|  |
| --- |
| C:\Users\Konstantin\Desktop\logo-ru.png  |
| Внедрение ИРЦ ЖКХ Регион |
| Опросный лист |
|  |
|  |
|  |

Заполнение документа позволит сформировать первичное представление объемов работ при внедрении «Комплексной системы автоматизации отрасли ЖКХ Региона». Подготовить список дополнительных вопросов, подготовить первичный план действий.

|  |
| --- |
|  |

Оглавление

[Введение. 3](#_Toc356927453)

[Назначение документа 3](#_Toc356927454)

[Аудитория 3](#_Toc356927455)

[Термины и определения: 3](#_Toc356927456)

[Вопросы к заказчику 5](#_Toc356927457)

[Данные о территории внедрения 5](#_Toc356927458)

[Нагрузка системы 5](#_Toc356927459)

[ЦОД 5](#_Toc356927460)

[Наполнение системы 5](#_Toc356927461)

[Интеграция в другими Автоматизированными системами 6](#_Toc356927462)

[Способы обучения сотрудников 6](#_Toc356927463)

[Консультационная поддержка 6](#_Toc356927464)

[Локализация 6](#_Toc356927465)

# Введение.

## Назначение документа

Основная цель данного документа заключается в формировании у заказчика и исполнителя прозрачной картины выполняемых работ по внедрению и локализации «ИРЦ ЖКХ» Регион, и определения стоимости выполнения работ, наполнения системы.

*Первичное наполнение системы включает в себя введение данных о зданиях и помещениях, приборах учёта, введение лицевых счетов и связывание их с соответствующими помещениями, назначение оказываемых услуг для помещений. На данном этапе осуществлена с*борка конфигурации и организация доступов в систему.

## Аудитория

Документ предназначен для ознакомления бизнес-заказчиками, коммерческими директорами и менеджерами по развитию бизнеса.

Бизнес-заказчик должен определить какие из предложенных сервисов и функций необходимы ему для полной автоматизации взаиморасчетов между участниками ЖКУ на предполагаемой территории внедрения.

Коммерческие директора и менеджеры по развитию бизнеса должны сформировать коммерческое предложение на основе выделенных бизнес-заказчиком сервисов и функций.

# Термины и определения:

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| ЕИРЦ | Единый Информационно–расчетный Центр |
| ЖКУ | Жилищно-коммунальныеуслуги |
| ЖКХ | Жилищно-коммунальное хозяйство |
| ТСЖ | Товарищество собственников жилья |
| ЖЭУ | Жилищно –эксплуатационный участок |
| ЛС | Лицевой счет квартиросъемщика |
| Региональный портал | Автоматизированная система информирования граждан и раскрытия отчетности согласно ПП РФ №731 |
| УК | Управляющая компания |
| УЭК | Универсальная Электронная Карта |
| Интегратор | Компания, осуществляющая централизованный расчет услуг ЖКХ |
| РЦ | Расчетный центр |
| ЦОД | Центр обработки данных |
| ЕПД | Единый платежный документ |
| 3d-secure | Gротокол, который используется как дополнительный уровень безопасности для онлайн-кредитных и дебетовых карт, двухфакторной аутентификации пользователя. |
| АРМ | Интерфейс системы - «Автоматизированное рабочее место» пользователя в системе, отображается с разделением прав доступа и ролей. |
| SaaS | Программное обеспечение как услуга — это выгодная альтернатива приобретению программного обеспечения. SaaS позволяет получать программное обеспечение как услугу, а не покупать дорогостоящие лицензионные программы. Поставщики услуги, совместно с разработчиками SaaS приложений берут на себя разработку программ, их размещение на виртуальной площадке (облаке), внедрение, обновление, техническую поддержку, а заказчик оплачивает толькодоступ к этому приложению через Интернет. Таким образом, в отличие от обычной схемы приобретения лицензионного программного обеспечения, заказчик платит только за услугу (право пользования данной программой), то есть только за то, что ему необходимо...." |
| PaaS | *Платформа как услуга* (*PaaS*, [англ.](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D0%BD%D0%B3%D0%BB%D0%B8%D0%B9%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9_%D1%8F%D0%B7%D1%8B%D0%BA) *Platform-as-a-Service*) — модель, когда потребителю предоставляется возможность использования облачной инфраструктуры для размещения базового программного обеспечения для последующего размещения на нём новых или существующих приложений (собственных, разработанных на заказ или приобретённых тиражируемых приложений). В состав таких платформ входят инструментальные средства создания, тестирования и выполнения прикладного программного обеспечения — системы управления базами данных, связующее программное обеспечение, среды исполнения языков программирования — предоставляемые облачным провайдером.Контроль и управление основной физической и виртуальной инфраструктурой облака, в том числе сети, серверов, операционных систем, хранения осуществляется облачным провайдером, за исключением разработанных или установленных приложений, а также, по возможности, параметров конфигурации среды (платформы). |
| IaaS | *Инфраструктура как услуга* (*IaaS*, [англ.](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D0%BD%D0%B3%D0%BB%D0%B8%D0%B9%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9_%D1%8F%D0%B7%D1%8B%D0%BA) *IaaSorInfrastructure-as-a-Service*) предоставляется как возможность использования облачной инфраструктуры для самостоятельного управления ресурсами обработки, хранения, сетей и другими фундаментальными вычислительными ресурсами, например, потребитель может устанавливать и запускать произвольное программное обеспечение, которое может включать в себя [операционные системы](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9E%D0%BF%D0%B5%D1%80%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%B0%D1%8F_%D1%81%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC%D0%B0), платформенное и прикладное программное обеспечение. Потребитель может контролировать операционные системы, виртуальные системы хранения данных и установленные приложения, а также ограниченный контроль набора доступных сервисов (например, [межсетевой экран](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%D0%B5%D0%B6%D1%81%D0%B5%D1%82%D0%B5%D0%B2%D0%BE%D0%B9_%D1%8D%D0%BA%D1%80%D0%B0%D0%BD), [DNS](http://ru.wikipedia.org/wiki/DNS)). Контроль и управление основной физической и виртуальной инфраструктурой облака, в том числе сети, серверов, типов используемых операционных систем, систем хранения осуществляется облачным провайдером. |
| «Виртуальный офис» | Доступная через интернет мультигруппная многопользовательская среда для автоматизации бизнес процессов с централизованным управлением доступом участников и легкой, интуитивно понятной структурой организации, не требующая особых навыков от пользователей и администратора |
| «Виртуальный ИРЦ» | Виртуальный "ИРЦ"  - это современное комплексное ИТ-решение, предназначенное для автоматизации информационно-расчетных процессов для всех участников отрасли в режиме реального времени.Является основой для конфигурирования любых информационно-расчетных процессов. |

# Вопросы к заказчику

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Вопросы | Нужное отметить Хили прокомментировать |
| Данные о территории внедрения |
|  | Количество интегрируемых каналов приёма платежей (перечислите) | **До 10:****Эквайринг – СБ РФ,** **Терминалы NETplat, QIWI, Сбербанк России,** **Почта России.** |
|  | Какое количество интерфейсов к внешним источникам платежей надо поддержать(перечислите) | **До 10: см. выше** |
|  | Количество доп. офисов обслуживаемых в системе | **До 10** |
|  | Количество доп.участков(жэу, паспортных столов) | **До 5** |
|  | Количество зданий | **До 2000** |
|  | Количество лицевых счетов | **До 20 000** |
|  | Количество пользователей, работающих с биллингом( Директоров, бухгалтеров, инженеров, паспортистов, ….) | **До 100** |
|  | Количество поставщиков услуг (ресурсов) отрасли ЖКХ. | **1** |
|  | Необходимость учета недвижимости находящейся в коммерческой эксплуатации. Учет взаимоотношений «собственник – арендатор – арендодатель», распространяется на «Деловые и Бизнес центры», стоянки автотранспорта, рынки, любую другую недвижимость в зданиях жилого и нежилого фонда.(Дополнительный доходный сервис, может быть внедрен следующим этапом) | **Нет** |
|  | Количество муниципальных образований(деление по территориальному принципу) | **До 5** |
|  | Необходимость учета начислений и платежей в других сферах услуг, - образование, транспорт, (такие как: за обучение, питание, проезд в транспорте, ) | **Нет** |
|  | Количество поставщиков услуг других сферах. | **Нет** |
| Нагрузка системы |
|  | Планируемое количество ЛС и объём поступающих платежей |  |
|  | первый год | **До 20 000**  |
|  | через 3 года | **До 1 000 000**  |
|  | через 5 лет |  |
|  |  |  |
| ЦОД |
|  | Есть ли свой центр обработки данных | **Нет** |
|  | Необходима ли организация регионального ЦОД с нуля | **Нет** |
|  | Есть ли в регионе поставщики услуг «IaaS» | **Нет** |
|  | Есть ли в регионе поставщики услуг «PaaS» | **Нет** |
|  | Необходимо ли включать в поставку лицензии и оборудование третьих лиц | **Нет** |
| Наполнение системы |
|  | В каком виде хранятся исходные данные (базы данных 1С; формат dbf, csv, …бумажный носитель(перечислите)) | **У заказчика сервиса Формат 1С,****У других участников встречается «само писанная» зверюшка, и 1С версий 7.х…** |
|  | Есть ли специалисты, способные выгрузить данные в нужном формате. | **Да** |
|  | Нужен ли перенос данных за прошедшие периоды.Могут быть временные промежутки 6 месяцев, 3 года, и более. Укажите срок.(необходимо для формирования аналитики при работе с должниками и взаиморасчетами переданного жилого фонда и другой недвижимости от других расчетных центров и УК) | **Да, 3 года** |
|  | Используется ли штрих-кодирование в квитанциях на оплату услуг | **Двухмерный штрих код** |
|  | Нужна ли разработка дополнительных форм квитанций и счетов на оплату услуг(в системе присутствуют стандартные формы рекомендуемые или утвержденные законодательством) | **Да** |
| Интеграция с другими Автоматизированными системами |
|  | С какими платёжными системами необходимо интегрироваться?(перечислите) | **Сбербанк, NetPlat, QIWI.** |
|  | С какими социальными службами необходимо интегрироваться?(перечислите) | **Выгрузка в соцзащиту** |
|  | С какими информационными системами необходимо интегрироваться? (перечислите) | **ГИС ЖКХ.** |
|  | С какими бухгалтерскими системами необходимо интегрироваться?(перечислите) | **Бухгалтерия 1С** |
|  | Нужна ли интеграция с ККМ и другими периферийными устройствами? | **Да** |
|  | Какими кассовыми аппаратами владеет заказчик и потенциальные участники? | **Штрих** |
| Способы обучения сотрудников |
|  | Обучение мастер-группы | **X** |
|  | Обучение сотрудников с отрывом от производства |  |
|  | Обучение сотрудников без отрыва от производства | **X** |
| Консультационная поддержка |
|  | Первая линия консультационной поддержки(обеспечивается разработчиками системы и персоналом поставщиками PaaS, SaaS. В зависимости от предмета вопроса) | **X** |
|  | Вторая линия консультационной поддержки(Консультационная поддержка конкретных потребителей (граждан) по вопросам работы сервисов, доступа в личный кабинет, юридического характера. Может быть организованна за рамками проекта). | **-** |
| Локализация |
|  | Есть ли свои правила/приоритеты расщепления платежей | **нет** |
|  | Перечислите существующие проблемные места во взаиморасчетах на планируемой территории | **После внедрения системы в эксплуатацию, могут возникнуть проблемы по добавлению новых данных в процессе объединения муниципальных образований в единый городской округ** |
|  | Необходимо ли отдельное ведение учета остатков (переплат) на счетах конечных потребителей | **Требования могут различаться в зависимости от региона** |
|  | Необходимо ли выделить отдельной строкой, услуги начислений и взаиморасчетов в ЕПД потребителя ЖКУ. (стоимость услуг расчетного центра) | **Нет** |
|  | Необходимо ли выделить отдельной строкой, услуги автоматизации взаиморасчетов в ЕПД потребителя ЖКУ. (стоимость услуг поставщиков сервисов) | **Нет** |
| Состав «Информационной системы» |
|  | Внешний портал предприятия - сайт( создание с нуля или интеграция с ним) | **X** |
|  | Внутренний портала предприятия (доступная для участников интерактивная социально - деловая сеть)( создание с нуля или интеграция с ним) | **X** |
|  | Система управления делопроизводством«Виртуальный офис»(Адресная книга, корпоративные сообщения с контролем прочтения, файловое хранилище, управление организационной структурой предприятия, система управления проектами, автоматизация работы менеджеров) |  |
|  | Система взаиморасчетов «ИРЦ ЖКХ» Регион, доп. функции(Расчет и начисление членских взносов, заработанной платы, периодические и разовые начисления контрагентам, учет взаиморасчетов, формирование налоговой отчетности.) | **Поставщик ресурсов «Водоканал»** |
| Безопасность |
|  | Какие системы сетевой безопасности предпочитаете использовать | **SSL** |
|  | Какие системы авторизации сотрудников предполагаете использовать(логин – пароль, технология 3d-secure, УЭК, ЕСИА)? | **Логин-пароль** |
|  | Какие системы авторизации потребителей ЖКУ предполагаете использовать(логин – пароль, технология 3d-secure, УЭК, ЕСИА)? | **Логин-пароль** |
|  | Имеется ли сертифицированные ФСТЭК рабочие места для работы с паспортным и регистрационным учетом паспортистов? | **Нет** |

* 1.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Исполнитель:** |  | **Заказчик:** |
| Директор ООО «ПАФЭС» |  | Директор МУП «Водоканал» г. N-ск |
|  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ К.С. Нечушкин |  |  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.М. Мишин |
|  М.П. |  |  М.П. |