

## **ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ**

**к процедуре Отбора Частного Партнера в Рамках Проекта  
ГЧП по Инфраструктуре Выдачи Биометрических Паспортов  
и Идентификационных Карт в Республике Армения**

## СОДЕРЖАНИЕ

АББРЕВИАТУРЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ .....	4
1. ОПИСАНИЕ, ОБЪЕМ И ЦЕЛИ ПРОЕКТА .....	6
1.1. Контекст проекта.....	6
1.2. Предмет и объем Тендера .....	8
2. ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ.....	18
2.1. Действующие стандарты и нормативные документы.....	18
2.1.1. Общие требования .....	18
2.1.2. Законы и нормативные акты .....	18
2.1.3. Общие стандарты и нормативные документы .....	20
2.1.4. Контактный интерфейс .....	21
2.1.5. Бесконтактный интерфейс.....	21
2.2. Требования к физической инфраструктуре.....	23
2.2.1. Требования к пунктам регистрации (пунктам обслуживания) .....	23
2.2.2. Требования к персонализации .....	24
2.2.3. Требования к технологической инфраструктуре .....	25
2.3. Требования к проездным документам и документам, удостоверяющим личность.....	27
2.3.1. Изготовление бланков документов .....	27
2.3.2. Требования к ID-карте.....	29
2.3.3. Требования к паспортам .....	31
2.3.4. Образцы и документы для испытаний .....	37
2.3.5. Спецификации чипа и ОС для идентификационных карт .....	39
2.3.6. Спецификации чипов и ОС для Passport.....	42
2.3.7. Промежуточное ПО для ID-карты .....	43
2.4. Требования к информационной системе идентификации и документооборота .....	46
2.4.1. Нефункциональные требования к IDMIS.....	46
2.4.2. Функциональные требования для IDMIS .....	51
2.5. Ключевые показатели эффективности соглашения об уровне обслуживания .....	71
2.6. Требования к запрашиваемым услугам.....	73
2.6.1. Требования к проектированию и реализации.....	73
2.6.2. Требования к сквозным сервисным операциям.....	76

2.6.3. Требования к возврату .....	81
2.6.4. Специальные положения по разработке, внедрению и возврату Реестра биометрических данных и документов (Реестр).....	92
3. ПРИЛОЖЕНИЯ.....	95

## АББРЕВИАТУРЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Перечень сокращений и определений, используемых в документе, приведен в таблице 1.

**Таблица 1.** Сокращения и определения

Сокращения и определения	Объяснение
Армения, РА, АМ	Республика Армения
ВАС	Базовый контроль доступа
ЦС	Центр сертификации
МВД РА	Министерство внутренних дел Республики Армения
СОС	Список отзывов сертификатов
CSCA	Центр сертификации подписей стран
CSR	Запрос на подпись сертификата
CVCA	Национальный центр сертификации по валидации
ДЦ	Дата-центр
DSR	Прицел аварийного восстановления
DVCA	Центр сертификации по валидации документов
EAC	Расширенный контроль доступа
eIDAS	Регламент ЕС об электронной идентификации, аутентификации и доверительных услугах
eMRTD	Электронные машиночитаемые проездные документы
Пункт зачисления	Помещения, используемые для регистрации биометрических данных граждан, выдачи (выдачи) проездных документов и документов, удостоверяющих личность граждан, а также общей поддержки клиентов
ЭП	Электронная подпись
ЗАО "ЭКЕНГ", Г. ЭКЕНГ	Агентство по внедрению инфраструктуры электронного управления
ПА	G
GM	Общее картографирование
ИКАО	Международная организация гражданской авиации
НУЛ	Национальное удостоверение личности
IDMIS	Информационная система управления идентификацией и документами
IM	Интегрированное картографирование
ИТ	Информационные технологии
М	Миллион
МФ, Миграционная служба	Служба миграции и гражданства Министерства внутренних дел Республики Армения

<b>Сокращения и определения</b>	<b>Объяснение</b>
<b>МИД</b>	Министерство иностранных дел Республики Армения
<b>MRF</b>	Машиночитаемая зона
<b>Не прим</b>	Неприменимо
<b>NFC</b>	Ближняя бесконтактная связь
<b>ОС</b>	Операционная система
<b>PACE</b>	Установление соединения с проверкой подлинности паролем
<b>PIN-код</b>	Код персонального кода
<b>PKI</b>	Инфраструктура открытых ключей
<b>ГЧП</b>	Государственно-частное партнерство
<b>Проект</b>	Проект ГЧП по услугам по выдаче биометрических паспортов и ID-карт
<b>Регистратура</b>	Реестр биометрических данных и документов, компонент IDMIS
<b>QVCA</b>	Центр сертификации по валидации качества
<b>Поставщик услуг</b>	Победитель тендера ГЧП по выдаче новых биометрических паспортов и электронных удостоверений личности
<b>SLA</b>	Соглашение об уровне обслуживания
<b>СМС</b>	Служба коротких сообщений
<b>Тендер</b>	Тендер ГЧП по выдаче новых биометрических паспортов и электронных удостоверений личности
<b>Технические требования</b>	Минимальные требования к услугам, описанные в настоящем документе, объем Тендера
<b>УВ</b>	Ультрафиолетовый

# 1. ОПИСАНИЕ, ОБЪЕМ И ЦЕЛИ ПРОЕКТА

## 1.1. Контекст проекта

Правительство Армении в лице Министерства внутренних дел намерено заключить соглашение о ГЧП по выдаче новых биометрических паспортов (паспортов) и электронных удостоверений личности (ID-карт) (далее – Проект).

В настоящее время выдачей проездных документов и документов, удостоверяющих личность, занимается Миграционная служба при Министерстве внутренних дел (МС) в сотрудничестве с местным поставщиком. Выдача дипломатических паспортов и паспортов за рубежом осуществляется при поддержке Министерства иностранных дел (МИД). Агентство по внедрению инфраструктуры электронного управления (ЕКЕНГ) предоставляет сертификаты ID-карт для аутентификации и электронной подписи. Оборудованием и имуществом для выдачи паспортов и удостоверений личности распоряжается как МС, так и МИД.

Для регистрации биометрических данных граждан, выдачи (выдачи) проездных документов и документов, удостоверяющих личность, а также общей клиентской поддержки функционируют 126 пунктов регистрации:

- 65 приемных пунктов на территории Армении
- 61 пункт регистрации в представительствах за рубежом (посольства и консульства в разных зарубежных странах, а также единый пункт в Ереване для дипломатических паспортов и удостоверений личности): в настоящее время функционируют 54 пункта регистрации, еще 7 будут открыты в 2024 году и 150 потенциальных новых планируется открыть в течение следующих 10 лет.

Историческая информация об объемах, местонахождении и производительности учреждений по зачислению представлена в “Приложении No1: Информация по объемам выданных документов, зачислений /учреждений по обслуживанию клиентов, действующие в Армении и в зарубежных представительствах”.

Биометрические паспорта и удостоверения личности доступны в Республике Армения уже более 10 лет, однако низкий уровень обслуживания граждан, низкий уровень использования современных и безопасных документов, удостоверяющих личность и проездных документов, а также неэффективные процессы и выявленные операционные риски вызвали необходимость инициирования проекта.

Ожидается, что Поставщик услуг привнесет ноу-хау в сквозной процесс выпуска и распространения биометрических паспортов и идентификационных карт с целью рассмотрения и решения проблем, изложенных ниже.

### ***Неудовлетворительный гражданский опыт:***

1. Выдача документов, удостоверяющих личность и проездных документов, особенно в пиковые периоды, занимает много времени (например, гражданину может

- потребуется до 4 часов ожидания в живой очереди для заполнения заявления на получение проездного документа или документа, удостоверяющего личность).
2. Процесс выдачи документов не удобен для пользователя – заявления подписываются только на месте в бумажном формате, граждане вынуждены стоять в длинных очередях (особенно в часы пик), чтобы подать заявление на получение документа, так как система онлайн-записи на прием используется не для всех граждан.
  3. Помещения для зачисления не соответствуют современным стандартам государственных услуг – физические помещения находятся в плохом состоянии и неудобны.
  4. Граждане могут обратиться за получением проездного документа, удостоверяющего личность, только менее чем в 30% посольств или консульств Армении.

***Низкий уровень использования современных и безопасных удостоверений личности и проездных документов:***

5. Небиометрические паспорта старого образца по-прежнему преобладают, но обеспечивают ограниченные функции безопасности и предотвращения мошенничества, которые становятся критически важными в наше время.
6. Низкий уровень использования биометрических паспортов ограничивает дальнейшее развитие цифрового общества, например, не может быть активирован автоматизированный пограничный контроль (обработка въезда и выезда на пограничном контроле с помощью автоматизированных паспортных систем).
7. Уровень использования eID-карт выше, но все еще менее половины населения пользуются ею. Это в значительной степени ограничивает внедрение безопасной системы eID, позволяющей безопасно получать доступ к цифровым услугам или выполнять автоматизированные операции проверки личности (например, для целей голосования).
8. Существующая инфраструктура и услуги, связанные с ID-картами, не соответствуют глобальным стандартам безопасности (например, eIDAS/ETSI, ISO27001), что ограничивает трансграничную совместимость (например, признание армянской электронной подписи трансграничной).

***Неэффективные процессы и операционные риски:***

9. Существующая инфраструктура регистрации и персонализации имеет ограниченные возможности – например, ограниченное количество приемных пунктов, неэффективные бумажные процессы, ограниченная производительность оборудования для персонализации. Таким образом, он не дает возможности оправдать ожидания граждан по скорости и доступности услуг по оформлению проездных документов и документов, удостоверяющих личность.
10. Существующая инфраструктура регистрации и персонализации устарела и создает значительный риск непрерывности работы / бизнес-процессов при использовании ИТ-системы и оборудования, которые находятся в конце своего жизненного цикла или в некоторых случаях больше не поддерживаются (например, текущий чип eID (апплет) и промежуточное программное обеспечение).
11. Отсутствие долгосрочного партнерства, которое обеспечивало бы постоянное совершенствование операционной деятельности, безопасность и соответствие современным отраслевым стандартам.

Основной целью проекта является поддержка цифровой трансформации Армении и предоставления высококачественных услуг населению путем содействия установлению долгосрочного государственно-частного партнерства (ГЧП) для выдачи и распространения биометрических паспортов и ID-карт. Основные задачи сосредоточены на следующих аспектах:

1. Установить новые стандарты мирового класса для обслуживания граждан и качества обслуживания, включая сокращение времени ожидания, времени на выдачу проездных документов и документов, удостоверяющих личность, установление новых стандартов обслуживания клиентов в учреждениях регистрации, а также улучшение физических условий учреждений до лучших международных стандартов.
2. Расширение использования безопасных и соответствующих международным стандартам проездных и удостоверяющих личность документов, способствующих развитию цифрового общества в Армении, в т.ч. более широкому использованию передовых электронных услуг и других возможностей автоматизации (например, проверка личности для голосования, автоматизированное пересечение границ и т.д.).
3. Замените устаревшую ИТ-инфраструктуру для повышения безопасности процессов, эффективности и управления операционными рисками, связанными с устаревшими решениями, а также внедрите инновационные решения, постоянно приводя их в соответствие с лучшими отраслевыми стандартами.

## **1.2. Предмет и объем Тендера**

Целью тендера является оказание комплексных услуг по обеспечению граждан удостоверением личности и проездными документами.

Контракт заключается сроком на 11 год между органом, назначенным Министерством внутренних дел (Заказчиком) и победителем тендера (Поставщиком услуг).

Ожидается, что Поставщик услуг предоставит гражданам Армении и иностранцам, если это применимо, типы документов, указанные ниже в таблице.



**Таблица 2.** Типы документов и оценка спроса на документы

№	Тип документа	Тип документа	<sup>1</sup> Срок действия документа, лет	Прогнозируемое количество (10-летняя фаза эксплуатации)
1.	Биометрический паспорт гражданина Республики Армения (обычный)	ИДЗ	10	2222220
2.	Биометрический паспорт гражданина Республики Армения (дипломатический)	ИДЗ	5	5650
3.	Служебный паспорт гражданина Республики Армения	ИДЗ	5	11110
4.	Проездной документ Конвенции о статусе беженцев 1951 г.	ИДЗ	10	11110
5.	Проездной документ Конвенции о лицах без гражданства 1954 г.	ИДЗ	5	11110
6.	Электронное удостоверение личности гражданина Республики Армения	ИД1	5	4744450
7.	Электронная карта вида на жительство Республики Армения	ИД1	1 или 5 лет	166665
8.	Электронное удостоверение личности беженца Республики Армения	ИД1	5	16665
9.	Электронное удостоверение личности лица без гражданства	ИД1	5	16665
10.	Электронное удостоверение личности иностранного дипломата	ИД1	5	16665
11.	Электронное удостоверение личности нерезидентов и иностранных граждан Республики Армения	ИД1	5	8335
12.	Образцы паспортов	ИДЗ	Н.А.	2500
13.	Образцы удостоверений личности	ИД1	Н.А.	3000
14.	Тест (белые карты с электронными функциями)	ИД1	Н.А.	1000

Карты ID1 (ID-карты) формата должны представлять из себя последние достижения в сфере карт удостоверяющих личность а также безопасности. Все перечисленные выше типы будут иметь одинаковый дизайн, различные подтипы будут идентифицированы с определенным макетом на этапе персонализации.

<sup>1</sup> В соответствии со стандартом ISO/CEI 7810

Новое поколение ID3 документов для путешествий книжных технологий и их безопасность должны представлять из себя последние достижения в сфере ICAO Doc 9303. Все перечисленные выше типы ID3 (паспорта) будут иметь одинаковый дизайн, различные подтипы будут идентифицированы с определенным макетом на этапе персонализации.

С предполагаемыми годовыми объемами документов на срок действия контракта можно ознакомиться в приложении No 3.

В сферу действия настоящего Договора входят комплексные управляемые услуги, связанные с выдачей паспортов и удостоверений личности, в том числе, но не ограничиваясь:

1. Проектирование, внедрение, эксплуатация и техническое обслуживание (O&M) физической инфраструктуры
2. Проектирование, внедрение, эксплуатация и техническое обслуживание интегрированной информационной системы идентификации и документооборота (IDMIS) (см. “Рисунок 1. Концептуальная схема объема настоящего Тендера”), в т.ч. все аппаратные, программные и аппаратные средства, необходимые для обеспечения граждан проездными документами и документами, удостоверяющими личность, от записи на прием до вручения документов гражданину.
3. Разработка и проведение операций по зачислению (сквозные операции фронт-офиса по обслуживанию клиентов от предварительной регистрации до выдачи (доставки) документов гражданину, включая все необходимые ресурсы и вспомогательные процессы)
4. Разработка и проведение операций по персонализации (сквозное обслуживание от запроса на персонализацию до доставки документов гражданину, в т.ч. все необходимые ресурсы, поддерживающие процессы)
5. Проектирование, производство и поставка (логистика) бланков проездных документов и документов, удостоверяющих личность

Пожалуйста, ознакомьтесь с более подробной разбивкой комплексных управляемых услуг, связанных с выдачей паспортов и удостоверений личности, в рамках Договора ниже.

Пожалуйста, обратите внимание, что ожидается, что Частный партнер возьмет на себя полную ответственность за операции (с особыми ожиданиями, выделенными в этой главе) по обеспечению доступности биометрических паспортов и удостоверений личности для граждан Армении и иностранцев, где это применимо, в соответствии с SLA и техническими требованиями, указанными в этом документе, даже если конкретный процесс или функция не упомянуты в списке ниже.

Перечень процессов и функций должен быть заполнен и описан в полном объеме при подготовке документа “Руководство по технологическому процессу и операционным процедурам”, описанного в главе “2.6.1. Требования к проектированию и реализации”:

**Таблица 3.** Роли и обязанности Поставщика услуг

№	Роли и обязанности Поставщика услуг
<b>1</b>	<b>Услуги по зачислению</b>
1.1.	Комплексное обслуживание клиентов, связанное с выдачей проездных документов и документов, удостоверяющих личность, в т.ч. регистрация биометрических данных, обработка заявлений, выдача (выдача) документов гражданам, функции регистрирующего органа для квалифицированной электронной подписи, поддержка клиентов и операции службы поддержки, связанные с жизненным циклом документа
1.2.	Проектирование, внедрение, эксплуатация и техническое обслуживание системы информирования клиентов и самообслуживания, в т.ч. системы записи на прием
1.3.	Проектирование, внедрение, эксплуатация и техническое обслуживание системы сбора платежей

№	Роли и обязанности Поставщика услуг
1.4.	Проектирование, внедрение, эксплуатация и техническое обслуживание системы массового обслуживания
1.5.	Управление событиями жизненного цикла документов, в т.ч. PIN-кодом
1.6.	Проектирование, внедрение, эксплуатация и техническое обслуживание системы замены PIN-кода
1.7.	Проектирование, внедрение, эксплуатация и техническое обслуживание системы регистрации и выдачи документов
1.8.	Проектирование, строительство/реконструкция, а также эксплуатация и техническое обслуживание помещений для зачисления
1.9.	Проектирование, строительство/реконструкция, эксплуатация и техническое обслуживание серверных помещений
1.10.	Проектирование, внедрение, эксплуатация и техническое обслуживание частного облака для служб регистрации
1.11.	Обеспечение соответствия нормативным требованиям
1.12.	Консультирование Заказчика по вопросам повышения эффективности процесса ПА и/или новых функций (например, повышение эффективности процесса проверки)
1.13.	Отчетность о зачислении в Заказчик
<b>2</b>	<b>Услуги персонализации</b>
2.1.	Сквозные логистические и персонализационные (производственные) операции
2.2.	Проектирование, строительство/реконструкция, а также эксплуатация и техническое обслуживание объектов персонализации
2.3.	Проектирование, внедрение, эксплуатация и техническое обслуживание системы персонализации документов
2.4.	Проектирование, строительство/реконструкция, эксплуатация и техническое обслуживание серверных помещений
2.5.	Проектирование, внедрение, эксплуатация и техническое обслуживание частного облака для услуг персонализации
2.6.	Проектирование, внедрение, эксплуатация и техническое обслуживание системы РКІ ИКАО
2.7.	Проектирование, внедрение, эксплуатация и техническое обслуживание PIN-системы
2.8.	Обеспечение соответствия нормативным требованиям
2.9.	Консультирование Заказчика по вопросам повышения эффективности процессов ПА и/или новых функций (например, участие в организации ИКАО)
2.10.	Персонализированная отчетность перед заказчиком
<b>3</b>	<b>Изготовление бланков проездных документов и документов, удостоверяющих личность</b>
3.1.	Производство и поставка заготовок для удостоверений личности
3.2.	Изготовление и поставка бланков паспортов
3.3.	Проектирование, внедрение и O&M (непрерывная поставка) промежуточного ПО
3.4.	Логистические операции
3.5.	Обеспечение соответствия нормативным требованиям
3.6.	Производственная отчетность перед заказчиком

Ниже перечислены роли и обязанности, а также функции, которые, как ожидается, будут сохранены в Заказчике:

**Таблица 3.** Функции и обязанности Заказчика

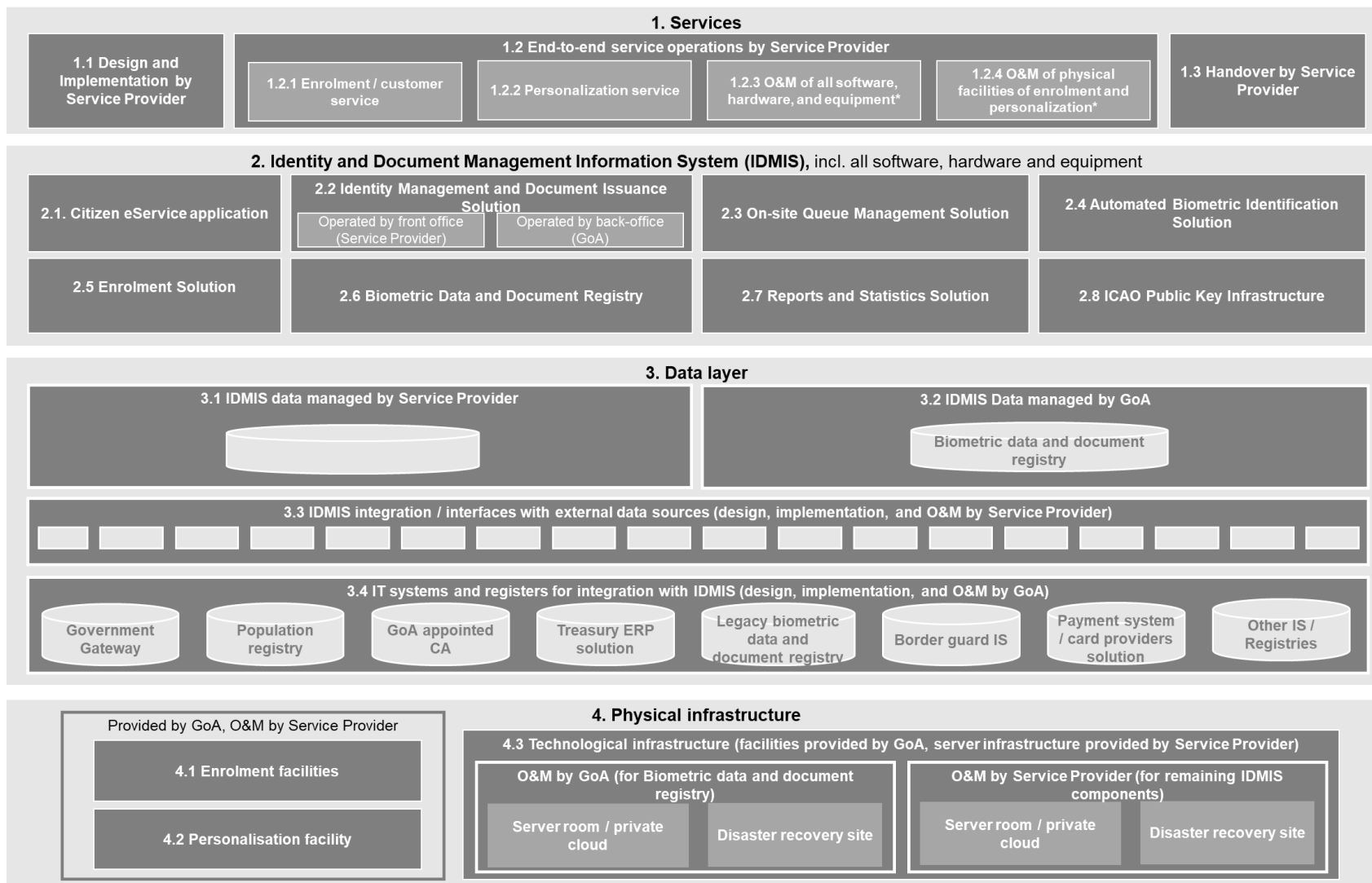
№	Функции и обязанности Заказчика
1	Проектирование, разработка и внедрение, мониторинг и внедрение интерфейсов интеграции с государственными информационными системами или реестрами, необходимыми для обслуживания паспортов и ID-карт
2	Проектирование, разработка и внедрение, М&О регистра народонаселения и его интеграционного интерфейса, необходимого для обслуживания паспортов и ID-карт
3	<p>М&amp;О исторического (унаследованного) реестра биометрических данных и документов и его интеграционный интерфейс, необходимый для обслуживания паспортов и ID-карт и /или подготовки данных для миграции.</p> <p>Примечание: Поставщик услуг может выбрать, реализовать ли интерфейс интеграции между IDMIS и устаревшим реестром биометрических данных и документов или перенести данные из устаревшего реестра в новый реестр биометрических данных и документов..</p>
4	<p>Техническое обслуживание нового реестра биометрических данных и документов (один из компонентов IDMIS) и его интеграционного интерфейса, необходимого для обслуживания паспортов и ID-карт (однако Поставщик услуг будет оказывать услуги по обслуживанию соответствующей ИТ-инфраструктуры в соответствии с конкретными запросами Правительства Англии в течение срока действия Договора).</p> <p>Примечание: Реестр биометрических данных и документов (один из компонентов IDMIS) должен быть передан Заказчику (в отличие от других компонентов IDMIS) сразу после внедрения.</p>
5	Предоставление и надзор за объектами персонализации, в т.ч., но не ограничиваясь правом на вход, право на аудит и доступ к любым данным или информации, связанным с деятельностью, осуществляемой на объектах (однако Поставщик услуг берет на себя ответственность за обновление и поддержание условий помещений в соответствии с Техническими требованиями)
6	<p>Предоставление и надзор за центрфмт обработки данных для услуг, связанных с паспортами и удостоверениями личности (однако Поставщик услуг берет на себя ответственность за обновление и поддержание условий помещений в соответствии с Техническими требованиями).</p> <p>Примечание: Все компоненты IDMIS должны быть установлены в месте расположения центра обработки данных, предоставленном Правительством Армении, но эксплуатация этого центра обработки данных должна управляться Поставщиком услуг (за исключением базы данных реестра биометрических данных и документов).</p> <p>Независимо от местоположения центра обработки данных или того, кто берет на себя ответственность за операции; все необходимое программное и аппаратное обеспечение предоставляется Поставщиком услуг.</p>
7	Предоставление и надзор за оборудованием аварийного восстановления для услуг, связанных с паспортами и удостоверениями личности (однако Поставщик услуг берет на себя ответственность за обновление и поддержание состояния объектов в соответствии с Техническими требованиями)
8	Предоставление доступных помещений для регистрации, в регионах за пределами Еревана, если поставщик услуг выберет какое либо помещение для предоставления услуг по зачислению. (однако Поставщик услуг берет на себя ответственность за обновление и поддержание условий помещений в соответствии с Техническими требованиями) .

№	Функции и обязанности Заказчика
	<p>Примечание: Заказчик обеспечит предоставление доступных помещений для регистрации, в регионах за пределами Еревана. Поставщик услуг должен будет определить количество необходимых центров обслуживания для обеспечения требований SLA и других требований этого документа.</p> <p>Поставщик услуг может выбирать из помещений представленных заказчиком(передача помещений на время действия договора будет бесплатным) или выбрать другие помещения доступные на рынке (за счет собственных средств). Поставщик услуг будет обязан отремонтировать все выбранные помещения в полном соответствии с требованиями документа.</p> <p>Тем не менее, заказчик отдает предпочтение предложениям поставщика услуг о создании центров обслуживания в помещениях не ассоциируемых с Правительством Армении.</p>
9	<p>Правительство Армении остается ответственным за выход из помещений которые не будут переданы поставщику услуг и в дальнейшем не будут использованы для услуг связанных с паспортами и удостоверениями личности(прекращение договора аренды, перенаправление к новым центрам и т.д)</p>
10	
11	<p>Выполнение Услугодателем следующих функций бэк-офиса регистрации (через права доступа в системе IDMISS).</p>
12.	<p>Выдача проездного документа и документа, удостоверяющего личность (авторизация заявления), после того, как сотрудники фронт-офиса подадут проверенные и соответствующие требованиям заявления на получение проездных документов и документов, удостоверяющих личность</p>
13.	<p>Биометрическая проверка и/или вынесение судебных решений, в случаях, когда личность заявителя не может быть достоверно проверена данными, имеющимися в распоряжении сотрудника фронт-офиса</p>
14	<p>Управление правами доступа всех пользователей ПА (однако, идентификация и управление ИТ-решениями, разработка и внедрение, M&amp;O должны быть предоставлены поставщиком услуг)</p>
15	<p>Разрешение споров, если Поставщик услуг не может разрешить жалобы клиентов в качестве первого контактного лица</p>
16	<p>Перевозка именных документов в зарубежные представительства</p>
17	<p>Предоставление услуг по зачислению в иностранные представительства и учреждения МИД в Ереване, в т.ч. эксплуатация необходимого аппаратного и программного обеспечения, сетевой инфраструктуры, установленной в помещениях МИД (однако поставщик услуг обеспечивает обслуживание ИТ-инфраструктуры в соответствии с конкретными запросами МИД и согласованными SLA)</p>
18	<p>Участие в ключевом каталоге (организационная роль)</p>
19	<p>Хранение ключей ИКАО для биометрических паспортов, выданных до заключения Контракта, совместное использование ключей с государственным каталогом ИКАО.</p>
20	<p>Внесите первоначальный вклад в эстетический дизайн биометрического паспорта, работайте вместе с частным партнером для согласования окончательного эстетического дизайна</p>
21	<p>Внесите первоначальный вклад в эстетический дизайн ID-карты, работайте вместе с частным партнером, чтобы согласовать окончательный эстетический дизайн</p>

№	Функции и обязанности Заказчика
22	Правительство классифицирует объект персонализации как “объект особой важности” и обеспечит внешнюю охрану со стороны полиции Армении в течение 24 часов в сутки
23	Правительство Армении обеспечит внешнюю охрану пунктов приема на работу со стороны полиции Армении в течение 24 часов в сутки
24	Комплаенс-контроль, включая доступ и право на аудит прав пользователей информационной системы, контроль безопасности и данные журналов
25	Сотрудничать с Поставщиком услуг, передавать знания о текущих операциях, выступать в качестве контрагента при согласовании проектной и проектной документации

**Важное примечание:** распределение ролей и обязанностей осуществляется в соответствии с протоколом заседания Правления информационной системы No 05/2022 от 27 декабря 2022 года (Приложение 4: Минимальные требования по безопасности). В случае каких-либо противоречий с описанием услуг в данном тендере, протокольное решение имеет преимущественную силу.

На приведенной ниже концептуальной схеме представлен краткий обзор масштабов данного тендера.



\* за исключением реестра биометрических данных и документов

**Рисунок 1.** Концептуальная схема масштабов данного тендера

После главы “2. Технические требования”, предусматривает минимальные требования к услугам в рамках данного Тендера. В таблице ниже приведена структура следующей главы:

№	Глава	Сфера применения главы
2.1	<b>Действующие стандарты и нормативные документы</b>	Предоставляет перечень обязательных стандартов и нормативных актов, которые Поставщик услуг должен соблюдать и соблюдать.
2.2	<b>Требования к физической инфраструктуре</b>	Устанавливает требования к физической инфраструктуре, за проектирование, внедрение и предоставление услуг O&M несет ответственность поставщик услуг.
2.2.1	Общие требования к безопасности	
2.2.2	Требования к средствам зачисления	
2.2.3	Требования к персонализации	
2.2.4	Требования к технологической инфраструктуре	
2.3	<b>Требования к проездным документам и документам, удостоверяющим личность</b>	Устанавливает требования к проездным документам и документам, удостоверяющим личность, которые Поставщик услуг должен внедрить и соблюдать в рамках настоящего Тендера.
2.3.1	Изготовление бланков документов	
2.3.2	Требования к ID-карте	
2.3.3	Требования к паспортам	
2.3.4	Образцы и документы для испытаний	
2.3.5	Спецификации чипа и ОС для ID-карт	
2.3.6	Спецификации чипов и ОС для Passport	
2.3.7	Промежуточное ПО для удостоверения личности	
2.4.	<b>Требования к информационной системе идентификации и документооборота (IDMIS)</b>	Устанавливает функциональные и нефункциональные требования к информационной системе идентификации и документооборота (IDMIS) и ее функциональным областям, которые Поставщик услуг должен разрабатывать, внедрять и предоставлять услуги O&M.
2.4.1	Нефункциональные требования к IDMIS	
2.4.2	Функциональные требования для IDMIS	
2.5	<b>Ключевые показатели эффективности соглашения об уровне обслуживания</b>	Предоставляет список ключевых показателей эффективности соглашения об уровне обслуживания и их значений, которых Поставщик услуг должен будет придерживаться в рамках данного тендера.
2.6	<b>Требования к запрашиваемым услугам</b>	Устанавливает требования к этапу разработки и реализации проекта (включая сроки, документацию и т.д.)
2.6.1	Требования к проектированию и реализации	



№	Глава	Сфера применения главы
2.6.2	Требования к сквозным сервисным операциям	Устанавливает требования к операциям на операционном этапе Тендера.
2.6.3	Требования к возврату	Устанавливает требования к этапу возврата проекта (в т.ч. сроки, документация, лицензирование, гарантийное обслуживание и т.д.)
2.6.4	Специальные положения по разработке, внедрению и сдаче реестра биометрических данных и документов	Содержит конкретные положения / требования к разработке, внедрению и передаче услуг по регистрации биометрических данных и документов, поскольку это решение будет передано правительству сразу после успешного внедрения. Поэтому необходимо указать больше результатов времени вывода.

## 2. ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ

### 2.1. Действующие стандарты и нормативные документы

#### 2.1.1. Общие требования

- Если несколько стандартов устанавливают требования для одного и того же аспекта, стандарт с более высокими или более строгими требованиями имеет приоритет.
- Если несколько стандартов устанавливают несовместимые требования к одному и тому же аспекту, Заказчик имеет право выбрать стандарт по своему усмотрению.
- При разнице между требованиями, указанными в договорных документах, и требованиями, вытекающими из последующих законодательных актов и изданных на их основе регламентов технических описаний, преимущественную силу имеют требования, вытекающие из законодательных актов, но условия договорных документов должны быть максимально сохранены.
- Все эти стандарты применимы для того, чтобы их соблюдать, а для тех, кто запрашивается, должны быть предоставлены доказательства соответствия.
- Все требования, подробно изложенные в предложении, являются обязательными, если специально не указано, что требование является необязательным. Необязательные требования будут оцениваться и учитываться в оценочном балле, но не являются обязательными к выполнению, если они не указаны в предложении Поставщика услуг.

#### 2.1.2. Законы и нормативные акты

- Гражданский кодекс. URL-адрес: <https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?DocID=165457>
- Закон о дипломатической службе
- Резолюция Министра иностранных дел 2/757-N от 29 декабря 2010 г.
- Постановление Министра иностранных дел 2/1683-N от 30 декабря 2008 г.
- Закон о государственном и частном уведомлении через Интернет. URL-адрес: <https://www.arlis.am/documentview.aspx?docID=87385>
- Закон об электронном документе и электронной цифровой подписи. URL-адрес: <https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?DocID=120911>
- Закон об удостоверениях личности. URL-адрес: <https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?DocID=158650>
- Закон о защите персональных данных. URL-адрес: <https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?DocID=132745>
- Закон о паспорте гражданина Республики Армения. URL-адрес: <https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?DocID=164946>
- Закон Республики Армения "О гражданстве Республики Армения". URL-адрес: <https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?DocID=166137>
- Закон Республики Армения "Об иностранцах". URL-адрес: <https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?DocID=166247>
- Закон Республики Армения "О Государственном регистре населения". URL-адрес: <https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?DocID=120904>
- Закон Республики Армения "О регистрационных знаках государственных услуг". URL-адрес: <https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?DocID=144992>
- Постановление Правительства РФ от 28.04.2022 г. No 585-Н "Об определении допустимых пределов содержательных и прямых обязательств государственно-частного партнерства". URL-адрес: <https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?docID=162421>

- Постановление Правительства РФ от 31.08.2015 г. No 1093-Н "Об определении безопасности, функциональной совместимости и общих технических требований к электронным системам, используемым органами государственной власти и местного самоуправления для оказания электронных услуг или выполнения операций». URL-адрес: <https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?DocID=152169>
- Постановление Правительства Республики Армения от 19.12.2019 No 1849-Н "О порядке обмена персональными данными посредством электронной информационной системы для подтверждения и факта действия решения Республики Армения N 192 от 16 февраля 2017 года". URL-адрес: <https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?DocID=137681>
- Постановление Правительства РФ от 04.08.2005 г. No 1596-Н "Об утверждении Порядка аккредитации центров сертификации электронной цифровой подписи". URL-адрес: <https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?DocID=47158>
- Постановление Правительства Республики Армения от 25.05.2017 г. No 572-Н "Об установлении порядка использования электронных документов и электронных цифровых подписей в государственных органах», об установлении общих технических требований к электронным системам, используемым при приобретении услуг или действий, предоставляемых государственными органами и органами местного самоуправления в электронной форме с использованием электронной цифровой подписи, и об отмене постановления Правительства Республики Армения No 1595 от 2005 года. URL-адрес: <https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?DocID=161330>
- Постановление Правительства РФ от 20.02.2014 г. No 217-А "О признании уполномоченного органа и оператора». URL-адрес: <https://e-gov.am/gov-decrees/item/24021/>
- Постановление Правительства РФ от 27.03.2014 No 375-Н "О порядке организации и финансирования получателей социального пакета, а также работников организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь и узкоспециализированные услуги, гарантированные государством на бесплатных и льготных условиях, гарантированную государством медицинскую помощь и услуги на бесплатных и льготных условиях», их бесплатное и льготное медицинское обслуживание, гарантированное государством, и пакет сервисных услуг, порядок создания и ведения электронных баз данных с целью доступа к пакету, а также об утверждении типовой формы договора, заключаемого между Министерством здравоохранения Республики Армения и компаниями, предоставляющими страховые услуги. URL-адрес: <https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?DocID=157369>
- Постановление Правительства Республики Армения от 04.08.2005 No 1594-Н "Об утверждении полномочного органа при правительстве Республики Армения, осуществляющего аккредитацию центров проверки электронной цифровой подписи». URL-адрес: <https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?DocID=136335>
- Постановление Правительства РФ от 04.08.2005 No 1596 Н "Об утверждении Порядка аккредитации центров сертификации электронной цифровой подписи". URL-адрес: <https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?DocID=47158>
- Постановление Правительства РФ от 04.08.2005 г. No 1597Н "Об утверждении порядка ведения книги (реестра) аккредитованных удостоверяющих центров электронной цифровой подписи». URL-адрес: <https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?DocID=47159>
- Постановление Правительства РФ от 25.01.2008 No 116-Н "Об утверждении технических критериев на услуги, оказываемые центрами сертификации электронной цифровой подписи для аккредитации". URL-адрес: <https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?DocID=42747>
- Постановление Правительства РФ от 01.03.2018 г. No 285 Н "Об установлении порядка выдачи и предоставления сертификатов электронной цифровой подписи, вносимых в другие виды материальных носителей, помимо выдачи сертификатов электронной цифровой подписи, вносимых в удостоверение личности». URL-адрес: <https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?DocID=120696>

- Постановление Правительства РФ от 09.02.2023 No 175-Н “Об отборе, разработке, оценке и приоритизации государственных инвестиционных программ”. URL-адрес: <https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?docID=174111>
- Закон HO-113-N “О государственно-частном партнерстве”. URL-адрес: <https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?DocID=154385>
- Постановление Правительства No 1183-Н от 28.07.2022 о процедуре ГЧП, базе данных, устанавливающей порядок создания и ведения базы данных по программам государственно-частного партнерства, направлениям государственных услуг, предоставляемых в рамках программ государственно-частного партнерства, подразделениям государственно-частного партнерства, форме и срокам представления отчета о реализации программы государственно-частного партнерства и об отмене Постановления ГП No 1241-Н от 20 сентября 2012 года». URL-адрес: <https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?docID=166779>
- Протокол Правления информационной системы от 27 декабря 2022 г. No 05/2022

### 2.1.3. Общие стандарты и нормативные документы

- GDPR: Регламент (ЕС) 2016/679 Европейского парламента и Совета от 27 апреля 2016 года о защите физических лиц в отношении обработки персональных данных и о свободном перемещении таких данных, а также об отмене Директивы 95/46/ЕС (Общий регламент по защите данных)
- Рекомендация МСЭ-R BT.601/BT.709;
- Индустрия платежных карт (PCI) Производство и предоставление карт (СРР) – Требования к физической безопасности, версия 2.0 – декабрь 201г. 6 (требуется соответствие)
- Индустрия платежных карт (PCI) Производство и предоставление карт (СРР) – Логические требования к безопасности, версия 2.0 – декабрь 201 г. 6 (требуется соответствие);
- ISO/IEC 2859-1:1999 Процедуры отбора проб для контроля по атрибутам — Часть 1: Схемы отбора проб, индексированные по допустимому пределу качества (AQL) для контроля партии за партией;
- ISO/IEC 7810: Идентификационные карты – физические характеристики;
- ETSI TS 119 461 V1.1.1 (в той мере, в какой это применимо к регистрации трастовых служб и услуг жизненного цикла)
- РЕГЛАМЕНТ (ЕС) No 910/2014 ЕВРОПЕЙСКОГО ПАРЛАМЕНТА И СОВЕТА от 23 июля 2014 г. об электронной идентификации и доверительных услугах для электронных транзакций на внутреннем рынке и отмене Директивы 1999/93/ЕС и ее последующих правовых актов URL: [http://eurlex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?uri=OJ%3AJOL\\_2014\\_257\\_R\\_0002](http://eurlex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?uri=OJ%3AJOL_2014_257_R_0002)
- RFC6960: X.509 Инфраструктура открытых ключей Интернета — протокол состояния сертификата в режиме реального времени — URL-адрес OCSP: <https://tools.ietf.org/html/rfc6960>
- RFC 2119. Ключевые слова для использования в документах RFC для указания уровней требований. URL-адрес: <https://tools.ietf.org/html/rfc2119>
- RFC 3280. Сертификат инфраструктуры открытых ключей Internet X.509 и список отзыва сертификатов (CRL)
- Профиль. URL-адрес: <https://www.ietf.org/rfc/rfc3280.txt>
- RFC 4511. Упрощенный доступ к каталогам

## 2.1.4. Контактный интерфейс

- ISO/IEC 7816-1: Идентификационные карты - Карты интегральных микросхем с контактами. Часть 1: Физические характеристики,
- ISO/IEC 7816-2: Идентификационные карты - Платы интегральных микросхем с контактами. Часть 1: Карточки с контактами - Размеры и расположение контактов,
- ISO/IEC 7816-3: Идентификационные карты - Карты интегральных схем с контактами. Часть 3: Электроника, сигналы и протоколы передачи,
- ISO/IEC 7816-4, Идентификационные карты - Карты интегральных микросхем с контактами. Часть 4:
  - Организация, безопасность и команды для обмена,
- ISO/IEC 7816-5: Идентификационные карты - Карты интегральных микросхем с контактами. Часть 5: Процедура регистрации идентификаторов приложений,
- ISO/IEC 10373: "Идентификационные карты - Методы испытаний"

## 2.1.5. Бесконтактный интерфейс

- ISO/IEC 14443-1 Идентификационные карты - Карты бесконтактных интегральных схем - Бесконтактные карты Часть 1: Физические характеристики;
- ISO/IEC 14443-2 Идентификационные карты - Бесконтактные интегральные схемы - Бесконтактные карты - Часть 2: Радиочастотное питание и сигнальный интерфейс;
- ISO/IEC 14443-3 Идентификационные карты - Карты бесконтактных интегральных схем - Бесконтактные карты - Часть 3: Инициализация и защита от столкновений;
- ISO/IEC 14443-4 Идентификационные карты - Бесконтактные интегральные схемы - Бесконтактные карты - Часть 4: Протокол передачи;
- ISO/IEC 15408-1: "Информационные технологии - Методы обеспечения безопасности - Критерии оценки ИТ-безопасности - Часть 1: Введение и общая модель";
- ISO/IEC 15408-2: Информационные технологии - Методы обеспечения безопасности - Критерии оценки ИТ-безопасности - Часть 2: Функциональные требования безопасности JTC1/SC27;
- ISO/IEC 15408-3: Информационные технологии - Методы обеспечения безопасности - Критерии оценки ИТ-безопасности - Часть 3: Требования к обеспечению безопасности;
- ISO/IEC 27001:2013 Информационные технологии - Методы обеспечения безопасности - Системы менеджмента информационной безопасности - Требования.";
- ISO/IEC CD 24789-2: Идентификационные карты -- Срок службы карты -- Часть 2: Методы оценки;
- Общие критерии оценки безопасности информационных технологий, версия 3.1, редакция 4, сентябрь 2012 г., <https://www.commoncriteriaportal.org/files/ccfiles/CEMV3.1R4.pdf>
- Документ ИКАО 9303 "Машиночитаемые проездные документы" (седьмое издание — 2015 г.);
- Технический отчет ИКАО TAG MRTD/NTWG "Внедрение биометрических данных машиночитаемых проездных документов" версии 2.0;
- Технический отчет ICAO TAG MRTD/NTWG "PKI для машиночитаемых проездных документов, предлагающих доступ только для чтения ICC», версия 1.1;
- Технический отчет ИКАО TAG MRTD/NTWG "Использование бесконтактных интегральных схем в машиночитаемых проездных документах", версия 4.0;
- Технический отчет ИКАО TAG MRTD/NTWG "Стандарт испытаний радиочастотного протокола и приложений для электронного паспорта - часть 3" версия 2.06, 10 марта 2014 г.;

- Технический отчет ИКАО TAG MRTD/NTWG “Выдача перечня отклонений проездных документов” версия 1.11, 21 мая 2014 г.;
- Дополнение к Документу ИКАО 9303 — выпуск 14, 13 мая 2014 г.;
- Руководство ИКАО по оценке безопасности обработки и выдачи проездных документов, часть 1: передовой опыт”, версия 3.4, январь 2010 г.;
- “Усовершенствованные механизмы безопасности машиночитаемых проездных документов», BSI TR-03110, части 1 и 3, версия 2.10 от 20 марта 2012 года.

## 2.2. Требования к физической инфраструктуре

### 2.2.1. Требования к пунктам регистрации (пунктам обслуживания)

Ссылка	Описание технических требований
Треб.1	<p>Количество учреждений регистрации, действующих на территории Армении, будет определяться Поставщиком услуг с учетом следующих требований:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• В географических/административных центрах Республики Армения (не менее 1-2) пунктов приема должны быть развернуты, эксплуатироваться и обслуживаться не менее 12 (двенадцати) пунктов зачисления.</li><li>• В Ереване должны быть созданы три централизованных учреждения (количество объектов, действующих в Ереване, не может превышать трех)</li><li>• Действующие в настоящее время средства зачисления представлены в приложении No 1 “Пункты регистрации / обслуживания клиентов, действующие в Армении”. Поставщики услуг будут приглашены посетить объекты во время тендера. Каждый пункт зачисления, который будет эксплуатироваться Поставщиком услуг, должен быть отремонтирован на этапе внедрения и обслуживаться в течение срока действия договора в соответствии с требованиями, установленными в приложении No 2 “Требования к характеристикам средств зачисления”.</li></ul>
Треб. 2	<p>Все оборудование и мебель, необходимые для приведения объектов в соответствие с требуемыми стандартами, должны быть предоставлены Поставщиком услуг в соответствии с требованиями документа в Приложении No 2 &lt;Требования по характеристикам центров обслуживания&gt;.</p>
Треб. 3	<p>Если поставщик услуг решает воспользоваться помещениями ПА за пределами Еревана, то в каждом центре обслуживания поставщик услуг должен обеспечить отдельную комнату для других услуг и функций ПА (например для интервью в случае невозможности идентификации человека операционным персоналом\ фронт офис, когда доказательства личности отсутствуют). Такие услуги будут предоставляться заказчиком.</p> <p>Поставщик услуг должен оборудовать комнату базовой мебелью (стол, стулья, закрытые шкафы для хранения документов), доступом к публичному интернету. обеспечить другие физические условия (например электричество, освещение, кондиционирование и т.д.), соответствовать требованиям SLA и других технических документов по части физической безопасности общих условий и поддержки физического состояния центров регистрации. обслуживания.</p> <p>Поставщик услуг должен предоставить оборудования для систем ИТ (компьютер, клавиатура, мышь, печатающее устройство, сканер) а так же обеспечить их техническую поддержку (ремонт, замена) на период продолжительности договора.</p> <p>Програмное обеспечение. Безопасность систем ИТ будет управляться заказчиком.</p>

Ссылка	Описание технических требований
Треб. 4	Регистрационные центры будут выступать в качестве регистрационных органов для квалифицированной электронной подписи. Требуется соответствие применимым правилам eIDAS и стандарту ETSI TS 119 461 V1.1.1, которое должно быть подтверждено ежегодными аудитами внешней аккредитованной компании.
Треб. 5	В рамках проекта в каждом пункте регистрации должны быть установлены физические детекторы для подачи сигнала тревоги при обнаружении несанкционированной или необычной деятельности или опасности в пределах физического помещения.
Треб. 6	Каждый пункт регистрации должен охраняться полицией бесплатно для поставщика услуг (стоимость берет на себя Правительство Армении).

### 2.2.2. Требования к персонализации

Ссылка	Описание технических требований
Треб. 6	<p>Персонализация удостоверения личности и паспорта будет осуществляться в центральном центре персонализации в Ереване в помещениях, предоставленных Правительством Армении. Поставщики услуг будут приглашены посетить объект во время тендера.</p> <p>Здание будет обеспечено компанией ПА:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Достаточное пространство для установки оборудования и выполнения операций</li> <li>• Электропроводка - двери оружейника</li> <li>• Оконные решетки</li> <li>• Непрерывное освещение</li> <li>• Сигнализация, подключенная к ближайшему полицейскому участку.</li> </ul>
Треб. 7	Ответственность за проектирование, ремонт и эксплуатацию и техническое обслуживание этого объекта персонализации будет нести Поставщик услуг.
Треб. 8	Поставщик услуг должен обеспечить заводскую инфраструктуру для персонализации документов, удостоверяющих личность, и проездных документов в соответствии с международными стандартами, требуемыми в настоящем документе и приложениях к нему, такими как рекомендации седьмого издания Документа 9303 ИКАО, которые гарантируют высокий уровень доступности, производительности и безопасности в эксплуатации для управления входными данными, а также графической и электронной персонализации запрашиваемых документов.
Треб. 9	Соответствие стандарту PCI CPP запрашивается и подтверждается ежегодными аудитами внешней аккредитованной компании.



Ссылка	Описание технических требований
Треб. 10	Соответствие стандарту ISO 27001 запрашивается и подтверждается ежегодными аудитами внешней аккредитованной компании.
Треб. 11	<p>На этапе проектирования проекта Поставщик услуг должен предложить концепцию персонализации планировки объекта и ключевые принципы применяемых мер безопасности (например, доступ уполномоченного персонала на всей территории объекта регистрируется с помощью автоматизированных средств для каждого лица с несопровождаемым физическим доступом в каждую среду объекта с информацией для идентификации лица и даты входа; необходимость в сети воздушного зазора для Отделение сред персонализации от подключения к Интернету является фундаментальным требованием для предотвращения кибератак на критически важные и конфиденциальные активы.</p> <p>Предлагаемая концепция проектирования должна быть согласована с Правительством Армении.</p>

### 2.2.3. Требования к технологической инфраструктуре

Ссылка	Описание технических требований
Треб. 12	Поставщик услуг должен будет предоставить всю аппаратную инфраструктуру, необходимую для успешной работы, которая соответствует требованиям высокой доступности (применимо ко всем ИТ-решениям в рамках данного тендера).
Треб. 13	<p>Поставщик услуг должен спроектировать и внедрить три полностью независимые среды:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PROD - производственная среда;</li> <li>• DEV - среда разработки;</li> <li>• TEST - тестовая среда - это среда, в которую загружается новый (или обновленный) функционал для тестирования.</li> </ul>
Треб. 14	Инфраструктура, необходимая для работы по ведению реестра биометрических данных, должна быть размещена в дата-центре, предоставленном Правительством Армении. ПА возьмет на себя ответственность за работу выбранного центра обработки данных и реестра биометрических данных.
Треб. 15	Инфраструктура, необходимая для работы IDMIS, должна быть размещена в центре обработки данных и на площадке аварийного восстановления (DRS), предоставленных контактирующим органом. Поставщик услуг берет на себя ответственность за функционирование всей ИТ-инфраструктуры (за исключением биометрических данных и реестра документов).
Треб. 16	<p>Поставщики услуг будут приглашены посетить помещения для ЦОД и DRS во время тендера.</p> <p>Оба помещения будут предоставлены ПА:</p>

Ссылка	Описание технических требований
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Достаточное пространство для установки оборудования и выполнения операций</li> <li>• Электропроводка - бронированные двери</li> <li>• Оконные решетки</li> <li>• Непрерывное освещение</li> <li>• Сигнализация, подключенная к ближайшему полицейскому участку.</li> </ul>
Треб. 17	<p>Поставщик услуг должен обеспечить высокую доступность и аварийное восстановление в соответствии со следующими параметрами:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• RTO (целевое время восстановления) - 14,4 мин</li> <li>• RPO (целевая точка восстановления) — 1 день</li> </ul>
Треб. 18	<p>ИТ-решения, участвующие в этом тендере, будут резервированы в активно-пассивном режиме на площадке аварийного восстановления (DRS) в соответствии с планом резервного копирования, утвержденным Заказчиком на этапе установки проекта, чтобы гарантировать непрерывность работы.</p> <p>DRS должна быть готова к использованию и защите при вводе в эксплуатацию.</p>
Треб. 19	<p>В пассивном режиме DRS сможет управлять:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Полный поток данных IDMIS с данными, реплицируемыми в режиме реального времени,</li> <li>• Когда DRS активна, она может управлять: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 100% ежедневных объемов Passport за 1 день;</li> <li>○ 50% ежедневного объема ID-карт за 1 день.</li> </ul> </li> </ul>
Треб. 20	<p>Поставщик услуг должен обеспечить возможность и помощь в переносе IDMIS в другой центр обработки данных без выполнения существенных работ по развитию компонентов системы.</p>
Треб. 21	<p>Биометрическая база данных должна быть рассчитана на размещение всех необходимых биографических данных:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 20 миллионов записей для отпечатков пальцев,</li> <li>• 10 миллионов записей для портретов.</li> </ul>
Треб. 22	<p>Соответствие стандарту ISO 27001 запрашивается и подтверждается ежегодными аудитами внешней аккредитованной компании.</p>

## 2.3. Требования к проездным документам и документам, удостоверяющим личность

### 2.3.1. Изготовление бланков документов

Ссылка	Описание технических требований
Треб. 23	Поставщик услуг сотрудничает с Заказчиком и обязан следовать его инструкциям по разработке дизайна защитных элементов для всех документов, удостоверяющих личность, и проездных документов. Кроме того, ожидается, что Поставщик услуг будет активно участвовать в рабочей группе ПА, способной следить за технологическими разработками и безопасностью, а также активно вносить предложения по улучшению функций безопасности удостоверения личности и проездных документов.
Треб. 24	Поставщик услуг гарантирует, что выбранный поставщик типовых документов / пустых документов сертифицирован в соответствии со стандартом ISO 14298 “Система управления безопасностью безопасной печати” компании Intergraf и внесен в следующий список сертифицированных организаций: <a href="https://intergrafconference.com/index.php/list-of-certified-companies">https://intergrafconference.com/index.php/list-of-certified-companies</a> .
Треб. 25	Поставщик услуг должен быть сертифицирован в соответствии со стандартами управления информационной безопасностью ISO 9001 и ISO27001 в их последних версиях на срок действия Договора.
Треб. 26	Заказчик имеет право посетить завод по производству заготовок и заказать независимый аудит на соответствие следующим стандартам: ISO 14298, ISO 9001 и ISO27001.
Треб. 27	Поставщик бланков документов / бланков не может быть изменен без письменного согласия Заказчика.
Треб. 28	Следует обратить внимание на то, чтобы оборудование, участвующее в печати документов, удостоверяющих личность, было надлежащим образом защищено, а работающий на них персонал имел соответствующий допуск к секретной информации. Надлежащая безопасность также должна быть обеспечена при транспортировке бланков документов между объектами, а также между объектом и конечным потребителем.
Треб. 29	Должны быть приняты надлежащие меры для обеспечения возможности производства бланков документов в случае катастрофических событий, таких как пожар, наводнение и отказ оборудования. Это достигается за счет следующего: <ul style="list-style-type: none"><li>• Использование распределенных производственных и эмиссионных мощностей</li><li>• Резервные производственные мощности</li><li>• Средства экстренной выдачи</li></ul>

Ссылка	Описание технических требований
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Быстрый доступ к запасным частям и поддержке</li> <li>• Двойной источник основного сырья (например, модули, бумага и т.д.)</li> </ul> <p>При проектировании производства и систем безопасности необходимо учитывать возможные виды отказов с целью устранения распространенных неисправностей и единых точек отказа.</p>
Треб. 30	<p>Политика и процедуры безопасности, применяемые на производственном предприятии, должны быть предоставлены заказчику по запросу.</p>
Треб. 31	<p><b>Физический доступ и контроль доступа</b></p> <p>Контроль доступа должен быть разделен на зоны, и разрешение на доступ в каждую зону должно соответствовать значению защищаемых элементов и требованиям различных нормативных ограничений, связанных с изготовлением бланков документов, удостоверяющих личность.</p> <p>Поставщик обязуется использовать на своих производственных объектах:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Проволочные клетки или сплошные стенки для разделения производственных зон</li> <li>• Бронированные помещения для хранения готовых, бланковых документов и ключевых элементов защиты, материалов, используемых в производственном процессе</li> <li>• Контроль доступа между зонами с помощью карт безопасности и биометрической аутентификации</li> <li>• Видеонаблюдение внутри и снаружи производственных помещений</li> <li>• Контроль периметра</li> <li>• Штатный персонал службы безопасности</li> <li>• Диспетчерская безопасности</li> </ul> <p>Кроме того, Поставщик услуг должен соответствовать требованиям стандарта EN 50518 (любое отклонение от этого стандарта должно основываться на оценке рисков).</p>
Треб. 32	<p><b>Производственные материалы и их учет</b></p> <p>Необходимо обеспечить, чтобы все материалы, использованные при изготовлении бланков документов, регистрировались, и чтобы производство бланков документов было согласовано с заказами таким образом, чтобы документально подтвердить, что ни один пустой документ или его часть не пропущены.</p> <p>Любые дефектные материалы, полный документ и его части должны быть надежно уничтожены и зарегистрированы.</p>
Треб. 33	<p>Периодический отчет об управлении заводскими запасами представляется Заказчику.</p>
Треб. 34	<p><b>Перевозка бланков документов</b></p>

Ссылка	Описание технических требований
	Перевозка бланков документов и их частей осуществляется на условиях безопасного транспорта.
Треб. 35	<p><b>Сотрудников</b></p> <p>Все сотрудники должны получить допуск к секретной информации в соответствии с политикой компании, которая должна подтвердить их личность и пригодность для работы в высокоценной и защищенной производственной среде.</p> <p>Сотрудники должны быть аккредитованы и контролироваться с помощью системы контроля доступа, позволяющей идентифицировать, проверять и получать доступ в охраняемые зоны, где это необходимо, в соответствии с возложенными на них обязанностями.</p>
Треб. 36	<p><b>Кибербезопасность</b></p> <p>Должны быть приняты меры по противодействию различным видам кибератак на производственные объекты, таким как:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Вирусы и другие вредоносные программы, совместимые с компьютерными установками и производственными машинами.</li> <li>• DDOS-атаки через онлайн-каналы приложений и онлайн-сервисы, предоставляемые производственными и эмиссионными системами</li> </ul>

### 2.3.2. Требования к ID-карте

Ссылка	Описание технических требований
	<b>Общее</b>
Треб. 37	Удостоверение личности должно соответствовать стандарту ISO 7816 в формате ID1, а подложка будет с различными слоями “поликарбонатного” материала 100% поликарбоната.
Треб. 38	Удостоверение личности должно содержать двухконтактный и бесконтактный чип из 100% поликарбоната. Удостоверение личности должно соответствовать стандартам ISO/IEC 14443-1,-2,-3 и ISO/IEC 14443-4 A или B, а соответствие должно быть установлено внешней лабораторией.
Треб. 39	Срок действия персонализированной карты составляет 5 лет при нормальных условиях использования. Поставщик услуг должен предоставить отчет об испытаниях, подтверждающий долговечность ID-карты на основе окончательного дизайна, в соответствии со стандартами ISO 10373-1 и ISO 24789 с использованием 3D-профиля, созданного внешней лабораторией.


Ссылка	Описание технических требований
Треб. 40	Цвета и темы дизайна будут выбраны по согласованию с властями. Поставщик услуг представит свою методологию проектирования и сотрудничества с Поставщиком услуг.
Треб. 41	Все соответствующие компоненты ID-карты, такие как QSQR, должны быть сертифицированы eIDAS в течение всего срока действия Договора. (No 910/2014 Европейского парламента и Совета от 23 июля 2014 г.)
Треб. 42	Карта eID должна соответствовать требованиям статьи 3 Европейского регламента 2019/1157.
<b>Функции безопасности удостоверения личности</b>	
Треб. 43	<p>Удостоверение личности должно иметь сложную конструкцию, включающую:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Два (2) видимых цветовых градиента (2 “радуги”),</li> <li>• Два (2) цветовых градиента, видимых под ультрафиолетовым светом (2 УФ-“радужных”) гильоша,</li> <li>• Мелкие морщинки,</li> <li>• Антискан,</li> <li>• Микротексты в позитивном и негативном ключе, размером менее или равным 250 мкм, включая преднамеренные ошибки,</li> <li>• Печать OVI (оптические переменные чернила),</li> <li>• OVD (лицевая сторона карты), дизайн этого ОВД будет специфичен для Армении. Изменяемое или множественное лазерное изображение (MLI/CLI), на нем будет лазерная гравировка с гербом страны и номером документа,</li> <li>• Инфракрасные реактивные чернила (выпадающие или антистоковые).</li> </ul> <p>Первый вариант концепции безопасности для дизайна ID-карты, позволяющий сбалансировать предлагаемый элемент безопасности для достижения максимального уровня безопасности, будет согласован на этапе проектирования, основываясь на концепции безопасности, предоставленной Поставщиком услуг на этапе тендера.</p>
Треб. 44	Карточка должна иметь тактильные элементы, некоторые из которых включают микротексты.
Треб. 45	Основная фотография должна быть цветной.
Треб. 46	MRZ (машиночитаемая зона) должна быть выгравирована на обратной стороне карты в соответствии со стандартами ИКАО.
Треб. 47	При персонализации на обратной стороне удостоверения личности должен быть выгравирован штрих-код. Тип и данные, которые должны быть включены в голый код, будут согласованы с Заказчиком во время разработки проекта.

Ссылка	Описание технических требований
Треб. 48	Поставщик услуг предлагает дизайн новой ID-карты, включенный в его техническое предложение.

Элементы дизайна, предоставляемые в качестве исходных данных для предложения проекта на этапе тендера:


### 2.3.3. Требования к паспортам

Ссылка	Обязательный / Необязательный	Описание технических требований
		<b>Общее</b>
Треб. 49	Обязательно	Паспорт должен соответствовать стандартам 9303 Международной организации гражданской авиации (ИКАО) 8-го издания.
Треб. 50	Обязательно	Буклет имеет стандартные размеры ИКАО: $88 \pm 0,75$ мм x $125 \pm 75$ мм, высечка с закругленными углами.
Треб. 51	Обязательно	Паспортная книжка содержит : <ul style="list-style-type: none"> <li>- 40 визовых страниц с номерами от 3 до 42;</li> <li>- Поликарбонатная страница данных, которая будет страницей 1 и 2;</li> </ul> Титульные листы..
Треб. 52	Обязательно	Страница с данными из поликарбоната (страницы 1 и 2) расположена сразу после обложки буклета.
Треб. 53	Обязательно	Срок действия именного паспорта должен составлять не менее 10 лет при нормальных условиях использования. Поставщик услуг должен предоставить отчет об испытаниях, подтверждающий долговечность буклета, основанный на окончательном дизайне, установленном внешней лабораторией и соответствующем ISO 18745-1.
Треб. 54	Обязательно	Цвета и темы дизайна будут выбраны по согласованию с властями. Поставщик услуг представит свою методологию проектирования и сотрудничества с Поставщиком услуг.
Треб. 55	Обязательно	Поставщик услуг должен иметь собственные проектные группы.

Ссылка	Обязательный / Необязательный	Описание технических требований
Треб. 56	Обязательно	Первый вариант концепции безопасности для дизайна паспорта, позволяющий сбалансировать предлагаемый элемент безопасности для достижения максимального уровня безопасности, будет согласован на этапе проектирования, основываясь на концепции безопасности, предоставленной поставщиком услуг на этапе тендера.
		<b>Обложка</b>
Треб. 57	Обязательно	Внешняя поверхность покрытия должна быть обработана для защиты от химических веществ, а также от высоких температур, например, при нанесении позолоты на покрытие (Герб Армении).
Треб. 58	Обязательно	Обложки паспортов должны быть следующих цветов: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обыкновенный = синий.</li> <li>• Дипломатический = черный.</li> <li>• Услуга:= xxxx</li> </ul>
Треб. 59	Обязательно	На титульном листе буклета будет нанесен горячий тиснение с изображением государственного герба и символа, предназначенного для электронных паспортов. 
Треб. 60	Обязательно	Обложка буклета должна содержать флуоресцентные рисунки под действием ультрафиолета (365 нм). Он должен соответствовать стандарту BWS (Blue Wool Scale) уровня 6. Поставщик услуг предоставляет соответствующий отчет об испытаниях.
Треб. 61	Необязательный	Флуоресцентные узоры в буклете должны быть идеально совмещены с позолоченными элементами.
		<b>Внутренняя поверхность крышки</b>
Треб. 62	Обязательно	Внутренняя сторона обложки должна быть защищенной бумагой плотностью 140 г/м <sup>2</sup> , +/- 5% г/м <sup>2</sup> , изготовленной из комбинации не менее 20% хлопка и УФ-матки.
Треб. 63	Обязательно	Внутренняя страница должна иметь сложный дизайн, нумизматический и переливающийся фон, состоящий, в частности, из цветной радуги (2 цвета), гильош и тонких линий, микротекста в позитиве и негативе размером менее или равного 250 мкм и включающего умышленные ошибки.



Ссылка	Обязательный / Необязательный	Описание технических требований
Треб. 64	Обязательно	Внутренняя сторона страницы должна содержать рисунок, напечатанный флуоресцентными чернилами, видимыми под ультрафиолетовым излучением. Эти узоры УФ-чернилами должны использовать символы Армении и включать в себя два (2) градиентных эффекта (радуга). Эти УФ-флуоресцентные узоры должны содержать микротекст.
		<b>Поликарбонатная страница данных: титульный лист (страница 1)</b>
Треб. 65	Необязательный	Страница данных должна включать чип и его антенну.
Треб. 66	Обязательно	Страница данных должна быть поликарбонатной (100%), за исключением случаев, когда микросхема и антенна интегрированы в страницу данных и (или) шарнир не поликарбонатный.
Треб. 67	Обязательно	Различные слои поликарбоната, из которых состоит страница данных, должны сливаться в процессе ламинирования, так что любая попытка расслоения разрушит страницу.
Треб. 68	Обязательно	Титульный лист должен включать в себя сложный дизайн, включающий гильоши и тонкие линии.
Треб. 69	Обязательно	Дизайн титульного листа должен иллюстрировать символ Армении, напечатанный флуоресцентными красками.
Треб. 70	Обязательно	На титульном листе должен быть указан номер паспортного документа, предварительно персонализированный через страницу с данными. .
Треб. 71	Необязательный	На титульном листе должен быть указан номер паспортного документа, предварительно персонализированный через шарнир.
		<b>Страница данных о поликарбонате: Страница данных гражданина (страница 2).</b>
Треб. 72	Обязательно	Страница с данными должна включать в себя сложный дизайн, включающий не менее двух (2) видимых цветовых градиентов (2 “радуги”), двух (2) цветовых градиентов, видимых в ультрафиолетовом свете (2 “радуги”), гильоши, тонкие линии,

Ссылка	Обязательный / Необязательный	Описание технических требований
		антискан и микротексты в позитиве и негативе, менее или равные 250 мкм, включая преднамеренные ошибки.
Треб. 73	Обязательно	Страница с данными должна содержать, по крайней мере, символ электронного паспорта, приведенный ниже, чернилами OVI, в месте, которое не мешает чтению других персонализированных данных. 
Треб. 74	Обязательно	Страница данных должна иметь тактильные элементы, некоторые из которых включают микротексты.
Треб. 75	Обязательно	Страница с данными должна содержать персонализированную информацию (например, номер паспорта), выгравированную лазером с тактильным эффектом (например, номер паспорта).
Треб. 76	Обязательно	Основная фотография должна быть цветной.
Треб. 77	Обязательно	Страница с данными должна содержать вторичное изображение хорошего размера в MLI или CLI.
Треб. 78	Обязательно	Страница данных будет включать в себя голографический элемент типа OVD для закрепления основного портрета. Конструкция этого ОВД будет специфичной для Армении.
Треб. 79	Обязательно	На странице с данными должны быть указаны инфракрасные реактивные чернила (с выпадением или с защитой от выбросов).
		<b>Страницы виз</b>
Треб. 80	Обязательно	Внутренние страницы должны состоять из 90 г/м <sup>2</sup> ± 5% защищенной бумаги, не содержащей оптических отбеливателей (“УФ-тусклый”) и изготовленных не менее чем на 15% из хлопка.
Треб. 81	Обязательно	Внутренние страницы должны быть напечатаны красками, реагирующими на воздействие окислителей, кислот, щелочей и полярных растворителей, чтобы выявить любую попытку подделки.
Треб. 82	Обязательно	Внутренние страницы должны иметь сложный дизайн, включающий гильоши и тонкие линии, а также не менее 2 смещенных цветовых градиентов (“радуга”), с узорами,

Ссылка	Обязательный / Необязательный	Описание технических требований
		представляющими символы Армении (фауна, флора, символические памятники и т.д.).
Треб. 83	Обязательно	Внутренние страницы должны содержать номер страницы, напечатанный чернилами, видимый на каждой странице, рядом с краем страницы, и ее положение должно быть смещено относительно предыдущей страницы, чтобы избежать подмены страницы. На внутренних страницах указывается номер страницы, напечатанный флуоресцентными (под УФ) чернилами.
Треб. 84	Обязательно	Внутренние страницы должны иметь рисунок, напечатанный флуоресцентными (под УФ) чернилами. Эти узоры УФ-чернилами должны использовать символику Армении и включать два (2) градиентных эффекта (радуга) или более.
Треб. 85	Обязательно	Внутренние страницы должны содержать бесцветные волокна в видимом свете, флуоресцентные и многоцветные (3 цвета) под УФ-излучением. Каждое волокно имеет три цвета.
Треб. 86	Обязательно	Внутренние страницы должны иметь многоцветный водяной знак, изображающий герб Армении.
		<b>Нумерация буклетов</b>
Треб. 87	Обязательно	Номер паспорта печатается высокой печатью на странице 3 видимыми черными чернилами и флуоресцентными под УФ (монохромным).
Треб. 88	Обязательно	Номер паспорта должен быть выбит лазером в нижней части каждой внутренней страницы, за исключением страницы с данными из поликарбоната.
Треб. 89	Обязательно	Номер паспорта должен быть перфорирован с помощью системы, которая создает конические отверстия (ширина отверстий уменьшается по мере продвижения страниц).
Треб. 90	Обязательно	Номер паспорта должен быть выгравирован лазером на титульном листе через страницу с данными.
Треб. 91	Необязательный	Номер паспорта должен быть выгравирован лазером на титульном листе через шарнир
		<b>Шитье и переплет</b>

Ссылка	Обязательный / Необязательный	Описание технических требований
Треб. 92	Обязательно	Метод шитья, используемый для крепления страниц к буклету, должен быть безопасным, чтобы предотвратить мошенническую подмену страниц.
Треб. 93	Обязательно	Связующая нить должна состоять из трех (3) прядей разного цвета в видимом свете. Не менее двух (2) нитей должны быть флуоресцентными под ультрафиолетовым излучением. Цвет флуоресценции под УФ должен быть разным для каждой пряди.
		<b>Шарнир</b>
Треб. 94	Обязательно	Надежной петлей должна быть прикреплена страница с данными поликарбоната к паспортной книжке.
Треб. 95	Обязательно	Способ крепления шарнира должен предотвращать любые попытки подмены страницы данных.
Треб. 96	Обязательно	Страница данных должна быть выполнена из 100% поликарбоната (за исключением случаев, когда чип и антенна интегрированы в страницу данных и (или) шарнир не из поликарбоната), пригодна для лазерной гравировки, состоит из белых и прозрачных слоев поликарбоната.
Треб. 97	Обязательно	Поликарбонатная страница данных должна быть прикреплена в месте сшивания с обложкой, а внутренние листы с визами - с помощью шарнира, который заканчивается у верхнего края страницы данных, чтобы избежать риска расслоения.
Треб. 98	Необязательный	Петля должна быть закреплена микротекстом, выбранным Властями.
		<b>Изготовление паспортных книжек</b>
Треб. 99	Обязательно	Поставщик услуг должен иметь не менее двух производственных площадок для изготовления паспортов для обеспечения непрерывности бизнеса.

Элементы дизайна, предоставляемые в качестве исходных данных для предложения проекта на этапе тендера:

**Проект должен быть предоставлен Правительством Армении.**

### 2.3.4. Образцы и документы для испытаний

Ссылка	Описание технических требований
Треб. 100	В дополнение к различным типам карт ID1 и ID3, которые различаются на этапе персонализации, Поставщик услуг предоставляет образцы документов.
Треб. 101	Поставщик услуг готовит и изготавливает папки с образцами для обмена информацией о безопасности между иностранными пограничными и судебно-медицинскими органами.
Треб. 102	Папка с образцами должна содержать: <ul style="list-style-type: none"><li>• Удостоверение личности образца SpecimenOne,</li><li>• Образец Один паспорт образца,</li><li>• Брошюра с изображением защитных элементов удостоверения личности и паспорта.</li></ul> Элементы безопасности, включенные в брошюру, согласовываются с Заказчиком.
Треб. 103	Первые 500 папок с образцами должны быть предоставлены Заказчиком бесплатно.
Треб. 104	Сертификаты испытаний предоставляются ЦС, назначенным ПА.
Треб. 105	Образцы могут быть изготовлены после того, как будет завершена приемка проекта на реальных образцах.
Треб. 106	При персонализации на документах должно быть нанесено слово “ОБРАЗЕЦ”.
Треб. 107	Образцы документов (ID1) представляют собой графически и электронно персонализированные документы. Заказчик представляет Поставщику услуг фиксированный набор данных образцов.
Треб. 108	Заказчик имеет возможность заказывать образцы в виде папки или отдельно по типу документов на постоянной основе.
Треб. 109	Предварительными условиями для персонализации образцов документов являются следующие: <ul style="list-style-type: none"><li>• Сдача проекта завершена,</li><li>• Завершена приемка микросхем и программного обеспечения,</li><li>• Приемка продукции завершена,</li><li>• Прием графической персонализации завершен.</li></ul>
Треб. 110	Образцы документов сдаются в папках с пояснением к каждому защитному признаку документа, позволяющим пограничникам проверить и сравнить защитные признаки документов с возможными поддельными документами.

Ссылка	Описание технических требований
	Содержание папки с образцами (виды включаемых документов) и размеры должны быть согласованы с МИД как ответственным государственным учреждением для передачи их иностранным государствам.
Треб. 111	Папка должна содержать USB-накопитель, который будет включать электронную версию печатной брошюры и другую необходимую информацию, согласованную с МИД.
	<b>Проверка удостоверений личности</b>
Треб. 112	<p>Тестовые удостоверения личности имеют следующие особенности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Белые карты из ПВХ, без защитных элементов. Данные персонализации могут присутствовать в случае необходимости информации, такой как PUK/PIN-коды,</li> <li>• Электрическая персонализация выполняется с набором данных, которые должны быть согласованы на этапе настройки,</li> </ul>
Треб. 113	Сертификаты о прохождении испытаний формируются с ключами и имеют тот же срок действия и параметры, что и тот, который выдается гражданину. Сертификаты испытаний должны быть предоставлены ЦС, назначенным Правительством Армении.
Треб. 114	Поставщик услуг предоставляет тестовую документацию с целью разработки и интеграции системы в Армении.
Треб. 115	Поставщик услуг несет ответственность за персонализацию тестовых документов.
Треб. 116	Заказчик имеет право заказывать тестовые документы для удостоверений личности.
Треб. 117	Удостоверения личности для испытаний должны быть графически и электронно персонализированы с помощью фиксированного набора данных, предоставленного Заказчиком. Фиксированный набор данных может включать несколько тестовых персон и наборов данных для одного и того же типа документа.
Треб. 118	Удостоверение личности должно быть без художественного оформления. Поставщик услуг может использовать для проверки документов ID-карты не ПК, а другую подложку.
Треб. 119	Тестовая документация должна соответствовать документации к микросхеме и программному обеспечению и иметь ту же функциональность, что и документация, персонализированная в производственной среде.

Ссылка	Описание технических требований
Треб. 120	Предусмотрена возможность заказа тестовой документации на постоянной основе. Порядок заказа тестовых удостоверений личности согласовывается отдельно с Заказчиком.
Треб. 121	Контрольные удостоверения личности, заказанные до начала выдачи Документов, не оплачиваются Заказчиком;
Треб. 122	Тестовые документы, заказанные после начала выдачи Документов, облагаются ценой, согласованной в Договоре.

### 2.3.5. Спецификации чипа и ОС для идентификационных карт

Ссылка	Описание технических требований
	<b>Карты Чип и спецификации ОС</b>
Треб. 123	Удостоверение личности должно содержать 2 сертификата, полученных от ЦС, назначенного Правительством Армении: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Один для аутентификации</li> <li>• Один для подписи</li> </ul> Каждый сертификат основан на паре ключей, сгенерированной на борту во время персонализации. Закрытые ключи никогда не будут экспортированы из чипа.
Треб. 124	Тестовые идентификационные карты могут быть изготовлены после утверждения спецификации чипа.
Треб. 125	Чип ID-карты должен соответствовать общим критериям EAL6+ в соответствии с BSI-CC-PP-0084-2014, получив этот сертификат менее 3 лет назад.
Треб. 126	Операционная система чипа должна быть сертифицирована по общим критериям EAL5+, дополнена открытой платформой ALC_DVS.2 и AVA_VAN.5, включая механизм загрузки приложений в соответствии с ANSSI-PP-099-2017-Version3.0.5-Dec 2017
Треб. 127	Операционная система должна соответствовать <ul style="list-style-type: none"> <li>• Java-карта 3.1</li> <li>• Глобальная платформа 2.3</li> </ul>
Треб. 128	Объем памяти в памяти чип-ОС должен составлять не менее 100 КБ для хранения профиля персонализации (данных граждан).
Треб. 129	Неотслеживаемость характеристик чипа, когда случайные идентификаторы чипа отвечают на каждый запрос другим номером чипа, является обязательной.
Треб. 130	Чип ID-карты должен поддерживать следующие криптографические функции:

Ссылка	Описание технических требований
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• RSA (до 4096 бит)</li> <li>• ECC (160 бит – 512 бит)</li> <li>• Встроенная генерация ключей для алгоритма RSA и эллиптических кривых;</li> <li>• SHA-224, SHA-256, SHA-384 и SHA-512;</li> <li>• Шифрование, дешифрование и MAC-адрес 3DES;</li> <li>• Шифрование, дешифрование и вычисление MAC-адресов AES (длина ключа 128, 192, 256 бит).</li> </ul>
Треб. 131	Операционная система должна поддерживать протокол защищенного канала SCP03
Треб. 132	Операционная система должна соответствовать стандарту ISO/IEC 19794-2 (2011) “Форматы обмена биометрическими данными – часть 2 – Данные о мельчайших деталях пальцев”.
Треб. 133	Операционная система должна поддерживать биометрическую проверку отпечатков пальцев и лица Match-on-Card (MoC). Механизм MoC должен оцениваться по единым критериям в рамках сертификации ОС.
Треб. 134	Операционная система должна предлагать механизм, позволяющий обновлять или безопасно обновлять ОС и приложение после выпуска. Этот механизм должен оцениваться по общим критериям в рамках сертификации ОС.
Треб. 135	<p>Операционная система должна предоставлять два независимых приложения (java Карточный апплет):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Приложение апплета ИКАО, соответствующее стандарту ICAO 9303 Edition 78;</li> <li>• Приложение eID для квалифицированной подписи и аутентификации.</li> </ul>
Треб. 136	<p>Апплет ИКАО должен быть сертифицирован по общим критериям в соответствии со следующими профилями защиты:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• BSI-CC-PP-0055 (PP BAC) – уровень сертификации: EAL4+;</li> <li>• BSI-CC-PP-0056v1 (PP EAC) - уровень сертификации: EAL 5+;</li> <li>• BSI-CC-PP-0068v2 (PP PACE) - уровень сертификации: EAL 5+;</li> <li>• BSI-CC-PP-0056v2 (PP PACE с EAC) - уровень сертификации: EAL 5+.</li> </ul>
Треб. 137	<p>Чип-ОС и апплет ИКАО должны соответствовать уровням ИКАО -6 и -7 и должны быть испытаны внешней лабораторией в соответствии с тестами TR ICAO Part 3 и BSI/AFNOR TR03105 Part 3.2 для EACv1.</p> <p>Участник торгов должен предоставить внешний отчет о соответствии.</p>
Треб. 138	Апплет ИКАО должен поддерживать протоколы считывания BAC и PACE (GM и IM).
Треб. 139	Апплет ИКАО должен содержать механизм, обеспечивающий защиту персонализированной eID-карты до момента ее доставки владельцу



Ссылка	Описание технических требований
	(транспортировки документа, хранения и т.д.). Он может быть активирован только в момент доставки, после аутентификации инициатора запроса.
Треб. 140	Данные, хранящиеся в апплете ИКАО, должны соответствовать требованиям LDS for Optional Capacity Expansion Technologies, ICAO, Rev 1.7" или "Doc 9303 8th Edition Part 10 Logical Data Structure (LDS) for storage biometric and other data in the contactless IC". Информация об отпечатках пальцев в Заказе на персонализацию должна быть передана в формате файла и пригодна для записи непосредственно в LDS DG3 чипа и соответствует стандарту BSI TRI-03110.
Треб. 141	<p>Апплет eID должен поддерживать цифровую подпись и должен быть сертифицирован по следующим критериям в соответствии со следующими профилями защиты:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CEN/EN 419 211-2 (сертифицирован по BSI-CC-PP-0059-2009-MA-02) – уровень сертификации EAL 5+;</li> <li>• CEN/EN 419 211-3 (сертифицирован по BSI-CC-PP-0075-2012-MA-01) – уровень сертификации EAL5+;</li> <li>• CEN/EN 419 211-4 (сертифицирован по BSI-CC-PP-0071-2012-MA-01) – уровень сертификации EAL5+;</li> <li>• CEN/EN 419 211-5 (сертифицирован по BSI-CC-PP-0072-2012-MA-01) – уровень сертификации EAL5+;</li> <li>• CEN/EN 419 211-6 (сертифицирован в соответствии с BSI-CC-PP-0076-2012-MA-01) – уровень сертификации EAL5+.</li> </ul>
Треб. 142	<p>Апплет eID должен быть сертифицирован eIDAS и упоминаться в Европейском списке QSCD при развертывании eID-карты на местах. Список доступен здесь:</p> <p><a href="https://esignature.ec.europa.eu/efda/notification-tool/#/screen/browse/list/QSCD_SSCD">https://esignature.ec.europa.eu/efda/notification-tool/#/screen/browse/list/QSCD_SSCD</a></p>
Треб. 143	<p>Апплет eID поддерживает следующие услуги</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Возможность электронной подписи (QSCD) через контактный и бесконтактный интерфейсы;</li> <li>• Расшифровка ключа;</li> <li>• Электронная аутентификация через контактный и бесконтактный интерфейсы;</li> <li>• Управление PIN- и PUK-кодами;</li> <li>• Сопоставление аутентификации пользователя по карте с помощью биометрии отпечатка пальца, лица или радужной оболочки глаза.</li> </ul>
Треб. 144	В апплет eID должен быть встроен механизм, предотвращающий использование цифровых услуг до тех пор, пока он не будет доставлен и активирован его владельцем.

Ссылка	Описание технических требований
	В карточке должен быть предусмотрен механизм обеспечения доставки документа гражданину: Все PIN-коды защищены и не могут быть наделены какими-либо правами до изменения их значения гражданином.
Треб. 145	Апплет eID должен быть полностью совместим со стандартом IAS ECC v1.0.
Треб. 146	PIN-код должен быть защищен от атак типа “отказ в обслуживании”.
Треб. 147	Апплет eID должен поддерживать изменение PIN-кодов с помощью промежуточного программного обеспечения. Апплет eID должен поддерживать сброс PIN-кодов с помощью PUK-кода.
Треб. 148	Апплет eID должен поддерживать сброс PIN-кодов по защищенному протоколу связи в централизованное обслуживание (удаленный сброс) в случае утери гражданином PUK и PIN-кодов.
Треб. 149	Информация о гражданине, такая как имя/фамилия, должна свободно считываться с чипа через промежуточное программное обеспечение. Читаемые данные граждан на чипе должны быть согласованы с ПА на этапе проектирования. Тип и данные, которые будут включены в чип, будут согласованы с заказчиком на этапе проектирования проекта.

### 2.3.6. Спецификации чипов и ОС для Passport

Ссылка	Описание технических требований
	<b>Паспорта Спецификации чипа и ОС</b>
Треб. 150	Чип паспорта должен быть сертифицирован по общим критериям EAL6+. Операционная система должна быть сертифицирована по стандарту Common Criteria EAL5++.
Треб. 151	Бесконтактный электронный компонент (чип) и его антенна должны быть интегрированы в страницу данных поликарбоната. Электронный проездной документ (eMRTD) должен соответствовать правилам расположения антенны, определенным в [ISO / IEC 14443-1] и [ISO / IEC 14443-2] для класса 1.
Треб. 152	В дополнение к биографическим данным, изображение лица, до 2 отпечатков пальцев и подпись должны храниться в чипе, соответствующем BSI TRI-03110.

Ссылка	Описание технических требований
Треб. 153	Изображение лица должно соответствовать стандарту ISO/IEC 19794-5, а изображения отпечатков пальцев должны соответствовать стандарту ISO/IEC 19794-4.
Треб. 154	Размер изображения лица должен храниться в сжатом виде без существенной потери качества изображения.
Треб. 155	Изображения отпечатков пальцев должны храниться в сжатом виде с использованием сжатия WSQ.
Треб. 156	Апплет ИКАО должен поддерживать протоколы считывания BAC и PACE (GM и IM).
Треб. 157	Апплет ИКАО должен содержать механизм, обеспечивающий защиту персонифицированного паспорта до момента его доставки владельцу (перевозка документа, хранение и т.д.). Он может быть активирован только в момент доставки, после аутентификации инициатора запроса.
Треб. 158	Апплет ИКАО должен быть сертифицирован по общим критериям в соответствии со следующими профилями защиты: <ul style="list-style-type: none"> <li>• BSI-CC-PP-0055 (PP BAC) – уровень сертификации: EAL4+;</li> <li>• BSI-CC-PP-0056v1 (PP EAC) - уровень сертификации: EAL 5+;</li> <li>• BSI-CC-PP-0068v2 (PP PACE) - уровень сертификации: EAL 5+;</li> <li>• BSI-CC-PP-0056v2 (PP PACE с EAC) - уровень сертификации: EAL 5+.</li> </ul>
Треб. 159	Чтобы упростить пересечение границы, приложение для путешествий должно позволять безопасно считывать биографические и биометрические данные (2 отпечатка пальцев) максимум за 2 секунды.

### 2.3.7. Промежуточное ПО для ID-карты

Ссылка	Описание технических требований
Треб. 160	Необходимо предоставить программное обеспечение (промежуточное ПО/библиотеки, интеграцию с настольными приложениями и браузерами), поддерживающее использование апплета eID через контактный и бесконтактный (NFC) интерфейс.
Треб. 161	Промежуточное программное обеспечение карты должно поддерживать операционные системы MS Windows, MacOS, Linux, Android, iOS для настольных компьютеров, серверов и смартфонов.
Треб. 162	Промежуточное ПО должно соответствовать следующим стандартам: PKCS#11 для Windows, Linux, Mac, Minidriver для Windows и Crypto Token Kit (CTK) для MacOS.

Ссылка	Описание технических требований
Треб. 163	Продавец в течение всего срока действия договора обязуется обеспечить бесперебойную работу и обновления программного обеспечения для всех поддерживаемых операционных систем и браузеров (Firefox, Google Chrome, Apple Safari).
Треб. 164	Промежуточное ПО должно предлагать интерфейсы для сопоставления отпечатков пальцев на карте.
Треб. 165	Промежуточное программное обеспечение должно предлагать интерфейсы для выполнения сопоставления лиц на карте.
Треб. 166	<p>Настольное приложение должно обеспечивать, по крайней мере, ту же функциональность, что и текущее промежуточное программное обеспечение для национальной идентификационной карты Армении (CryptoCard Suite), включая, как минимум:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Просмотр информации о ключах и сертификатах</li> <li>• Просмотр информационного файла</li> <li>• изменение PIN-кода с использованием известных PIN-кодов</li> <li>• разблокировка/изменение PIN-кодов с помощью PUK(ов)</li> <li>• активация PIN-кода (PIN-кодов) (если применимо)</li> </ul>
Треб. 167	Настольное приложение будет иметь модульную архитектуру, чтобы в будущем обеспечить поддержку других типов чипов, а также актуальных ID-карт, выпущенных до 15 февраля 2023 года. Современные чипы ID-карт поддерживают интерфейс PKCS#11.
Треб. 168	Десктопное приложение должно обеспечивать возможность добавления сертификатов в доверенные хранилища операционных систем.
Треб. 169	Промежуточное ПО должно предлагать интерфейс для взаимодействия с картой в веб-приложении. Должен быть предоставлен общий JavaScript API для настольных компьютеров и мобильных устройств. Поддерживаются наиболее распространенные браузеры (такие как: Edge, IE, Chrome, Safari, Firefox).
Треб. 170	Программное обеспечение для считывания информации о картах должно быть обеспечено возможностью считывания данных, хранящихся в апплете ИКАО, и представления их в машиночитаемом формате.
Треб. 171	Программное обеспечение для считывания информации о карте должно иметь возможность считывать данные, хранящиеся в информационном файле, хранящемся на чипе, и представлять их в машиночитаемом формате.

Ссылка	Описание технических требований
Треб. 172	Программное обеспечение должно обеспечивать многоязычный интерфейс, включая армянский, английский и русский.
Треб. 173	Исходный код (за исключением промежуточного ПО/библиотек), документация и все права на программное обеспечение (за исключением промежуточного ПО/библиотек) должны быть переданы в ПА после этапа внедрения.

## 2.4. Требования к информационной системе идентификации и документооборота

Требования, изложенные в приведенной ниже главе, охватывают следующие области обязательных функций глобальной информационной системы идентификации и документооборота.

### 2.4.1. Нефункциональные требования к IDMIS

Ниже подробно описаны пункты с акцентом на обязательные функции, которые должны быть включены:

Ссылка	Обязательный / Необязательный	Описание технических требований
		<b>Общие требования</b>
Треб. 174	Обязательно	Система должна быть спроектирована таким образом, чтобы удовлетворять до 20% растущих потребностей в объеме документов, не затрагивая существующую архитектуру.
Треб. 175	Необязательный	Система должна быть гибкой и основываться на открытых стандартах. Решение должно соответствовать стандарту “Open Standard Identity API” (OSIA). Поставщик услуг должен будет представить архитектуру своей системы, демонстрирующую соответствие архитектурной модели OSIA.
Треб. 176	Обязательно	Пользовательские интерфейсы доступны на армянском и английском языках.
Треб. 177	Обязательно	Исходный код всех программных компонентов, в т.ч. программных компонентов IDMIS и ОС чипа ID-карты, должен храниться на счете Сделки в течение всего срока действия Договора.
		<b>Требования к управлению пользователями и правами системы</b>
Треб. 178	Обязательно	Решение должно управлять личными и профессиональными данными каждого внутреннего пользователя: имя, адрес (офис, место жительства), контактная информация (мобильный, электронная почта, стационарный телефон и т. д.), логин,

Ссылка	Обязательный / Необязательный	Описание технических требований
		авторизованные слоты подключения, терминал подключения и авторизованные функции.
Треб. 179	Обязательно	Доступ к системе, модулям и функциям контролируется определенными правами. Для разных ролей можно настроить разные права. Каждая роль должна группировать набор прав на доступ и запуск определенных системных задач. Роли настраиваются в соответствии с требованиями Заказчика.
Треб. 180	Обязательно	Пользователь (оператор, администратор и т.д.) автоматически получит все предопределенные права для группы, к которой он принадлежит.
Треб. 181	Обязательно	Все транзакции должны быть отслежены до конкретного пользователя, совершившего действия.
Треб. 182	Обязательно	Как Заказчик, так и Поставщик услуг должны иметь возможность управлять правами пользователей своих сотрудников соответственно.
Треб. 183	Обязательно	Заказчик имеет доступ и право на аудит всех конфигураций пользователей и прав, а также журнала транзакций.
<b>Требования к безопасности и защите данных</b>		
Треб. 184	Обязательно	Поставщик услуг обеспечивает современную безопасность своих услуг (за исключением ABIS), обеспечивая защиту от внешних и внутренних атак, вторжений и внутреннего несанкционированного использования. Поставщик услуг несет ответственность за обеспечение надлежащего уровня безопасности и защиты данных в течение срока действия договора.
Треб. 185	Обязательно	Поставщик услуг должен соблюдать Минимальные принципы безопасности, изложенные в Приложении No 4.
Треб. 186	Обязательно	<p>Должны быть приняты меры по противодействию различным видам кибератак на производственные объекты, таким как:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Вирусы и другие вредоносные программы, совместимые с компьютерными установками и производственными машинами.</li> </ul>

Ссылка	Обязательный / Необязательный	Описание технических требований
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• DDOS-атаки через онлайн-каналы приложений и онлайн-сервисы, предоставляемые производственными и эмиссионными системами.</li> </ul>
Треб. 187	Обязательно	Хранение данных обеспечивает конфиденциальность данных.
Треб. 188	Обязательно	Выявление нарушений целостности объединенных данных приложения должно контролироваться. Обнаружение нарушения целостности рассматривается как инцидент безопасности, который должен остановить производство персонализированных документов.
Треб. 189	Обязательно	Система должна обеспечивать полный, защищенный от несанкционированного доступа контрольный журнал. Решение должно обеспечивать прослеживаемость всех операций с помощью функциональных и технических журналов на всех модулях решения. Журналы можно использовать для аудита безопасности и создания отчетов.
Треб. 190	Обязательно	Биометрические и персональные данные, как при передаче, так и при хранении, должны быть зашифрованы с помощью безопасных протоколов и алгоритмов. Если шифрование невозможно, Поставщик услуг согласовывает свои соображения с Заказчиком на этапе проектирования.
Req. 1.	Обязательно	Любая связь между различными сетями должна быть зашифрована с помощью безопасных протоколов и алгоритмов.
Req. 2.	Обязательно	Система и ее данные должны быть доступны только уполномоченным сотрудникам на основе ролей (за исключением общедоступного веб-сайта и онлайн-сервиса).
Req. 3.	Обязательно	Наличие сведений о лицах, имеющих дипломатический (служебный) паспорт и аккредитованных в РА иностранных дипломатах (консульских и административных работниках), а также сотрудниках международных организаций должно быть ограничено исключительно назначенными сотрудниками ПА.
Req. 4.	Обязательно	Система должна обеспечивать соблюдение политики защиты данных (например, разрешать удаление данных по истечении



Ссылка	Обязательный / Необязательный	Описание технических требований
		согласованного срока, предоставлять журналы для доступа к персональным данным граждан и т.д.).
Req. 5.	Обязательно	Система должна поддерживать принцип минимизации данных, гарантируя, что собираются только те данные, которые необходимы для выдачи удостоверений личности и проездных документов.
Req. 6.	Обязательно	Все биометрические данные должны быть удалены из компонентов системы, кроме биометрических данных и реестра документов, не позднее, чем через 48 часов. Время удаления биометрических данных является настраиваемым параметром.
Req. 7.	Обязательно	Система должна обеспечивать решение для мониторинга производительности и инцидентов, статистики и отчетности.
Req. 8.	Обязательно	Поставщик услуг должен предложить организацию управления отчетностью о происшествиях во время создания проекта План отчетности о происшествиях должен быть утвержден Заказчиком на этапе проектирования.
Req. 9.	Обязательно	Меры безопасности также являются частью среды разработки, тестирования и производства.
Треб. 200	Обязательно	Роли доступа для сред DEV, Test и Prod для поддержки разработки, планового обслуживания и мониторинга должны быть разделены с помощью решения для управления доступом к удостоверениям, которое управляет проверкой подлинности и авторизацией в этих средах.
Треб. 201	Обязательно	В дополнение к сертификатам ISO 9001 и ISO 27001, внедряемые решения не должны нести в себе никаких остаточных рисков, которые могут повлиять на производительность или подвергнуть услуги уязвимостям, что, в свою очередь, может повлиять на качество предоставляемых услуг.
<b>Резервное копирование и архивирование</b>		
Треб. 202	Обязательно	Предусмотрена возможность создания резервных копий всех данных, хранящихся как в действующей, так и в неоперационной Системе, при этом соблюдая все требования к производительности Системы, указанные в настоящем документе, и не мешая работе с Системой.

Ссылка	Обязательный / Необязательный	Описание технических требований
Треб. 203	Обязательно	Резервные копии и архивные наборы данных должны быть зашифрованы и защищены на том же уровне, что и операционные наборы данных.
Треб. 204	Обязательно	Системные администраторы должны иметь возможность настроить автоматическое резервное копирование и настроить частоту, место хранения (логический диск, удаленные станции и т.д.), категории документов/данных для резервного копирования, а также выполнить резервное копирование всей Системы.
Треб. 205	Обязательно	Пользователи Системы могут инициировать процедуру восстановления данных Системы из резервной копии. После восстановления данных в Системе обеспечивается и применяется целостность данных, т.е. реализуются меры по автоматической проверке правильности и целостности данных при восстановлении данных.
Треб. 206	Обязательно	Система должна иметь журнал резервного копирования и восстановления. Должна быть возможность просмотреть и распечатать журнал.
Треб. 207	Обязательно	Система должна обеспечивать возможность архивирования неактивных данных, помещая их на другой архитектурный уровень базы данных, с целью повышения производительности Системы. Поставщик услуг должен определить и подтвердить подробные правила идентификации и архивирования неактивных данных на этапе детального анализа и проектирования.
Треб. 208	Обязательно	При необходимости должна быть предусмотрена возможность восстановления данных, переданных на долгосрочное хранение из архивного хранилища данных и просмотренных в формах (без возможности редактирования).
Треб. 209	Обязательно	Система должна обеспечивать возможность автоматизации процессов архивирования данных и управления хранением архивных данных.
Req. 10.	Обязательно	Система должна обеспечивать возможность выбора и создания списка данных для автоматического архивирования.
Req. 11.	Обязательно	Система должна обеспечивать возможность предотвращения модификации, изменения и/или удаления архивных данных.

Ссылка	Обязательный / Необязательный	Описание технических требований
Req. 12.	Обязательно	Система должна обеспечивать возможность установки индивидуальных настроек архивирования для любой категории данных.
Req. 13.	Обязательно	Система должна обеспечивать возможность задавать и изменять периодичность и период архивирования данных.
Req. 14.	Обязательно	На основе архивных данных Система предоставляет возможность формирования подробных отчетов.
Req. 15.	Обязательно	Система должна обеспечивать возможность просмотра архивных данных без необходимости использования какого-либо дополнительного программного обеспечения.
Req. 16.	Обязательно	Данные умерших лиц подлежат архивированию (в том числе и другие данные, подлежащие архивированию).
Req. 17.	Обязательно	Криптографические ключи, используемые в ходе проекта и используемые для операций (персонализации и почтовой выдачи), передаются и хранятся у Заказчика.

#### 2.4.2. Функциональные требования для IDMIS

Ссылка	Обязательный / Необязательный	Описание технических требований
		<b>Общие требования</b>
Req. 18.	Обязательно	<p>Поставщик услуг предоставляет комплексное решение и услуги, охватывающие весь жизненный цикл документа от запроса гражданина до выдачи и доставки биометрического паспорта и ID-карты. Различные модули/функциональные возможности системы должны быть интегрированы для того, чтобы предложить полностью автоматизированное обслуживание, включающее, но не ограничиваясь, следующими функциями (описанными отдельно в следующих главах):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Приложение электронного обслуживания гражданина (веб-портал)</li> <li>2. Решение для зачисления</li> <li>3. Решение для управления идентификацией и выдачи документов</li> </ol>

Ссылка	Обязательный / Необязательный	Описание технических требований
		4. Реестр биометрических данных и документов 5. Автоматизированное решение для биометрической идентификации (ABIS) 6. Инфраструктура открытых ключей 7. Решение для управления очередями на месте 8. Решение для отчетов и статистики 9. Интеграция с внешними источниками данных
Req. 19.	Обязательно	Все аппаратное и программное обеспечение, необходимое для выполнения приведенных ниже требований, должно быть включено в представленное предложение.
Req. 20.	Обязательно	Пункты регистрации должны быть созданы по всей стране и в иностранных представительствах (консульствах и посольствах).
Req. 21.	Обязательно	Клиентский опыт как на объектах, установленных в стране, так и в зарубежных представительствах, не должен отличаться и соответствовать одним и тем же спецификациям.
		<b>Приложение электронного обслуживания гражданина (веб-портал)</b>
Req. 22.	Обязательно	Приложение Citizen eService – это государственный веб-портал, предназначенный для предоставления электронных услуг перед регистрацией и последующим обслуживанием, а также для предоставления информации о выдаче удостоверения личности и проездных документов.
Req. 23.	Обязательно	Данный веб-портал должен обеспечивать удобный интерфейс для смартфона, планшета или компьютера.
Req. 24.	Обязательно	Этот веб-портал должен быть адаптирован к графическому уставу правительственных порталов (руководство по проектированию должно быть предоставлено Заказчиком), а также должен быть доступен по активной ссылке с правительственных веб-страниц/платформ (указанных Заказчиком на этапе проектирования).
Req. 25.	Обязательно	Для веб-службы, требующей проверки подлинности пользователя, внешние пользователи (кандидаты) должны пройти проверку подлинности через шлюз для государственных организаций.
Req. 26.	Обязательно	Веб-портал позволяет заявителям записаться на очную биометрическую регистрацию, индивидуальное получение

Ссылка	Обязательный / Необязательный	Описание технических требований
		<p>документов или другую услугу, доступную в пунктах регистрации (например, смена PIN-кода):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Заявитель имеет возможность изменить время приема.</li> <li>• Функция онлайн-записи на прием позволит увидеть наличие свободных мест и записаться на прием в различных пунктах регистрации по всей территории Армении.</li> <li>• После того, как запрос будет подтвержден и назначена встреча, портал сгенерирует подтверждение этой проверки, которое будет служить справкой во время биометрической регистрации.</li> <li>• Вместе с решением предоставляется бэк-офисное программное обеспечение для управления доступными временными интервалами.</li> </ul>
Req. 27.	Обязательно	<p>Веб-портал позволяет заявителям запрашивать новый документ, удостоверяющий личность (в первый раз и повторно), в т.ч., но не ограничиваясь этим, заполнение анкеты со своими биографическими данными, загрузка документов, необходимых для подачи заявления, например, документы заводчика (для граждан в возрасте до 18 лет - письменное согласие родителей и ребенка (если у заявителя нет паспорта гражданина Республики Армения); соответствующий медицинский документ, если гражданин желает записать данные о группе крови и резус-факторе в удостоверение личности и т.д.) и т..</p>
Req. 28.	Обязательно	<p>Веб-портал позволяет заявителям оплачивать свой взнос онлайн (с помощью платежной карты и местных поставщиков платежных услуг):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Решение должно позволять заявителям инициировать выплату</li> <li>• Решение должно иметь возможность получать и управлять информацией о статусе платежа, полученной от платежных карт и местных поставщиков платежных услуг (включая, помимо прочего, процессы отзыва и оспаривания, неверные оплаченные суммы и т. д.).</li> <li>• Регулярный платеж взимается на счет информационной системы государственного казначейства</li> <li>• Платежи за услуги по ускоренной процедуре обрабатываются Поставщиком услуг, но решение должно позволять распределять платежи по разным счетам в соответствии с установленными правилами: часть платежа направляется на</li> </ul>

Ссылка	Обязательный / Необязательный	Описание технических требований
		<p>счет Поставщика услуг, другая часть – на счет государственной казны</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Управление кредитным риском осуществляет Поставщик услуг</li> <li>• Бэк-офисное решение должно обеспечивать функционал для автоматической сверки платежной информации с информационной системой государственного казначейства</li> </ul>
Req. 29.	Обязательно	Веб-портал позволяет заявителям сообщать об утере или краже документа, удостоверяющего личность.
Req. 30.	Обязательно	Веб-портал позволяет заявителям отслеживать статус запросов на документы, удостоверяющие личность, / процесс выдачи документов от зачисления до готовности к выдаче и уведомлять граждан об изменении статуса по предпочтительному каналу.
Req. 31.	Обязательно	Веб-портал обеспечивает использование данных, имеющихся в регистрах или системе (например, в Регистре народонаселения), для проверки достоверности предоставленных гражданином данных.
Req. 32.	Обязательно	Веб-портал должен использовать защищенный протокол https.
<b>Решение для зачисления</b>		
Req. 33.	Обязательно	<p>Для удовлетворения потребностей в зачислении на всей территории страны и в загранучреждениях в соответствии с пунктом 2.2 “Требования к пунктам приема на работу по набору учащихся (пунктам обслуживания)” развертываются стационарные и мобильные пункты зачисления. Даже при разной конфигурации оборудования функциональность и обеспечиваемый уровень безопасности стационарных и мобильных станций должны быть одинаковыми.</p> <p>Список фактических пунктов обслуживания и их историческая загруженность приведены в “Приложении №1: Учреждения регистрации/обслуживания клиентов, функционирующие в Армении”.</p>
Req. 34.	Обязательно	<p>Оборудования для центров обслуживания в Армении</p> <p>Оборудование для зачисления, необходимое для комплексного обслуживания регистрации (комбинация настольной или регистрационной кабины и мобильных устройств</p>

Ссылка	Обязательный / Необязательный	Описание технических требований
		<p>(предназначенных для связи с удаленными местами или уязвимыми группами), должно быть установлено в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Как минимум в пятнадцати (13) пунктах обслуживания по всей Армении, в т.ч. (1) или до 3-х (три ) централизованных центра в Ереване. Количество центров в Ереване не может превышать 3 (три).</li> <li>• Как минимум (12) в регионах за пределами Еревана</li> </ul> <p>Фактическое количество рабочих станций (комбинация стационарных и мобильных станций) определяется Поставщиком услуг с учетом SLA, установленных в настоящем документе, ожидаемого спроса на услуги и проектируемой географической сети пунктов обслуживания.</p> <p>Поставщик услуг предложит оптимальное количество рабочих станций в Армении, чтобы иметь возможность соответствовать требуемому уровню обслуживания, исходя из фактического спроса.</p>
Req. 35.	Обязательно	<p>Оборудования для центров обслуживания в Зарубежных странах</p> <p>Оборудование для зачисления, необходимое для комплексного обслуживания регистрации (комбинация настольной или регистрационной кабины и мобильных устройств (предназначенных для связи с удаленными местами или уязвимыми группами), должно быть установлено в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 61 пунктов обслуживания в зарубежных странах с консульствами/посольствами Армении и офисом МИД в Ереване (в настоящее время 54, 7 будут открыты в 2024 году). Ожидается, что поставщик услуг поставит и установит 67 стационарный пункт регистрации (из них 2 в офисе МИД в Ереване) и 2 мобильные станции для Министерства иностранных дел в посольствах и консульствах.</li> </ul> <p>Пожалуйста заметьте: Стоимость оборудования необходимого для комплексного обслуживания в зарубежных странах в финансовом предложении должен быть указан как оборудование для единого центра обслуживания. Заказчик закупит оборудование только для действующих центров обслуживания в момент подписания договора. В случае открытия нового центра обслуживания дополнительное требование на закупку должен быть подписан.</p>

Ссылка	Обязательный / Необязательный	Описание технических требований
Req. 36.	Обязательно	Операторы должны пройти аутентификацию в системе безопасным способом на основе цифрового сертификата своего удостоверения личности.
Req. 37.	Обязательно	Приемные пункты должны иметь возможность извлекать информацию, предоставленную при предварительном зачислении, и фиксировать биометрические данные заявителя (портрет, отпечатки пальцев).
Req. 38.	Обязательно	Пункты регистрации должны позволять сканировать необходимые подтверждающие документы в соответствии со стандартом ИКАО 9303, 8-й редакцией и регламентом Армении. Соответствие ИКАО Doc 9303 проверяется автоматически для всех входных документов/данных.
Req. 39.	Обязательно	Решение для зачисления будет работать в онлайн или оффлайн режиме. Зарегистрированные данные передаются в центр обработки данных безопасно по сети. Временное или постоянное отключение от сети не должно влиять на процесс регистрации или целостность уже собранных данных. Решение для регистрации должно управлять синхронизацией данных с центром обработки данных при восстановлении сетевого подключения.
Req. 40.	Обязательно	Стационарные и передвижные пункты регистрации должны обеспечивать ввод, исправление или сбор следующих данных: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Буквенно-цифровые биографические сведения,</li> <li>• Портрет</li> <li>• Отпечатки [двух] пальцев плоские,</li> <li>• Подпись</li> <li>• Скан подтверждающих документов, удостоверяющих личность.</li> </ul>
Req. 41.	Обязательно	Станции также будут оснащены принтером, сканером, фотоаппаратом, считывателем паспортов и карт и необходимыми аксессуарами/оборудованием (штатив для камеры, считыватель штрих-кодов, фон, разъемы, электронные панели для подписи



Ссылка	Обязательный / Необязательный	Описание технических требований
		документов, считыватели платежных карт, банкоматы для приема наличных и т.д.).
Req. 42.	Обязательно	Поставщик услуг должен обеспечить, насколько это возможно в соответствии с соответствующими стандартами, безбумажный процесс (без хранения физических документов, подписание документов с помощью планшетов/машин вместо бумажных бланков заявлений).
Req. 43.	Обязательно	В случае, если заявления обрабатываются на бумажном носителе, Поставщик услуг обеспечивает цифровое архивирование ходатайств. Требования к политике хранения цифровых документов (доступ, доступность, дата удаления и т.д.) согласовываются с Заказчиком на этапе проектирования.
Req. 44.	Обязательно	<p>Поставщик услуг обеспечивает различные способы оплаты:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Дистанционная онлайн и оффлайн оплата с помощью кредитной карты, банка или (или) других поставщиков платежных услуг,</li> <li>• С помощью кредитной/дебетовой карты на СТО (на стойке).</li> </ul>
Req. 45.	Обязательно	<p>В тех случаях, когда используются подвижные станции, мобильные регистрационные станции должны иметь аккумуляторную батарею, способную работать в течение 8 часов.</p> <p>Компоненты мобильной станции должны быть интегрированы в транспортировочный кейс, устойчивый к ударам, воде и пыли. Этот чехол должен не только защитить оборудование во время транспортировки, но и обеспечить легкое разворачивание станции.</p>
Req. 46.	Обязательно	Оператор должен иметь возможность отслеживать в режиме реального времени и на экране системы регистрации фотографию, которую нужно сделать.
Req. 47.	Обязательно	<p>Форматы сжатия биометрических данных должны соответствовать международным стандартам, в частности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• FBI Wavelet Scalar Quantization (WSQ) Стандарт сжатия изображений для отпечатков пальцев с разрешением 500 точек на дюйм.</li> <li>• ИСО 10918-1, 1994 г. Объединенная группа экспертов по фотографии (JPEG).</li> </ul>

Ссылка	Обязательный / Необязательный	Описание технических требований
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Стандарт сжатия для изображений с непрерывными тонами (фотография).</li> </ul>
Req. 48.	Обязательно	<p>Сделанная фотография должна соответствовать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• стандартом ИКАО и ISO 39794-5, и регистрационная станция должна контролировать это,</li> <li>• ISO/IEC 19794-5 и ICAO 9303, 8-е издание портретного качества,</li> <li>• Система регистрации должна включать в себя функцию автоматического кадрирования фотографии.</li> </ul>
Req. 49.	Обязательно	<p>Система регистрации должна включать в себя контроль качества в режиме реального времени, указывающий оператору, достаточно ли качественны снятые отпечатки пальцев. Система должна направлять оператора, рекомендуя, в частности, другой захват, если минимальный порог качества не достигнут, и отображать оценку качества изображения отпечатков пальцев NIST (NFIQ).</p>
Req. 50.	Обязательно	<p>Система регистрации должна позволять управлять исключениями при снятии отпечатков пальцев (перевязанные, ампутированные, поврежденные пальцы и т.д.).</p>
Req. 51.	Обязательно	<p>В отдельных дипломатических случаях, согласованных только с МИД, запись на получение биометрического паспорта или ID-карты возможна путем прикрепления (загрузки) цифровой фотографии, соответствующей определенным критериям. В любом случае система должна проверить соответствие фотовложения заданным критериям. Система должна иметь возможность принимать вложение фотографии через любой другой защищенный сервер через API или другим рациональным и безопасным способом. Отсканированные фотографии не принимаются.</p>
Req. 52.	Обязательно	<p>Данные, хранящиеся на приемном пункте, шифруются системой регистрации. Кроме того, система регистрации обеспечивает шифрование биографических и биометрических данных, поступающих в систему управления идентификацией и выдачи документов.</p>

Ссылка	Обязательный / Необязательный	Описание технических требований
		<b>Решение для управления идентификацией и выдачи документов</b>
Req. 53.	Обязательно	<p>Глобальное решение по управлению идентификацией и выдаче документов должно быть основано на интеграционной платформе, которая связывает различные модули решения.</p> <p>Эта платформа должна позволять управлять потоком данных между различными реестрами / приложениями, от регистрации до доставки документа (регистрация, дедупликация, управление идентификацией, персонализация, контроль качества, безопасная доставка).</p>
Req. 54.	Необязательный	Интеграционная платформа, которая связывает различные модули решения по управлению идентификацией и выдаче документов, а также ее интерфейсы, должна соответствовать спецификациям OSIA, чтобы обеспечить легкую дальнейшую эволюцию.
Req. 55.	Обязательно	Это решение будет обрабатывать любые новые заявления на документы, удостоверяющие личность, проверяя их действительность, и после успешной проверки личности передавать или обновлять реестр биометрических данных и документов соответствующим образом.
Req. 56.	Обязательно	Решение должно поддерживать процесс проверки и позволять внутренним сотрудникам одобрять или отклонять заявку, а также выдавать разрешение на выдачу документа, проверять информацию в других системах ПА (например, регистре народонаселения) и вручную проверять биометрические несоответствия (сравнение отпечатков пальцев 1-N и портрета), которые выделяет система.
Req. 57.	Обязательно	В качестве механизма внутреннего контроля не должно быть возможности формирования паспорта одним должностным лицом на уровне программного решения и должно быть оформлено с одобрения хотя бы одного вышестоящего руководителя.
Req. 58.	Обязательно	Инструменты, предназначенные для биометрической верификации, должны быть основаны на расширенных функциях биометрического сравнения (улучшение изображения,

Ссылка	Обязательный / Необязательный	Описание технических требований
		отображение мельчайших деталей, наложение портретов и т. д.) через удобный интерфейс.
Req. 59.	Обязательно	Решение для биометрической верификации должно позволять сопоставлять биометрические данные кандидата с биометрическими данными соответствующих записей в базе данных, чтобы сравнить портрет и отпечатки пальцев один за другим. Для портрета этот вспомогательный инструмент должен автоматически накладывать две фотографии.
Req. 60.	Обязательно	Решение должно включать в себя следственную станцию, позволяющую изучать досье заявителя в целом. При подтверждении биометрического дубликата этот инструмент должен отобразить в удобной для пользователя форме биометрическую, биографическую и дополнительную информацию кандидата (подтверждающие документы), а также записи, биометрические данные которых совпадают. Реестр / база данных документов и биометрических данных будет обновляться на основе результатов этого расследования.
Req. 61.	Обязательно	Решение должно позволять приоритизировать определенные заявки и формировать заказ на печать в приоритетном режиме (например, дипломаты, аккредитованные в Армении, должны быть выполнены в режиме приоритетности).
Req. 62.	Обязательно	Решение должно управлять и отслеживать жизненный цикл заявлений и статусов документов паспортов и карт (например, “Создано”, “Утверждено”, “Не утверждено”, “Отправлено”, “Получено”, “Защищено”, “Заблокировано”, “Прекращено”, “Отозвано” и т. д.), чтобы оно могло сообщать заявителю о статусе и статусе документа через веб-сайт портала подачи заявок заявителю.
Req. 63.	Обязательно	Заявитель (в т.ч. находящийся в Армении и в иностранных представительствах, а также иностранные дипломаты, аккредитованные в Армении) должен быть проинформирован по SMS-сообщению о наличии документа, удостоверяющего личность.

Ссылка	Обязательный / Необязательный	Описание технических требований
Req. 64.	Обязательно	В пунктах обслуживания необходимо выдать паспорта и карты. Для этого станция должна обеспечивать биометрическую аутентификацию заявителей для обеспечения полного сопоставления данных и функций чипа.
Req. 65.	Обязательно	Поставщик услуг предлагает решение, позволяющее активировать чип документа только после успешной биометрической аутентификации заявителя.
Req. 66.	Обязательно	Решение должно обеспечить услуги по последующей выдаче документа, удостоверяющего личность, такие как разблокировка/изменение PIN-кода, аннулирование утерянных документов, отзыв сертификатов в случае утери документов и т.д.
Req. 67.	Обязательно	<p>Решение должно обеспечивать хранение и архивирование в цифровом виде всей корреспонденции и документации (заявления/формы, жалобы, письма и т.д.), собранной и сгенерированной во время регистрации и других взаимодействий с клиентами. Как цифровые, так и физические полученные документы должны быть отсканированы, сохранены и заархивированы.</p> <p>Система должна обеспечивать просмотр и печать сохраненных и отсканированных документов для авторизованных пользователей системы.</p> <p>Политика и правила архивирования/хранения документов должны быть определены и согласованы с ПА на этапе проектирования проекта.</p>
		<b>Реестр / база данных документов и биометрических данных</b>
Req. 68.	Обязательно	<p>Решение позволит управлять информацией о документах, выданных гражданам, и их биометрическими данными, в том числе, но не ограничиваясь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Буквенно-цифровые биографические сведения,</li> <li>• Портрет</li> <li>• Отпечатки [двух] пальцев плоские,</li> <li>• Подпись</li> <li>• Скан подтверждающих документов, удостоверяющих личность.</li> </ul>

Ссылка	Обязательный / Необязательный	Описание технических требований
		Полный перечень биометрических и документальных данных согласовывается с Заказчиком на этапе проектирования.
Req. 69.	Обязательно	Поставщик услуг должен либо выполнить миграцию существующих биометрических данных в новую биометрическую базу данных, либо обеспечить интеграцию интерфейса с устаревшим реестром биометрических данных.
Req. 70.	Обязательно	База данных должна иметь возможность хранить не менее [10] миллионов записей, включая все данные, относящиеся к личности заявителей (биографическая и биометрическая информация, сохранение истории биометрических данных в течение их жизни), а также административные и технические данные (функциональные и технические журналы и т. д.).
Req. 71.	Обязательно	Все данные базы данных хранятся в зашифрованном виде в логической структуре, основанной на возможностях используемых продуктов (например, Oracle), а также в соответствии с требованиями применимых нормативных актов (например, eIDAS).
Req. 72.	Обязательно	Решение должно быть реализовано в дата-центре, предоставленном ПА и управляемом/обслуживаемом сотрудниками ПА.
Req. 73.	Обязательно	Для каждого запроса данных в решении должно быть зафиксировано доказательство законной причины запроса.
		<b>Автоматизированное решение для биометрической идентификации (ABIS)</b>
Req. 74.	Обязательно	Услугодатель внедряет интегрированную Автоматизированную систему биометрической идентификации (АБИС), включающую необходимое оборудование, программное обеспечение и базу данных. Он должен уметь обрабатывать отпечатки пальцев [2] пальцев и портрета.
Req. 75.	Обязательно	АБИС решает 3 задачи: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Регистрация данных при подаче заявки,</li> <li>• Верификация биометрии 1:1,</li> <li>• Поиск по отпечаткам пальцев для идентификации.</li> </ul>
Req. 76.	Обязательно	Поисковыми функциями системы пользуются:

Ссылка	Обязательный / Необязательный	Описание технических требований
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Решение для управления идентификацией и выдачи документов,</li> <li>• Пограничник,</li> <li>• Полиция.</li> </ul>
Req. 77.	Обязательно	ABIS предоставляет услуги биометрической аутентификации (тип 1:1 запрос) и биометрической идентификации (тип 1: N запрос) путем сравнения биометрических данных заявителя с данными, содержащимися в базе данных.
Req. 78.	Обязательно	ABIS должна быть совместима с форматами ISO 19794-1, -2, -3, -4, -5, WSQ и JPEG/JPEG 2000.
Req. 79.	Обязательно	Система должна идентифицировать и кодировать мельчайшие детали.
Req. 80.	Обязательно	ABIS должна работать в режиме “мульти模альный” или “биометрический фьюжн” для повышения точности и производительности поиска путем объединения нескольких биометрических данных, включая отпечатки пальцев и портрет, в одном запросе.
Req. 81.	Обязательно	Решение должно быть рассчитано на выполнение мульти模альной дедупликации 10 отпечатков пальцев и одного лица в базе данных, которая может содержать до [10] миллионов записей до [6 000 запросов] ежедневно в рабочее время [8 часов].
Req. 82.	Обязательно	Ожидаемое время отклика на каждый мульти模альный (1: N) запрос на дедупликацию в базе [10 миллионов] записей должно быть меньше или равно 10 секундам.
Req. 83.	Необязательный	ABIS должна соответствовать стандартам "Open Standards Identity API" (OSIA) для того, чтобы стандартные API были доступны внешним системам (государственным органам, частным организациям и т.д.).
Req. 84.	Обязательно	ABIS сохраняет историю транзакций в функциональных и технических журналах (многократные регистрации, удаление мошеннических идентификационных данных после дедупликации и т. д.).

Ссылка	Обязательный / Необязательный	Описание технических требований
Req. 85.	Обязательно	<p>Поставщик услуг должен полагаться на алгоритмы распознавания лиц, представленные в “NIST FRVT ongoing”, чей отчет NIST за март 2021 года доступен по адресу:  <a href="https://pages.nist.gov/frvt/html/frvt1N.html">https://pages.nist.gov/frvt/html/frvt1N.html</a></p>
Req. 86.	Обязательно	<p>Поставщик услуг должен полагаться на алгоритмы распознавания отпечатков пальцев, предоставленные NIST FpVTE. Предоставьте отчет об оценке.</p>
Req. 87.	Обязательно	<p>Перед персонализацией отпечатки пальцев будут сопоставлены с ABIS в процессе проверки заявки Миграционной службой. Она выполняется в случае первоначальной проблемы безопасности и включает в себя сравнение отпечатка пальца и/или изображения лица, собранного для выдачи документа, со всеми биометрическими данными, хранящимися в биометрической базе данных, чтобы подтвердить, что никакие другие документы безопасности не были выданы тому же лицу.</p> <p>Эти проверки будут проводиться Миграционной службой в помещениях, назначенных Правительством Армении, до того, как документы, удостоверяющие личность, будут персонализированы, и без присутствия поставщика услуг.</p> <p>В случае какого-либо несоответствия в одном из реестров или АБИС или попадания в список разыскиваемых лиц, сотрудник Правительства Армении берется за дело и проводит расследование. Информация, удостоверяющая личность, из Национального реестра граждан всегда является ведущей в случае сомнений в правильности идентификационных данных.</p> <p>Вмешательство человека не может повлиять на процесс проверки. Единственное исключение составляет техническая поддержка, в этом случае должен применяться четырехглазый контролируемый доступ в сочетании с защитой от закалки.</p>
Req. 88.	Обязательно	<p>Система биометрической верификации/идентификации (БИС) обеспечивает:</p>



Ссылка	Обязательный / Необязательный	Описание технических требований
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Выполнение и обработка нескольких биометрических транзакций следующим образом:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Верификация <math>1:1 \leq 2</math> сек.,</li> <li>○ 1:N Идентификация <math>\leq 10</math> секунд.</li> </ul> </li> <li>• Точность и достоверность в процентном соотношении:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ True Match Rate (TMR) не менее 99,9%,</li> <li>○ Распознавание отпечатков пальцев FAR &lt;0,01%,</li> <li>○ Распознавание отпечатков пальцев FRR &lt;1%,</li> <li>○ Распознавание лиц FAR &lt;0,1%,</li> <li>○ Распознавание лиц FRR &lt;3%</li> </ul> </li> <li>• Не зависит от таких функций, как поворот изображения</li> </ul> <p>Эти требования должны быть удостоверены на этапе приемки/сдачи проекта путем проведения необходимых приемосдаточных испытаний. Необходимо предоставить отчет о выполнении плана тестирования с указанием сценариев тестирования и результатов прохождения. Поставщик услуг должен быть в состоянии продемонстрировать успешную конкуренцию применимых сценариев тестирования по запросу как в тестовой, так и в производственной средах.</p>
Req. 89.	Обязательно	По каждому запросу в решении должно быть зафиксировано доказательство законной причины запроса.
		<b>Решение для персонализации</b>
Req. 90.	Обязательно	Решение по персонализации должно включать в себя аппаратные и программные элементы, необходимые для графической и электрической персонализации всех документов, удостоверяющих личность данной спецификации.
Req. 91.	Обязательно	Решение по персонализации документов должно охватывать графическую и электрическую персонализацию паспортов и карт (лазерная гравировка, безопасное кодирование чипов) и интегрировать единый контроль качества и упаковки для передачи в местах распределения.

Ссылка	Обязательный / Необязательный	Описание технических требований
Req. 92.	Обязательно	Это же программное решение будет управлять процессами персонализации паспортов и карт. Он должен иметь возможность пилотировать несколько машин персонализации параллельно.
Req. 93.	Обязательно	Раствор должен быть рассчитан таким образом, чтобы поглощать количество документов и пиковые нагрузки производства, указанные в течение ежедневной производственной смены продолжительностью [7] часов.
Req. 94.	Обязательно	Решение для персонализации должно интегрироваться с решением для управления идентификацией и выдачи документов, чтобы собирать и обрабатывать любые новые подтвержденные заявки на получение карты и паспорта. Он также должен взаимодействовать с решением eMRTD PKI (предоставляемым Поставщиком услуг) и с PKI для граждан (предоставляемым центром сертификации, назначенным Правительством Армении)
Req. 95.	Обязательно	Решение должно отслеживать все административные действия (автор, дата и т. д.), чтобы обеспечить аудит безопасности.
Req. 96.	Обязательно	Решение должно позволять выполнять определенные печатные заказы в приоритетном порядке (например, аккредитованные в Армении дипломаты должны выполняться в режиме приоритизации).
Req. 97.	Обязательно	Все процессы персонализации должны соответствовать самым высоким стандартам безопасности для обеспечения безопасности и конфиденциальности данных.
Req. 98.	Обязательно	<p>Решение по персонализации должно включать в себя модуль контроля качества, который будет проверять правильность выполнения физических (позиционирование и качество) и электрических (полный тест считывания) операций персонализации.</p> <p>Модуль контроля качества должен отображать результаты испытаний через удобный графический интерфейс, показывая соответствие и несоответствие.</p>
Req. 99.	Обязательно	Если контроль качества отклоняет персонализацию документа из-за несоответствия (несоответствий), то после проверки оператором

Ссылка	Обязательный / Необязательный	Описание технических требований
		контроля качества система должна разрешить автоматический запуск нового процесса персонализации.
Req. 100.	Обязательно	<p>Решение по персонализации позволяет хранить удостоверения личности и паспорта в коробках в соответствии с местом их доставки, чтобы облегчить отправку в места доставки.</p> <p>Коробки и каждое удостоверение личности в отдельности должны быть идентифицированы с помощью этикеток, чтобы можно было отслеживать отправления до мест доставки</p>
Req. 101.	Обязательно	<p>Решение по персонализации должно включать в себя модуль управления запасами со следующими функциональными возможностями:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ведение описи пустых документов,</li> <li>• Хранение бланков документов осуществляется при двойном биометрическом контроле доступа,</li> <li>• Визуализация запаса всех бланков документов с возможностью создания отчетов для аудитов Заказчика.</li> <li>• Наличие системы раннего предупреждения о критических уровнях запасов по типам документов.</li> </ul> <p>Каждый месяц будет составляться отчет, отражающий объем производства и запасы.</p>
Треб. 300	Обязательно	Поставщик услуг организует технику и процесс персонализации таким образом, чтобы гарантировать безопасность и гигиену труда в процессе персонализации документов.
Треб. 301	Обязательно	Поставщик услуг взаимодействует с ЦС, назначенным Заказчиком, для запроса и получения сертификатов ID-карты.
Треб. 302	Обязательно	В Договор и окончательную цену включается до 3-х изменений в КС. Любые изменения выше 3 будут обработаны процессом запроса на изменение.
Треб. 303	Обязательно	Решение должно управлять принятием или отклонением документа или пакета документов и передавать этот статус в решение по управлению идентификацией и выдаче документов.
		<b>Инфраструктура открытых ключей ИКАО/ЕАС</b>

Ссылка	Обязательный / Необязательный	Описание технических требований
Треб. 304	Обязательно	Система PKI должна соответствовать стандарту ИКАО 9303, 8-е издание, касающемуся управления PKI EMRTD (PKI ICAO и PKI EAC), в частности, криптографических алгоритмов и управления жизненным циклом ключей, содержимого сертификатов и списков отзыва (CRL), механизмов распространения сертификатов и списков отзыва и т.д.
Треб. 305	Обязательно	Система PKI eMRTD должна обеспечивать полное управление ключами и сертификатами, используемыми для подписи паспортных данных при персонализации, и допускать их проверку в контрольных точках (пассивная аутентификация). В нем должны быть рассмотрены все аспекты создания, управления и отзыва ключей и сертификатов, а также связанных с ними политик в гибкой и удобной для пользователя форме.
Треб. 306	Обязательно	Система должна интегрировать национальный ДОК с модулем подключения к ДОК ИКАО, что позволит автоматизировать АТС: <ul style="list-style-type: none"> <li>• систематический поиск всех сертификатов, уже опубликованных странами-членами ИКАО; и</li> <li>• Передача открытых ключей, списков отзыва сертификатов и т.д. в ДОК ИКАО.</li> </ul> Это необходимо для того, чтобы проверить подлинность документов на границе гибким и удобным для пользователя способом.
Треб. 307	Обязательно	Система PKI eMRTD должна поддерживать один и тот же алгоритм в CSCA и “Лица, подписавшие документ” (DS), а также должна поддерживать криптографические алгоритмы и длину ключей, рекомендованные ИКАО.
Треб. 308	Обязательно	Поставщик услуг обеспечит переход от уже существующего CSCA к новому решению в соответствии со стандартами ИКАО “Руководящий документ по сертификации принимающих стран (CSCA)” от апреля 2018 года.
Треб. 309	Обязательно	Решение PKI должно реализовывать механизм защиты отпечатков пальцев в соответствии со стандартом “Расширенный контроль доступа”, указанным в BSI TR-3110. Он должен управлять жизненным циклом ключей и сертификатов Центра сертификации

Ссылка	Обязательный / Необязательный	Описание технических требований
		стран (CVCA), который поддерживает выдачу расширенного контроля доступа (EAC) в паспортных документах, обеспечивая возможности ИС.
Треб. 310	Обязательно	Поставщик услуг должен использовать это решение для контроля качества и, при необходимости, расширить работу для поддержки других сценариев использования по всей стране.
<b>Решение для управления очередями на месте</b>		
Треб. 311	Обязательно	В каждом пункте регистрации должна быть установлена система очередей с целью оптимизации потока граждан для регистрации и выдачи документов, удостоверяющих личность.
Треб. 312	Обязательно	Решение должно учитывать каждую конкретную конфигурацию пунктов регистрации (количество активных пунктов регистрации) с целью оптимизации потока граждан в соответствии с SLA.
Треб. 313	Обязательно	Гражданин должен быть заранее проинформирован об ожидаемом времени ожидания.
Треб. 314	Обязательно	Решение будет включать в себя функционал мониторинга, позволяющий отслеживать поток как в одной точке обслуживания, так и глобально во всех точках обслуживания страны в режиме реального времени.
<b>Решение для отчетов и статистики</b>		
Треб. 315	Обязательно	Решение должно включать в себя модуль анализа и отчетности, который использует технические и функциональные журналы для создания административных и оперативных отчетов (количество зарегистрированных людей, статистика дедупликации и т. д.).
Треб. 316	Обязательно	Модуль анализа и отчетности должен включать в себя набор стандартных отчетов и позволять настраивать отчеты в соответствии с потребностями органов.
Треб. 317	Обязательно	<p>Модуль анализа и отчетности должен включать в себя, по крайней мере, следующие отчеты:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Производство бланков документов / управление запасами</li> <li>• Изготовление биометрических документов</li> <li>• Дефектные документы</li> </ul>

Ссылка	Обязательный / Необязательный	Описание технических требований
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Выдача биометрических документов их владельцу</li> <li>• Документы, ожидающие получения</li> <li>• Отчеты по месту регистрации, сотруднику</li> <li>• Отчеты, включая статистику, для соблюдения SLA,</li> <li>• Другие согласовали структуру процедуры отчетности, определенную в главе 2.6.2.</li> </ul>
		<b>Интеграция с внешними источниками данных</b>
Треб. 318	Обязательно	<p>Поставщик услуг должен внедрить и интегрировать интерфейсы IDMIS O&amp;M с внешними источниками данных, необходимые в рамках работ в рамках данного Проекта (список является ориентировочным и согласовывается с Заказчиком на этапе проектирования):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Государственный шлюз – для аутентификации пользователей и электронной подписи для электронных услуг в приложении Citizen eService. Кроме того, доступ к электронным услугам в приложении Citizen eService будет осуществляться через Государственный шлюз.</li> <li>• Регистр населения – для подтверждения личности во время регистрации.</li> <li>• Реестр устаревших биометрических данных и документов (текущий) - для сопоставления биометрических данных / проверки личности во время регистрации (необязательно, если поставщик услуг решит перенести данные из устаревшего реестра биометрических данных и документов в новый)).</li> <li>• Назначенный центром сертификации ПА – для интеграции сертификатов в процессе персонализации, событий жизненного цикла ID-карты/сертификата (отзыв/приостановка).</li> <li>• ERP-решение Казначейства – для сверки бухгалтерского учета с казначейством Правительства по комиссиям, уплаченным за выдачу документов.</li> <li>• Решение MS ERP – для отчетности и выставления счетов (в случае, если такое решение будет внедрено ПА).</li> <li>• ИС пограничной службы - интерфейс для предоставления данных из биометрических данных и реестра документов в соответствии с требованиями национального законодательства.</li> <li>• Другие ИБ/реестры, выявленные на этапе проектирования.</li> </ul>

## 2.5. Ключевые показатели эффективности соглашения об уровне обслуживания

Ссылка	Описание технических требований
Треб. 319	<p>Время между регистрацией и первым доступным временным интервалом для очного приема через портал веб-приложения “Гражданин” должно быть не более:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 недели по обычному запросу, при этом 80% пользователей могут записаться на прием за 1 неделю</li> <li>• 1 день для ускоренного запроса</li> </ul>
Треб. 320	Время ожидания в очереди должно составлять не более 15 минут для заявителей, зарегистрированных онлайн.
Треб. 321	Время ожидания незарегистрированных заявителей контролируется через систему очередей. Время ожидания в очереди не должно превышать 2 часов для незарегистрированных заявителей (среднее время ожидания по всем станциям вместе взятым).
Треб. 322	Заявитель должен потратить максимум 20 минут на процесс зачисления и 15 минут на процесс выдачи.
Треб. 323	Приемные пункты открыты с понедельника по воскресенье с 9:00 до 18:00 без перерыва на обед.
Треб. 324	В номинальном режиме (Обычный запрос) Максимальное время между моментом, когда заявление/регистрация и проверка завершены (и успешно) и моментом, когда документ готов к выдаче в СТО, составляет не более 15 рабочих дней, при этом 80% случаев выполняются в течение 10 рабочих дней после успешной регистрации.
Треб. 325	Минимальный запас бланков документов должен удовлетворять расчетную потребность в течение одного года для каждого вида бланков документов.
Треб. 326	<p>In Fast Track Максимальное время между моментом, когда заявление/регистрация и проверка завершены (и успешно) и моментом, когда документ готов к выдаче в СТО, составляет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Не более 24 часов, в случае получения документов в центрах приема в Ереване;</li> <li>- Не более 48 часов, в случае получения документов в центрах приема за пределами Еревана</li> </ul>
Треб. 327	Гражданский веб-портал должен быть способен полностью обрабатывать 80% обращений менее чем за 2 секунды.

Ссылка	Описание технических требований
Треб. 328	100 % соблюдение стандарта обслуживания клиентов (подготовленного Поставщиком услуг и проверенного Заказчиком), проверенного независимым тайным покупателем или эквивалентной оценкой, проводимой на периодической основе (не реже одного раза в год) независимым третьим лицом, выбранным совместно с Заказчиком за счет Поставщика услуг.
Треб. 329	Техническое обслуживание услуги осуществляется в нерабочее время или в определенные даты и в определенное время, которые согласовываются между Заказчиком и Поставщиком услуг.
Треб. 330	<p>Требования к доступности услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ежегодно гарантируется доступность не менее 99% (максимум 87,6 часов общего времени простоя)</li> <li>• RTO (целевое время восстановления) - 14,4 мин</li> <li>• RPO (целевая точка восстановления) — 1 день</li> </ul>
Треб. 331	0 % успешных попыток несанкционированного доступа к конфиденциальным данным.
Треб. 332	Поставщик услуг информирует Заказчик о нарушении безопасности конфиденциальных данных в течение 4 часов с момента, когда ему стало известно о нарушении.
Треб. 333	Поставщик услуг ежемесячно предоставляет Заказчику отчеты с указанием ключевых показателей эффективности SLA. Поставщик услуг должен предоставить как исходные данные для расчета KPI, так и отчет о KPI.



## 2.6. Требования к запрашиваемым услугам

Поставщик услуг предоставляет управляемые услуги по всем решениям, описанным выше. Минимальные требования к услугам приведены ниже.

### 2.6.1. Требования к проектированию и реализации

Ссылка	Описание технических требований
	<b>Общие требования</b>
Треб. 334	<p>Операционная фаза проекта должна начаться не позднее 18 месяцев с даты подписания контракта.</p> <p>Полное выполнение всех требований (например, сертификация), изложенных в настоящем документе, не должно превышать 24 месяцев с даты подписания Контракта</p> <p>Допустимым может быть полное выполнение обязательств, изложенных в Технических требованиях, например:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. ID-карты могут начать выдавать раньше, чем биометрические паспорта</li><li>2. Возможность персонализации с новой ИТ-инфраструктурой может быть введена в эксплуатацию раньше, чем полномасштабная реорганизация сети приемных пунктов</li><li>3. Средства зачисления могут быть развернуты поэтапно</li><li>4. Оценка соответствия соответствующим стандартам (например, PCI CPP, ISO 27001) может быть завершена до начала эксплуатации, но соответствующая сертификация (например, eIDAS) может быть завершена на более поздних этапах</li></ol> <p>Окончательный график реализации согласовывается с Заказчиком на этапе инициирования в соответствии с планом реализации, предложенным в Техническом предложении Поставщика услуг.</p>
	<b>Фаза инициации</b>
Треб. 335	<p>В течение одного месяца после начала действия договора Поставщик услуг должен предоставить подробный план, содержащий график, мероприятия, этапы и результаты в соответствии со своим первоначальным предложением, принимая во внимание:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Время завершения этапа проектирования проекта</li><li>• Время, необходимое для начала оформления документов в соответствии с требованиями, изложенными в главе “2.3. Требования к проездным документам и документам, удостоверяющим личность”</li><li>• Время, необходимое для реконструкции приемных пунктов</li><li>• Время, необходимое для реконструкции объекта персонализации</li></ul>

Ссылка	Описание технических требований
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Время, необходимое для запуска и поставки всех программных, аппаратных и аппаратных компонентов, необходимых для комплексного предоставления услуг</li> <li>• Время, необходимое для найма и обучения сотрудников</li> <li>• Ожидания поставщика в отношении заказчика в отношении принятия решений, консультаций, требуемого опыта, рабочей силы и оборудования.</li> <li>• Другие аспекты, необходимые для успешного запуска деятельности</li> </ul>
Треб. 336	На начальном этапе Поставщик услуг согласовывает с Заказчиком план внедрения и внедрения.
	<b>Этап проектирования</b>
Треб. 337	Поставщик услуг должен детализировать и согласовать со спецификациями Заказчика все программное обеспечение, аппаратные средства и компоненты оборудования, необходимые для комплексного обслуживания, в соответствии со своим первоначальным техническим предложением на этапе проведения тендера.
Треб. 338	Поставщик услуг должен предоставить и работать вместе с Заказчиком для согласования спецификаций эстетического дизайна и мер физической безопасности документов.
Треб. 339	<p>Поставщик услуг должен детализировать и согласовать с Заказчиком окончательный детальный проект географической сети пунктов регистрации в соответствии со своим первоначальным техническим предложением на этапе тендера, в т.ч.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Местоположение</li> <li>• Форма собственности</li> <li>• Планируемая дата начала работ</li> <li>• Количество рабочих станций</li> <li>• Концепция и спецификация дизайна интерьера и экстерьера</li> </ul>
Треб. 340	Поставщик услуг должен детализировать и согласовать с Заказчиком окончательный физический и логический проект структуры объекта персонализации, центра обработки данных и площадки аварийного восстановления.
Треб. 341	<p>Поставщик услуг должен предоставить и согласовать с Заказчиком описание услуг по выдаче документов, всех процессов и соответствующих процедур, необходимых человеческих ресурсов, ИТ-систем и форм документов, включая, но не ограничиваясь, следующими процессами (<b>Руководство по процессу и рабочие процедуры</b>):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Подача заявления и зачисление</li> <li>• Согласование заявок и формирование заказов на персонализацию</li> <li>• Персонализация</li> <li>• Контроль качества</li> <li>• Перевозка документов</li> </ul>

Ссылка	Описание технических требований
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Выдача клиентам</li> <li>• Постэмиссионные услуги</li> <li>• Услуги по проверке (выполняются сотрудниками ПА)</li> </ul>
Треб. 342	Поставщик услуг должен предоставить и согласовать с Заказчиком описание отчетности по Договору и плана/процедур соответствия, составленного в соответствии с требованиями, установленными в Договоре.
Треб. 343	Поставщик услуг должен предоставить и согласовать с Заказчиком четкие схемы потоков данных, архитектуру и контроль безопасности, а также документацию (“контрольный список” и список исключений).
<b>Этап сборки и тестирования</b>	
Треб. 344	Ответственность за настройку тестовой программы несет Поставщик услуг; тем не менее, Заказчик может обратиться к внешнему компетентному лицу за вторым мнением или экспертизой противопоставления в отношении испытаний, проведенных Поставщиком услуг.
Треб. 345	Поставщик услуг должен разработать для всех различных частей задания план испытаний и приемки (программу испытаний). Этот план согласовывается с Заказчиком.
Треб. 346	<p>План испытаний и приемки Поставщиков услуг должен содержать описание:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Стратегия тестирования</li> <li>• Технические характеристики испытаний</li> <li>• Сценарии тестирования</li> <li>• Тестовая среда</li> <li>• Процедуры</li> <li>• Задачи и обязанности</li> <li>• План / график выполнения работ</li> </ul>
Треб. 347	Любой портал или веб-продукт, ориентированный на граждан, должен включать в себя предварительное тестирование с целевыми пользователями, чтобы выявить любые улучшения пользовательского опыта и обеспечить плавный путь пользователя. Подход к испытаниям и протокол испытаний должны быть согласованы с Заказчиком.
Треб. 348	Веб-порталы, ориентированные на граждан, должны соответствовать стандартам WCAG 2.1 в отношении доступности, а пользовательское тестирование (см. требование выше) должно включать пользователей с ограниченными возможностями, что должно быть определено Заказчиком.
Треб. 349	Дизайн веб-порталов, ориентированных на граждан, должен основываться на принципах дизайна услуг и графике пользовательского интерфейса, утвержденных и используемых правительством в течение срока действия Контракта.
<b>Мониторинг хода реализации проекта</b>	

Ссылка	Описание технических требований
Треб. 350	<p>Поставщик услуг в любом случае раз в неделю представляет письменный отчет, в котором указывается:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Какая работа была проделана,</li> <li>• Какой прогресс был достигнут в отношении графика проекта,</li> <li>• Любые проблемы/риски и предлагаемые решения.</li> </ul>
Треб. 351	<p>Поставщик услуг принимает участие в регулярных совещаниях по ходу реализации Проекта и составляет протоколы заседаний, в которых фиксируются основные обсуждаемые вопросы, согласованные действия и принятые решения, а также сроки их завершения.</p>

### 2.6.2. Требования к сквозным сервисным операциям

Ссылка	Описание технических требований
	<b>Общее</b>
Треб. 352	<p>В задачи входит предоставление всего необходимого персонала в центрах персонализации, а также персонала, занимающегося рассмотрением заявлений и выдачей документов (в пунктах приема на территории Армении).</p> <p>Поставщик услуг проводит все необходимое обучение всего персонала.</p>
Треб. 353	<p>Все отобранные сотрудники должны будут пройти проверку биографических данных со стороны правительства Армении.</p>
Треб. 354	<p>На объекте персонализации в любой момент времени должен находиться один сотрудник, ответственный за проверку личности и авторизацию лиц, входящих на объекты. Предоставление этих офицеров, как упоминалось выше, является частью задания.</p>
Треб. 355	<p>Поставщик услуг должен внедрить и поддерживать Программу безопасности в течение всего срока действия Договора, которая включает в себя соответствующие административные, технические и физические меры безопасности; обеспечивает конфиденциальность, целостность, доступность и безопасность информации сервиса, его пользователей и его систем, а также соответствует eIDAS и ISO 27001.</p>
Треб. 356	<p>Поставщик услуг должен активно участвовать в рабочей группе Правительства, способной следить за технологическими разработками и безопасностью, а также активно предоставлять рекомендации по улучшению функций безопасности удостоверений личности и проездных документов.</p>

Ссылка	Описание технических требований
Треб. 357	<p>Поставщик услуг должен консультироваться с Заказчиком по вопросам повышения эффективности процессов ГП и/или новых функций (например, повышение эффективности процесса проверки, участие в организации ИКАО).</p>
Треб. 358	<p>Поставщик услуг должен подготовить и согласовать с Заказчиком процедуры мониторинга и отчетности по договорам, KPI и шаблоны.</p> <p>Отчетность включает, но не ограничивается:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Финансовая информация для выставления счетов;</li> <li>• Документирование информации о запасах;</li> <li>• Выполнение SLA;</li> <li>• Вопросы качества документов на разных этапах (персонализация, на станции выдачи перед выдачей клиентам, последующая выдача документов клиентам;</li> <li>• Работы по техническому обслуживанию;</li> <li>• Обновления и улучшения, реализованные во всех областях Контракта;</li> <li>• Другие согласованные области.</li> </ul>
<b>Регистрация и связанные с этим услуги для граждан</b>	
Треб. 359	<p>Поставщик услуг должен подготовить стандарт обслуживания клиентов, соответствующим образом обучить сотрудников и обеспечить соблюдение стандарта в течение срока действия договора.</p>
Треб. 360	<p>Поставщик услуг обеспечивает непрерывное функционирование службы регистрации на территории Республики Армения, в т.ч., но не ограничиваясь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Прием и исполнение заявлений на получение проездных документов и документов, удостоверяющих личность (первичные, возобновляемые, поврежденные, украденные или утерянные документы и т.д.);</li> <li>• Выдача проездных документов и документов, удостоверяющих личность, в пунктах регистрации клиентов;</li> <li>• Выполнение функций регистрационного органа для квалифицированной электронной подписи в соответствии с требованиями eIDAS;</li> <li>• Услуги поддержки клиентов, в т.ч. онлайн/оперативная поддержка, связанная с бумажными документами (например, в случае утери/повреждения документа, других соответствующих вопросов);</li> <li>• Услуги поддержки клиентов, онлайн/живая поддержка пользователей eID (например, консультации, ответы на запросы, выдача считывателей ID-карт, изменение PIN-кода и т. д.);</li> <li>• Почтовые услуги, в т.ч. сбор и уничтожение просроченных или аннулированных документов.</li> </ul> <p>Эти услуги должны предоставляться клиентам без дополнительных сборов (кроме указанных в финансовом предложении).</p>

Ссылка	Описание технических требований
Треб. 361	Операции по зачислению должны осуществляться в соответствии со стандартами ISO2700 1, ISO 9001 и, где это применимо, стандартами eIDAS. Сертификат соответствия запрашивается и подтверждается ежегодными аудитами внешней аккредитованной компании.
Треб. 362	Служба поддержки клиентов должна быть доступна на месте, по электронной почте, по телефону, через онлайн-систему (например, билеты на получение услуг по выдаче билетов можно подать онлайн).
Треб. 363	Поставщик услуг должен предоставлять обычные услуги по выдаче документов в соответствии с требованиями SLA, описанными в главе 2.5. “KPI соглашения об уровне обслуживания”.
Треб. 364	Поставщик услуг должен предоставлять услуги по ускоренной выдаче документов, соответствующие требованиям SLA, описанным в главе 2.5, или превышающие их. “KPI соглашения об уровне обслуживания”.
Треб. 365	Поставщик услуг должен предложить модель предоставления услуг, привести ее в соответствие с Правительством Армении и обеспечить бесплатную регистрацию маломобильных граждан (например, в больницах).
Треб. 366	При выдаче (безопасной доставке) документов в пунктах регистрации эти услуги должны предоставляться клиентам без дополнительной платы (кроме регулируемого тарифа).
Треб. 367	Документы могут быть выданы (безопасно доставлены) другими способами / в других местах, кроме мест зачисления, при условии соблюдения местных законов, правил и стандартов, указанных в этом документе. Эти услуги могут предоставляться клиентам за дополнительную плату, определенную Поставщиком услуг.
Треб. 368	Услугодатель бесплатно или бесплатно предоставляет гражданам различные справки/уведомления, связанные со статусом их проездных и удостоверяющих личность документов. Формы и типы документов должны быть согласованы с Заказчиком на этапе проектирования Проекта.
Треб. 369	Услугодатель должен запросить физическое личное присутствие гражданина по крайней мере один раз в течение всего процесса от регистрации до выдачи (безопасной доставки).
Треб. 370	Услугодатель обязан поддерживать содержание информационного веб-портала (указанного в разделе “Требования к системе идентификации и документооборота”), предоставляя гражданам актуальную информацию о

Ссылка	Описание технических требований
	тарифах и процедурах, связанных с обслуживанием клиентов, предоставляемыми в рамках настоящего Тендера.
Треб. 371	Поставщик услуг должен подготовить и согласовать с Заказчиком “Книгу качества документов”, определяющую параметры качества документов.
Треб. 372	Поставщик услуг должен выступать в качестве основного контактного лица в случае жалоб клиента бесплатно. Если Поставщик услуг не может разрешить спор с клиентом, Поставщик услуг должен передать спор в Договорный орган для окончательного разрешения.
Треб. 373	Выданные документы должны быть заверены Поставщиком услуг. Если жалоба клиента на качество документа будет обоснована (документ не соответствует критериям, перечисленным в “книге качества документов”), клиенту будет выдан новый документ в порядке ускоренной процедуры (в течение 1 дня) бесплатно.
	<b>Услуга персонализации</b>
Треб. 374	<p>Поставщик услуг обеспечивает постоянную персонализацию документов, в т.ч., но не ограничиваясь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Поставка и управление заготовками документов</li> <li>• Персонализация документов</li> <li>• Предоставление услуг по сопровождению производства, в т.ч. контроль качества, управление запасами, прослеживаемость и отслеживание произведенных документов</li> <li>• Логистические операции и транспортировка от места производства заготовок документов до объекта персонализации</li> <li>• Логистические операции и транспортировка персонализированных документов от центра персонализации до пунктов регистрации на территории Армении</li> <li>• Примечание: логистические операции и транспортировка от центра персонализации до пунктов регистрации за пределами Армении будут осуществляться Правительством Армении, но Поставщик услуг несет ответственность за безопасную передачу персонализированных документов в Правительство Армении для дальнейшей транспортировки.</li> </ul>
Треб. 375	Операции персонализации должны осуществляться в соответствии со стандартами ISO 2700 1, ISO 9001 и PCI CPP. Сертификат соответствия и применимости, выданный компетентным органом, предоставляется по запросу.
Треб. 376	Поставщик услуг должен внедрить систему контроля отходов для процесса персонализации в соответствии с Санитарными правилами или правилами, действующими в Правительстве Армении.

Ссылка	Описание технических требований
	Поставщик услуг несет ответственность за вывоз и обращение со всеми отходами, образующимися в процессе персонализации.
Треб. 377	Дефектные бланки и персонализированные документы должны рассматриваться как отходы и уничтожаться с помощью приспособленных shredders с учетом чувствительности документов. Их уничтожение должно быть занесено в протокол: все заготовки, поступающие на объект, должны быть либо вывезены в виде отходов, либо в виде именных документов.
Треб. 378	Поставщик услуг предоставляет все материалы, необходимые для персонализации документов. Поставщик услуг обеспечивает сохранность бланков документов при транспортировке и обработке.
Треб. 379	Правительство классифицирует объект персонализации как “объект особой важности” и обеспечит внешнюю охрану со стороны полиции Армении в течение 24 часов в сутки бесплатно.
Треб. 380	Поставщик услуг принимает все необходимые меры и меры предосторожности для предотвращения, обнаружения, уменьшения и/или контроля рисков и угроз, связанных с нарушением процесса персонализации, разрушением инфраструктуры, оборудования и данных, кражей, подделкой документов и другими возможными событиями безопасности.
Треб. 381	Поставщик услуг предоставляет услуги по сопровождению производства, в т.ч. контроль качества, управление запасами, прослеживаемость и отслеживание произведенных документов.
Треб. 382	Поставщик услуг перевозит персонализированные документы с сайта персонализации в места подачи заявок и выдачи по всей Армении.
Треб. 383	Перевозка происходит контролируемым и безопасным способом, что сводит к минимуму риск кражи, ограбления, утери или уничтожения документов, риск противоправного поведения персонала транспортной компании и риск задержек.
Треб. 384	Почтовые отправления с PIN-кодом не должны перевозиться в том же транспорте, что и персонализированный документ. Почтовые отправления с ПИН-кодом документа перевозятся следующим транспортом (после перевозки персонифицированного документа).
Треб. 385	Перевозка именных документов осуществляется в сопровождении не менее двух вооруженных охранников.
Треб. 386	Поставщик услуг должен обеспечить, чтобы все заготовки документов, полуфабрикаты и защитные материалы, необходимые для персонализации, были своевременно доступны на месте персонализации и транспортировались контролируемым и безопасным способом, который сводит к минимуму риск кражи, грабежа, потери или уничтожения документов, риск противоправного поведения персонала транспортной компании и риск задержек.



Ссылка	Описание технических требований
Треб. 387	Поставщик услуг обеспечивает запас бланков документов, хранящихся в Армении, для удовлетворения среднего ожидаемого спроса на документы в течение 1 года в течение всего срока действия Договора.
	<b>Обслуживание программного обеспечения, технических средств и оборудования, в т.ч. технологической инфраструктуры</b>
Треб. 388	<p>Поставщик услуг обеспечивает техническое обслуживание и эксплуатацию глобальной ИТ-системы (программного обеспечения, оборудования и оборудования) в течение срока действия контракта, для инфраструктуры, развернутой на территории Армении и в пунктах регистрации в иностранных представительствах, в т.ч., но не ограничиваясь, следующими компонентами глобальной ИТ-системы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Технологическая инфраструктура, определенная в главе “2.2.4. Требования к технологической инфраструктуре”</li> <li>• Информационная система управления идентификацией и документооборотом, как определено в главе “2.4. Требования к информационной системе идентификации и документооборота”</li> </ul>
	<b>Техническое обслуживание материальной базы зачисления и персонализации</b>
Треб. 389	<p>Поставщик услуг обеспечивает техническое обслуживание и эксплуатацию всех физических объектов на территории Республики Армения (как определено в пункте 2.2. Требования к физической инфраструктуре») в рамках настоящего Договора на срок действия Контракта, включая, но не ограничиваясь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Поддержание физического состояния объектов.</li> <li>• Клининговые услуги.</li> </ul>

### 2.6.3. Требования к возврату

Ссылка	Описание технических требований
Треб. 390	<p>Поставщик услуг должен передать все имущество обратно Контактному органу (подробная процедура см. в Договоре):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Реестр – после завершения этапа внедрения и принятия Реестра.</li> <li>• Активы, реализованные в помещениях МИД – после завершения этапа внедрения и принятия активов.</li> <li>• Остальные активы – по окончании срока действия Договора.</li> </ul>

Ссылка	Описание технических требований
Треб. 391	<p>На Реестр и активы, размещенные в помещениях МИД (все активы, которые будут реализованы в рамках Договора, но не будут эксплуатироваться Поставщиком услуг), распространяется гарантия до окончания срока действия Договора.</p> <p>На остальные активы (которые будут эксплуатироваться Поставщиком услуг в течение срока действия Договора) распространяется гарантия в течение 1 года после завершения возврата. Гарантийные требования указаны в этой главе ниже.</p>
Треб. 392	<p>Поставщик услуг должен обучить не менее 100 сотрудников, назначенных правительством, в соответствии с требованиями, указанными в настоящей главе ниже, в рамках процедуры возврата.</p>
Треб. 393	<p>Проездные документы и документы, удостоверяющие личность в соответствии с требованиями, изложенными в этом документе, должны продолжаться выдаваться гражданам до тех пор, пока передача не будет успешно завершена.</p>
Треб. 394	<p>Сдача должна включать в себя запас бланков документов на 1 год предполагаемой потребности.</p>
Треб. 395	<p>Перед завершением передачи Поставщик услуг должен передать Заказчику следующую документацию:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Техническая спецификация IDMIS, в т.ч.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Описание логической архитектуры.</li> <li>• Описание реализации требований, изложенных в настоящем документе, со ссылками на конкретные функции IDMIS, экраны пользовательского интерфейса IDMIS, применимые правила и ограничения, другая соответствующая информация)</li> <li>• Описание конфигурационных параметров IDMIS (правил, настроек);</li> <li>• Описание структуры и модели базы данных;</li> <li>• Описание отчетов и форм;</li> <li>• Описание интеграций с внешними источниками данных, правил управления ими;</li> <li>• Описание дополнительного (программируемого/нестандартного) функционала. Описание дополнительного функционала должно включать, но не ограничиваться: описание функциональности программного кода на всех уровнях архитектурной модели; Исходные коды и их функционально-логические схемы;</li> <li>• Диаграммы потоков данных, документация по архитектуре и управлению безопасностью (“контрольные списки”, а также “списки исключений”);</li> </ul> </li> <li>3. Руководства / инструкции пользователя и администратора IDMIS;</li> <li>4. Обучающие материалы для пользователей (в т.ч. инструкции в видеоформате, где на экране компьютера будет показан полный процесс подачи заявления и</li> </ol>

Ссылка	Описание технических требований
	<p>распечатки паспортов, включая людей (симуляция или реальный процесс) с комбинацией процедур ИТ-решения);</p> <p>5. Спецификация ролей пользователей и конфигурация прав (в т.ч. матрица ролей пользователей и связанных с ними прав);</p> <p>6. Спецификация технической инфраструктуры IDMIS, в т.ч. описание проекта физической и логической архитектуры: физические компоненты и предварительная потребность в их возможностях (процессор, оперативная память, дисковое пространство, IOPS); соединения между компонентами и необходимый доступ к сети; Программное обеспечение, реализованное в компонентах (ОС, СУБД, серверы приложений и другое программное обеспечение); расположение компонентов в разных зонах сети с разной доступностью.</p> <p>7. План аварийного восстановления IDMIS;</p> <p>8. Описание стандарта обслуживания клиентов;</p> <p>9. Описание всех процессов и процедур, в т.ч. инструкции по всем операциям, предусмотренным Договором, с подробным описанием шагов, которые необходимо выполнить, используемых ИТ-систем, документов/отчетов/форм, которые необходимо создать, и другой соответствующей информации;</p> <p>10. Должностные инструкции по всем должностям, входящим в сферу действия Контракта.</p>
	<b>Требования к лицензионным условиям</b>
Треб. 396	Количество внутренних и внешних пользователей, администраторов IDMIS не должно быть ограничено лицензиями.
Треб. 397	IDMIS должна иметь возможность хранить неограниченное количество линий данных без необходимости приобретения дополнительных лицензий на программное обеспечение.
Треб. 398	Объем данных, обрабатываемых IDMIS, не должен ограничиваться лицензиями на программное обеспечение.
Треб. 399	Лицензии IDMIS не должны ограничивать дальнейшее развитие решения (путем модификации существующих или создания новых функциональных компонентов, отчетов и других компонентов системы).
Треб. 400	Лицензии на программное обеспечение IDMIS должны быть бессрочными и должны иметь другие необходимые разрешения на использование программного обеспечения, независимо от того, были ли приобретены услуги по техническому

Ссылка	Описание технических требований
	<p>обслуживанию и поддержке у производителя программного обеспечения или поставщика услуг.</p> <p>Если производитель, согласно своей политике, не предоставляет бессрочные лицензии, Поставщик услуг должен предоставить официальный сертификат от производителя и другие подтверждающие доказательства (например, лицензионную политику производителя).</p> <p>В этом случае лицензия на программное обеспечение должна быть действительна не менее 10 лет после возврата,</p>
Треб. 401	<p>Если техническое обслуживание и поддержка лицензий не приобретены, программное обеспечение не должно прекращать работу и должно полностью функционировать неограниченно по времени (или минимум в течение 10 лет, если политика производителя ограничивает предоставление бессрочной лицензии), до последней выпущенной версии программного обеспечения, в течение срока действия Контракта.</p>
Треб. 402	<p>Поставщик услуг обязан оказывать услуги по техническому обслуживанию лицензии в течение всего срока действия Договора.</p>
Треб. 403	<p>Лицензии IDMIS должны предоставлять заказчику доступ как минимум к 3 системным средам: PROD, TEST и DEV.</p>
<b>Требования к средам разработки, тестирования и производства</b>	
Треб. 404	<p>Поставщик услуг должен поставить и передать три полностью независимые среды, включая все необходимое программное и аппаратное обеспечение.</p> <p>Требуемые среды:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PROD - производственная среда; это среда, с которой работают пользователи Системы.</li> <li>• DEV - среда разработки; Это среда, в которой система программируется, изменяется.</li> <li>• TEST - тестовая среда - это среда, в которую загружается новый (или обновленный) функционал для тестирования.</li> </ul>
Треб. 405	<p>Среды PROD и TEST должны иметь одинаковую аппаратную и программную конфигурацию.</p>
Треб. 406	<p>На этапе проектирования и реализации:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Среда DEV должна работать в дата-центре поставщика услуг.</li> <li>• Среда TEST должна функционировать как в дата-центре Поставщика услуг, так и в дата-центре, предоставленном Заказчиком, с возможностью его переноса в другой дата-центр без выполнения существенных работ по разработке компонентов системы.</li> </ul>

Ссылка	Описание технических требований
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Среда PROD должна функционировать в дата-центре Заказчика с возможностью его переноса в другой ЦОД без выполнения существенных работ по разработке компонентов системы).</li> </ul>
Треб. 407	После передачи среда DEV, TEST и PROD должна работать в центре обработки данных, предоставленном Заказчиком, с возможностью ее перемещения в другой центр обработки данных без выполнения серьезных изменений / переработок системного программного обеспечения.
Треб. 408	IDMIS должна иметь средства для периодического обновления данных для сред DEV и TEST из среды PROD. Все персональные данные из среды PROD обезличиваются.
Треб. 409	Разработанное программное обеспечение должно быть скомпилировано в среде Заказчика из исходных текстов программного обеспечения, хранящихся в репозитории исходных кодов Заказчика (Git или эквивалент). Требование распространяется только на ту часть программного обеспечения, которая была запрограммирована во время индивидуальной разработки, но Заказчик не требует исходных кодов предлагаемых стандартных рыночных продуктов.
Треб. 410	Все нестандартные программируемые исходные коды программного обеспечения IDMIS, все инструменты, а также конфигурации, обеспечивающие полную установку программного обеспечения в среде Заказчика, должны быть переданы Заказчику.
Треб. 411	Установка баз данных должна осуществляться с помощью скрипта, размещенного в репозитории исходного кода Заказчика (Git или эквивалент), с использованием систем управления установкой (например, FlywayDB или аналогичной) и выполнения установки с использованием автоматизированных средств, таких как Jenkins или аналогичных. Инструкции по монтажу должны быть подготовлены и переданы Заказчику до этапа реализации.
	<p><b>Требования к сопровождению IDMIS и управлению изменениями (гарантийное обслуживание)</b></p>
Треб. 412	Гарантийное обслуживание должно начинаться после завершения возврата.
Треб. 413	<p>Условия гарантийного обслуживания IDMIS, т.е. обслуживания без дополнительной оплаты, должны соответствовать следующим требованиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Объектом гарантийного обслуживания является внедренная IDMIS, в т.ч. все программное обеспечение, технические средства и оборудование, в соответствии с требованиями настоящего документа, а также все документы, разработанные и доставленные на этапе проектирования, внедрения и эксплуатации (если применимо);</li> </ul>

Ссылка	Описание технических требований
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Продолжительность гарантийного обслуживания:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ На Реестр и активы, размещенные в помещениях МИД (все активы, которые будут реализованы в рамках Договора, но не будут эксплуатироваться Поставщиком услуг), распространяется гарантия до окончания срока действия Договора.</li> <li>○ Остальные активы (то, что будет эксплуатироваться Поставщиком услуг для срок действия Договора) гарантируется в течение 1 года после полного принятия (возврата), считая с даты передачи.</li> </ul> </li> </ul>
Треб. 414	<p>Гарантийное обслуживание Поставщиком услуг должно осуществляться в соответствии с согласованными процедурами. Поставщик услуг должен разработать и согласовать с Заказчиком политику и процедуры гарантийного обслуживания и технического обслуживания. В политике и процедурах гарантийного обслуживания и технического обслуживания должны быть подробно указаны обязанности и задачи поставщика услуг, сроки и условия устранения ошибок, план управления качеством, процедуры изменений, процедуры управления рисками и проблемами, а также оптимальный план коммуникации.</p> <p>Гарантийная политика и процедуры должны быть подготовлены до начала работ в рамках Договора.</p>
Треб. 415	<p>Гарантийное обслуживание ИДМИС включает в себя:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Устранение несоответствия ИСИС требованиям, изложенным в настоящем документе, и устранение ошибок;</li> <li>• Восстановление функционирования оперативной IDMIS, например, в случае сбоев в работе базы данных или ее компонентов, если это вызвано обновлениями, предоставленными Поставщиком услуг, или другими действиями или бездействием Поставщика услуг. Бездействие Поставщика услуг означает, что Поставщик услуг не предпринял никаких действий, если во время работы IDMIS были выявлены неисправности баз данных или их компонентов, или если Поставщик услуг не уведомил Заказчик об обновлениях IDMIS, предоставленных ему производителем (которые оказывают или могут повлиять на надлежащее функционирование IDMIS);</li> <li>• Восстановление поврежденных (поврежденных) данных, когда сбой вызван некорректной работой программного обеспечения, предоставленного Поставщиком услуг;</li> </ul>

Ссылка	Описание технических требований
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Консультации по телефону и электронной почте с ключевыми пользователями IDMIS (ориентировочное количество ключевых пользователей IDMIS должно быть не менее 5);</li> <li>• Мониторинг технических уязвимостей программного обеспечения IDMIS, осуществляемый производителем системы, оповещение об обнаруженных уязвимостях и предоставление обновленных версий для устранения недостатков;</li> <li>• Устранение проблем и ошибок, когда IDMIS не работает или функционирует неправильно не из-за неправильной реализации функционального требования или операционной логики, а из-за других компонентов решения, предоставляемого Поставщиком услуг, например, функциональности стандартного программного обеспечения. К таким проблемам относятся: представленный стандартный функционал ИДИС негативно влияет (данные хранятся неполно или неправильно) на результаты функциональных требований; предоставленная система управления базами данных негативно влияет на результаты выполнения функциональных требований (например, производительность IDMIS и т.д.). Поставщик услуг несет ответственность только за предоставленное им программное обеспечение, включая стандартное и специализированное программное обеспечение, а также за программное обеспечение, к которому он определил требования (например, если Поставщик услуг формулирует требование о том, что для бесперебойной работы IDMIS требуется по крайней мере определенная версия браузера или системы управления базами данных, IDMIS должен работать с этим браузером или системой управления базами данных, и в случае возникновения проблем Поставщик услуг будет нести ответственность за устранение ошибок); Модификация, редактирование, добавление до 20 основных функций в течение календарного месяца. Базовая функция включает в себя генерацию вытяжек данных и их выдачу на экран, заполнение и отправку контекстной справки, расположение функциональных клавиш на скриншоте и т.д.</li> </ul>
Треб. 416	<p>Заказчик может проводить независимое тестирование на проникновение и уязвимость. Если в ходе этого тестирования будут выявлены ошибки и несоответствия требованиям технической спецификации, ответственность за устранение этих ошибок будет нести Поставщик услуг.</p>
Треб. 417	<p>Все ошибки и/или проблемы Реестра классифицируются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Критическая ошибка – ошибка и/или проблема, препятствующая пользователю IDMIS выполнять необходимые функции, и никакой другой способ выполнения функции не известен или не приемлем для Заказчика;</li> <li>• Средняя ошибка – ошибка и/или проблема, препятствующая выполнению необходимых функций, однако имеется альтернативный способ выполнения функции, приемлемый для Заказчика;</li> </ul>

Ссылка	Описание технических требований
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Незначительная ошибка – ошибка и/или проблема, которая в принципе не препятствует реформированию необходимых функций, но вызывает затруднение/дискомфорт при использовании ИС.</li> </ul>
Треб. 418	<p>Решение о типе ошибки (Критическая ошибка, Средняя ошибка, Незначительная ошибка) принимают ответственные лица, назначенные Заказчиком, в согласовании с ответственными лицами, назначенными Поставщиком услуг. Время реагирования, в течение которого Поставщик услуг должен проанализировать ошибку и/или проблему и представить Заказчику описание способа устранения ошибок и/или проблем:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Для критических ошибок – 0,5 часа;</li> <li>Для средних ошибок – 1 рабочий час;</li> <li>За незначительные ошибки – 2 рабочих часа.</li> </ul> <p>Часы работы рассчитываются в режиме 24/7.</p>
Треб. 419	<p>Сроки устранения ошибок и/или неисправностей утверждаются Заказчиком, но не должны превышать (срок исчисляется с момента уведомления о проблеме и/или ошибке):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Для критических ошибок – 4 часа;</li> <li>Для средних ошибок – 8 рабочих часов;</li> <li>За незначительные ошибки – 24 рабочих часа.</li> </ul> <p>Часы работы рассчитываются в режиме 24/7.</p> <p>Подробные процедуры и правила гарантийного обслуживания будут согласованы в ходе подготовки регламента гарантийного обслуживания IDMIS и консультации пользователей IDMIS.</p>
Треб. 420	<p>Поставщик услуг должен предоставить решение по управлению инцидентами (тикетами) (предоставить доступ) для регистрации и управления проблемами, выявленными во время гарантийного обслуживания. Решение по управлению инцидентами должно быть доступно в браузере на веб-сайте и не требовать установки на компьютерах заказчика. Все проблемы должны храниться в одном месте, обеспечивая их доступность, конфиденциальность и безопасность.</p> <p>Решение по управлению инцидентами не должно быть общедоступным и должно интегрироваться с решением IAM Заказчика (если такое решение будет присутствовать в течение гарантийного срока).</p> <p>Отчеты об устраненных (исправленных) ошибках и/или проблемах, сроках их устранения необходимо представлять один раз в месяц.</p>
Треб. 421	<p>Если в ходе гарантийного обслуживания IDMIS изменяется, результаты изменений (модификаций) должны быть предоставлены Заказчику, а версии изменений IDMIS должны быть опубликованы в порядке, согласованном с</p>



Ссылка	Описание технических требований
	<p>Заказчиком. Поставщик услуг должен оценить, какая существующая документация IDMIS подвержена изменениям (модификациям) и какая документация требуется для успешного внедрения изменений и их последующего использования, а также представить все соответствующие документы, включая, но не ограничиваясь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Модель данных, описание структур данных для изменения объектов базы данных.</li> <li>• Если IDMIS устанавливается по частям, и если функциональность части IDMIS была изменена – описание затронутой части в технической спецификации IDMIS.</li> <li>• Руководство пользователя (затронутая часть).</li> <li>• Компонент компьютерной информационной справки (например, HTML Help и т.д.) об изменениях функциональности IDMIS (или части IDMIS), связанных с компонентом.</li> <li>• Руководство по установке для внесения изменений в процедуру установки.</li> <li>• Правила управления (передачи) наборами данных и программное обеспечение для управления (передачи) кодированными наборами данных (например, скрипты) в случае изменений программного обеспечения для управления (передачи) наборов данных.</li> <li>• Руководство по администрированию IDMIS, в котором такое руководство должно было быть пересмотрено.</li> <li>• Описание установки измененной версии IDMIS (с описанием изменений, включенных в версию, или последовательностью установки версии).</li> </ul> <p>Документация должна обновляться кумулятивно, т.е. предоставляется один обновленный документ, а не отдельный документ о внесении изменений.</p>
Треб. 422	Поставщик услуг обязан предоставлять ежемесячные отчеты о гарантийном и сервисном обслуживании (устранены (исправлены) ошибки и/или проблемы).
<b>Требования к тренировкам</b>	
Треб. 423	Провести обучение до начала сдачи ИДМИС (или ее отдельных компонентов).
Треб. 424	Совместно с Заказчиком Поставщик услуг должен будет подготовить и утвердить списки участников и создать учебные группы.
Треб. 425	Размер учебной группы, проинструктированной Поставщиком услуг, не может превышать 10 человек.
Треб. 426	Поставщик услуг должен будет провести обучение и подготовить учебные материалы на армянском и английском языках. На английском языке может быть проведено только обучение группы пользователей Администратора, но при необходимости необходимо обеспечить перевод на армянский язык.

Ссылка	Описание технических требований
Треб. 427	Поставщик услуг не будет препятствовать Заказчику снимать и фотографировать обучение, проводимое Поставщиком услуг.
Треб. 428	Поставщик услуг должен подготовить и согласовать с Заказчиком программу обучения и учебные материалы, которые должны состоять из набора учебных тем и практических заданий. Не позднее, чем за 3 (три) недели до начала обучения (если Заказчик не предлагает иного срока) Поставщик услуг должен согласовать программу обучения с Заказчиком.
Треб. 429	Поставщик услуг должен обеспечить регистрацию участников во время обучения. При регистрации необходимо указать имя, фамилию участника и подпись, подтверждающую участие в программе (регистрация должна проходить в каждый учебный день).
Треб. 430	Поставщик услуг должен подготовить и распространить учебный материал среди каждого участника тренинга (учебный материал в электронном виде).
Треб. 431	Услугодатель должен будет обеспечить, чтобы по каждому виду обучения представители Поставщика услуг могли ответить на вопросы участников тренинга, связанные с реальной деятельностью IDMIS.
Треб. 432	Поставщик услуг должен разработать операционную учебную среду (версию IDMIS, используемую для обучения), которую можно использовать даже после завершения обучения.
Треб. 433	Поставщик услуг должен проводить оценку знаний пользователей. Задание будет считаться выполненным, когда отчет об оценке знаний пользователей будет разработан и утвержден Заказчиком.
Треб. 434	<p><b>Обучение группы пользователей “Пользователи” (тип обучения тренера)</b></p> <p>Цель тренинга – обучение сотрудников Заказчика использованию IDMIS.</p> <p>Цели тренинга:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Предоставление знаний по следующим вопросам: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Принципы и логика функционирования IDMIS.</li> <li>○ Управление пользователями и их правами доступа (если применимо).</li> <li>○ управление конфигурируемыми параметрами IDMIS;</li> <li>○ управление классификаторами.</li> <li>○ Функции и операции IDMIS.</li> </ul> </li> <li>• Обучите участников тренинга правильно пользоваться и выполнять операции.</li> <li>• Предоставить ответы на вопросы, поднятые в ходе тренингов.</li> </ul> <p>Поставщик услуг должен:</p>

Ссылка	Описание технических требований
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Обучить не менее 100 участников тренинга;</li> <li>• Проводить тренинги продолжительностью не менее 1 дня (8 часов) на одного участника тренинга.</li> </ul>
Треб. 435	<p><b>Тренинг группы пользователей “ИТ-администраторы”</b></p> <p>Цель тренинга – подготовка сотрудников, которые будут технически способны поддерживать надлежащее функционирование ИДИС.</p> <p>Поставщик услуг должен:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обучить не менее 5 участников тренинга;</li> <li>• Проводить тренинги продолжительностью не менее 1 дня (8 часов) на одного участника тренинга.</li> </ul>

#### 2.6.4. Специальные положения по разработке, внедрению и возврату Реестра биометрических данных и документов (Реестр)

В этой главе приводится описание специальных положений, касающихся процесса разработки, реализации и приемки (возврата), поскольку Реестр будет передан Заказчику после успешной реализации. Поставщик услуг не будет управлять Реестром.

Ссылка	Описание технических требований
<b>Порядок приема документов</b>	
Треб. 436	Продолжительность согласования результатов зависит от объема документа. Заказчик представляет свои замечания в течение 3 рабочих дней, если объем документа не превышает 10 страниц. Если объем документа больше, Заказчик представляет свои замечания в течение 5-10 рабочих дней. Для каждого документа объемом более 10 страниц будет согласован конкретный срок для комментариев.
Треб. 437	Поставщик услуг принимает во внимание замечания и представляет обновленный документ в течение 3 рабочих дней, если объем документа не превышает 10 страниц. Если объем документа больше, Поставщик услуг учтет замечания и предоставит обновленный документ в течение 5-10 рабочих дней. Конкретный срок отражения замечаний будет согласован для каждого документа индивидуально. Окончательный результат документа утверждается Заказчиком.
<b>Порядок приемки</b>	
Треб. 438	<p>Критерии приемки этапа испытаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Перед проведением Пользовательского приемочного тестирования (UAT) Поставщик услуг должен представить надлежащим образом подписанный отчет о внутреннем тестировании, проведенном Поставщиком услуг, подтверждающий, что в ходе внутреннего тестирования было проверено: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Корректное функционирование различных функций Регистра и интерфейсов между ними;</li> <li>• Правильное функционирование пользовательского интерфейса;</li> <li>• Правильно реализованные функциональные и нефункциональные требования;</li> <li>• Грамотно оформленные отчеты и документы.</li> </ul> </li> <li>• Перед началом UAT необходимо предоставить подробные сценарии тестирования, используемые для проверки вышеуказанных требований, с указанием шагов сценария, данных и форм, используемых в сценарии.</li> <li>• UAT должен быть успешно завершен Заказчиком в соответствии с планом приемо-сдаточных испытаний и сценариями испытаний, разработанными Заказчиком, которые будут считаться завершенными, если все шаги</li> </ul>

Ссылка	Описание технических требований
	<p>сценария успешно реализованы и соответствуют критериям оценки, т.е. ожидаемый результат каждого шага сценария соответствует результату Реестра);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• УАТ должен быть успешно завершен в течение максимум трех раундов приемо-сдаточных испытаний УАТ и исправления выявленных ошибок;</li> <li>• Все критические вопросы должны быть решены до запуска Реестра (развертывания в производственной среде); <ul style="list-style-type: none"> <li>• Неразрешенные средние ошибки должны составлять не более 3% от общего количества средних ошибок, зарегистрированных во время УАТ, и Поставщик услуг должен предоставить график их устранения;</li> <li>• Неразрешенные мелкие ошибки/проблемы Реестра (не более 10% от общего количества мелких ошибок, зафиксированных в ходе УАТ), и Поставщик услуг должен предоставить график их устранения;</li> <li>• Если соответствующая документация (указанная в требованиях Hand back) не подготовлена по окончании УАТ, Реестр (или его отдельные части) не считается завершенным и приемлемым.</li> </ul> </li> </ul> <p>УАТ реестра будет завершен, и реестр будет считаться готовым к передаче (приемке), когда результаты всех тестовых сценариев будут соответствовать вышеуказанным условиям приемки.</p>
Треб. 439	<p>На основании утвержденного Заказчиком плана тестирования УАТ Поставщик услуг Регистратуры должен физически участвовать в тестировании Реестра и предоставлять консультации о том, как должно быть проверено действие/функция/операция Реестра в соответствии с утвержденными сценариями тестирования, которые будут предоставлены Заказчиком, для предоставления замечаний и предложений по рекомендуемому уровню критичности ошибок, а также проинформировать участников тестирования о сроках устранения ошибок. Вся информация об уровне критичности ошибок, сроках устранения ошибок, процессе устранения ошибок и назначенных ответственных лицах будет записана в ИТ-решении для регистрации ошибок, предоставленном Поставщиком услуг.</p>
Треб. 440	<p>Поставщик услуг обязан провести тестирование производительности Реестра в соответствии с требованиями Реестра. Во время тестирования производительности Поставщик услуг Регистра несет ответственность за создание условий для успешного тестирования производительности (например, поставщик услуги автоматически генерирует данные, необходимые для проверки производительности, подготавливает средства автоматической загрузки данных, которые будут использоваться во время тестирования производительности и т. д.). Тестирование производительности должно проводиться в производственной среде (PROD).</p>
Треб. 441	<p>Поставщик услуги должен устранить все зарегистрированные ошибки и проблемы, выявленные на этапе тестирования (как УАТ, так и</p>

Ссылка	Описание технических требований
	производительность), в соответствии с информацией, записанной в системе регистрации ошибок тестирования и планом устранения ошибок. Также потребуется подготовить отчет об испытаниях, содержащий основную информацию об ошибках, зафиксированных при тестировании.
<b>Сроки завершения внедрения Реестра</b>	
Треб. 442	Все этапы проектирования и внедрения Реестра от подписания Договора с Услугодателем до запуска Реестра в производственной среде (включая этапы инициирования проекта, анализа, проектирования, настройки (программирования), УАТ и подготовки к запуску Реестра) должны длиться не более 6 месяцев.
Треб. 443	Внедрение реестра считается завершенным, когда Заказчик принимает все результаты, определенные на определенном этапе, и когда Поставщик услуг выполняет все требования и критерии приемки, изложенные в настоящей технической спецификации

### 3. ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение No1: Историческая Информация по объемам документов, и центрам по зачислению / обслуживанию клиентов, действующие в Армении и в зарубежных представительствах

Прикрепленный документ содержит следующую информацию:

- Общая статистика по населению
- Информацию по местоположению центров по зачислению / обслуживанию клиентов и исторических объемах документов в Армении
- Информацию по местоположению центров по зачислению / обслуживанию клиентов и исторических объемах документов в зарубежных странах

Прикреплено документ в экселе.



3.1. Annex No 1  
\_Statistical Information

## Приложение No 2: Требования к характеристикам средств зачисления

Расположение пунктов регистрации должно соответствовать современному/отремонтированному офису и методу обслуживания клиентов с целью минимизации времени ожидания и обслуживания граждан и резидентов. В таблице ниже приведены требования к пунктам регистрации, их местоположению и сети, а также к их организации.

№	Требования
<b>I. Возможности зачисления</b>	
1.	Необходимо внедрить новый тип СТО/рабочего места, позволяющий эффективно и дискретно управлять всеми процессами на месте обслуживания, облегчая взаимную коммуникацию, безбумажный (или сведенный к минимуму) и комфортный (сидя или стоя). Формы заполняются/управляются оператором*
2.	Объект представляет собой единое пространство с рядом функциональных пристроек
3.	Комфортный и просторный зал ожидания для граждан с сидячими местами: <ul style="list-style-type: none"><li>- Не менее 1,9 м<sup>2</sup> на человека в зоне отдыха</li><li>- У 90 % ожидающих должны быть свободные места</li></ul> Место вынужденного ожидания больше не будет иметь плохих ассоциаций. В непосредственной близости монитору с соответствующей очередью и другой информацией
4.	Обслуживание горожан и жителей организовано через онлайн-регистрацию, организацию очередей на месте и систему обратной связи с клиентами
5.	Цвета композиции отсылают к национальным цветам страны
<b>II. Местонахождение и сеть пунктов приема</b>	
6.	По крайней мере, одно учреждение по зачислению на каждый региональный центр в Армении
7.	Расположен недалеко от города или муниципального центра, в удобном месте, до которого легко добраться на личном и общественном транспорте
8.	Не менее 2 выделенных парковочных мест для инвалидов рядом с объектом
9.	Выделенные или общественные парковочные места (для других граждан, кроме граждан с ограниченными возможностями) должны быть доступны не более чем в 3 минутах ходьбы
<b>III. Настройка</b>	
9.	Доступ для людей с ограниченными возможностями
10.	Необходимо внедрить СТО/рабочее место, позволяющее осуществлять все процессы (подача заявления, сбор биометрических данных, оплата и т.д.) на месте обслуживания
11.	Выделенные места обслуживания для инвалидов
12.	8-12 м <sup>2</sup> на одну СТО/рабочее место



№	Требования
13.	Выделенная зона ожидания с сидячими местами и непосредственной близостью к информационным мониторам
14.	Система очередей на месте - одна на каждый пункт регистрации
15.	Надежное хранение предъявленных паспортов и удостоверений личности (огнестойких и водонепроницаемых)
16.	24-часовая система внутреннего и наружного видеонаблюдения
17.	Охранная и пожарная сигнализация, подключенная к службам охраны, физическая охрана в рабочее время в городских офисах
18.	Санитарно-гигиенические помещения, разделенные для мужчин и женщин на территории или рядом с ней
19.	Качество воздуха, тепловая среда, освещение и акустические условия, соответствующие стандарту «EN 15251: Входные параметры внутренней среды для проектирования и оценки энергоэффективности зданий, касающихся качества воздуха в помещениях, тепловой среды, освещения и акустики» или его эквивалента
20.	Категория А - паспортный стол Еревана и других крупных городов (несколько рабочих мест, специальное помещение, детская зона и т.д.)
21.	Категория Б - розетки муниципального центра (мало рабочих мест, могут быть созданы в составе многофункционального объекта - почта, милиция и т.д.)
22.	Вся мебель и оргтехника, необходимая для оказания услуг

\*В настоящее время производительность приемных пунктов существенно различается – на одних станциях в течение года обрабатывается более 400 запросов, связанных с паспортами и ID-картами, а на других – более 3 000. Таким образом, необходима оптимизация сети СТО.



## **Приложение No 4: Минимальные принципы безопасности**

Настоящее приложение является составной частью протокола заседания No 05/2022 от 27 декабря 2022 года Совета по управлению информационными системами.

В приложении определены минимальные принципы безопасности для внедрения новой системы биометрических паспортов и идентификационных карт РА, основанной на модели аутсорсинга полного спектра услуг.

1. Все процессы текущего управления системой принятия паспортных решений осуществляются под непосредственным контролем Полиции/Правительства, без участия/присутствия и контроля Полиции/Правительства поставщик не будет иметь доступа к существующей системе для обновления программно-аппаратного обеспечения, замены и обслуживания. Управление и обслуживание биометрических данных, хранилищ документов и серверов не передается на аутсорсинг и должно осуществляться исключительно полицией/правительством. Управление и обслуживание временных (кэшных) данных и серверов, поддерживающих процесс предоставления услуг, осуществляется под надзором Полиции.

2. Услуги аутсорсинга предоставляются юридическим лицом, зарегистрированным в Республике Армения, которое будет учреждено компанией, выигравшей тендер, или будет участвовать в тендере в качестве консорциума.

3. Все программное обеспечение и оборудование (за исключением оборудования, установленного в дипломатических представительствах) физически находится в Армении, на подконтрольных правительству территориях. Кроме того, печатное оборудование и серверы расположены исключительно в помещениях, принадлежащих полиции/правительству.

4. Все сетевые правила и ограничения реализуются правительством. Устройства для сбора персональных данных и приема заявлений в зарубежных странах подключаются к центральной системе в порядке, утвержденном Правительством.

5. Печать паспортов осуществляется в административном помещении Полиции, под наблюдением сотрудников Полиции. Процесс хранения и обращения с заготовками осуществляется при физическом присутствии и контроле сотрудника полиции, в том числе обеспеченного соответствующими технологическими решениями.

6. Строгий контроль качества и безопасности осуществляется полицией/правительством в офисах обслуживания.

7. В Полиции/Правительстве формируется группа специалистов для выполнения технических работ, определенных настоящим приложением (управление и обслуживание инфраструктуры (баз данных), содержащих биометрические и персональные данные,

управление и обслуживание их серверной инфраструктуры и т.д.), а также контроля качества и управления контрактами/надзора за выполнением функций.

8.Хранилища и серверы биометрических данных и документов находятся под управлением и контролем Правительства. Серверная зона управляется и обслуживается полицией/правительством.

9.Регистр народонаселения не является предметом тендера на аутсорсинг, и взаимоотношения системы с ним осуществляются через платформу интероперабельности так же, как и для всех остальных пользователей.

10.Победитель конкурса обязан обеспечить соответствие лучшим международным стандартам, их сертификацию и независимый аудит.

11.Данные в базах данных и при обмене как минимум подлежат шифрованию, а также используются другие методы защиты. Ключи авторизации доступа предоставляются и контролируются исключительно специалистами правительства/полиции.

12.Исходный код всего программного комплекса должен быть предоставлен правительству для проверки/аудита специалистами правительства/полиции или специализированной организацией до того, как система будет внедрена и введена в эксплуатацию.