|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | УТВЕРЖДАЮ |  | | Директор Департамента  государственного  регулирования в экономике  Минэкономразвития России |  | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.И. Херсонцев |  | | «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2014 г. |  | | М.П. |  | | |  | | --- | | УТВЕРЖДАЮ | | Первый заместитель генерального директора ЗАО «Интерфакс» | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_В.В. Герасимов | | «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2014 г. | | М.П. | |

**ЖУРНАЛ ОПЫТНОЙ ЭКСПЛУАТАЦИИ**

**автоматизированной**

**информационно-аналитической**

**системы мониторинга качества**

**государственных услуг (ИАС МКГУ)**

Москва – 2014

**СОДЕРЖАНИЕ**

[1. Введение 3](#_Toc385794102)

[**1.1** **Термины, определения и сокращения** 3](#_Toc385794103)

[2. Общие сведения 4](#_Toc385794104)

[3. Объем испытаний 5](#_Toc385794105)

[4. Результаты опытной эксплуатации 6](#_Toc385794106)

[Приложение 1. Журнал опытной эксплуатации 8](#_Toc385794107)

1. **Введение**

Настоящий документ содержит Журнал опытной эксплуатации информационно-аналитической системы мониторинга качества государственных услуг (далее по тексту - Система) сформированный по результатам проведения опытной эксплуатации на 3-ем этапе в рамках Государственного контракта №ГК-25-ОФ/Д21 от 11 марта 2014 года. Условное обозначение Системы - ИАС МКГУ.

* 1. **Термины, определения и сокращения**

|  |  |
| --- | --- |
| **Термин** | **Определение** |
| ИАС МКГУ, Система, vashkontrol.ru | Автоматизированная информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг, доступная через сеть Интернет (https://vashkontrol.ru/) |
| НПРОД | Национальная платформа для распределенной обработки данных. Распоряжением Правительства Российской Федерации от 15 октября 2009 г. №1475-р «Об определении ОАО «Ростелеком» единственным исполнителем работ по эксплуатации инфраструктуры электронного правительства» открытое акционерное общество междугородной и международной электрической связи «Ростелеком» определено единственным исполнителем работ по эксплуатации инфраструктуры электронного правительства - единым национальным оператором инфраструктуры электронного правительства. ИАС МКГУ размещена в инфраструктуре электронного правительства на оборудовании НПРОД. |
| ОЭ | Опытная эксплуатация |

Прочая техническая терминология понимается в соответствии с действующими стандартами и рекомендациями международных органов, ответственных за вопросы стандартизации в сети Интернет.

1. **Общие сведения**

Начало и продолжительность опытной эксплуатации определялась по согласованию с Заказчиком.

Распоряжением по Департаменту государственного регулирования в экономике Минэкономразвития России №9Р-Д09 от 30 июля 2014 года был установлен срок ввода ИАС МКГУ в опытную эксплуатацию с 4 августа 2014 года по 29 августа 2014 года включительно.

Срок опытной эксплуатации составил 20 рабочих дней. В опытную эксплуатацию была введена доработанная ИАС МКГУ после предварительных испытаний, проведенных 1 августа 2014 года.

В этот период тестирование проходило с участием группы экспертов Исполнителя, Заказчика и уполномоченных сотрудников Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии России (Росреестра), Министерства внутренних дел России (МВД), Федеральной миграционной службы России (ФМС), РАНХиГС при Президенте РФ.

1. **Объем испытаний**

Во время опытной эксплуатации Система функционировала в режиме 24 часа 7 дней в неделю. За этот период не было обнаружено ни одного сбоя, связанного с отказом аппаратных средств на НПРОД.

Система была доступна через сеть Интернет по адресу <https://vashkontrol.ru>

Опытная эксплуатация ИАС МКГУ проводилась в соответствии с ГОСТ 34.603-92.

В процессе опытной эксплуатации ИАС МКГУ осуществлялись следующие проверки:

* проверка работоспособности системы на реальных данных и ее соответствие нормативным и методическим документам, регулирующим вопросы качества предоставления государственных услуг;
* проверка достаточности реализованной функциональности при доработке ИАС МКГУ на третьем этапе работ;
* проверка удобства интерфейсов, соответствие выходных форм требованиям Государственного заказчика и потребностям пользователей.

Дополнительные настройки технических средств во время проведения опытной эксплуатации не потребовались и не проводились.

Во время опытной эксплуатации ИАС МКГУ все сведения от пользователей об отказах, о сбоях, об аварийных ситуациях, об изменениях параметров объекта автоматизации, о проводимых корректировках документации и программных средств, замечания по удобству эксплуатации ИАС МКГУ, в случае их возникновения, фиксировались в Журнале опытной эксплуатации (см. Приложении 1).

1. **Результаты опытной эксплуатации**

До введения Системы в опытную эксплуатацию Исполнителем совместно с Заказчиком и экспертами были проведены предварительные испытания ИАС МКГУ, во время которых проводились проверки нового функционала системы. Все проверки были пройдены, и Система была рекомендована к вводу в опытную эксплуатацию. В процессе опытной эксплуатации также были проведены основные проверки разработанного функционала Системы на реальных данных. Результаты этих проверок представлены в Таблице 1.

Таблица 1. Проверки разработанного функционала в период опытной эксплуатации Системы и их результаты

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Название проверки** | **Регулярность/ Период** | **Длитетельность** | **Участники проверок** | **Результат** |
| 1 | Проверка доработанного интеграционного блока | В период тестирования сервисов в тестовом контуре СМЭВ | 10 дней | Исполнитель,  Заказчик,  Служба технической поддержки СМЭВ | Выявленные замечания устранены |
| 2 | Проверка модуля контроля работы федеральных органов исполнительной власти с отзывами граждан по оценке качества государственных услуг, размещенных в электронном виде в ИАС МКГУ | Регулярно, в течение всего срока опытной эксплуатации | 20 дней | Исполнитель,  Заказчик,  Представители Росреестра,  Представители МВД,  Представители ФМС | Выявленные замечания устранены |
| 3 | Проверка модуля загрузки результатов мониторинга перевода государственных и муниципальных услуг в электронный вид | Единоразово, после загрузки данных | 1 день | Исполнитель,  Заказчик,  Представители РАНХиГС при Президенте РФ, предоставившие данные мониторинга | Выявленные замечания устранены |
| 4 | Проверка модуля ввода целевых значений показателей, формирования и анализа результатов сравнения фактического значения ежегодной сводной оценки качества государственных услуг по каждому территориальному органу федерального органа исполнительной власти (его структурному подразделению) с его целевым значением | Единоразово | 1 день | Исполнитель,  Заказчик | Сбоев и замечаний не выявлено |
| 5 | Проверка блока модерирования отзывов | Регулярно, в течение всего срока опытной эксплуатации | 20 дней | Исполнитель (модераторы отзывов) | Сбоев и замечаний не выявлено |
| 6 | Проверка отчета «МФЦ, подключенные к МКГУ, в региональном разрезе» | Единоразово | 1 день | Исполнитель,  Заказчик | Сбоев и замечаний не выявлено |

**Приложение 1. Журнал опытной эксплуатации**

| № п/п | Дата замечания | Автор | Наименование подсистемы, программного модуля | Описание отказа, сбоя, аварийной ситуации | Замечания пользователей по удобству эксплуатации | Комментарии |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 18.08.2014 | Представители МВД | Модуль контроля работы федеральных органов исполнительной власти с отзывами граждан по оценке качества государственных услуг, размещенных в электронном виде в ИАС МКГУ. Рабочая область поставщиков данных | При выгрузке сводного отчета в pdf– ошибка (404 not found) |  | Ошибка исправлена. |
|  | 25.08.2014 | Служба поддержки системы межведомственного электронного взаимодействия. Центр поддержки пользователей (smev@gosuslugi.ru) | Интеграционный блок. Сервис приема в ИАС МКГУ стандартизированных данных с информацией о фактах оказания государственных услуг из ведомственной информационной системы предоставления государственных услуг |  | Описание замечания: «Просьба прописать в вашей wsdl ссылки на схемы через абсолютный адрес (пример http://10.62.13.27:80/api/events/xsd/base.xsd). Так указанная схема представляет собой html страницу. Просьба исправить Также из КП из РП необходимо убрать заголовок СМЭВ: <smev:Header wsu:Id="smev-header">. Указанный заголовок проставляется СМЭВ.» | После устранения замечания, сервис был зарегистрирован в продуктивном контуре СМЭВ, о чем получено следующее сообщение: «Сообщаем Вам, что работы по заявке INC000000626172 завершены. Сервис успешно зарегистрирован. Адрес: <http://oraas.rt.ru:7777/gateway/services/SID0003944> Адрес wsdl: <http://oraas.rt.ru:7777/gateway/services/SID0003944?wsdl>» |
|  | 26.08.2014 | Представители РАНХиГС при Президенте РФ | Модуль загрузки результатов мониторинга перевода государственных и муниципальных услуг в электронный вид. Сайт vashkontrol.ru:  - страница «Ведомство и услуга»,  - страница «Рейтинги по результатам мониторинга электронных госуслуг» |  | Необходимо добавить описание мониторинга рядом с данными результатов мониторинга на соответствующих страницах. Пользователям должен быть понятен источник и цель предоставленных данных. | На странице услуги и ведомства (например, <https://vashkontrol.ru/services/10002426170/10000020393>), где отображаются данные по услуге и на страницу рейтингов ведомств и услуг (<https://vashkontrol.ru/ratings/megmu>) были добавлены предложенные описания. |