

СИСТЕМА ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

На ____ листе

	РАЗРАБОТАНО:

	« ____ » _____ 2011 г.

г. Алматы

2011 г.

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. Общие сведения 5
 - 1.1. Полное наименование Системы и ее условное обозначение 5
 - 1.2. Плановые сроки начала и окончания работ по созданию системы 5
 - 1.3. Перечень нормативно-технических документов, методических материалов, использованных при разработке технического задания 5
 - 1.4. Определения, обозначения и сокращения 6
- 2. Назначение и цели Системы 7
 - 2.1. Назначение Системы 7
 - 2.2. Цели создания Системы 7
 - 2.3. Общие требования к Системе 7
- 3. Требования к системе 9
 - 3.1. Требования к системе в целом 9
 - 3.2. Требования к автоматизации 9

3.3. Требования по интеграции Системы	10
3.4. Требования к типам документов	10
3.4.1. Внутренний документ	10
3.4.2. Входящий документ	13
3.4.3. График отпусков	15
3.4.4. Договор	18
3.4.5. Должностная инструкция	21
3.4.6. Заявка в ИТ-службу	22
3.4.7. Заявление	24
3.4.8. Инструкция	27
3.4.9. Исходящий документ	28
3.4.10. Карточка клиента	31
3.4.11. Положение о структурном подразделении	33
3.4.12. Поручение	34
3.4.13. Приказ по кадрам	36
3.4.14. Приказ по личному составу	39
3.4.15. Приказ по основной деятельности	41
3.4.16. Протокол	44
3.4.17. Рабочий документ	46
3.4.18. Трудовой договор	47
3.4.19. Штатное расписание	49
3.5. Требования к структуре и функционированию системы	51
3.6. Требования к каналам связи	51
3.7. Перспективы развития и модернизации системы	52
3.8. Требования к надежности программного обеспечения	52
3.9. Требования по эргономике, эстетике и дизайну	53

3.10. Требования к сохранности информации при сбоях и авариях	53
3.11. Требования к патентной чистоте	53
3.12. Требования к сервисам и функциональности	54
3.12.1. Базовые требования	54
3.12.2. Типизированные поля документов	58
3.12.3. Шаблоны документов	60
3.12.4. Действия, выполняемые над документами	61
3.12.5. Маршруты движения документов	61
3.12.6. Справочники	61
3.12.7. Организационная структура	62
3.12.8. Средства поиска	62
3.12.9. Архив	62
3.12.10. Безопасность	63
3.13. Требования к видам обеспечения	63
3.13.1. Состав, структура и способы организации данных в системе	63
3.13.2. Способы информационного обмена между компонентами системы	64
3.13.3. Применение систем управления базами данных	64
4. Состав и содержание работ по внедрению Системы	66
5. Требования к документированию	69
6. Особые условия	70
7. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ (ДОПОЛНЕНИЙ)	71

1. Общие сведения

1.1. Полное наименование Системы и ее условное обозначение

Полное наименование системы – «Система электронного документооборота» (далее — Система).

1.2. Плановые сроки начала и окончания работ по созданию системы

Срок создания системы – четыре месяца с момента заключения договора.

Реализация Системы предполагается в 3 этапа, согласно утвержденного план-графика:

Разработка Технического проекта, включающего отчет об обследовании и доработанное техническое задание, созданное на основе обследования документационных потоков Заказчика – в течение календарного месяца;

Разработка программного обеспечения и документации (руководства пользователя и администратора) – в течение двух календарных месяцев;

Опытная эксплуатация – в течение одного календарного месяца;

Ввод в промышленную эксплуатацию.

1.3. Перечень нормативно-технических документов, методических материалов, использованных при разработке технического задания

При разработке настоящего технического задания использовались требованиями следующих нормативных документов:

ГОСТ РК 34.602-89 – Техническое задание. Требования к содержанию и оформлению;

ГОСТ РК 34.601-90 – Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Стадии создания;

ГОСТ РК 34.201-89 – Информационные технологии. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Виды, комплектность и обозначение документов при создании автоматизированных систем;

РД 50-34.698-90. Методические указания. Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Требования к содержанию документов.

ГОСТ 34.003-90 – Техно-рабочий проект на создание системы.

Закон Республики Казахстан от 11.01.2007г. №217-III «Об информатизации»;

Закон Республики Казахстан от 07.01.2003г. №370-II «Об электронном документе и электронной цифровой подписи» (с изменениями, внесенными Законами РК от 20.12.2004 года. №13-III);

Требования и рекомендации СТ РК 34.015-2002, ГОСТ РК 19.201.

1.4. Определения, обозначения и сокращения

№	Сокращение	Расшифровка
1	ИС	Информационная система
2	ИТ	Информационные технологии
3	ПО	Программное обеспечение
4	РК	Республика Казахстан
5	СЭД	Система электронного документооборота
6	СИСТЕМА	То же, что и СЭД
7	ТЗ	Техническое задание.
8	СУБД	Система управления базами данных
9	ОС	Операционная система

2. Назначение и цели Системы

2.1. Назначение Системы

Система электронного документооборота предназначена для автоматизации работ, проводимых с документами, как поступившими извне, так и созданными в организации (включая все структурные подразделения) и ведения электронного архива документов.

2.2. Цели создания Системы

Создание Системы должно обеспечить достижение следующих целей:

- Создание единого документооборота всех структурных подразделений Заказчика;
- Повышение эффективности и оперативности работы с документами;
- Систематизация и унификация технологии работы с документами;
- Улучшение качества, полноты и достоверности информации с соблюдением условий информационной безопасности;
- Снижение затрат, связанных с документооборотом и делопроизводством;
- Исключение утери документов и сокращение числа ошибок при обработке больших потоков документов;
- Сокращение времени поиска и прохождения документов по структурным подразделениям;
- Усиление контроля исполнительной дисциплины;

- Соблюдение принципа однократности регистрации документов.

2.3. Общие требования к Системе

- СЭД должна иметь возможность подключения сотрудников всех подразделений организации (не менее 50 пользователей);
- Производительность Системы не должна уменьшаться при пиковых нагрузках и при росте баз данных Системы;
- Система должна функционировать на «тонком клиенте»;
- Система должна обеспечивать простой и эффективный доступ к документам и к данным о документах для специалистов и руководителей;
- Система должна поддерживать версию документов;
- Система должна поддерживать разграничение прав доступа к документам организации в зависимости от полномочий пользователя;
- Система должна поддерживать как полнотекстовый поиск, так и по отдельным критериям;
- Система должна поддерживать соблюдение политики единого хранилища электронных документов;
- Система должна предоставлять возможность добавления новых типов документов без программирования и настройки каждого типа документа, включая описание маршрута его движения;
- Система должна обеспечивать поддержку любых справочников с возможностью добавления новых (без программирования);
- Система должна обеспечивать ведение организационной структуры;
- Система должна обеспечивать автоматическую архивацию документов, поддержку настраиваемых нумераторов для регистрации документов, ведение номенклатуры дел;
- Система должна предоставлять настраиваемые журналы отображения документов. Настройка представлений (наборов полей документов, отображаемых в журнале) должна осуществляться без программирования.
- Система должна обеспечивать функции контроля исполнения документов (полностью или этапов их жизненного цикла) и функции напоминаний о документах;
- Система должна обладать интеграционными возможностями.

3. Требования к системе

3.1. Требования к системе в целом

Система должна быть реализована как многофункциональная информационная система, обеспечивающая автоматизацию работы с документами организации.

Целевыми показателями СЭД по производительности являются:

Время отклика на http-запрос пользователя не более 3 секунд (время на получение первого байта информации) и не более 30 секунд на полную загрузку страницы для 90% запросов. Исключение могут составить запросы, связанные с обращением к внешним системам в режиме онлайн.

Указанная производительность должна быть обеспечена при нагрузке до 20 http-запросов в секунду.

Программное обеспечение СЭД должно быть модульным, чтобы обеспечить оптимальную стартовую конфигурацию с возможностью поэтапного развития Системы в дальнейшем, возможностью настройки под меняющиеся требования в процессе эксплуатации.

3.2. Требования к автоматизации

СЭД предполагает автоматизацию следующих видов деятельности;

- Прием, обработка и передача поступающих документов;
- Подготовка, обработка и отправка исходящих документов;
- Подготовка, обработка и передача внутренних документов;
- Контроль исполнения входящих и внутренних документов;
- Контроль исполнения исходящих документов;
- Контроль исходящих документов;
- Ведение электронного архива;
- Контроль исполнительской дисциплины и подготовка отчетов;
- Защита от несанкционированного доступа к операциям и базе данных электронных документов;
- Обеспечение целостности базы данных электронных документов;

- Подготовка проектов документов и их частей.

3.3. Требования по интеграции Системы

- Система должна быть интегрирована со службой Активного каталога (Active Directory) организации,
- Система должна быть интегрирована с почтовыми службами по протоколам POP3 и SMTP с использованием наиболее распространенных средств аутентификации,
- Предоставлять механизм настраиваемых веб-сервисов, которые бы позволили интегрировать Систему со сторонними ИС посредством протокола SOAP 1.1

3.4. Требования к типам документов

Система должна поддерживать перечисленный далее в этом разделе набор типов документов.

3.4.1. Внутренний документ

Внутренний документ — это документ, не покидающий пределы организации. В системе предусмотрен ряд внутренних документов (таких как приказы, инструкции, положения и пр.). Данный тип документа является универсальным и используется в тех случаях, когда специальный тип документа отсутствует.

Документ содержит следующий набор полей:

- **Заголовок.** Краткое описание документа. Поле обязательно для заполнения.
- **Согласующие.** Поле для выбора из организационной структуры согласующих лиц. Если данное поле заполнено, то документ после отправки на рассмотрение отправится на согласование.
- **Подписант.** В данном поле указывается руководитель, который подпишет документ. Руководитель выбирается из структуры. Поле обязательно для заполнения.
- **Адресат.** В этом поле определяются сотрудник (как правило, руководитель смежного подразделения), который получит данный документ.
- **Содержание.** Текстовый редактор, в котором можно как ввести содержимое документа, так и прикрепить любой файл, его содержащий.

В документе также присутствуют поля, которые заполняются системой автоматически:

- **Автор.** Указывается автор документа.
- **Создан.** Дата создания документа.
- **Состояние.** Состояние документа.
- **Родственные документы.** Если документ создавался из другого документа, либо из этого документа будут созданы дочерние документы, в данном поле отображаются родственные связи данного внутреннего документа.

Маршрут движения внутреннего документа состоит из следующих этапов:

- **Создание.** Документ может быть изменен автором, которому доступна кнопка **Редактировать**. Когда документ примет законченный вид, автор должен нажать на кнопку **Отправить на рассмотрение**.
- **Согласование.** Если на этапе создания было заполнено поле **Согласующие**, документ оказывается на данной точке маршрута. В противном случае, документ автоматически отправляется на подпись. Согласующим доступна кнопка **Согласовать**. После того как согласующий нажмет на **Согласовать**, он может выбрать необходимый вариант из следующих: **Согласен**, **Не согласен**. Если согласующий не согласен, документ автоматически отправляется на этап **Создание**. После согласования согласующий теряет доступ к кнопке **Согласовать**. После того как все согласующие согласуют документ, он перемещается на следующую точку маршрута. Автор документа в любой момент может остановить процесс согласования, воспользовавшись кнопкой **Завершить согласование и отправить на подпись**. Результаты согласования защищаются цифровой подписью. Документ автоматически устанавливается на контроль. В качестве контролируемых лиц выступают согласующие.
- **Подпись.** Документ поступает на подпись руководителю, указанному в соответствующем поле документа. Нажатие на кнопку **Подписать** приводит к появлению окна, содержащему два варианта решения: **Подписать** и **Отказать в подписи**. В случае отказа документ возвращается на точку **Создание**. Результат подписи защищается цифровой подписью. С целью напоминания руководителю о данном документе, он автоматически устанавливается на контроль (руководителю предоставляется три дня для рассмотрения документа).
- **Рассмотрение.** Подписанный руководителем внутренний документ автоматически регистрируется и направляется адресату. Адресату доступны действия: **Наложить резолюцию** (по результатам ознакомления или проведения мероприятий по данному документу), **Создать поручение** (адресат может создать поручение своему подчиненному на основании данного документа), **Создать исходящий** (для создания исходящего документа), **Создать внутренний** (для создания еще одного внутреннего документа, на основании данного). Документ автоматически устанавливается на контроль адресату. Контрольный срок составляет 10 дней.
- **Закрит.** После того как адресат наложит резолюцию, документ оказывается в данном состоянии.

Контрольные сроки на всех этапах могут быть изменены администратором системы.

3.4.2. Входящий документ

К входящим документам относятся информационные запросы, письма, просьбы, жалобы и пр. документы, поступающие в адрес компании. Входящий документ содержит следующий набор полей:

- **Заголовок.** Строка, которая должна позволить в той или иной степени однозначно идентифицировать документ. Поле обязательно для заполнения.
- **Исходящий номер.** Регистрационный номер поступившего документа, присвоенный отправителем.

- **Исходящая дата.** Дата, указанная на поступившем документе.
- **Вид документа.** Перечисление возможных типов входящих документов: оповещение, письмо, приглашение и пр. Добавить новый тип может администратор системы.
- **Корреспондент.** Организация, от которой поступил документ. Выбирается из справочника Организации. Поле обязательно для заполнения.
- **Срок исполнения.** Дата, к которой документ должен быть исполнен. Заполняется, если в организации определен регламент, определяющий сроки ответа на данный документ.
- **Адресат.** Руководитель, которому будет адресован данный документ.
- **Документ.** Поле позволяет прикрепить документ в виде файла любого формата.

Документ также содержит поля, которые заполняются системой автоматически:

- **Автор.** В поле система устанавливает сотрудника, создавшего данный входящий документ.
- **Создан.** Дата создания документа.
- **Изменен.** В поле записывается дата и время последнего изменения документа.
- **Состояние.** Состояние входящего документа.
- **Родственные документы.** Очень часто на основании входящего документа создаются другие документы: резолюции, исходящие документы и т.д. В данном поле система отображает такие документы, связанные с данным входящим.

Документ движется по следующему маршруту:

- **Создание.** Автор (в роли автора, скорее всего, будет выступать сотрудник канцелярии либо офис-менеджер) создает документ. Он может неоднократно изменять его (кнопка **Редактировать**), установить на контроль (кнопка **На контроль**) и присвоить регистрационный номер (кнопка **Зарегистрировать**). Для направления документа адресату следует воспользоваться кнопкой **На рассмотрение**.
- **Исполнение.** Документ направляется адресату. Если был установлен срок исполнения, то включается контроль на соответствующую дату. Если это поле не было заполнено автором документа, то включается контроль на 10 дней (контрольный срок может быть изменен администратором в настройках данного типа документа). В роли контролируемого лица выступает адресат. Такая постановка на контроль означает, что в течение контрольного периода адресат обязан закрыть документ при помощи кнопки **Пометить как завершённый**. Либо, если адресат создаст резолюцию при помощи одноименной кнопки, в результате исполнения которой будет создан ответный исходящий, который будет подписан, то в этом случае данный входящий будет автоматически помечен как завершённый. Автор документа может отнести его к делу, согласно принятой в организации номенклатуры дел, и зарегистрировать, если не сделал этого ранее..
- **Выполнен.** После того как адресат сочтет документ исполненным и нажмет на кнопку **Пометить как завершённый** на предыдущем этапе или будет подписан ответный исходящий, документ переходит в данное состояние.

3.4.3. График отпусков

Данный тип документа содержит график ежегодных трудовых отпусков сотрудников компании. Как правило, для каждого подразделения создается отдельный документ.

График содержит следующие поля:

- Год, на который составляется график. Это поле типа перечисление, обязательное для заполнения.
- Дата составления графика. По умолчанию устанавливается дата создания документа. Поле обязательно для заполнения.
- Подразделение, для которого предназначен данный график. Выбирается из справочника подразделений. Поле обязательно для заполнения.
- Утверждающий. Руководитель, утверждающий график. Выбирается из структуры. Поле обязательно для заполнения.
- Руководитель подразделения, для которого составлен данный график. Выбирается из структуры. Поле обязательно для заполнения.
- Руководитель кадровой службы. Выбирается из структуры. Поле обязательно для заполнения.
- Сотрудники. Список сотрудников, которые упомянуты в данном графике. Выбираются из структуры. Поле обязательно для заполнения.
- График отпусков. Таблица, состоящая из следующих столбцов:
 - Сотрудник;
 - Количество календарных дней отпуска;
 - Запланированная дата начала отпуска;
 - Фактическая дата начала отпуска;
 - Перенесение отпуска (основание);
 - Дата перенесенного отпуска;
 - Примечание.

Маршрут документа состоит из следующих точек:

- Создание. График отпусков, находящийся на данной стадии, может изменяться автором документа, т.к. последнему доступна кнопка «Редактировать». Когда автор сочтет нужным, он должен нажать на кнопку «На подпись», отправив тем самым документ на подпись руководителю подразделения.
- Подпись. Руководитель подразделения рассматривает документ и подписывает его. После нажатия на кнопку «Подписать» он видит окно с двумя вариантами решения: «Подписать» и «На доработку». Если руководитель решает отправить документ на доработку, график возвращается к автору.
- Визирование. После руководителя подразделения документ направляется к начальнику кадровой службы компании, который должен завизировать документ.
- Утверждение. Руководитель компании (или иное должностное лицо, уполномоченной утверждать графики отпусков) рассматривает документ. Кнопка «Утвердить» позволяет вызвать окно с двумя вариантами решения: «Утверждаю» и «Отправить на доработку».
- Ознакомление. Документ направляется сотрудникам на ознакомление. Сотрудникам доступна кнопка «С документом ознакомлен», нажав на которую сотрудник увидит окно действие, в котором может зафиксировать факт ознакомления либо высказать свое несогласие с данным графиком.
- Утвержден. Документ автоматически регистрируется и относится к делу.

3.4.4. Договор

Данная реализация договора может не учитывать все детали согласования и заключения договоров. При необходимости администратор системы полностью в графическом режиме может изменить данный тип документ под конкретные нужды.

В договоре имеются следующие поля:

- **Контрагент** - лицо (или лица), с которым заключен договор. Выбирается из справочника организаций. Поле обязательно для заполнения.
- **Предмет** договора.
- **Дата договора**. Дата может не заполняться на этапе создания, она может быть установлена позже вручную или автоматически после регистрации договора.
- **Сумма договора**.
- **Срок исполнения** договора.
- **Подписант**. Руководитель, который будет подписывать договор. Поле обязательно для заполнения.
- **Согласующие**. Если данное поле будет заполнено, то договор будет направлен на согласование.
- **Текст договора** - поле типа Файл, позволяющее прикрепить файлы, содержащие договор и возможные дополнения к нему.
- **Счета**. Файлы, содержащие счета, выставляемые по данному договору. Счета могут быть прикреплены позднее.
- **Акты**. В данном поле прикрепляются акты, составляемые по данному договору. Также как и счета, акты могут быть прикреплены позднее.
- **Прочие документы**. В поле прикрепляются прочие документы. Эти документы могут быть приложены позднее.
- **Регистратор**. В данном поле указывается сотрудник, который будет выполнять регистрацию договора. По умолчанию, устанавливается автор документа. Поле является обязательным для заполнения.
- **Рассылка**. Если после подписания и регистрации договора о его существовании нужно уведомить определенных лиц, в данном поле указываются эти лица.

Помимо перечисленных полей договор имеет еще ряд полей, заполняемых системой автоматически:

- **Автор**. Автор документа.
- **Создан**. Дата создания документа в системе.
- **Изменен**. Дата и время последнего изменения документа.
- **Состояние**. Состояние документа на текущий момент времени (название точки маршрута).
- **Родственные документы**. Если договор был создан из другого документа, в данном поле отображается данная связь.

Маршрут движения договора состоит из следующих точек:

- **Создание**. На данной точке маршрута автор документа занимается его подготовкой. Он может его изменять, используя кнопку **Редактировать**. По окончании правки договор должен быть направлен по маршруту при помощи кнопки **На рассмотрение**. Если договор в течение определенного времени не направляется на рассмотрение, система напоминает автору о данном документе. Автор может изменить параметры напоминаний при помощи кнопки **Настроить напоминания**.
- **Согласование**. Если автором документа было заполнено поле **Согласующие**, то договор направляется на данную точку маршрута. Согласующим доступна кнопка

Согласовать. При ее нажатии вызывается окно со следующими вариантами решения: Согласен и Доработать. Если согласующий выбирает вариант Доработать договор перемещается на этап создания с соответствующим уведомлением автора документа.

- **Согласование с контрагентом.** На данном этапе предполагается, что автор документа согласует договор с контрагентом. Если контрагента удовлетворяет данный проект договора, автор должен нажать на кнопку **Контрагент замечаний не имеет**. Если есть замечания, то — **У контрагента есть возражения**. В этом случае документ возвращается на этап создания, и автор может внести необходимые изменения в договор, запустив после этого весь процесс снова.
- **Подпись.** После всех согласования договор получает подписант. Ему доступна кнопка **Подписать**. При нажатии на эту кнопку появляется окно с двумя вариантами решения: Подписать и Доработать. Если выбран вариант Доработать договор возвращается на этап создания.
- **Регистрация.** После подписи договора, он отправляется на регистрацию. Регистратору доступны кнопки **Изменить дату договора**, при помощи которой он может установить новую дату договора, и **Зарегистрировать**, при помощи которой регистратор может присвоить договору регистрационный номер. Регистрационный номер может быть сформирован на основании нумератора либо введен вручную.
- **Подписан.** После регистрации система проверяет, — установлена ли дата договора. Если она до сих пор не была установлена, договору присваивается текущая дата. Автору договора и регистратору доступны кнопки, позволяющие приложить к договору счета, акты и прочие документы.

На всех этапах система использует автоматический контроль за выполнением всеми участниками ожидаемых от них действий.

3.4.5. Должностная инструкция

Должностная инструкция является основным документом, который регламентирует деятельность сотрудников компании.

Инструкция содержит следующие поля:

- **Должность.** Название должности, для которой составлена инструкция. Выбирается из одноименного справочника. Поле обязательно для заполнения.
- **Руководитель подразделения,** к которому относится должностная единица для которой создается инструкция. Поле обязательно для заполнения.
- **Согласующие.** Сотрудники, которые принимают участие в согласовании инструкции. Поле обязательно для заполнения.
- **Утверждающий.** Руководитель, утверждающий инструкцию. Поле обязательно для заполнения.
- **Текст.** Содержимое должностной инструкции.

Маршрут должностной инструкции состоит из следующих точек:

- **Создание.** Автор может неоднократно изменять документ при помощи кнопки «Редактировать». Когда инструкция примет законченный вид автор должен нажать на кнопку «Передать на утверждение».
- **Подпись.** Документ передается руководителю подразделения на подпись. Нажав на кнопку «Подписать», он может выбрать один из двух вариантов: «Подписать» или «Отказать в подписи». Во втором случае документ отправляется автору инструкции на доработку.

- **Согласование.** Инструкция передается на рассмотрение согласующим лицам. Нажатие на кнопку «Завизировать», доступную им, вызывает окно с двумя возможными вариантами выбора: «Согласен» и «Не согласен». При несогласии одного из согласующих с предлагаемым проектом инструкции документ возвращается автору на доработку.
- **Утверждение.** Инструкция поступает на утверждение руководителю. Воспользовавшись кнопкой «Утвердить», он может принять ее или отправить на доработку.
- **Утверждена.** Если инструкция прошла все инстанции она принимает данное состояние

3.4.6. Заявка в ИТ-службу

Заявка в ИТ-службу — тип документа, позволяющий автоматизировать решение проблем пользователей с компьютерами, аппаратным и программным обеспечением. Использование заявок позволяет отказаться от обращения пользователей в службу технической поддержки посредством телефонных звонков, улучшить качество обслуживания, подготовить отчетность, позволяющую оценить объем работ, выполняемый ИТ-службой.

Документ содержит следующий набор полей:

- **Заголовок.** Строка, кратко описывающая суть заявки. Поле является обязательным для заполнения.
- **Категория.** Список с категориями проблем, возникающих у пользователей: не включается / не загружает компьютер, проблемы с офисными приложениями, проблемы с бухгалтерскими программами, проблемы с Интернет и эл. почтой и т. д.
- **Сотрудник.** Инициатор заявки. По умолчанию устанавливается автор документа, однако, может быть изменен вручную (в случае, если заявка создается от имени другого сотрудника). Поле обязательно для заполнения.
- **Подробное описание.** Поле, позволяющее инициатору заявки конкретизировать суть обращения в службу технической поддержки. Возможна вставка скриншотов, прикрепление файлов.

В заявке также фиксируются:

- Состояние заявки (создание, ожидание, в работе, выполнена);
- Даты и время создания и изменения заявки;
- Время отправки заявки, взятия в работу и закрытия;
- Сотрудник, создавший заявку;
- Исполнитель, закрывший заявку.

Заявка в ИТ-службу работает по следующему маршруту:

- **Создание.** На данной точке маршрута автор заявки может ее изменять. Когда заявка примет законченный вид, автор отправляет ее в работу при помощи соответствующей кнопки.
- **Ожидания.** Уведомление о поступившей заявке направляется сотрудникам службы технической поддержки (эти сотрудники настраиваются администратором и указываются в поле Исполнители; при необходимости заявку можно перестроить таким образом, чтобы исполнители изменялись в зависимости от категории заявки). Потенциальным исполнителям заявки доступна кнопка «Взять в работу». Любой

сотрудник, имеющий доступ к заявке, может отправить кому-либо уведомление о ней либо оставить комментарий.

- **В работе.** После того как один из исполнителей взял заявку в работу, она оказывается на данной точке маршрута. Исполнитель по окончании проведения необходимых мероприятий закрывает заявку при помощи соответствующей кнопки. При закрытии заявки исполнитель может ввести сопроводительный текст.
- **Выполнена.** После закрытия заявки, она считается выполненной. Инициатор заявки получает соответствующее уведомление. Он может в любое время вернуть заявку на доработку, воспользовавшись кнопкой «Вернуть заявку на доработку», если считает, что заявка была выполнена не в полном объеме. Факт возврата фиксируется в заявке для последующего анализа.

3.4.7. Заявление

Заявление составляется сотрудником и содержит просьбу о приеме на работу, о переводе на новую должность, предоставлении отпуска (трудового, социального, без сохранения заработной платы), о командировании, об увольнении.

Заявление содержит следующий набор полей:

- **Тип заявления.** Список типов заявлений: о приеме на работу, о переводе, об отпуске, о командировании, об увольнении.
- **Подписант.** Руководитель, которому направляется данное заявление. Как правило, это руководитель компании. Поле обязательно для заполнения.
- **Согласующие.** В данном поле указываются лица, которые должны согласовать заявление перед его подписью руководителем. Скорее всего, как минимум, в данном поле указывается непосредственный руководитель заявителя.
- **Заявитель.** По умолчанию, в данном поле указывается автор заявления. Однако при необходимости он может быть изменен на другого сотрудника. Тем не менее, подписывать заявление должен именно заявитель, а не автор документа. Поле обязательно для заполнения.
- **Содержание.** Данное поле предназначено для ввода непосредственно текста заявления. Причем текст заявления может быть как введен непосредственно в редактор этого поля, так и прикреплен в качестве вложения (например, сканированный образ собственноручно написанного заявления).

Помимо перечисленных пользовательских полей, документ содержит набор дополнительных системных полей. Системные поля заполняются системой автоматически. К их числу относятся:

- Автор документа.
- Дата создания документа.
- Дата и время последнего изменения заявления.
- Состояние документа.
- Родственные документы, например, в этом поле система может разместить приказ, изданный на основании данного заявления, если оно будет удовлетворено.

Заявление движется по следующему маршруту:

- **Создание.** Автор документа и заявитель (теоретически, это могут быть разные лица) могут изменять документ при помощи кнопки **Редактировать** до тех пор, пока заявитель не нажмет на кнопку **Подписать заявление**.

- **Согласование.** Документ направляется согласующим лицам, указанным в поле Согласующие заявления. Если согласующие не указаны, документ минует данную точку маршрута и направляется на подпись руководителю. Согласующим доступна кнопка **Завизировать**, при нажатии на которую появляется окно с вариантами решений: Согласен и Не согласен. Если согласующим выбран вариант Не согласен, заявление возвращается на этап создания.
- **Подпись.** Заявление поступает на рассмотрение руководителю, указанному в поле Подписант. Подписанту доступна кнопка **Подписать**. При его выполнении руководитель может выбрать один из двух вариантов: Подписать или Отказать. При отказе заявление возвращается на этап создания. Руководитель также может аргументировать свое решение путем ввода текста в соответствующее поле.
- **Издание приказа.** Заявление направляется в отдел кадров или делопроизводителю (конкретный сотрудник указывается администратором в настройках типа документа) для издания приказа. Издателю приказа доступна кнопка **Создать приказ по личному составу** или **Создать приказ по кадрам** в зависимости от типа заявления. Связь с создаваемым приказом отображается в поле Родственные документы.
- **Удовлетворено.** После издания приказа заявление оказывается на данной точке маршрута.

3.4.8. Инструкция

Документ, издаваемый для установления каких-либо правил в компании.

Инструкции издаются для установления определенных правил деятельности, а также для разъяснения и определения порядка применения актов и распорядительных документов (например, приказов)

Инструкция содержит следующие поля:

- Заголовок инструкции. Строка, определяющая тему, которой посвящена инструкция. Поле обязательно для заполнения.
- Согласующие. Список сотрудников, согласующих данную инструкцию. Выбираются из структуры. Поле обязательно для заполнения.
- Утверждающий. Руководитель, утверждающий настоящую инструкцию. Выбирается из структуры. Поле обязательно для заполнения.
- Текст инструкции. Непосредственно содержимое инструкции. Это может быть текст, введенный в текстовый редактор, или прикрепленный файл. Поле обязательно для заполнения.

Маршрут инструкции состоит из следующих точек:

- Создание. Автор инструкции может неоднократно изменять ее при помощи кнопки «Редактировать». Когда инструкция примет законченный вид, он должен нажать на кнопку «Передать на утверждение».
- Согласование. Документ направляется согласующим лицам. Им доступна кнопка «Завизировать», после нажатия на которую появляется окно, в котором можно выбрать один из двух вариантов: «Согласен» или «Не согласен». Если согласующий выражает несогласие с документом, он отправляется к автору на доработку.
- Утверждение. Если все согласующие одобрили инструкцию, она передается на утверждение руководителю. Действие «Утвердить», доступное руководителю,

позволяет ему выбрать один из двух вариантов: «Утверждаю» или «Отправить на доработку».

- Утверждена. Инструкция, прошедшая все инстанции, автоматически регистрируется и оказывается в данном состоянии.

3.4.9. Исходящий документ

Исходящий документ — это документ, отправляемый из компании.

Данный исходящий документ содержит следующий набор полей:

- **Вид документа.** Список видов исходящих документов, как то, письмо, оповещение, приглашение и прочие. Добавление нового вида документа осуществляет администратор системы.
- **Заголовок документа.** Строка, позволяющая однозначно идентифицировать документ. Поле обязательно для заполнения.
- **Адресат.** Корреспондент-получатель данного документа. Выбирается из справочника Организации.
- **Согласующие.** Если данный исходящий необходимо согласовать, то в данном поле указываются согласующие лица.
- **Подписант.** Руководитель, который должен подписать исходящий документ. Выбирается из структуры. По умолчанию, устанавливается руководитель организации, однако, существует возможность указать другое лицо. Поле обязательно для заполнения.
- **Регистратор.** Сотрудник, который должен выполнить регистрацию документа. По умолчанию устанавливается автор документа. Поле обязательно для заполнения.
- **Содержание.** Содержимое документа. Это может быть текст, либо файл, либо отсканированный образ.

Исходящий документ содержит дополнительные поля, которые недоступны для заполнения пользователем, а заполняются системой автоматически:

- **Автор.** Сотрудник, создавший данный документ.
- **Создан.** Дата создания документа.
- **Изменен.** Дата и время последнего изменения документа.
- **Состояние.** Состояние (этап, точка маршрута) документа.
- **Родственные документы.** В данном поле система приводит документы, имеющие отношение к данному исходящему. Это может быть, например, входящий документ, в ответ на который был создан данный исходящий.

Маршрут исходящего документа состоит из следующих точек:

- **Создание.** Автор документа может неоднократно изменять документ при помощи кнопки **Редактировать**. После нажатия на кнопку **На рассмотрение** документ отправляется по маршруту.
- **Согласование.** Если автор документа заполнил поле **Согласующие**, документ отправляется к ним на согласование. Согласующим доступна кнопка **Согласовать**, вызывающая окно с двумя вариантами решения: **Согласен** и **Не согласен**. Если согласующий выбирает последний вариант, документ возвращается на этап создания с соответствующим уведомлением автора о данном факте. Если все согласующие согласны, документ переходит на следующий этап. Результаты согласования

защищаются цифровой подписью. Система автоматически устанавливает документ на контроль, отводя на согласование контрольных срок в два дня.

- **Подпись.** Документ поступает на подпись руководителю. После нажатия на кнопку **Подписать** руководителю доступны два варианта для выбора: Подписать документ и Отказать в подписи. При выборе второго варианта документ возвращается на этап создания. Подпись руководителя защищается цифровой подписью системы. Когда документ поступает на подпись, система автоматически включает контроль подписи и периодически будет напоминать руководителю о необходимости рассмотреть документ, если он не сделает это в течение двух дней.
- **Регистрация.** Документу присваивается дата (дата подписи руководителя), он автоматически относится к делу «Исходящая корреспонденция» и направляется регистратору, который может изменить дело, к которому был отнесен документ, и выполнить его регистрацию. Пока регистратор не зарегистрирует документ, подписант может отозвать подпись. В этом случае регистратор теряет возможность зарегистрировать документ. На регистрацию отводится два дня, на этот срок система включает контроль.
- **Выполнен.** Документ подписан и зарегистрирован. Автор, регистратор и подписант могут воспользоваться кнопкой **Отправить на ознакомление**, чтобы инициировать процесс ознакомления с данным документом. После нажатия на эту кнопку откроется окно, в котором можно выбрать знакомящихся сотрудников. Регистратор может воспользоваться кнопкой Отнести к делу для отнесения документа к делу согласно принятой в организации номенклатурой дел.
- **Ознакомление.** Данное состояние возникает у документа только в том случае, если на предыдущей точке своего маршрута он был отправлен на ознакомление. Знакомящиеся сотрудники должны зафиксировать факт ознакомления при помощи кнопки **Ознакомиться**. Система автоматически включает контроль со сроком четыре рабочих дня для того, чтобы все знакомящиеся могли ознакомиться с данным документом. По завершении ознакомления документ оказывается в состоянии Выполнен (возможность запуска еще одного ознакомления в этом случае будет отсутствовать).

Все контрольные сроки, использующиеся на различных этапах жизненного цикла исходящего документа, могут быть изменены администратором системы.

3.4.10. Карточка клиента

В данный тип документа вносится вся имеющаяся информация о контактах с потенциальными клиентами. Для каждого клиента создается отдельный документ, который по мере развития отношений с клиентом пополняется. Ведение таких документов, как правило, возлагается на менеджеров по продажам.

Документ содержит следующий набор полей:

- Клиент, которому посвящен данный документ. Выбирается из справочника «Организации». Это единственное поле в документе, обязательное для заполнения.
- Ответственное лицо — менеджер, выбираемый из Структуры, отвечающий за ведение переговоров с данным клиентом.
- Состояние контакта — перечисление, характеризующее отношения с данным клиентом: активный контакт, контакт закрыт, заключен договор.
- Дата повторного контакта. В этом поле указывается дата, когда следует осуществить повторный контакт с клиентом. Устанавливается менеджером по продажам на основе анализа развития отношений.

- Дата последнего контакта. В этом поле фиксируется дата последнего контакта с клиентом.
- Планируемый доход. В поле указывается планируемая сумма дохода от предстоящей сделки с клиентом.
- Планируемая дата. Указывается планируемая дата предстоящей сделки с клиентом.
- Примечание. Поле используется для служебных пометок и отображается в заголовке документа. Например, менеджер может ввести в данное поле текст «при следующем общении поинтересоваться процессом формирования бюджета на следующий год» и в письме-уведомлении, которое он получит, когда наступит дата повторного контакта, будет отображен этот текст.
- Файлы. Если клиенту отправлялись какие-либо файлы, их можно прикрепить к документу при помощи данного поля.
- Документы. Данное поле позволяет указывать документы, имеющие какое-либо отношение к клиенту, например, договоры.
- Таблица контактов. Таблица состоит из следующих столбцов:
 - Дата осуществления контакта.
 - Кто (какой наш сотрудник) контактировал.
 - Контактное лицо компании — потенциального клиента.
 - Описание контакта.
 - Тип контакта. Например, личная встреча или телефонный разговор.

В документе доступны следующие кнопки:

- Редактировать. Кнопка позволяет перевести документ в режим редактирования.
- Уведомить. При нажатии на данную кнопку открывается окно, в котором можно выбрать адресата и ввести сопроводительный текст. Адресат получит почтовое сообщение с введенным текстом и ссылкой на данный документ, т.е. будет уведомлен о его (документа) наличии.

3.4.11. Положение о структурном подразделении

Положение о структурном подразделении — это правовой акт, устанавливающий статус, функции, права, обязанности и ответственность структурных подразделений.

Положение о структурном подразделении содержит следующие поля:

- Подразделение, для которого создается положение. Выбирается из справочника «Подразделения». Поле обязательно для заполнения.
- Утверждающий. Руководитель, который утверждает положение. Выбирается из структуры. Поле обязательно для заполнения.
- Руководитель подразделения. Выбирается из структуры. Поле обязательно для заполнения.
- Текст положения. Может быть введен непосредственно текст или прикреплен любой файл, содержащий положение.

Маршрут настоящего документа содержит следующие точки:

- Создание. Автор документа может неоднократно изменять его посредством кнопки «Редактировать». Когда документ будет окончательно создан, автор должен нажать на кнопку «На подпись».

- Подписание. Положение отправляется на подпись руководителю подразделения. Кнопка «Подписать», доступная ему, вызывает окно, в котором присутствуют два варианта: «Подписать» и «Отправить на доработку».
- Утверждение. Утверждающему доступно действие «Утвердить». В окне действия имеются два варианта решения: «Утверждаю» и «На доработку».
- Утверждено. После утверждения положение автоматически регистрируется, относится к делу и переходит в данное состояние.

3.4.12. Поручение

Документ является средством выдачи руководителем поручениям сотрудникам. Выдача поручения при помощи данного документа позволит руководителю не беспокоиться об исполнении его поручения, т.к. эти функции возьмет на себя система.

Документ содержит следующий набор полей:

- Заголовок, содержит тему Поручения, которая позволит быстро идентифицировать данный документ. Поле обязательно для заполнения.
- Исполнитель данного Поручения. Выбирается из структуры организации. Возможен выбор нескольких исполнителей.
- Текст поручения. Поле обязательно для заполнения.
- Дата исполнения — дата, к которой Поручение должно быть исполнено.

Жизненный цикл Поручения состоит из следующих этапов:

- Создание. Руководитель создает Поручение. Ему доступны кнопки: «Редактировать» — для изменения поручения, и «На исполнение» для отправки Поручения на исполнение. Ожидается момент, когда руководитель отправит Поручение на исполнение.
- Исполнение. Поручение отправляется Исполнителю и автоматически устанавливается на контроль (в качестве контрольной даты используется значение поля «Дата исполнения»). По мере приближения контрольного срока Исполнитель будет получать напоминания о данном документе. В случае нарушения контрольного срока, Руководитель получит соответствующее уведомление, а в самом документе будет установлена метка о том, что срок исполнения был нарушен. Руководитель может изменить параметры контроля при помощи кнопки «Контроль», а также изменить само Поручение при помощи кнопки «Редактировать». Исполнитель, после того как проделает необходимые для исполнения настоящего Поручения действия, должен «Создать отчет об исполнении».
- Проверка. После того как Исполнитель создаст отчет об исполнении, документ снимается с контроля и поступает Руководителю на проверку, который при помощи кнопки «Проверка исполнения». После нажатия на эту кнопку, появляется окно, в котором можно либо принять исполнение Поручения либо отправить его на доработку.
- Исполнено. Если Руководитель принял исполнения Поручения, оно переходит в данное состояние. В поле Дата исполнения записывается текущая дата.

3.4.13. Приказ по кадрам

Приказ по кадрам регулирует предоставление отпусков, вынесение взысканий и направление в командировки сотрудников.

Приказ по кадрам имеет самостоятельную нумерацию с января по декабрь в пределах года с добавлением индекса «К» (№ 1-К, № 2-К).

Приказ содержит следующий набор полей:

- **Дата приказа.** Данное поле необязательно для заполнения. Если оно не заполнено, после подписи приказа руководителем будет автоматически установлена текущая дата.
- **Заголовок.** Строка, кратко описывающая предмет приказа.
- **Сотрудник.** Из Структуры выбирается сотрудник (или сотрудники), которого касается данный приказ.
- **Согласующие.** Если приказ необходимо согласовать, то в данном поле автор документа может указать согласующих.
- **Подписант.** Должностное лицо, которое подпишет приказ. По умолчанию, устанавливается директор организации.
- **Текст приказа.** Как правило, в этом поле прикрепляется документ офисного формата, содержащий текст приказа. Однако при необходимости можно ввести текст приказа непосредственно в редактор данного поля.
- **Регистратор.** Сотрудник, который должен будет зарегистрировать приказ. По умолчанию, устанавливается делопроизводитель.

В документе также присутствуют системные поля (поля, которые не требуют участия пользователя и заполняются системой автоматически), такие как:

- **Автор.** Сотрудник, создавший документ.
- **Создан.** Дата создания документа.
- **Изменен.** Дата и время изменения документа.
- **Состояние.** Состояние (точка маршрута, этап жизненного цикла), в котором находится документ в настоящее время.
- **Родственные документы.** Взаимосвязанные с данным приказом документы.

Жизненный цикл приказа по личному составу состоит из следующих этапов (точек маршрута):

- **Создание.** Сразу после создания документ оказывается в этом состоянии. Автору документа доступна возможность его изменения. После того, как автор сочтет, что документ готов для того, чтобы отправить его руководству, он должен нажать на кнопку **На рассмотрение**. Документ автоматически устанавливается на контроль, и, если автор в течение отведенного срока не отправит приказ на рассмотрение, он начнет получать соответствующие уведомления.
- **Согласование.** Если автор заполнил поле Согласующие, приказ направляется на согласование. Согласующим лицам доступна кнопка **Согласовать**, по нажатии на которую открывается окно со следующими вариантами решения: **Согласен**, **Доработать**, **Не согласен**. Выбор второго варианта приводит к возврату приказа на этап Создания. Продолжительность процесса согласования приказа контролируется системой, — при нарушении контрольных сроков согласующие получают напоминания.
- **Подпись.** После окончания согласования (если автором было заполнено поле Согласующие) или сразу после отправки документа на рассмотрение в противном случае, руководитель, указанный в поле Подписант, получает уведомление на настоящий приказ. Ему доступна кнопка **Подписать**. Нажав на кнопку, подписант увидит окно, в котором может подписать приказ или отказать в подписи. Документ

автоматически устанавливается на контроль и в случае, если руководитель не подпишет приказ своевременно, он будет получаться автоматические напоминания.

- **Регистрация.** После подписи приказ отправляется на регистрацию к регистратору. Регистратору доступна кнопка **Зарегистрировать**. Процесс регистрации контролируется системой и, если регистратор не регистрирует приказ своевременно, он будет получать соответствующие напоминания.
- **Ознакомление.** Приказ отправляется на ознакомлению сотруднику (сотрудникам), указанному в соответствующем поле документа. Сотруднику доступна кнопка **Ознакомиться**, нажатием на которую он должен зафиксировать факт своего ознакомления с приказом. Как и все остальные процессы ознакомление также контролируется системой, — если знакомящиеся лица своевременно не нажмут кнопку **Ознакомиться**, им будут посылаться уведомления.
- **Издан.** После ознакомления сотрудника приказ переходит в данное состояние и на этом завершается его маршрут движения.

3.4.14. Приказ по личному составу

Приказы по личному составу регулируют прием, перевод, премирование, поощрение и увольнение работников.

Приказ содержит следующий набор полей:

- **Дата приказа.** Данное поле необязательно для заполнения. Если оно не заполнено, после подписи приказа руководителем будет автоматически установлена текущая дата.
- **Тип приказа.** Список возможных типов приказа: о приеме на работу, о переводе, о премировании, о поощрении, об увольнении сотрудника.
- **Заголовок.** Строка, кратко описывающая предмет приказа.
- **Сотрудник.** Из Структуры выбирается сотрудник (или сотрудники), которого касается данный приказ.
- **Согласующие.** Если приказ необходимо согласовать, то в данном поле автор документа может указать согласующих.
- **Подписант.** Должностное лицо, которое подпишет приказ. По умолчанию, устанавливается директор организации.
- **Текст приказа.** Как правило, в этом поле прикрепляется документ офисного формата, содержащий текст приказа. Однако при необходимости можно ввести текст приказа непосредственно в редактор данного поля.
- **Регистратор.** Сотрудник, который должен будет зарегистрировать приказ. По умолчанию, устанавливается делопроизводитель.

В документе также присутствуют системные поля (поля, которые не требуют участия пользователя и заполняются системой автоматически), такие как:

- **Автор.** Сотрудник, создавший документ.
- **Создан.** Дата создания документа.
- **Изменен.** Дата и время изменения документа.
- **Состояние.** Состояние (точка маршрута, этап жизненного цикла), в котором находится документ в настоящее время.
- **Родственные документы.** Взаимосвязанные с данным приказом документы.

Жизненный цикл приказа по личному составу состоит из следующих этапов (точек маршрута):

- **Создание.** Сразу после создания документ оказывается в этом состоянии. Автору документа доступна возможность его изменения. После того, как автор сочтет, что документ готов для того, чтобы отправить его руководству, он должен нажать на кнопку **На рассмотрение**. Документ автоматически устанавливается на контроль, и, если автор в течение отведенного срока не отправит приказ на рассмотрение, он начнет получать соответствующие уведомления.
- **Согласование.** Если автор заполнил поле **Согласующие**, приказ направляется на согласование. Согласующим лицам доступна кнопка **Согласовать**, по нажатии на которую открывается окно со следующими вариантами решения: **Согласен**, **Доработать**, **Не согласен**. Выбор второго варианта приводит к возврату приказа на этап **Создания**. Продолжительность процесса согласования приказа контролируется системой, — при нарушении контрольных сроков согласующие получают напоминания.
- **Подпись.** После окончания согласования (если автором было заполнено поле **Согласующие**) или сразу после отправки документа на рассмотрение в противном случае, руководитель, указанный в поле **Подписант**, получает уведомление на настоящий приказ. Ему доступна кнопка **Подписать**. Нажав на кнопку, подписант увидит окно, в котором может подписать приказ или отказать в подписи. Документ автоматически устанавливается на контроль и в случае, если руководитель не подпишет приказ своевременно, он будет получать автоматические напоминания.
- **Регистрация.** После подписи приказ отправляется на регистрацию к регистратору. Регистратору доступна кнопка **Зарегистрировать**. Процесс регистрации контролируется системой и, если регистратор не зарегистрирует приказ своевременно, он будет получать соответствующие напоминания.
- **Ознакомление.** Приказ отправляется на ознакомление сотруднику (сотрудникам), указанному в соответствующем поле документа. Сотруднику доступна кнопка **Ознакомиться**, нажатием на которую он должен зафиксировать факт своего ознакомления с приказом. Как и все остальные процессы ознакомление также контролируется системой, — если знакомящиеся лица своевременно не нажмут кнопку **Ознакомиться**, им будут посылаться уведомления.
- **Издан.** После ознакомления сотрудника приказ переходит в данное состояние и на этом завершается его маршрут движения.

3.4.15. Приказ по основной деятельности

Приказы по основной деятельности издаются при реорганизации, ликвидации организации, утверждении и изменении структуры и штата в целях утверждения и (или) введения в действие документов (положений, инструкций, правил, регламентов и др.) при необходимости регулирования вопросов финансирования, материально-технического, научно-технического и документационного обеспечения, социальной политики и др.

Приказы по основной деятельности имеют самостоятельную нумерацию с января по декабрь в пределах года, нумеруются отдельно от приказов по личному составу и кадрам и имеют индекс «П» (№ 1-П, № 2-П).

Приказ содержит следующий набор полей:

- **Заголовок.** Строка, позволяющая однозначно идентифицировать данный приказ среди других. Поле обязательно для заполнения.
- **Дата приказа.** Поле необязательно для ввода. Если оставить его незаполненным, то система установит текущую дату сразу после подписи приказа руководителем.
- **Согласующие.** В данном поле указываются согласующие лица, если перед подписью приказа необходимо провести согласование. Если согласующих не указывать приказ будет направлен сразу на подпись руководителю.
- **Руководитель.** Должностное лицо, которому приказ будет направлен на утверждение. По умолчанию установлен руководитель компании. Поле обязательно для заполнения.
- **Регистратор.** Сотрудник, который осуществит регистрацию приказа. Поле обязательно для заполнения.
- **Список рассылки.** Лица, которым будет направлен приказ на ознакомление. Выбираются из структуры. Поле необязательно для заполнения, — если оставить его пустым этап ознакомления сотрудниками с приказом будет пропущен.
- **Текст приказа.** Текст может быть введен непосредственно в редактор либо прикреплен в качестве файла. Поле обязательно для заполнения.

Приказ также содержит поля, которые заполняются системой автоматически без участия пользователей:

- **Автор.** Сотрудник, создавший данный документ в системе.
- **Создан.** Дата создания приказа в системе.
- **Состояние.** Состояние (точка маршрута, этап) документа на текущий момент времени.
- **Родственные документы.** Если приказ издается на основании какого-либо документа (родительского) или на основании данного приказа создаются другие документы (дочерние), то в данном поле системой отображаются соответствующие родственные документы.

Маршрут приказа состоит из точек:

- **Создание.** Автор документа может изменять документ при помощи кнопки **Редактировать**. Готовый проект приказа подлежит отправке далее по маршруту при помощи кнопки **На рассмотрение**.
- **Согласование.** Если автор документа указал согласующих в соответствующем поле, документ направляется на согласование. Каждому согласующему доступна кнопка **Согласовать**, при нажатии на которую появляется окно с вариантами: **Согласен** и **Не согласен**. В случае несогласия процесс согласования останавливается и документ возвращается на этап создания. Результаты согласования защищаются цифровой подписью. Процесс согласования устанавливается на контроль системой с соответствующими уведомлениями его участников в случае несвоевременного согласования.
- **Подпись.** Руководитель получает приказ на подпись. Ему доступна кнопка **Подписать**. Нажатие на нее приводит к появлению окна, содержащего два возможных варианта: **Подписать** и **На доработку**. При выборе варианта **На доработку** документ направляется автору. Подпись руководителя защищается цифровой подписью. При поступлении приказа на подпись, он автоматически устанавливается на контроль, и при необходимости руководитель получает уведомления о необходимости подписать приказ.

- **Регистрация.** Документ поступает на ручную регистрацию регистратору. Регистратору доступна кнопка Зарегистрировать. Приказ автоматически устанавливается на контроль и при необходимости регистратор получает уведомления о необходимости зарегистрировать данный приказ.
- **Ознакомление.** Приказ автоматически регистрируется и относится к делу. Если при его создании было заполнено поле Список рассылки, документ направляется сотрудникам, указанным в этом списке. Всем этим сотрудникам доступна кнопка **С приказом ознакомлен**, которую они должны нажать.
- **Издан.** После завершения ознакомления (если заполнено поле Список рассылки) или подписи приказа руководителем (если Список рассылки пуст) приказ переходит на данную точку маршрута.

3.4.16. Протокол

Протокол отражает деятельность по совместному принятию решений коллегиальным органом или группой работников.

Протоколы оформляются на основании записи хода заседаний, стенограмм, звуковых записей и материалов, подготовленных к заседанию (текстов докладов, выступлений, справок, проектов решений, повестки дня, списков приглашенных и др.).

В протоколе отражаются все мнения по рассматриваемым вопросам и все принятые решения. Протокол ведет, как правило, секретарь. За правильность записей в протоколе отвечают председатель и секретарь, ведущие заседания.

Протокол содержит следующий набор полей:

- **Место проведения.** Строка, в которой вводится место проведения заседания.
- **Дата и время начала.** Дата и время начала заседания.
- **Председатель.** Председатель заседания. Выбирается из структуры.
- **Секретарь.** Секретарь заседания. Выбирается из структуры.
- **Присутствовали.** Участники заседания, которые выбираются из структуры.
- **Тема.** Тема заседания.
- **Содержание протокола.** Протокол заседания. Это может быть текст, непосредственно введенный в текстовый редактор или прикрепленный файл, содержащий протокол.

Все поля протокола обязательны для заполнения.

Маршрут протокола состоит из следующих точек:

- **Создание.** Автор документа может изменить его при помощи кнопки **Редактировать**. Когда протокол примет законченный вид автор отправляет его на визирование при помощи кнопки **На рассмотрение**.
- **Подпись секретаря.** Вначале с протоколом должен ознакомиться и подписать его секретарь собрания (совещания). Для этой цели ему доступна кнопка **Подписать**. После нажатия на кнопку появляется окно действия с двумя возможными вариантами решения: Подписать и Отказать. При отказе протокол перемещается на этап создания.
- **Подпись участников.** Участники собрания (совещания) получают уведомление о данном протоколе и должны подписать его посредством кнопки **Подписать протокол**.

- **Подпись председателя.** На заключительном этапе протокол подписывает председатель собрания (совещания) при помощи кнопки **Подписать**.
- **Подписан.** После подписания протокола председателем, он перемещается на данную точку маршрута.

Все этапы маршрута контролируются системой, т.к. система устанавливает контрольные сроки на подписи протокола секретарем, участниками и председателем. Изменить параметры контроля может администратор системы.

3.4.17. Рабочий документ

Это универсальный рабочий документ, который может использоваться в произвольных целях.

Документ содержит следующие поля:

- **Заголовок.** Строка позволяющая однозначно идентифицировать и охарактеризовать документ. Поле обязательно для заполнения.
- **Категория.** Категория используется для классификации документа. Выбирается из соответствующего справочника.
- **Содержимое.** Непосредственно содержимое документа (текст, картинки, ссылки на других документы, произвольные файлы);
- **Редакторы.** Автор документа может определить сотрудников, которые смогут изменять документ.
- **Читатели.** В этом поле можно указать сотрудники, которые будут автоматически уведомляться о наличии данного документа и комментариях к нему.

У рабочего документа нет определенного заранее маршрута. В процессе работы пользователи сами определяют круг сотрудников, которые примут участие в судьбе каждого конкретного экземпляра документа. Пользователям доступны следующие действия:

- **Редактировать.** Автор и редакторы могут изменять документ.
- **Комментировать.** Любой пользователь может комментировать данный документ.
- **Создать поручение** на основании данного рабочего документа.
- **Создать исходящий** документ на основании данного рабочего.

Пользователям также доступны возможности включения напоминаний на документ и уведомления о его существовании других сотрудников.

3.4.18. Трудовой договор

Трудовой договор — соглашение между работником и работодателем, в соответствии с которым работник обязуется лично выполнять определенную работу, а работодатель обязуется предоставить работнику эту работу.

Договор состоит из следующих полей:

- **Дата договора.** Поле обязательно для заполнения. По умолчанию, устанавливается дата создания документа.

- **Сотрудник.** Работник, с которым заключается договор. Поле обязательно для заполнения.
- **Подписант.** По умолчанию установлен руководитель компании, однако, значение данного поля может быть изменено автором документа. Поле также обязательно для заполнения.
- **Должность,** которую займет Работник согласно настоящему договору. Выбирается из одноименного справочника. Поле обязательно для заполнения.
- **Оклад.** Оклад, устанавливаемый сотруднику настоящим договором. Это поле вещественного типа.
- **Содержание.** Можно ввести текст в редактор либо прикрепить в виде файла.

Маршрут договора состоит из следующих точек:

- **Создание.** Автор может изменить документ при помощи кнопки **Редактировать**. Когда договор будет готов автор должен нажать на одну из кнопок: **На согласование** или **На подпись**. При необходимости проведения согласования договора перед его отправкой на подпись подписанту следует нажать на кнопку **На согласование**. Будет открыто окно, в котором можно выбрать согласующих лиц. Если необходимости в согласовании нет, следует нажать на кнопку **На подпись**.
- **Согласование.** Это необязательный этап, и документ оказывается на этой точке маршрута в случае, если автор документа воспользовался кнопкой **На согласование**. Указанные им согласующие получают автоматически уведомление на документ и их вниманию доступна кнопка **Согласовать**. При нажатии на эту кнопку открывается окно с двумя вариантами: **Согласен** и **Не согласен**. Выбор второго варианта приводит к перемещению документа на этап создания с соответствующим уведомлением автора.
- **Подпись.** Руководителю доступна кнопка **Подписать**. Нажатие на нее приводит к появлению окна, в котором можно выбрать один из двух вариантов: **Подписать** или **Отказать в подписи**. В случае отказа договор направляется автору на доработку.
- **Регистрация.** Договор направляется к автору. Ему доступна кнопка **Зарегистрировать**. Пока трудовой договор не зарегистрирован подписант может **Отозвать подпись**.
- **Подпись работника.** Подписанный и зарегистрированный договор автоматически направляется на подпись сотруднику. Ему доступна кнопка **Подписать договор**. От сотрудника требуется только нажатие на эту кнопку.
- **Подписан.** После подписания договора сотрудников договор переходит в данное состояние. Если в будущем по данному договору будут заключаться дополнительные соглашения, автор должен нажать на кнопку **Вернуть на редактирование**. После внесения соответствующих изменений в поле **Содержание**, договор будет направлен на повторное подписание.

3.4.19. Штатное расписание

Штатное расписание применяется для оформления структуры, штатного состава и штатной численности организации в соответствии с ее уставом (положением) и содержит перечень структурных подразделений, наименование должностей, специальностей, профессий с указанием квалификации, сведения о количестве штатных единиц.

Документ содержит следующий набор полей:

- Дата. Дата составления расписания. По умолчанию устанавливается дата создания документа. Поле обязательно для заполнения.
- Количество единиц. Целочисленное поле для ввода общего количества штатных единиц. Поле обязательно для заполнения.
- Размер месячного фонда оплаты труда. Поле обязательно для заполнения.
- Таблица штатного расписания. Таблица состоит из следующих полей:
 - Порядковый номер строки.
 - Название должности.
 - Количество единиц по данной должности.
 - Оклад по данной должности.
- Утверждающий. Руководитель, утверждающий штатное расписание. Выбирается из структуры. Поле обязательно для заполнения.
- Бухгалтер. В данном поле указывается главный бухгалтер компании. Поле обязательно для заполнения.

Маршрут документа содержит следующие точки:

- Создание. Автор может изменять документ при помощи кнопки «Редактировать». Когда документ примет законченный вид, автор документа должен нажать на кнопку «Отправить на согласование и утверждение».
- У бухгалтера. Штатное расписание поступает на рассмотрение бухгалтеру. Ему доступна кнопка «Подписать». При нажатии на эту кнопку открывается окно действия, в котором бухгалтер может подписать расписание либо отправить его на доработку. Во втором случае автор получает документ для дальнейшей работы с ним.
- У руководителя. Если бухгалтер на предыдущей точке подписал расписание, документ поступает на рассмотрение руководителю (утверждающему). В открывающемся после нажатия на кнопку «Утвердить» можно утвердить расписание или отказать в подписи и отправить документ на доработку.
- Готово. После утверждения документ переходит в данное состояние.

3.5. Требования к структуре и функционированию системы

Архитектурно Система должна быть реализована в клиент-серверном варианте. В качестве инфраструктурного программного обеспечения (сервер приложений, сервер базы данных) должно использоваться свободное программное обеспечение с открытыми исходными кодами, распространяемое на бесплатной основе. Например, в роли сервера приложений может выступать веб-сервер Apache. А в качестве базы данных допускается использование свободной объектно-ориентированной базы данных PostgreSQL.

Для доступа к Системе должен использоваться тонкий клиент. В качестве клиента необходима поддержка браузеров Microsoft Internet Explorer версии не ниже 7, Mozilla Firefox версии не ниже 3.5, Opera версии не ниже 11, Google Chrome версии не ниже 11.

3.6. Требования к каналам связи

Информационный обмен между клиентами и сервером осуществляется в пределах внутренней сети Заказчика. Системная архитектура должна обеспечить комфортный доступ к Системе на скорости не менее 128 кбит/сек. Сетевое взаимодействие должно осуществляться с учетом требований по скорости, надежности и безопасности информационного взаимодействия.

3.7. Перспективы развития и модернизации системы

При создании Системы должны быть предусмотрены перспективы развития и возможности последующей модернизации в ходе появления новых задач по автоматизации рабочих процессов структурных подразделений, а также появления новых тенденций прогрессивных новаций в мире информационных технологий.

Должны быть предусмотрены следующие направления развития:

Система должна обеспечивать возможность расширения числа пользователей Системы;

Расширение функциональности системы в процессе ее сопровождения (изменение функциональности эксплуатируемых подсистем и внедрение новых подсистем) без перепрограммирования Системы;

Система должна быть масштабируемой, с возможностью адаптации к новым требованиям заказчика;

Обновление и модернизация инфраструктурного программного обеспечения:

- Операционная система;
- Сервер приложений;
- СУБД;

Возможность перспектив интеграции Системы со смежными информационными системами.

3.8. Требования к надежности программного обеспечения

Система должна обеспечивать возможность функционирования 24 часа в сутки, с возможным прерыванием эксплуатации только в случае аварии.

Восстановление полной работоспособности системы после аварий должно обеспечиваться путем повторной инсталляции системного программного обеспечения и программных модулей Системы, ранее сохраненных дампов базы данных в срок не менее суток.

Резервное копирование выполняется средствами ОС и СУБД по регламенту, утвержденному Заказчиком, но не реже одного раза в сутки.

3.9. Требования по эргономике, эстетике и дизайну

СЭД должна отвечать современным требованиям по эргономике и технической эстетике. Система должна обладать удобным и интуитивно-понятным интерфейсом, обеспечивающим пользователям достижение цели максимально упрощенным и доступным способом, а именно:

Элементы интерфейса по возможности должны быть унифицированы для всех подсистем Системы;

Система должна обеспечивать однофункциональность, т.е. одной команде должна соответствовать одна выполняемая функция;

Элементы управления должны обеспечивать однозначность в понимании их предназначения;

Цветовая гамма должна быть выдержана в спокойных тонах;

Шаблоны типов документов и записей справочников должны соответствовать утвержденным Заказчиком бланкам и формам.

3.10. Требования к сохранности информации при сбоях и авариях

Сохранность информации при авариях и сбоях реализуется средствами операционной системы и СУБД и должна обеспечивать:

Возможность полного или частичного восстановления Системы в результате сбойных ситуаций;

Наличие возможности дублирования на резервные устройства хранения с последующим восстановлением.

3.11. Требования к патентной чистоте

Патентная чистота СЭД должна быть обеспечена на территории Республики Казахстан.

Реализация СЭД, предусмотренная настоящим документом, не должна приводить к нарушению авторских и смежных прав третьих лиц.

При использовании в Системе сторонних программ и библиотек, разработанных третьими лицами, условия использования этих программных средств не должны накладывать ограничения, препятствующие использованию Системы.

3.12. Требования к сервисам и функциональности

3.12.1. Базовые требования

В СЭД должна обеспечиваться функциональность, покрывающая возможности создания, распространения, управления доступом и жизненным циклом документов в электронном виде. Система должна обеспечивать автоматизацию всего комплекса работ с документами, в том числе присущего традиционному делопроизводству: создание, регистрация, рассылка, контроль исполнения, формирование дел, хранение, регламентация доступа.

Ниже приводится таблица с набором базовых функциональных возможностей, которые должна обеспечивать СЭД.

Таблица 1. Базовые функциональные возможности СЭД

Возможность	Наличие
Создание любых регистрационных карточек, типов документов	Да
Произвольный вид документов	Да; документы в Системе могут полностью дублировать бумажные аналоги
Поиск по всем атрибутам регистрационной карточки (полям документа)	Да
Полнотекстовый поиск по всей регистрационной карточке (всему документу)	Да
Поддержка морфологии русского и казахского языков	Да
Создание регистрационных карточек, документов, справочников на казахском (русском, английском и пр.) языках	Да
Возможность сортировки, фильтрации, многоуровневой группировки документов	Да
Запоминание системой настроенного пользователем представления, с использованием средств поиска, сортировки, фильтрации, группировки	Да
Возможность построения простых отчетов	Да
Автоматическое списание документов в архив по разным критериям	Да
Поиск по архиву	Частично
Наличие отдельной архивной базы, способной размещаться на отдельном носителе (сервере)	Да
Ведение номенклатуры дел	Да
Ведение произвольных нумераторов для формирования регистрационных номеров документов	Да
Однократная сквозная регистрация документов	Да
Присоединение файлов любых форматов к документам, записям справочников	Да
Сканирование документов, распознавание	Частично; при помощи внешних средств и интеграции посредством web-сервисов
Создание деревьев родственных документов	Да
Поддержка любых полей в документах, регистрационных карточках, справочниках	Да
Типизация полей	Да
Контроль заполнения обязательных полей	Да
Применение справочников	Да
Возможность определения любого внешнего вида записей справочников	Да
Возможность создания справочников без программирования	Да
Создание шаблонов документов, определяющих их любой внешний вид в режиме WYSIWYG	Да
Создание новых действий (кнопок) в типах документах без программирования	Да
Определение действий, которые должна выполнить система самостоятельно на определенном этапе жизненного цикла	Да

документа, без программирования	
Настраиваемое в графическом режиме делегирование определенных полномочий пользователям	Да
Интерфейс, определяющий показ пользователям только тех действий, которые им необходимы на определенном этапе жизненного цикла документа в зависимости от роли	Да
Формирование журналов документов без программирования	Да
Определение набора полей документов (справочников), отображаемых в журналах (табличных представлениях) без программирования	Да
Автоматическое ведение истории работы с документами	Да
Поддержка версионности документов	Да
Поддержка версионности типов документов	Да
Поддержка произвольных маршрутов движения документов	Да
Настройка маршрутов движения документов в графическом режиме	Да
Наличие свободных маршрутов	Да
Уведомление сотрудников по электронной почте о поступлении документов на рассмотрение	Да
Настройка и установка напоминаний о документах (как вручную, так и автоматически)	Да
Настройка и установка контроля за исполнением, как в целом документа, так и его определенных этапов (как вручную, так и автоматически)	Да
Гибкое разграничение прав доступа к документам	Да
Ведение организационной структуры компании	Да
Система безопасности на основании структуры компании	Да
Организация резервного копирования системы (автоматически, по расписанию)	Да
Поддержка электронной цифровой подписи	Частично, по умолчанию используется внутренняя цифровая подпись Системы
Шифрование передаваемых данных	Да
Полнофункциональный «толстый» клиент	Отсутствует
Наличие полнофункционального «тонкого» клиента	Да
Поддержка основных распространенных браузеров	Да
Поддержка территориально-распределенного режима работы	Да
Возможности интеграции с другими информационными системами	Да, посредством web-сервисов
Интеграция с электронной почтой	Да
Наличие типовой конфигурации с поддержкой наиболее распространенных типов документов	Да

3.12.2. Типизированные поля документов

Поля позволяют выделить атрибуты (реквизиты) документа и осуществлять на их основе структурирование информации (группировку, сортировку или фильтрацию по полям), а

также управление движением документов. Например, поле «Адресат» в служебной записке определяет руководителя подразделения, который должен рассмотреть документ. Это поле несет не только визуальную нагрузку, но и предоставляет системе адресную информацию относительно одного из пунктов назначения маршрута (т.е. кому нужно будет направить документ после его подписи подписантом).

Чтобы защитить документы от ввода некорректной информации, а также облегчить сам процесс заполнения полей документа, каждое поле должно иметь некоторый тип. Наличие типизации полей позволит также создавать специализированные фильтры, учитывающие особенности данных, хранимых в полях. Необходимо предусмотреть наличие в Системе полей следующих типов:

- Целое. Поле предназначено для хранения целых чисел.
- Вещественное. Это поле используется для хранения чисел с плавающей запятой.
- Логическое. Поле используется в тех случаях, когда необходимо обеспечить выбор из двух возможных значений.
- Дата. Поле данного типа предназначено для хранения даты.
- Дата / время. Поле в дополнение к дате сохраняет время.
- Строка. Поле применяется для хранения последовательности произвольных символов количеством не более 256.
- Текст. В этом поле может храниться текст произвольной длины. Поле данного типа может содержать изображения, вложения в виде файлов; поддерживаются возможности форматирования текста.
- Перечисление. Поле данного типа имеет ограниченный, редко изменяемый список возможных вариантов значений.
- Справочник. Поле типа Справочник должно обеспечивать возможность выбора значения из какого-либо справочника системы. Например, наличие поля справочника Города позволит не вводить вручную всякий раз название того или иного города, а выбирать его из заранее сформированного справочника. Более того, в этом справочнике может содержаться разнообразная дополнительная информация по каждому городу, необходимая пользователю.
- Изображение. Поле этого типа предназначено для хранения изображений.
- Файл. В этом поле хранятся файлы произвольных типов. Используя этот тип поля, можно прикрепить к записи справочника или документу какой-либо файл, содержащий ту или иную дополнительную информацию.
- Структура. Поле данного типа обеспечивает возможность выбора и сохранения ссылки на одного или нескольких сотрудников и/или подразделений организации из ее организационной структуры.
- Документ. Поле может быть использовано для хранения ссылок на документы и обеспечивать связь, как между документами, так и между записями справочников и документами.
- Таблица. Данный тип поля предоставляет возможность разместить в документе таблицу. Администратор определяет требуемые поля и внешний вид таблицы, а пользователи, при создании документа, получают удобный интерфейс для ввода табличных данных.

3.12.3. Шаблоны документов

Шаблоны должны обеспечивать возможность определения расположения полей и любого внешнего вида документа. Администратор Системы при создании нового типа документа может указать типовые формулировки и, в результате, сотруднику, создающему документ, достаточно ввести только смысловую информацию.

Шаблоны должны описываться при помощи стандартного языка разметки HTML. Создание и изменение шаблонов осуществляется как в графическом (при помощи графического редактора), так и в текстовом режимах. Шаблоны должны предоставлять достаточно возможностей для создания бланков документов, полностью соответствующих бумажным аналогам и утвержденным Заказчиком формам и бланкам.

3.12.4. Действия, выполняемые над документами

СЭД должна обеспечивать возможность выполнения над документами следующих действий:

редактирования;

подписания;

согласования;

уведомления;

регистрации;

отнесения к делам;

контроля;

напоминаний;

рецензирования;

исполнения;

прочих.

3.12.5. Маршруты движения документов

СЭД должна позволять описывать жизненный цикл документа, реализовывать политику делегирования полномочий на выполнение заданных действий определенным пользователям в указанные точки жизненного цикла документа и обеспечивать общее управление документом.

Описание маршрута допускается с использованием табличной нотации. В Системе должна быть предусмотрена возможность изменения маршрута движения документов администратором в графическом режиме, не прибегая к перепрограммированию системы.

3.12.6. Справочники

СЭД должна поддерживать возможность использования справочников Системы в качестве набора значений для полей справочного типа. Причем вновь добавляемые справочники в Системе должны быть доступны для соответствующего использования в типах документов администратором Системы.

3.12.7. Организационная структура

Организационная структура СЭД должна обеспечивать отображение в виде иерархического дерева структуры организации.

3.12.8. Средства поиска

СЭД должна содержать различные средства поиска документов. Опираясь на поисковые возможности системы, пользователи Системы должны всегда быть способны без особых временных затрат найти необходимую информацию. Поисковые средства должны включать, но не ограничиваться, следующие возможности:

средства фильтрации отображаемых данных;

средства полнотекстового поиска с учетом морфологии казахского, русского и английского языков.

3.12.9. Архив

В составе СЭД должен быть встроенный Архив. Архивирование документов должно осуществляться автоматически и настраиваться администратором. Архивация может происходить в двух случаях:

1. По истечении заданного периода времени с момента выполнения последнего действия над документом.
2. По истечении определенного периода времени с даты, указанной в каком-либо поле документа.

В Архиве документы находят в табличном представлении, содержащем поля:

- Тип документа;
- Автор документа;
- Подразделение, в котором был создан документ;
- Дата и время создания документа;
- Дата и время архивации документа;
- Регистрационный номер;
- Заголовок документа.

3.12.10. Безопасность

Доступ пользователей к документам должен быть строго регламентирован. Система безопасности, если ее не настраивать специально, должна предоставлять доступ только к тем документам, которые:

1. пользователь создал самостоятельно;
2. были переданы пользователю на рассмотрение (подписание, визирование, исполнение и пр.).

Без дополнительных настроек доступ к документам предоставляться не должен.

Настройка прав на доступ к документам должна осуществляться администратором Системы. Права доступа к документам должны настраиваться на основании их типов и авторства. Например, руководителю отдела можно предоставить доступ на документы всех типов, созданные в его подразделении. А сотруднику отдела кадров может понадобиться возможность просмотра всех кадровых документов, невзирая на авторство.

3.13. Требования к видам обеспечения

3.13.1. Состав, структура и способы организации данных в системе

В Системе должен быть обеспечен необходимый уровень удобства пользователей при работе с информационными ресурсами и минимум усилий для получения нужной информации. К информационному обеспечению предъявляются следующие требования:

- должен быть выработан единый методологический подход к организации данных;
- должны быть разработаны согласованные форматы представления данных, исключающие дублирование и повторный ввод информации;
- информация должна быть достоверной и актуальной, содержать характеристики объектов учета на текущий момент или за период времени;
- информация должна быть достаточно полной и отвечать требованиям, которые предъявляются к системе в целом;
- информация должна быть классифицирована по уровню конфиденциальности;
- доступ к открытой информации должен быть максимально облегчен;
- информационные ресурсы должны развиваться на основе общегосударственной системы классификаторов и нормативных правовых актов.

3.13.2. Способы информационного обмена между компонентами системы

На транспортном уровне для взаимодействия компонентов системы должен использоваться стек протоколов TCP/IP.

Информационный обмен между серверной частью системы и клиентскими приложениями должен осуществляться по протоколу HTTP(s).

3.13.3. Применение систем управления базами данных

Для хранения всех данных системы должна использоваться единая реляционная или объектная база данных, обеспечивающая реализацию встроенных механизмов построения индексов и контроля целостности данных. Допускается размещение отдельных параметров конфигурации системы, не подлежащих модификации в ходе ее нормального функционирования и обслуживания, во внешних конфигурационных файлах.

4. Состав и содержание работ по внедрению Системы

Проведение работ по внедрению СЭД и их приемка осуществляются поэтапно, в соответствии с утвержденным план-графиком работ. План-график может включать нижеприведенные этапы с примерным перечнем работ:

1. Организационный этап.

1. Создание рабочих групп по внедрению системы и ее руководителя со стороны клиента.
2. Определение места и времени совместной работы групп по внедрению со стороны клиента и исполнителя.
3. Распределение полномочий и обязанностей между группами по внедрению со стороны клиента и исполнителя.
4. Определение целей и порядка приема результатов проекта.
5. Обучение администраторов Системы из числа сотрудников Заказчика.
6. Этап обследования.
 1. Описание организационной структуры Заказчика.
 2. Составление списка документов по каждому подразделению и организации в целом.
 3. Описание атрибутов каждого типа документа, типовых форм.
 4. Описание существующей классификации документов, номенклатуры дел.
 5. Определение сроков хранения каждого документа, сроков помещения в архив и уничтожения документов, в соответствии с принятыми в компании нормами и требованиями законодательства.
 6. Выявление существующих маршрутов движения документов.
 7. Создание списка необходимых классификаторов и справочников.
8. Подготовительный этап.
 1. Анализ существующей системы документооборота.
 2. Формирование системы классификации документов (например, базирующуюся по направлениям бизнеса) и определение журналов Системы.
 3. Приведение наименования документов и атрибутов к общей терминологии.
 4. Утверждение типовых форм документов.
 5. Определение маршрутов движения документов.
 6. Определение прав доступа для типов документов и журналов.
 7. Определение справочников Системы.
 8. Определение прав доступа для справочников системы.
9. Этап внедрения.
 1. Установка и настройка сервера.
 2. Настройка необходимого инфраструктурного программного обеспечения.
 3. Инсталляция и конфигурирование Системы.
 4. Создание типов документов в каждом подразделении Заказчика.
 5. Создание журналов документов.
 6. Создание и заполнение справочников системы.
 7. Проведение обучающего семинара по работе в системе для сотрудника Заказчика.
8. Завершающий этап.
 1. Запуск Системы в опытную эксплуатацию.
 2. Анализ разработанной Системы.
 3. Запуск Системы в промышленную эксплуатацию.
 4. Подписание актов приема работ.

Исполнитель вправе предоставить Заказчику на рассмотрение план-график, отличный по структуре от приведенного.

К моменту сдачи СЭД в промышленную эксплуатацию должны быть обучены администраторы Системы. Обучение в должном объеме и уровне качества обязан обеспечить Поставщик СЭД.

Поставщик должен предоставить календарный план-график по внедрению Системы с указанием контрольных дат и декомпозицией работ по задачам. Мониторинг исполнения план-графика должен проводиться на регулярной основе на совещаниях рабочих групп. Оперативная корректировка план-графика должна проводиться в соответствии с принятой процедурой принятия изменений. Завершение выполнения задач и этапов, как правило, должно фиксироваться документально и подписываться двумя сторонами.

Испытания и приемка СЭД осуществляются на технических средствах Заказчика.

Для приемки СЭД Заказчик формирует рабочую группу, в которую входят представители Заказчика и Поставщика. Рабочая группа формируется соответствующим приказом.

Приемка СЭД в эксплуатацию должна производиться рабочей группой.

Рабочей группе должны быть предъявлены:

1. отчет об обследовании;
2. настоящее техническое задание;
3. отчет об опытной эксплуатации.

Рабочая группа осуществляет проверку работоспособности комплексов средств автоматизации, комплектности документации, необходимой для внедрения комплекса задач в эксплуатацию, проводит приемо-сдаточные испытания на реальной информации.

Результаты работы рабочей группы оформляются актом приемки СЭД в эксплуатацию.

5. Требования к документированию

Состав и комплектность проектной документации должны соответствовать требованиям ГОСТ 34.201-89.

Комплект документации предоставляется Заказчику в 2-х экземплярах в печатном виде, а также в электронном виде. Вся разрабатываемая проектная документация должна быть выполнена на русском языке.

Тиражирование документации для обслуживающего персонала и пользователей (в виде рекламного материала) осуществляется Заказчиком в рамках развития проекта.

Содержание и оформление документации на подсистемы должно соответствовать требованиям соответствующих ГОСТов или стандартам Исполнителя, при отсутствии требований ГОСТа. Перечень разрабатываемых документов приведён в таблице 2.

Таблица 2. Перечень разрабатываемой рабочей документации

№ п/п	Наименование
	Руководство пользователя системы
	Руководство администратора системы
	Техническое задание

6. Особые условия

Настоящее Техническое задание может уточняться и изменяться в установленном порядке.

7. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ (ДОПОЛНЕНИЙ)

№ п/п	Краткая характеристика изменения (дополнения)	Дата внесения изм — я (доп — я)	Ф.И.О. (от Заказчика)	Дата согл — я Заказчиком	Ф.И.О. (от Поставщика)	Дата Согл — я Поставщиком
----------	--	--	---------------------------------	--------------------------------	----------------------------------	---------------------------------