских комментариев, сообщений, вопросов заинтересованных размещенной информацией);
- количество и список наиболее значимых тем по направлению деятельности системы, обсуждаемых пользователями.

6 КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ И ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

6.1 Календарный план выполнения работ

№ этапа	Наименование работ, входящих в состав этапа работ	Срок окончания этапа работ	Отчетная документация исполнителя
I ЭТАП	1. Доработка Методики мониторинга официальных сайтов государственных органов и органов местного самоуправления в соответствии с требованиями действующего законодательства и международными требованиями	С даты заключения государственного контракта по 15 ноября 2014 г.	Методика проведения мониторинга официальных сайтов государственных органов и органов местного самоуправления
	2. Разработка предложений по внесению изменений в нормативные правовые акты		Предложения о внесении изменений в нормативные правовые акты
	3. Разработка частного технического задания на разработку новых функциональных модулей и развитие существующих модулей АИС «Мониторинг госсайтов».		Частное техническое задание на разработку новых функциональных модулей АИС «Мониторинг госсайтов»

№ этапа	Наименование работ, входящих в состав этапа работ	Срок окончания этапа работ	Отчетная документация исполнителя
	<p>4. Разработка программного обеспечения новых функциональных модулей АИС «Мониторинг госсайтов» в соответствии с утвержденным частным техническим заданием на разработку.</p>		<p>Дистрибутив новых модулей программного обеспечения АИС «Мониторинг госсайтов», переданное Заказчику на электронном носителе информации с исходным кодом.</p> <p>Исходные коды доработанной АИС «Мониторинг госсайтов».</p> <p>Отчет о выполненных доработках АИС «Мониторинг госсайтов»</p> <p>Программа и методика приемочных испытаний.</p> <p>Журнал опытной эксплуатации.</p> <p>Протокол проведения опытной эксплуатации.</p> <p>Акт о завершении опытной эксплуатации.</p> <p>Протокол приемочных испытаний.</p> <p>Акт о готовности системы к постоянной эксплуатации.</p>
	<p>5. Доработка мобильной версии АИС «Мониторинг госсайтов»</p>		

	<p>6. Доработка рабочей и регламентной документации АИС «Мониторинг госсайтов»</p>		<p>Комплект доработанной рабочей документации;</p> <p>Доработанное руководство по технической эксплуатации Системы.</p> <p>Доработанное руководство Администратора системы.</p> <p>Доработанное руководство Модератора Системы.</p> <p>Доработанное руководство «Помощь по работе с Системой».</p> <p>Доработанная инструкция по работе с мобильной версией АИС «Мониторинг госсайтов».</p> <p>Инструкция зарегистрированного пользователя.</p> <p>Инструкция пользователя (для роли Куратора официального сайта).</p> <p>Инструкция пользователя (для роли сотрудника Министерства экономического развития)</p>
--	--	--	--

№ этапа	Наименование работ, входящих в состав этапа работ	Срок окончания этапа работ	Отчетная документация исполнителя
II ЭТАП	1. Проведение ежегодного экспертного мониторинга доступности информации на официальных сайтах государственных органов и органов местного самоуправления в 2014 году.	С 16 ноября 2014 г. по 5 декабря 2014 г.	<p>Отчет «Мониторинг доступности государственной информации, размещенной на официальных сайтах государственных органов и органов местного самоуправления, в 2014 году» со следующими приложениями:</p> <p>Проект доклада «О результатах проведения экспертного мониторинга доступности информации на официальных сайтах государственных органов и органов местного самоуправления в 2014 году»</p> <p>Отчет «О проведении мониторинга результатов публикации открытых данных»</p> <p>Отчет «Развитие открытых данных по федеральным округам»</p> <p>Отчет «Мониторинг доступности информации и мониторинг публикации открытых данных, проводимые по официальному запросу»</p> <p>Отчет «Развитие официальных сайтов по федеральным округам»</p>
	2. Проведение мониторинга результатов публикации открытых данных.		Отчет «О проведении мониторинга результатов публикации открытых данных» (в форме Приложения)

№ этапа	Наименование работ, входящих в состав этапа работ	Срок окончания этапа работ	Отчетная документация исполнителя
	3. Проведение экспертного мониторинга доступности информации, мониторинга открытых данных на официальных сайтах государственных органов и органов местного самоуправления по предъявлению официального запроса.		Отчет «Мониторинг доступности информации и мониторинг публикации открытых данных, проводимые по официальному запросу» (в форме Приложения)

6.2 Календарный план оказания услуг

№ этапа	Наименование услуг, входящих в состав этапа услуг	Срок окончания этапа услуг	Отчетная документация исполнителя
I ЭТАП	1. Проведение постоянного технического и народного мониторинга официальных сайтов государственных органов, участвующих в мониторинге в АИС «Мониторинг госсайтов»	С даты заключения государственного контракта по 30 июня 2015 г.	Ежемесячный отчет по результатам технического и народного мониторингов официальных сайтов государственных органов, участвующих в мониторинге в АИС «Мониторинг госсайтов»
	2. Техническое, консультационное и информационное сопровождение АИС «Мониторинг госсайтов»		<p>Отчет «Диагностика развития и поддержки АИС «Мониторинг госсайтов» в социальных сетях»</p> <p>Отчет «О техническом, консультационном и информационном сопровождении АИС «Мониторинг госсайтов»»</p>

7 РЕЗУЛЬТАТЫ РАБОТ И УСЛУГ

7.1 Результаты работ

7.1.1 Первый этап проводимых работ.

В рамках проведения первого этапа будут подготовлены следующие результаты работ:

1. Методика проведения мониторинга официальных сайтов государственных органов и органов местного самоуправления;
2. Предложения по внесению изменений в нормативные правовые акты;
3. Частное техническое задание на разработку новых функциональных модулей АИС «Мониторинг госсайтов»;
4. Дистрибутив новых модулей программного обеспечения АИС «Мониторинг госсайтов», переданное Заказчику на электронном носителе информации с исходным кодом;
5. Исходные коды доработанной АИС «Мониторинг госсайтов»;
6. Отчет о выполненных доработках АИС «Мониторинг госсайтов»;
7. Программа и методика приемочных испытаний;
8. Журнал опытной эксплуатации;
9. Протокол проведения опытной эксплуатации;
10. Акт о завершении опытной эксплуатации;
11. Протокол приемочных испытаний;
12. Акт о готовности системы к постоянной эксплуатации;
13. Комплект доработанной рабочей документации;
14. Доработанное руководство по технической эксплуатации Системы;
15. Доработанное руководство Администратора системы;
16. Новая версия руководства Модератора Системы;
17. Новая версия руководства «Помощь по работе с Системой»;
18. Новая версия инструкции зарегистрированного пользователя;
19. Новая версия инструкции пользователя (для роли Куратора официального сайта);
20. Новая версия инструкции пользователя (для роли сотрудника Министерства экономического развития).

7.1.2 Второй этап проводимых работ

В рамках проведения второго этапа будут подготовлены следующие результаты работ:

Отчет «Мониторинг доступности государственной информации, размещенной на официальных сайтах государственных органов и органов местного самоуправления, в 2014 году» со следующими приложениями:

1. Проект доклада «О результатах проведения экспертного мониторинга доступности информации на официальных сайтах государственных органов и органов местного самоуправления в 2014 году»;
2. Отчет «О проведении мониторинга результатов публикации открытых данных»;
3. Отчет «Развитие официальных сайтов по федеральным округам»
4. Отчет «Развитие открытых данных по федеральным округам»;
5. Отчет «Мониторинг доступности информации и мониторинг публикации открытых данных, проводимые по официальному запросу»

7.2 Результаты оказываемых услуг

1. Ежемесячный отчет по результатам технического и народного мониторингов официальных сайтов государственных органов, участвующих в мониторинге в АИС «Мониторинг госсайтов»;
2. Отчет «О техническом, консультационном и информационном сопровождении АИС «Мониторинг госсайтов»»;
3. Отчет «Диагностика развития и поддержки АИС «Мониторинг госсайтов» в социальных сетях».

Все отчетные материалы по работам и услугам предоставляются в бумажном и электронном виде в 1 экз. в архивных боксах с описью. Исполнитель обязан все отчетные результаты работ и услуг разместить в информационной системе управления проектами Минэкономразвития России (АИС УП) (<http://aisup.economy.gov.ru/start/>). Заказчик со своей стороны обязан предоставить логин и пароль для получения доступа в АИС.