|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 2 к приказу Управления гражданской защиты и обеспечения пожарной безопасности Ненецкого автономного округа от «\_\_\_» декабря 2017 г. № \_\_\_\_ «О вводе системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в опытную эксплуатацию на территории Ненецкого автономного округа» |

**ПРОГРАММА**

**предварительных комплексных ИСПЫТАНИй системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Ненецкого автономного округа**

Нарьян-Мар

2017

АННОТАЦИЯ

В настоящем документе приведена «Программа предварительных комплексных испытаний системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Ненецкого автономного округа». Программа предназначена для проверки соответствия требованиям нормативных документов программно-технических комплексов объектов системы-112.

В ходе испытаний проверяется функционирование Центра обработки вызовов, дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб, проверяются функциональные возможности системы-112, в том числе телекоммуникационной подсистемы, подсистемы консультативного обслуживания, геоинформационной подсистемы, информационно-коммуникационной подсистемы, подсистемы мониторинга, проводятся испытания ЦОВ системы-112, построенного на базе унифицированного специализированного программного обеспечения системы-112 (далее УСПО-112).

**ПЕРЕЧЕНЬ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ СОКРАЩЕНИЙ**

|  |  |
| --- | --- |
| АРМ | Автоматизированное рабочее место |
| ДДС | Дежурно-операторская служба |
| ЕДДС | Единая дежурно-операторская служба |
| Система-112 | Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на базе единых дежурно-операторских служб муниципальных образований |
| СПО | Специальное программное обеспечение |
| ТЗ | Техническое задание |
| ТП | Технический проект |
| ТфОП | Телефонная сеть общего пользования |
| ФЦП-112 | Федеральная целевая программа «Создание системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Российской Федерации на 2013-2017 годы» |
| ЦОВ | Центр обработки вызовов |
| ЦОД | Центр обработки данных |
| ЭОС | Экстренная оперативная служба |

**1. ОБЪЕКТ ИСПЫТАНИЙ**

**1.1. Полное наименование системы, обозначение**

Наименование системы – система-112 Ненецкого автономного округа

**1.2. Комплектность испытываемой системы**

В состав объектов входят:

* ЦОВ;
* ЕДДС;
* ДДС-01;
* ДДС-02;
* ДДС-03;
* ДДС-04

**2. ЦЕЛЬ ИСПЫТАНИЙ**

Целью проведения испытаний является проверка:

* работоспособности программных и аппаратных средств системы-112: ЦОВ, ЕДДС; ДДС-01,02,03,04;
* соответствия состава и характеристик системы-112 требованиям технических заданий на создание системы обеспечения вызовов экстренных оперативных служб по единому номеру «112» Ненецкого автономного округа;
* технологии функционирования (работоспособности) системы-112;

В ходе проведения испытаний необходимо выполнить следующие основные задачи:

а) проверить прием и обработку вызовов (сообщений о происшествиях) по номеру «112» на объекте ЦОВ;

б) проверить возможность проведения анализа поступающей информации о происшествиях;

в) проверить направление информации о происшествиях, в том числе вызовов (сообщений о происшествиях), в ЕДДС, ДДС ЭОС в соответствии с их компетенцией для организации экстренного реагирования;

г) проверить возможность автоматизированного восстановления соединения с пользовательским (оконечным) оборудованием лица, обратившегося по номеру «112» в случае внезапного прерывания соединения;

д) проверить регистрацию всех входящих и исходящих вызовов (сообщений о происшествиях) по номеру «112»;

е) проверить ведение базы данных об основных характеристиках происшествий, о начале, завершении и об основных результатах экстренного реагирования на полученные вызовы (сообщения о происшествиях);

**3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**3.1. Перечень руководящих документов, на основании которых проводятся испытания**

Испытания проводятся в соответствии с требованиями следующих документов:

* Федерального закона от 21.12.1994 № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;
* постановления Правительства Российской Федерации от 16 марта 2013 г. № 223 «О федеральной целевой программе «Создание системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Российской Федерации на 2013-2017 годы»;
* постановления Правительства Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»;
* РД 5034.69890. Автоматизированные системы. Требования к содержанию документов;
* ГОСТ 34.20189. Виды, комплектность и обозначение документов при создании автоматизированных систем;
* ГОСТ 34.60392. Виды испытаний автоматизированных систем;
* ЕСКД ГОСТ 2.1062006. Эксплуатационные документы;
* Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
* Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
* Постановление Правительства Российской Федерации от 01.11.2012 г. № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»;
* Постановление Правительства РФ от 21.03.2012 г. № 211 «Об утверждении перечня мер, направленных на обеспечение выполнения обязанностей, предусмотренных Федеральным законом «О персональных данных» и принятыми в соответствии с ним нормативными правовыми актами, Операторами, являющимися государственными или муниципальными органами»;

**3.2. Место проведения и продолжительность испытаний**

Испытания проводятся на территории города Нарьян-Мар на объектах системы-112 в период с 06.12.2017 по 07.12.2017 года.

Для проведения испытаний выбраны объекты системы-112, необходимые для отработки сценариев проверки системы-112.

Репрезентативность выборки рабочих мест системы-112 определяется соответствием рабочих мест и объектов сценариям предполагаемых испытаний.

Испытания оборудования и программного обеспечения проводятся на местах их размещения.

Результатом испытаний будет являться отработка всех программ испытаний на репрезентативных рабочих местах и объектах, оценка квалификации эксплуатирующего и обслуживающего персонала, а также наличие и качество необходимой эксплуатационной и регламентной документации.

Продолжительность испытаний – один рабочий день.

**3.3. Организации, участвующие в испытаниях**

В состав комиссии по проведению испытаний обязательно входят Заказчик, Исполнитель, представители (по согласованию).

Состав комиссии может дополняться и (или) уточняться по согласованию с членами комиссии и утверждается Председателем комиссии до начала проведения испытаний.

**3.4. Перечень предъявляемых на испытаниях документов**

На испытания представляются**:**

1. Настоящая Программа предварительных комплексных испытаний системы-112 Ненецкого автономного округа.

**4. Объем испытаний**

**4.1. Перечень этапов испытаний и проверок, а также количественные и качественные показатели**

**4.1.1. Перечень этапов испытаний**

* определение групп проверяющих, на каждом объекте проверки, постановка задачи группе, инструктаж членов групп;
* начало испытаний, а именно: проверка качества и комплектации документации, проверка готовности к испытаниям проверяемого объекта системы-112;
* испытания объектов системы-112 согласно приложений к программе испытаний;

**4.1.1.1. Проверка комплектности документации**

Проверка считается успешно выполненной, если вся представленная документация соответствует предъявляемым требованиям.

Перечень методик по данным проверкам приведен в Приложении Б.1.

**4.1.1.2. Проверка комплектности аппаратных средств системы-112** **и её соответствие перечню оборудования, приобретенного в рамках создания системы-112**

Проверка соответствия комплектности аппаратных средств системы-112, находящихся на функциональном объекте, осуществляется путем сравнения оборудования, предъявленного на испытания, с перечнем аппаратных средств согласно акту приемки-передачи оборудования в соответствии с исполнением Договора.

Проверка считается успешно выполненной, если все представленное оборудование соответствует.

Перечень методик по данным проверкам приведен в Приложении Б.2.

**4.1.1.3. Испытание функционирования объектов системы-112**

Осуществляется проверка функционирования каждого объекта системы-112 путем проведения тестовых ситуаций.

Также в рамках данной проверки осуществляется проверка возможности формирования отчетности системы-112.

Испытание возможностей функциональных подсистем системы-112 производятся параллельно с проверкой объектов системы-112.

Перечень методик по данным проверкам приведен в Приложении Б.3.

**4.2 Последовательность проведения испытаний**

**4.2.1 Порядок осуществления проверок**

Для каждого пункта программы испытаний выполняются действия:

* выбирается указанная методика испытаний;
* выполняются шаги в соответствии с методикой испытаний;
* результат испытания оценивается в соответствии с критерием (ожидаемым результатом), указанным в методике испытания;
* результат испытания объекта для пункта программы заносится в таблицу оценки результатов испытаний документов (протоколов испытаний), форма которого приведена в Приложениях А.2 настоящего документа.

Перед началом испытаний функциональных объектов системы-112 каждому члену группы раздаются рабочие анкеты, по каждой осуществляемой проверке (испытанию), в соответствии с Приложением Г.

В ходе проведения испытаний члены группы отмечают в анкете достижение качественных и/или количественных критериев (ожидаемых результатов), указанных в каждой методике, а также имеющиеся замечания.

**4.2.4. Функционирование проверяемого объекта системы-112**

Результат проверяемого объекта признается успешным, если все ожидаемые критерии (результаты) достигнуты.

**4.2.5. Функциональные возможности системы-112**

Функциональные возможности проверяемого объекта системы-112 считаются реализованными, если успешно достигнуты ожидаемые критерии (результаты).

**4.3. Перечень работ, проводимых после завершения испытаний системы-112**

Возникшие в ходе проведения испытаний системы-112 замечания комиссии, фиксируются в протоколе испытаний. При наличии возможности устранения замечаний в ходе проведения испытаний – данные замечания в протоколе могут не отражаться.

На основании протоколов испытаний Исполнителем устраняются замечания (при необходимости разрабатывается план устранения замечаний).

Исполнитель обязан произвести устранение замечаний комиссии в соответствии с разработанным планом.

При необходимости комиссия назначает дату проведения повторных испытаний.

**5. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ИСПЫТАНИЙ**

**5.1. Условия проведения испытаний**

Испытания на объектах системы-112 проводятся при условии устойчивой работы каналов связи телекоммуникационных операторов связи.

**5.2. Условия начала и завершения отдельных этапов испытаний**

Необходимыми условиями начала проведения испытаний являются:

* выполнение всех пусконаладочных работ системы-112;
* обеспечение участия в испытаниях необходимого количества специалистов с уровнем подготовки;
* обеспечение безопасности проведения.

Испытания считаются завершенными при условии успешной проверки выполнения всех требований.

Порядок проведения испытаний на каждом объекте должен соответствовать следующим требованиям:

* в начале проведения испытаний объявляется комиссией ответственное лицо за проведение испытаний на объекте;
* каждое испытание начинается по распоряжению ответственного за проведение испытаний на объекте.
* порядок проведения испытаний должен соответствовать представленной в настоящем документе последовательности;
* в ходе проведения каждого испытания:
* ответственный за проведение испытаний – объявляет о начале и завершении каждой проверки;
* руководит действиями персонала;
* дает необходимые пояснения по требованию членов комиссии;
* персонал, участвующий в испытаниях – по распоряжению ответственного за проведение испытаний на объекте совершает действия, предписываемые методикой испытания, выполняемой на испытаниях ролью и соответствующими роли должностными инструкциями;
* члены комиссии – наблюдают за проведением проверок, сравнивают ожидаемые и полученные результаты, при необходимости обращаются за разъяснениями к ответственному за проведение испытаний;
* о завершении каждого испытания объявляет ответственный за проведение испытаний на объекте.

Результаты испытания и возникшие в ходе проведения испытания замечания комиссии фиксируются в протоколе испытаний (формы протоколов приведены в Приложении А).

**5.3. Имеющиеся ограничения по проведению испытаний**

Ограничения не предъявляются.

**5.4. Требования к техническому обслуживанию системы**

Техническое обслуживание системы-112 Ненецкого автономного округа на период испытаний осуществляет штатный персонал Заказчика.

При нештатных ситуациях (сбоях и отказах системы) для технического обслуживания привлекаются специалисты Исполнителя.

**5.5. Меры, обеспечивающие безопасность и безаварийность проведения испытаний**

Во время проведения испытаний должны быть обеспечены требования электробезопасности, действующие на объектах.

Члены комиссии должны пройти инструктаж по пожарной и электробезопасности.

**6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИСПЫТАНИЙ**

Для проведения испытаний не требуется специальных метрологических приборов, систем и мероприятий.

**7.  ОТЧЕТНОСТЬ**

По результатам испытаний составляется Протокол проведения испытаний и Акт, которые подписываются членами комиссии в установленном порядке. Формы отчетных документов приведены в Приложении А.

**Приложение А**

# ФормЫ АКТА И протоколОВ испытаний

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| СОГЛАСОВАНО |  | УТВЕРЖДЕНО |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ФИО |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ФИО |
| «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2017г. |  | «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2017г. |

**АКТ**

ввода в опытную эксплуатацию системы-112

Ненецкого автономного округа

Комиссия по проведению испытаний системы-112 Ненецкого автономного округа в составе:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Председатель комиссии:** |  |  |
|  |  |  |
| **Члены комиссии:** |  |  |

провела предварительные испытания ЦОВ системы-112 Ненецкого автономного округа в соответствии с Программой предварительных комплексных испытаний системы-112 Ненецкого автономного округа в период с 06.12.2017 г. по 07.12.2017 г.

**В результате предварительных испытаний комиссия решила:**

1. Признать результаты предварительных испытаний системы-112Ненецкого автономного округа.
2. Система-112 Ненецкого автономного округа соответствует требованиям Технических заданий на создание системы-112 Ненецкого автономного округа.

**Приложения:**

1. Рекомендации.
2. Протоколы рабочих групп предварительных комплексных испытаний системы-112 Ненецкого автономного округа.
3. Единый Протокол испытаний системы-112 Ненецкого автономного округа.
4. Программа предварительных комплексных испытаний системы-112 Ненецкого автономного округа.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Председатель комиссии:** |  |  |
|  |  |  |
| **Члены комиссии:** |  |  |

**А.2. Форма протокола предварительных комплексных испытаний**

**системы-112 Ненецкого автономного округа**

**ПРОТОКОЛ**

**предварительных комплексных испытаний системы-112**

**Ненецкого автономного округа**

|  |  |
| --- | --- |
| г. Нарьян-Мар | «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_2017 г. |

**1. Объект испытаний:** система-112 Ненецкого автономного округа.

**2. Состав технических и программных средств**

**3. Условия проведения испытаний и характеристики исходных данных**

**4. Оценка результатов:**

| **Наименование испытаний** | **Методика испытаний** | **Результат**  **(соответствует/**  **не соответствует)** | **Примечание** |
| --- | --- | --- | --- |
| Проверка комплектности документации. | Б 1 |  |  |
| Проверка комплектности программных средств ЦОВ системы-112 и её соответствие перечню оборудования, приобретенного в рамках создания ЦОВ системы-112 | Б 2 |  |  |
| Испытание функционирования объектов системы-112 | Б 3.1, Б3.2, Б 3.3, Б 3.4 |  |  |

1. **Обобщенные результаты испытаний**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**6. Выводы и рекомендации:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Председатель комиссии:** |  |  |
|  |  |  |
| **Члены комиссии:** |  |  |

# Приложение Б

# Методики проведения ПРедварительных испытаний

# СИСТЕМЫ-112 ненецкого автономного округа

**Б.1 Проверка комплектности документации**

| **№** | **Наименование проверки** | **Исполнитель** | **Выполняемые действия** | **Ожидаемый результат** | **Примечание** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Б.1.1 | Наличие и комплектность рабочей документации (схемы подключения и размещения оборудования, схема маршрутизации вызовов) | Представитель комиссии | Проверка наличия и комплектности документации осуществляется путем сверки комплекта представленной документации с содержанием состава, определенного Техническим заданием | Документация в наличии и соответствует требованиям Технического задания | Данная проверка осуществляется на объекте ЦОВ |
| Б.1.2 | Наличие технических документов, предусмотренных производителем на оборудование (паспорта, гарантийные талоны, инструкции по эксплуатации или другое, предусмотренное производителем оборудования) | Представитель комиссии | Проверка наличия и комплектности документации | Документация в наличии и соответствует требованиям Технического задания | Данная проверка осуществляется на объекте ЦОВ |
| Б.1.3. | Наличие документов «Руководство оператора»,  «Руководство диспетчера ДДС» (01, 02, 03, 04) | Представитель комиссии | Проверяется наличие данных документов в электронном виде | Наличие необходимых руководств пользователей, предоставляемых МЧС России вместе с УСПО-112 | Данная проверка осуществляется на объекте ЦОВ |

**Б 2. Проверка комплектности программных средств системы-112 и её соответствие перечню оборудования,**

**приобретенного в рамках создания ЦОВ системы-112**

| **№** | **Наименование проверки** | **Исполнитель** | **Выполняемые действия** | **Ожидаемый результат** | **Примечание** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Б.2.1 | Проверка соответствия состава и комплектности аппаратных средств системы-112 | Представитель комиссии | Осуществляется сравнение оборудования, предъявленного на испытания, с перечнем аппаратных средств системы-112 согласно спецификации, в Государственном контракте | Перечень оборудования, находящегося на проверяемом объекте, соответствует перечню оборудования, приобретенного в рамках создания системы-112 | Данная проверка осуществляется выборочно на функциональных объектах (ЦОВ, ДДС) |

**Б 3. Испытания функционирования объектов системы-112**

**Б 3.1 Функционирование ЦОВ Ненецкого автономного округа**

| **№**  **п/п** | **Наименование проверки** | **Исполнитель** | **Выполняемые действия** | **Ожидаемый результат** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Б.3.1.1 | Приём вызова, поступающего со стационарного телефона, оператором ЦОВ | Заявитель | Выполняет вызов с телефона, подключенного к ТфОП на номер «112» | Вызов поступил на рабочее место оператора ЦОВ |
| Оператор ЦОВ | Принимает вызов | На экране АРМ оператора ЦОВ отображена карточка информационного обмена. |
| Б.3.1.2 | Прием вызова, поступающего с мобильного телефона, оператором ЦОВ  (при наличии технической возможности и маршрутизации операторов связи) | Заявитель | Выполняет вызов с сотового телефона на номер «112» | Вызов поступил на рабочее место оператора ЦОВ |
| Оператор ЦОВ | Принимает вызов | На экране АРМ оператора ЦОВ отображена карточка информационного обмена |
| Б.3.1.3 | Осуществление автоматизированного обратного дозвона до заявителя о происшествии | Оператор ЦОВ | Принимает вызов, в случае потери связи организовывает автоматизированный дозвон до Заявителя | На экране АРМ оператора ЦОВ отображена карточка информационного обмена, в ней отображается номер абонента, в случае потери связи осуществляется автоматизированный дозвон до Заявителя |
| Б.3.1.4 | Регистрация вызова (заведение ситуационной карточки) | Оператор ЦОВ | Заполняет ситуационную карточку первичной информацией по вызову:  привлекаемые экстренные службы  описание происшествия  адрес происшествия  информация о заявителе (номер абонента, определяются автоматически) | На экране АРМ оператора ЦОВ отображена карточка информационного обмена, включающая первичную информацию по вызову |
| Оператор ЦОВ | Выбирает функцию «Показать» | На карте отображается место происшествия, обозначенное флажком |
| Б.3.1.5 | Организация консультации с диспетчером ДДС | Оператор ЦОВ | Выбирает функцию «Получение консультации» | Вызов поступил на рабочее место оператора выбранной ДДС |
| Диспетчер ДДС | Принимает вызов  консультирует оператора ЦОВ | Вызов принят оператором ДДС, консультация получена |
| Б.3.1.6 | Направление вызова в соответствующую ДДС (передача карточки) | Оператор ЦОВ | Отмечает экстренные службы для направления вызова и выбирает функцию «Передать вызов» | ЦОВ: карточка информационного обмена дополнена страницами для отображения данных, вводимых операторами выбранных экстренных служб. Статус «Подключение» (зеленый цвет)  Примечание: Статус ситуационной карточки в списке вызовов соответствует нижнему статусу, из установленных привлеченными экстренными службами.  ДДС: вызов поступил на рабочее место оператора выбранной ДДС |
| Диспетчер ДДС | Принимает вызов | ДДС: на экране АРМ диспетчера ДДС отображена карточка информационного обмена с первичной информацией  ЦОВ: соответствующая экстренной службе страница ситуационной карточки приняла статус «Просмотр» (синий цвет) либо «Реагирование» если служба является оконечным подразделением, которому предназначена карточка УКИО |
| Б.3.1.7 | Информационный обмен между ЦОВ и ДДС | Диспетчер ДДС | Заполняет ситуационную карточку информацией, относящейся к экстренной службе | ДДС: карточка информационного обмена отображает информацию, относящуюся к экстренной службе.  ЦОВ: соответствующая экстренной службе страница ситуационной карточки отображает первичную информацию по вызову, относящуюся к экстренной службе |
| Диспетчер ДДС | В карточке на вкладке «Реагирование» диспетчер ДДС выбирает подразделения для реагирования на вызов, либо меняет текущее состояние отработки своего подразделения | ДДС: карточка информационного обмена отображает данные о выбранных подразделениях  ЦОВ: соответствующая экстренной службе страница ситуационной карточки отображает данные о выбранных подразделениях |
| Диспетчер ДДС | По мере поступления информации изменяет состояние заявки | ДДС: карточка информационного обмена отображает хронологию изменения состояния.  В списке вызовов карточка информационного обмена выделяется цветом, соответствующим текущему статусу.  ЦОВ соответствующая экстренной службе страница ситуационной карточки выделяется цветом, соответствующим текущему статусу  Реагирование – розовый цвет  Прибытие – желтый цвет  Отработана – белый цвет |
| Б.3.1.8 | Завершение работы с карточкой (корректность закрытия) | Диспетчер ДДС | По окончании проведения всех работ по заявке, диспетчер ДДС нажимает «Завершить работу с карточкой» | ДДС: карточка информационного обмена перешла в состояние «Отработана»  ЦОВ: статус ситуационной карточки «Отработана» |
| Б.3.1.10 | Независимая идентификация электронных карточек всех обращений и карточек происшествий, заведенных согласно указанным обращениям | Заявитель | Выполняет вызов с телефона на номер «112». | Вызов поступил на рабочее место Оператора ЦОВ |
| Оператор ЦОВ | Принимает поступивший вызов, заполняет первичной информацией карточку информационного обмена. | На экране АРМа Оператор ЦОВ отображается ситуационная карточка, независимо идентифицированная. |
| Б.3.1.11 | Детектирование и обработку массовых вызовов по поводу уже зарегистрированного происшествия (детектирование повторных обращений) | Заявитель | 1. Выполняет вызов с телефона на номер «112».  Сообщает информацию о происшествии.  2. Выполняет второй вызов с другого телефона номер «112».  Сообщает информацию о происшествии, идентичную предыдущему вызову.  3. Выполняет N-й вызов с третьего телефона номер «112». Сообщает информацию о происшествии, идентичную предыдущим вызовам. | Вызовы поступили на рабочие места Операторов ЦОВ |
| Оператор ЦОВ | 1.Принимает поступивший вызов, заполняет первичной информацией карточку информационного обмена.  2. В случае индикации «подозрение на дубль» на АРМ Оператора ЦОВ осуществляет соответствующий анализ ситуации на предмет массовых вызовов по уже зарегистрированному происшествию.  3. В случае детектирования оператором массовых вызовов по поводу уже зарегистрированного происшествия, осуществляет привязку заполняемой карточки к уже существующей.  4. В случае детектирования вызова как уникального, осуществляется перевод карточки с вызовом (или без вызова) в соответствующую ДДС. | 1. Осуществляется прием вызова Оператором ЦОВ.  2. Осуществляется индикация «подозрение на дубль» на АРМ Оператора ЦОВ.  3. В случае детектирования оператором массовых вызовов по поводу уже зарегистрированного происшествия, осуществляется привязка заполняемой карточки к уже существующей.  4. В случае детектирования вызова как уникального, осуществляется перевод карточки с вызовом (или без вызова) в соответствующую ДДС. |
| Б.3.1.13 | Регистрация номера телефона вызывающего абонента | Заявитель | Выполняет вызов с телефона на номер «112». Сообщает информацию о происшествии. | Вызов поступил на рабочее место Оператора ЦОВ |
| Оператор ЦОВ | Принимает поступивший вызов, заполняет первичной информацией карточку информационного обмена. | Осуществляется прием вызова Оператором ЦОВ.  Происходит автоматическая Регистрация номера телефона вызывающего абонента |
| Б.3.1.14 | Запись телефонного разговора при вызове; | Оператор ЦОВ | 1. Открытие карточки на АРМ ЦОВ  2. Нажимает на кнопку «Прослушать разговор» на АРМ Оператора ЦОВ | Происходит воспроизведение записи телефонного разговора. |
| Б.3.1.15 | Поддержка регистрации нового происшествия, или привязка нового обращения к ранее зарегистрированному происшествию; | Заявитель | Выполняет вызов с телефона на номер «112». | Вызов поступил на рабочее место Оператора ЦОВ |
| Оператор ЦОВ | 1.Принимает поступивший вызов, заполняет первичной информацией карточку информационного обмена.  2. Оператор ЦОВ осуществляет соответствующий анализ ситуации на предмет уникальности происшествия.  3. В случае детектирования оператором обращения по уже существующему происшествию, осуществляет привязку обращения к уже существующей карточке о том же происшествии.  4. В случае детектирования вызова как уникального, осуществляет перевод уникальной зарегистрированной карточки с вызовом (или без вызова) в соответствующую ДДС. | 1. Осуществляется прием вызова Оператор ЦОВ.  2. В случае детектирования оператором обращения по уже существующему происшествию, осуществляется привязка обращения к уже существующей карточке о том же происшествии.  3. В случае детектирования вызова как уникального, осуществляет перевод уникальной зарегистрированной карточки с вызовом (или без вызова) в соответствующую ДДС. |
| Б.3.1.18 | Фиксация ложных и злонамеренных вызовов; | Заявитель | Выполняет вызов с телефона на номер «112».  Сообщает ложную или злонамеренную информацию о происшествии. | Вызов поступил на рабочее место Оператора ЦОВ |
| Оператор ЦОВ | Принимает поступивший вызов, заполняет первичной информацией карточку информационного обмена.  2. Оператор ЦОВ осуществляет соответствующий анализ ситуации на предмет ложного или злонамеренного вызова.  3. В случае детектирования оператором ложных или злонамеренных обращений граждан, осуществляет закрытие карточки нажатием соответствующей кнопки «Ложный» или «Детская шалость».  4. В случае детектирования вызова как не ложного и не злонамеренного, осуществляется перевод карточки с вызовом (или без вызова) в соответствующую ДДС | 1. Осуществляется прием вызова Оператором ЦОВ.  2. В случае детектирования оператором ложного или злонамеренного вызова, осуществляется соответствующее закрытие карточки после нажатия оператором кнопки «Ложный» или «Детская шалость».  3. В случае детектирования вызова как не ложного и не злонамеренного, осуществляется перевод карточки с вызовом (или без вызова) в соответствующую ДДС |
| Б.3.1.19 | Доступ оператора к информационно-консультационной базе данных и быстрый поиск в ней для получения информации о типовых ситуациях и методах реагирования; | Заявитель | Выполняет вызов с телефона на номер «112». Сообщает информацию о происшествии. | Вызов поступил на рабочее место Оператора ЦОВ |
| Оператор ЦОВ | 1. Принимает поступивший вызов, заполняет первичной информацией карточку информационного обмена.  2. Осуществляет запуск подсистемы консультативного обслуживания нажатием клавиши «КОН» на АРМ.  3. Осуществляет быстрый поиск в ней для получения информации о типовых ситуациях и методах реагирования. | 1.Осуществляется прием вызова Оператором ЦОВ  2. Запускается подсистема консультативного обслуживания.  3. Осуществляется быстрый поиск в ней для получения информации о типовых ситуациях и методах реагирования. |
| Б.3.1.20 | Оперативное отображение на основе электронных карт следующих объектов и информации, относящейся к зоне ответственности объекта системы-112: | Заявитель | Выполняет вызов с телефона на номер «112». | Вызов поступил на рабочее место Оператора ЦОВ |
| Оператор ЦОВ | 1.Принимает поступивший вызов, заполняет первичной информацией карточку информационного обмена.  2. В ходе обработки вызова использует картографическую основу с отображением:  Место возникновения происшествия или ЧС  3. Переводит вызов в соответствующую ДДС | 1. На экране АРМа Оператор ЦОВ отображается ситуационная карточка.  2. В ходе обработки вызова используется картографическая основу с отображением:  Место возникновения происшествия или ЧС;  3. Вызов переводится в соответствующую ДДС. |
| Диспетчер ДДС | 1.Принимает поступившее сообщение о происшествии.  2. В ходе организации реагирования на происшествие использует картографическую основу с отображением:  Место возникновения происшествия или ЧС | 1. На экране АРМа Диспетчера ДДС отображается ситуационная карточка.  2. В ходе организации реагирования на происшествие используется картографическая основа с отображением:  Место возникновения происшествия или ЧС |

**Б 3.2 Функционирование ЕДДС, ДДС**

| **№**  **п/п** | **Наименование проверки** | **ДДС** | **Исполнитель** | **Выполняемые действия** | **Ожидаемый результат** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Б.3.2.1 | Проведение консультации оператора ЦОВ | 01-  04 | Оператор ЦОВ | Выполняет шаг 3.1.5 методики испытаний | Вызов поступил на рабочее место диспетчера выбранной ДДС |
| Диспетчер ДДС 01-04 | Принимает вызов и консультирует оператора ЦОВ | Установлена связь с оператором ЦОВ |
| Б.3.2.2 | Прием вызова из ЦОВ (прием карточки) | 01-  04 | Оператор ЦОВ | Выполняет шаг 3.1.6 методики испытаний | Вызов поступил на рабочее место диспетчера ДДС |
| Диспетчер ДДС 01-04 | Принимает вызов | На экране АРМ диспетчера ДДС отображена карточка информационного обмена с первичной информацией по вызову |
| Б.3.2.3 | Обработка вызова диспетчером ДДС | 01 | Диспетчер ДДС 01 | Заполняет ситуационную карточку первичной информацией для службы 01:  Происшествие | ДДС 01: карточка информационного обмена отображает первичную информацию службы 01  ЦОВ: страница службы 01 ситуационной карточки отображает первичную информацию службы 01 |
| 02 | Диспетчер ДДС 02 | Заполняет ситуационную карточку первичной информацией для службы 01:  Происшествие | ДДС 02: карточка информационного обмена отображает первичную информацию службы 02  ЦОВ: страница службы 02 ситуационной карточки отображает первичную информацию службы 02 |
| 03 | Диспетчер ДДС 03 | Диспетчер ДДС 03 заполняет ситуационную карточку первичной информацией для службы 03:  Повод обращения  Число пострадавших  Информация о пострадавших | ДДС 03: карточка информационного обмена отображает первичную информацию службы 03.  ЦОВ: страница службы 03 ситуационной карточки отображает первичную информацию службы 03 |
| 04 | Диспетчер ДДС 04 | Заполняет ситуационную карточку первичной информацией для службы 04:  Происшествие | ДДС 04: карточка информационного обмена отображает первичную информацию службы 04  ЦОВ: страница службы 04 ситуационной карточки отображает первичную информацию службы 04 |
| ЕДДС | Диспетчер ЕДДС | Заполняет ситуационную карточку первичной информацией для ЕДДС:  Происшествие | ЕДДС: карточка информационного обмена отображает первичную информацию ЕДДС  ЦОВ: страница ЕДДС ситуационной карточки отображает первичную информацию ЕДДС |

**ПРИЛОЖЕНИЕ В**

**Адреса объектов системы-112 Ненецкого автономного округа**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Адрес размещения |
|  | ЦОВ, ЕДДС | ул. Первомайская, 30 |
|  | ДДС 01 | ул. Первомайская, 29 |
|  | ДДС 02 | ул. Выучейского, 13 |
|  | ДДС 03 | ул. Пырерка, 13 |
|  | ДДС 04 | ул. Смидовича, 21б |
|  | | |

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**ПРИЛОЖЕНИЕ Г**

**Образец рабочей анкеты члена комиссии**

РАБОЧАЯ АНКЕТА

члена комиссии по проведению испытаний

системы-112 Ненецкого автономного округа

Ф.И.О. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Рабочая группа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование)

Ведомство (организация) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Объект проверки (испытания) системы-112 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

| № | Наименование проверки (испытания) | Достигнутый результат | Примечание |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Предложения и замечания: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата Подпись