

**Инновации. Технологии. Решения.**



**ИСКРА**  
ТЕХНОЛОГИИ

**Развитие Системы-112 в субъектах РФ**

# О компании Искра Технологии

Российский разработчик и производитель:

- Телекоммуникационного оборудования и инфокоммуникационных решений;
- Программно-технических комплексов для автоматизации энергообъектов;
- Информационно-управляющих систем промышленной автоматизации;
- Экосистемы продуктов для цифровой трансформации регионального управления.



**30+ лет**  
истории

**~500**  
сотрудников

**24x7x365**  
техподдержка

**Продукты в Реестре**  
РЭП Минпромторг и «Минцифры»

**Разработка и производство**  
ПО и оборудования в России

**7 офисов в России**  
Екатеринбург, Москва, Санкт-Петербург, Новосибирск,  
Казань, Чебоксары, Новочеркасск

# Опыт работы

Единая цифровая платформа  
жилищно-коммунального  
хозяйства

**в 1 субъекте РФ**



**Система-112**

**в 27 субъектах РФ**



**ЕЦП ЖКХ**

**АПК  
«Безопасный  
город»**

**в 9 субъектах РФ**



**Цифровой  
профиль**

**ЕДС СМП**

Единая дежурная служба скорой  
медицинской помощи

Единый цифровой профиль  
объектов и их параметрах

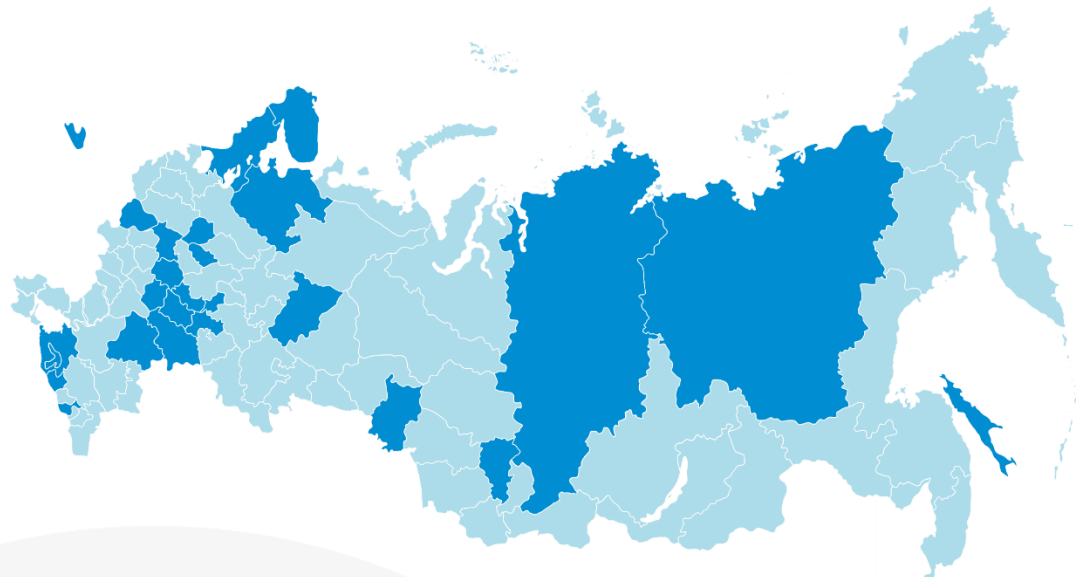
**в 2 субъектах РФ**



**в 7 субъектах РФ**



# Вклад Искра Технологии в создание Системы-112



## Внедрения в Российской Федерации

27  
субъектов РФ

46,9 млн. чел.  
население **32%**

7,7 млн. кв. м.  
площадь **46%**

**>40 млн.**

ВЫЗОВОВ В ГОД



## Внедрение в Киргизской Республике

7  
областей

6,5 млн. чел.  
население

199,9 тыс. кв. м.  
площадь

# Опыт миграции Системы-112 на российское ОПО

## Задачи и этапы:

- модернизировать оборудование программно-технического комплекса Системы-112;
- установить российское общесистемное ПО на серверах и АРМ;
- настроить взаимодействие с предоставляемым общесистемным и существующим специальным программным обеспечением;
- выполнить пуско-наладочные работы;
- провести миграцию баз данных, конфигурационных настроек и т.д;
- провести комплексные испытания;
- актуализировать техническую документацию на Систему-112 в соответствии с вносимыми изменениями.



## Реализованные проекты:

Московская, Тамбовская, Ярославская,  
Калининградская, Волгоградская, Ульяновская,  
Сахалинская, Воронежская области,  
Красноярский край, Республика Карелия, Республика  
Чувашия и КЧР

# Результат перехода Системы-112 на российское ОПО



Windows Server

• серверная группировка



клиентские ОС



базы данных



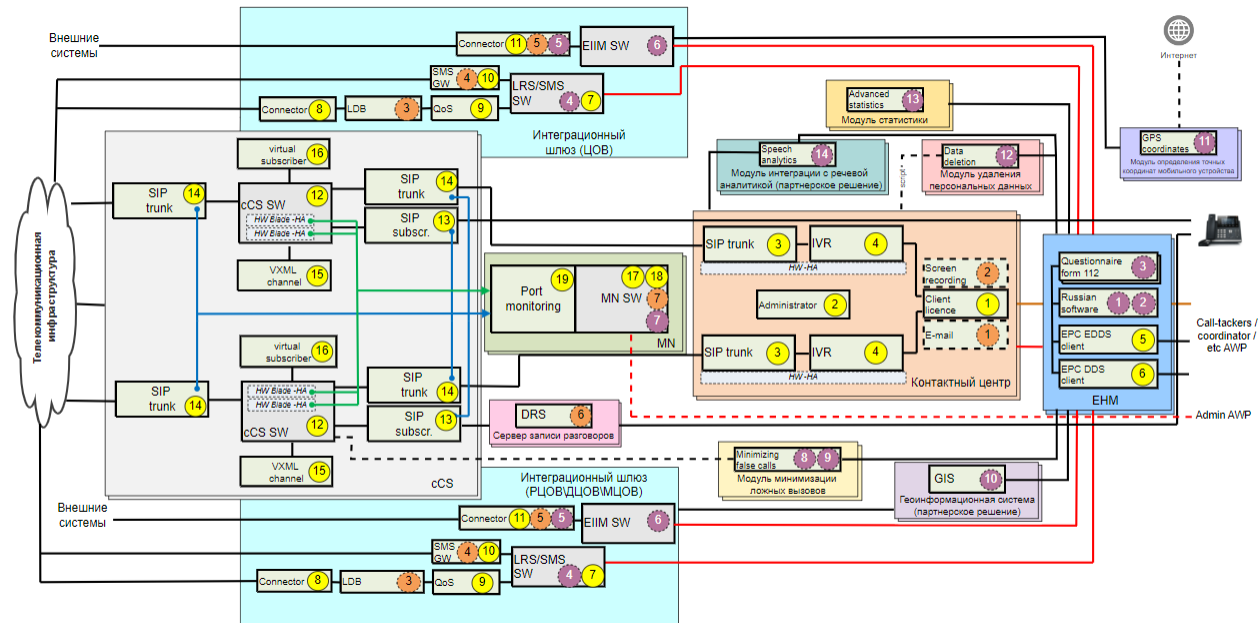
виртуализация



# Развитие решения Системы-112

- формирование плана реагирования в зависимости от классификации и места происшествия;
- настраиваемое назначение служб:
  - назначение неограниченного количества служб одной группы (например, при массовых сообщениях);
  - конструктор условий автоматического назначения службы;
  - добавление возможности службам назначать другие службы.
- оптимизированный поиск происшествий по архивным карточкам («язык» запросов);
- реализация «кустовой» схемы вызовов: 112 → ЕДДС МО → ЕДДС куста → ЦОВ/РЦОВ;
- георезервированное техническое решение, реализованное на 3-х ЦОДах.

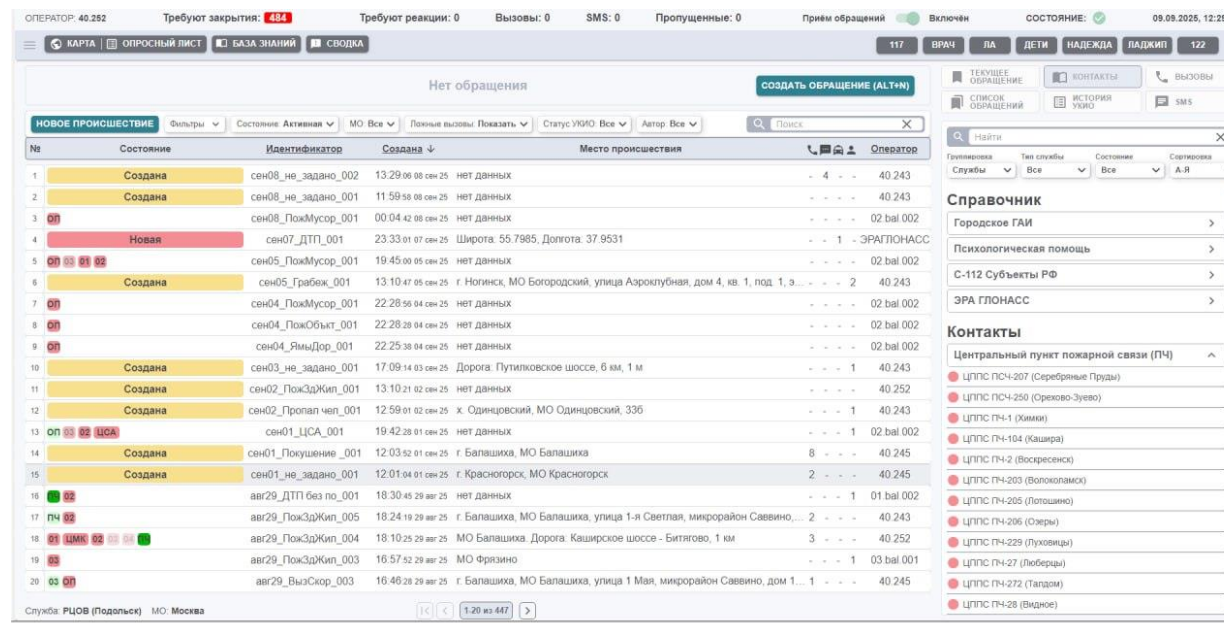
«Боевая» нагрузка Системы-112 Московской области  
**> 43 000 вызовов в сутки**



Компоненты СПО-112 (модульная архитектура) –  
продукты внесенные в реестр: ЕИМ, ЕИМ, LRS

# Развитие клиентского приложения СПО-112

- функция подписки на УКИО для контроля изменений оперативной информации;
- отображения информации о происшествии, плана и результата реагирования в рамках одного окна;
- возможность объединять УКИО при массовых вызовах;
- диалпад для тонового набора (DTMF);
- кнопка программного отключения микрофона;
- функция контроля пропущенных вызовов;
- вызов сотрудника, работавшего с УКИО, непосредственно из карточки;
- возможность регулировки скорости воспроизведения аудиозаписей (x1, x1.5, x2);
- функция отображения УКИО, требующих закрытия;
- темная тема клиентского приложения.



# Модуль реестра объектов и автомобильных дорог

Позволяет **увеличить скорость работы оператора-112** при заполнении УЧОЛ и УКИО (в среднем на 35%) с помощью отображения объектов инфраструктуры и автомобильных дорог.

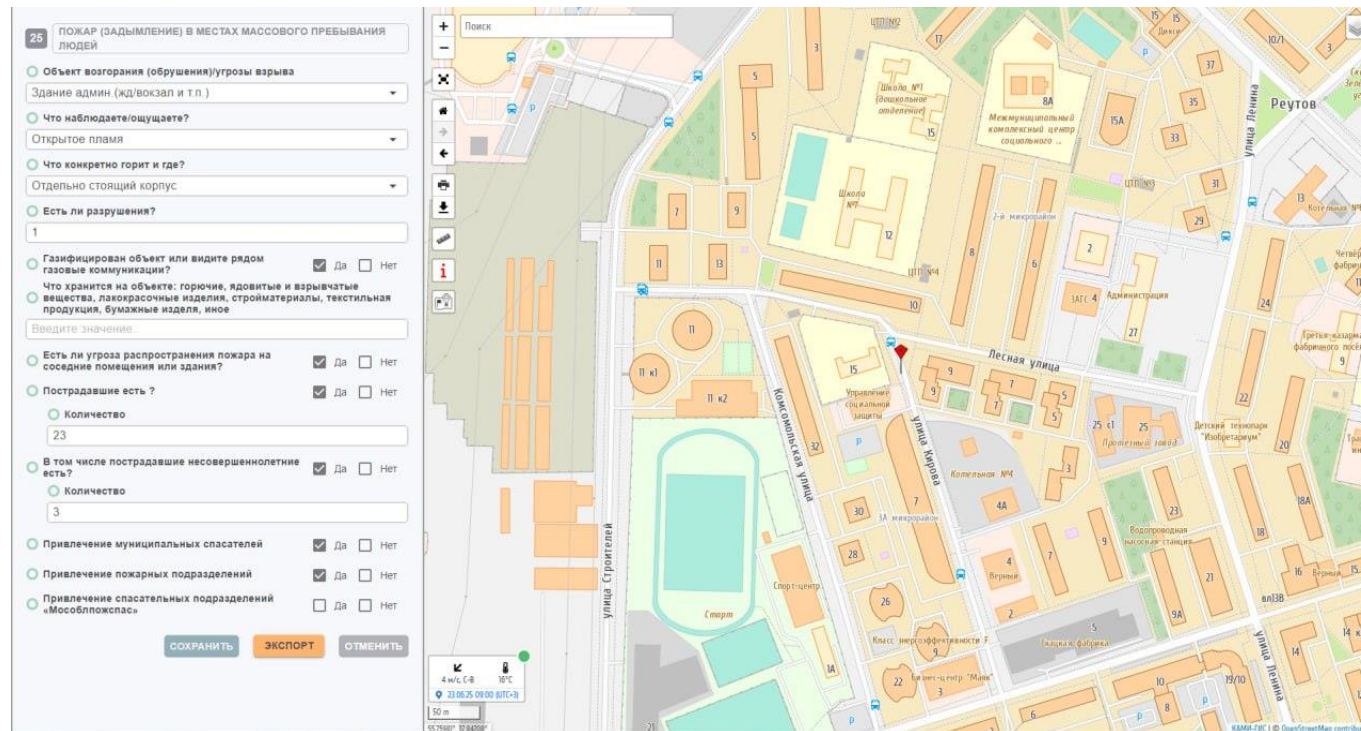
**Реестр объектов** - отображается при вводе текста в отдельном поле и при выборе соответствующего объекта или адреса. Далее СПО-112 автоматически заполняет адресные поля по справочнику ГАР.

**Реестр автомобильных дорог** - отображается при вводе текста в отдельных полях и отображает зону ответственности в рамках муниципального образования. Помимо этого, на карте имеется возможность выбрать слой «Автомобильные дороги» и увидеть все дороги и километровые столбики, находящиеся в субъекте. Реализован на основании данных системы контроля дорожных фондов (СКДФ).

№	Объект	Широта	Длина
1	Торговый центр		
2	Торговый центр "Невский"		
3	Торговый центр		
4	Торговый центр		
5	Торговый центр "Юбилейный"		
6	Торговый центр "Айсберг"		
7	Торговый центр «Калининский»		

# Опросный лист оператора-112

- В зависимости от классификации происшествия (УКИО) отображает порядок опроса заявителя с возможностью выбора источника информации и повода обращения. Открывается в окне карты - на втором мониторе оператора-112.
- **Базовый функционал** - отображает оператору-112 порядок вопросов и позволяет заполнять дополнительные данные (текст, классификатор, логика, дочерние вопросы). В базе данных появляются новые сущности, которые можно анализировать с помощью инструментов BI.
- **Полный функционал** – позволяет экспортировать заполненные вопросы-ответы в общую часть УКИО (сокращение времени заполнения УКИО при сложных опросах около 70%), добавить спец. часть УКИО для 03 (форма пациент) и добавляет конфигуратор.

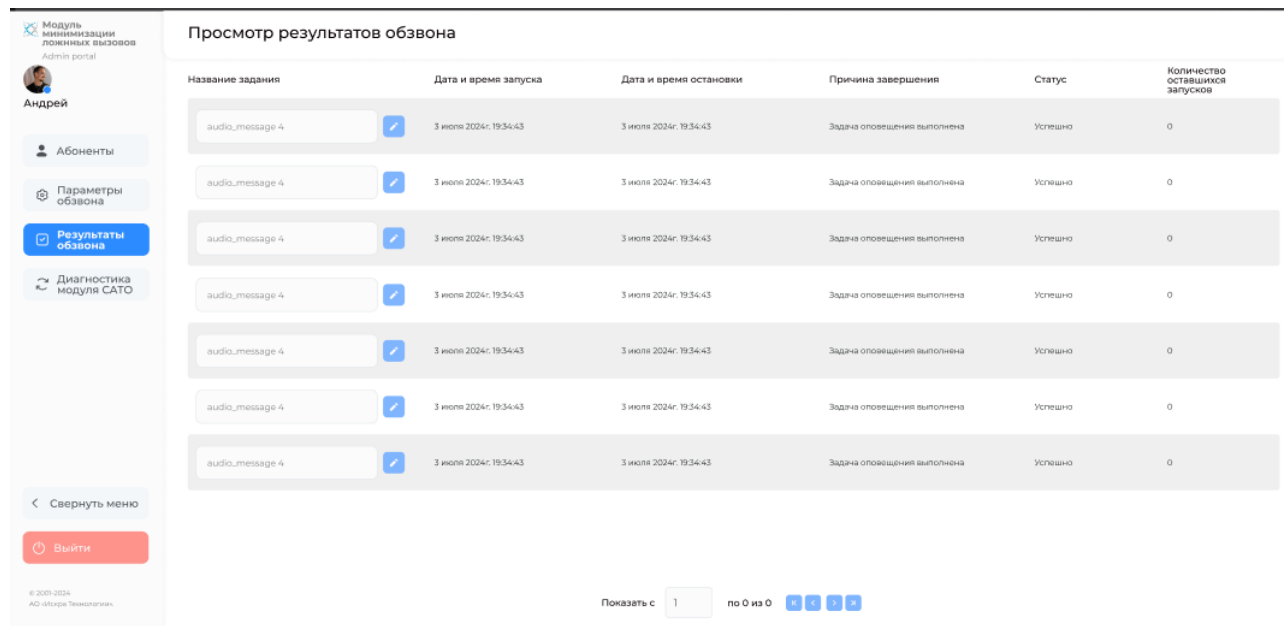


# Модуль минимизации ложных вызовов

Позволяет **минимизировать ложные вызовы** посредством:

- перевода вызовов без SIM-карт на автоответчик («Вы позвонили в Систему-112 с телефона, не оснащенного SIM-картой. Для соединения с оператором нажмите 1, если вы позвонили случайно, положите трубку»);
- обратного вызова заявителям, совершивших злонамеренно ложные вызовы, с информированием об административной и уголовной ответственности за совершение хулиганских вызовов в экстренные службы.

Для легализации мер по минимизации ложных вызовов необходимо принятие соответствующего НПА на уровне субъекта.



Модуль минимизации ложных вызовов  
Admin portal

Андрей

Абоненты

Параметры обзвона

Результаты обзвона

Диагностика модуля САТО

Свернуть меню

Выйти

© 2001-2024  
АО «Искра Технологии»

### Просмотр результатов обзвона

Название задания	Дата и время запуска	Дата и время остановки	Причина завершения	Статус	Количество оставшихся запусков
audio_message 4	3 июля 2024г. 19:34:43	3 июля 2024г. 19:34:43	Задача оповещения выполнена	Успешно	0
audio_message 4	3 июля 2024г. 19:34:43	3 июля 2024г. 19:34:43	Задача оповещения выполнена	Успешно	0
audio_message 4	3 июля 2024г. 19:34:43	3 июля 2024г. 19:34:43	Задача оповещения выполнена	Успешно	0
audio_message 4	3 июля 2024г. 19:34:43	3 июля 2024г. 19:34:43	Задача оповещения выполнена	Успешно	0
audio_message 4	3 июля 2024г. 19:34:43	3 июля 2024г. 19:34:43	Задача оповещения выполнена	Успешно	0
audio_message 4	3 июля 2024г. 19:34:43	3 июля 2024г. 19:34:43	Задача оповещения выполнена	Успешно	0
audio_message 4	3 июля 2024г. 19:34:43	3 июля 2024г. 19:34:43	Задача оповещения выполнена	Успешно	0

Показать с 1 по 0 из 0



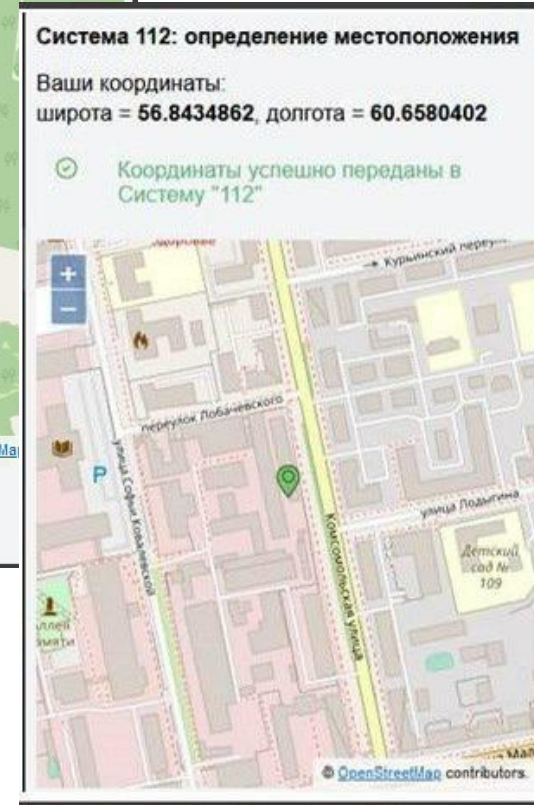
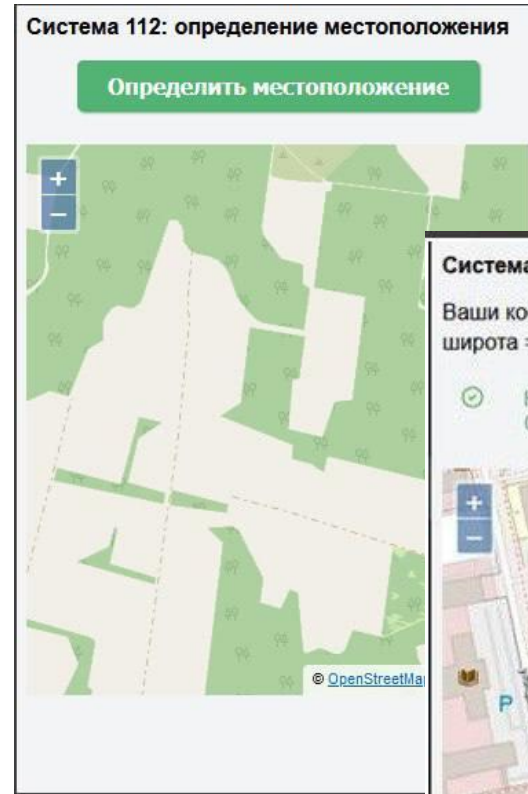
ММЛВ

# Модуль определения точных координат

Позволяет **определить GPS-координаты заявителя.**

Алгоритм работы:

- оператор-112 направляет SMS-сообщение заявителю с ссылкой, пройдя по которой он подтверждает передачу данных о местоположении в Систему-112.
- Оператор-112 получает эти данные в общую часть УКИО и организует реагирование на вызов.
- Также возможна настройка сервиса для отображения маршрута заявителя (трека) до окончания реагирования на происшествие.
- Данный модуль предназначен, прежде всего, для **поиска заблудившихся людей** вне населённых пунктов.
- Предусмотрено 3 различных сценария при активном и завершённом вызовах.



# Модуль удаления персональных данных

- Предназначен для работы со специализированным программным обеспечением Системы-112 в части уничтожения персональных данных и формирования отчетных форм, согласно Приказа Роскомнадзора от 28.10.2022 № 179 и Федерального закона от 27.07.2006г. № 152.
- Важная особенность Модуля заключается в том, что с его помощью можно производить удаление информации из базы данных, а также проводить ее оптимизацию **без перехода во внештатный режим работы.**

С помощью Модуля формируются 2 документа:

- акт об уничтожении персональных данных;
- выгрузка из журнала регистрации событий в информационной системе персональных данных.



## Работа с данными ЕНМ

Удаление персональных данных из базы ЕНМ

Строка соединения с базой данных:

Data Source=192.168.122.53,Initial Catalog=EHM\_DLYA

### База данных в датах:

Выбрать дату, до которой надо удалить персональные данные:

2019													
Январь	2019	Февраль	2019	Март	2019	Апрель	2019	Май	2019	Июнь	2019		
Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28	29	30	31				
Июль	2019	Август	2019	Сентябрь	2019	Октябрь	2019	Ноябрь	2019	Декабрь	2019		
Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
29	30	31											

Удалить персональные данные с 17.02.2019 по

Запустить удаление персональных данных

Остановить



# Модуль статистики

Позволяет автоматизировано формировать:

- отчеты в соответствии с Приказом МЧС России № 192 от 14.03.2022г.
- статистику УКИО по ЭРА-ГЛОНАСС с этапами реагирования;
- оперативную сводку по происшествиям с этапами реагирования;
- статистику УКИО по типам происшествия;
- статистику по службе Антитеррор;
- статистику ЦОВ 112 за смену (по операторам);
- количество обращений по операторам связи;
- отчеты по качественной обработке вызовов и УКИО диспетчерским персоналом 112.

О программе	Выход	Статистика системы 112
		<b>Статистика ЦОВ</b> Диаграмма ЦОВ 112 за смену Отчёт о работе ЦОВ 112 Статистика ЦОВ 112 за смену (по операторам) Табло ЦОВ 112
		<b>Статистика по вызовам</b> Отчёт по нагрузке входящих вызовов Отчёт по распределению числа принятых вызовов во времени Статистика по приёму вызовов Статистика по работе с вызовами Форма предоставления сведений о количестве вызовов по единому номеру '112' за год Форма предоставления сведений о количестве вызовов по единому номеру '112' за период
		<b>Общая статистика</b> Замечания за смену, выявленные в ходе несения дежурства Нарушения за смену, выявленные в ходе несения дежурства Количественные показатели функционирования Системы-112 Ложные обращения Общая статистика УКИО Сведения по эксплуатации Системы-112 Статистика по обработке УКИО Статистика по работе с SMS Статистика по работе ЭРА-ГЛОНАСС Экспорт списка происшествий
		<b>Отчёты в соответствии с приказом №192 МЧС России от 14.03.2022</b> Сведения о статистике вызовов, поступивших в Систему-112 Сведения, передающиеся из Системы-112 во взаимодействующие с ней диспетчерские службы Сведения о временных параметрах приёма, обработки и передачи вызовов в диспетчерские службы в системе обеспечения вызовов экстренных оперативных служб по единому номеру 112
		<b>Отчеты по службе '01'</b> Оперативная сводка Диаграмма типов происшествий по месяцам Статистика происшествий по пожарным частям
		<b>Отчеты по службе '02'</b> Оперативная сводка Диаграмма типов происшествий по месяцам Диаграмма количества преступлений по месяцам
		<b>Отчеты по службе '03'</b> Оперативная сводка Диаграмма типов происшествий по месяцам
		<b>Отчеты по службе '04'</b> Оперативная сводка Диаграмма типов происшествий по месяцам
		<b>Отчеты по службе 'АТ'</b> Оперативная сводка Диаграмма типов происшествий по месяцам
		<b>Отчеты по службе 'БПЛА'</b> Оперативная сводка Диаграмма типов происшествий по месяцам
		<b>Отчеты по службе 'ГЕО'</b> Оперативная сводка Диаграмма типов происшествий по месяцам
		<b>Отчеты по службе 'Б'</b>



Модуль статистики

# Модуль администрирования

Доступны различные конфигурации:

- настройка статусной модели УКИО с учетом разграничения ролей и прав;
- настройка индивидуальной и групповой подписок;
- установка таймера на доступность прослушивания аудиозаписей (требование ИБ);
- гибкая настройка классификатора и плана реагирования;
- указание номеров подставляемых от операторов связи для абонентов без SIM-карт;
- наполнение телефонного справочника с указанием группы абонента и резервных номеров телефона;
- конфигуратор опросных листов;
- настройка пассивных систем обработки карточек;
- оперативное наполнение реестра дежурного персонала Системы-112.

Логин	ФИО	Служба	Обработка SMS	Обработка пропущенных	Распечатка карточек	Закрытие карточек	Прослушивание записей	Скачивание записей	Внешний	ID
01_bai.001	01_bai.001	Балашиха, ПЧ-75			✓					16064
01_bai.002	01_bai.002	Балашиха, ПЧ-201	✓		✓					16065
01_bai.003	01_bai.003	Балашиха, ПЧ-202			✓					16066
01_bai.004	01_bai.004	Балашиха, ПЧ-337			✓					16067
01_bog.001	01_bog.001	Богородский, ПЧ-240			✓					16308
01_bog.002	01_bog.002	Богородский, ПЧ-242			✓					16309
01_bog.003	01_bog.003	Богородский, ПЧ-238			✓					16310
01_bog.004	01_bog.004	Богородский, ПЧ-260			✓					16311
01_bron.001	01_bron.001	Бронницы, ПЧ-127			✓					16330
01_cheh.001	01_cheh.001	Талашинское, ПЧ-274			✓					17166
01_cheh.002	01_cheh.002	Баранцевское, ПЧ-311			✓					17167
01_chrn.001	01_chrn.001	Черноловова, ПЧ-10			✓					17153
01_dmit.001	01_dmit.001	Дмитровский, ПЧ-279			✓					16396
01_dom.001	01_dom.001	Домодово, ПЧ-213			✓					16450



Руководство администратора

# Мобильное приложение Системы-112 (1)

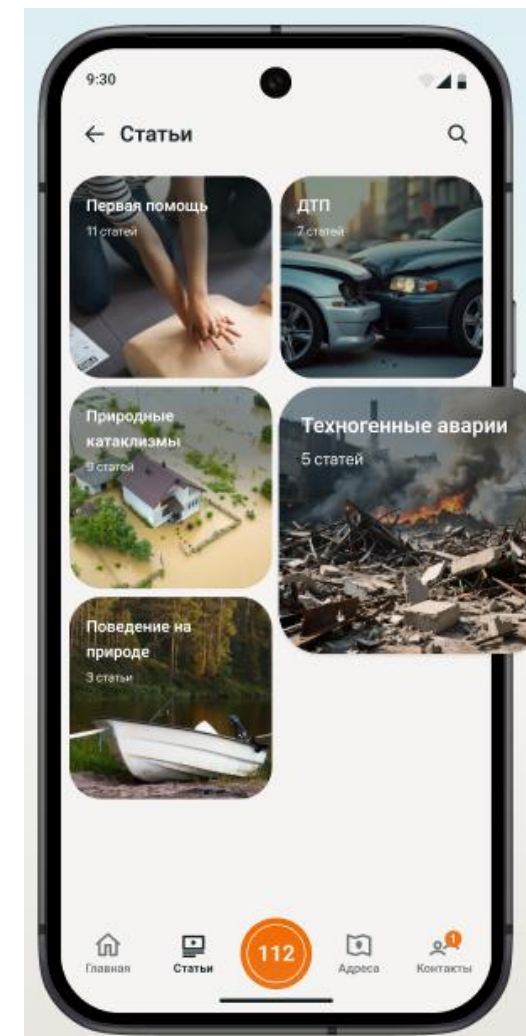
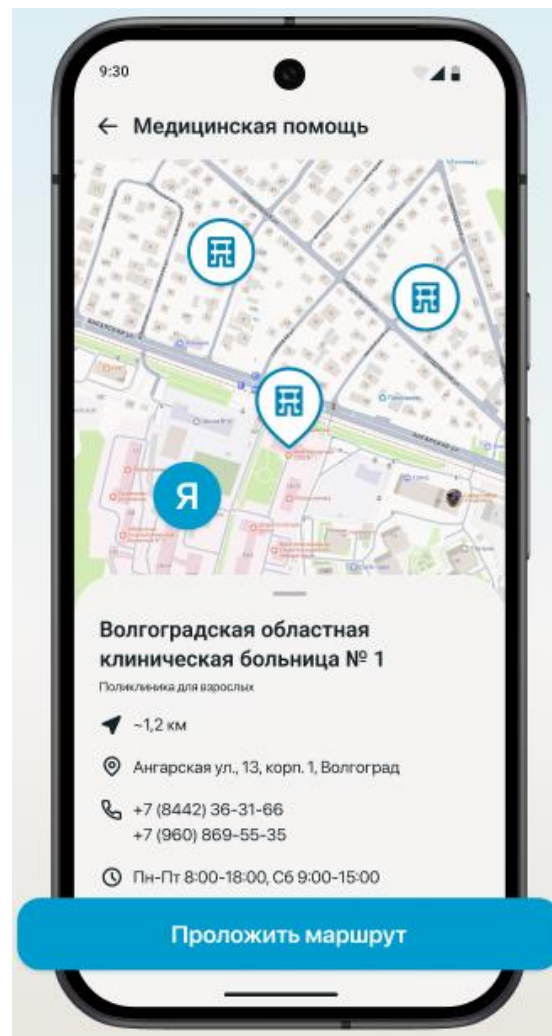
Основные преимущества:

- **Быстрый вызов** экстренной помощи в один клик: Главная кнопка "Вызов 112" доступна сразу после входа в приложение.
- **Автоматическая передача** медицинских данных оператору-112: Приложение сразу передаёт важную информацию: группа крови, хронические заболевания, аллергии.
- **Возможность предзаполнить** описание происшествия и приложить медиа-файлы: Пользователь может описать ситуацию, приложить фото или видео — особенно полезно для глухонемых заявителей.
- **Отображение статуса вызова** через пуш-уведомления: Пользователь в реальном времени видит статус реагирования.
- **Автоматическая рассылка** тревожного сигнала и геолокации экстренным контактам: Можно заранее настроить список контактов, которые получат уведомление с координатами.



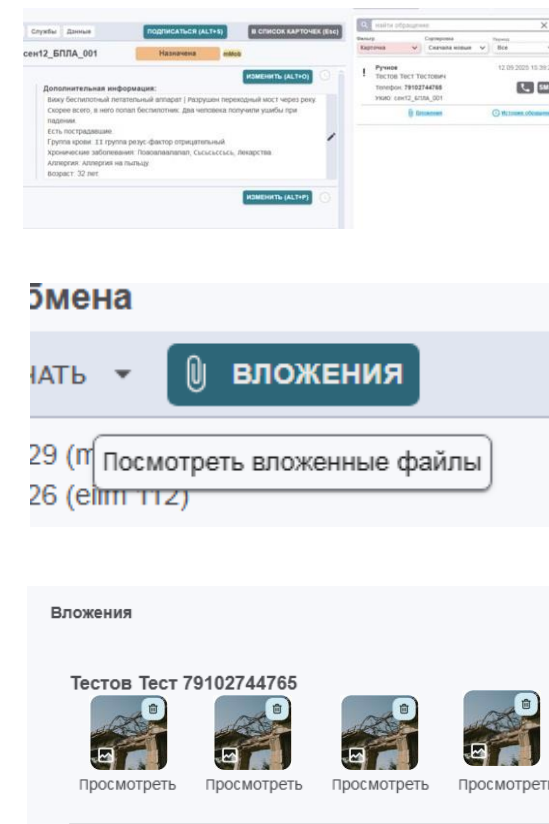
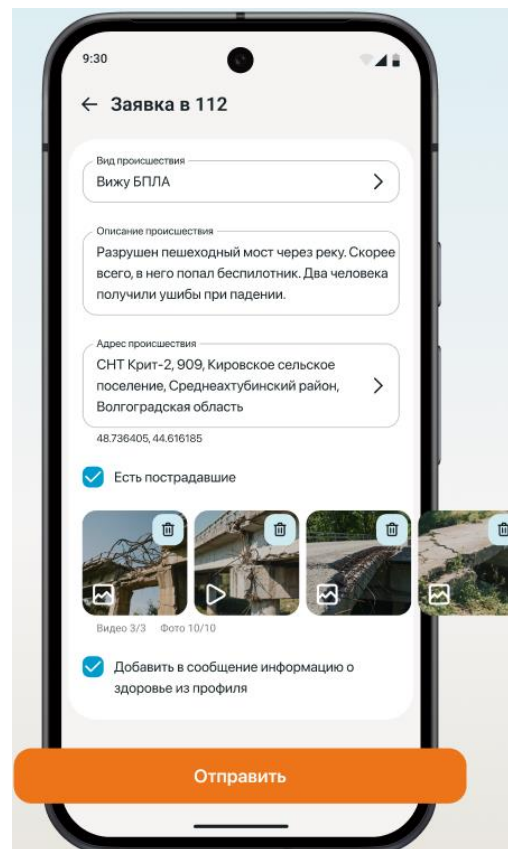
# Мобильное приложение Системы-112 (2)

- **Интерактивная карта** с экстренными службами рядом: Пользователь видит ближайшие больницы, отделения полиции, пожарные части, пункты помощи — с возможностью проложить маршрут.
- **Получение оповещений** о ЧС и плановых работах в районе: События в ленте позволяют быстро сориентироваться: где пожар, перекрытия, аварии, отключения и т.д.
- **Доступ к справочникам** первой помощи и инструкциям: Все материалы по оказанию первой помощи, действиям в ЧС и инструкции собраны в одном месте.
- **Авторизация через ЕСИА (Госуслуги):** Быстрый вход и точная идентификация пользователя. Повышает достоверность данных, упрощает заполнение профиля.
- **Персонализированный профиль** пользователя с сохранением истории вызовов и информации по ним



# Мобильное приложение Системы-112 (3)

- **Полная интеграция с Системой-112:** обращения из приложения сразу формируют карточку в системе, оператор-112 получает данные без задержки.
- **Мгновенная передача информации:** координаты, описание происшествия и контактные данные поступают напрямую на АРМ оператора.
- **Медиа с места событий:** фото и видео позволяют оператору-112 сразу оценить ситуацию и принять верное решение.
- **Повышение эффективности реагирования:** оператор-112 видит больше, реагирует быстрее, службы выезжают подготовленными.

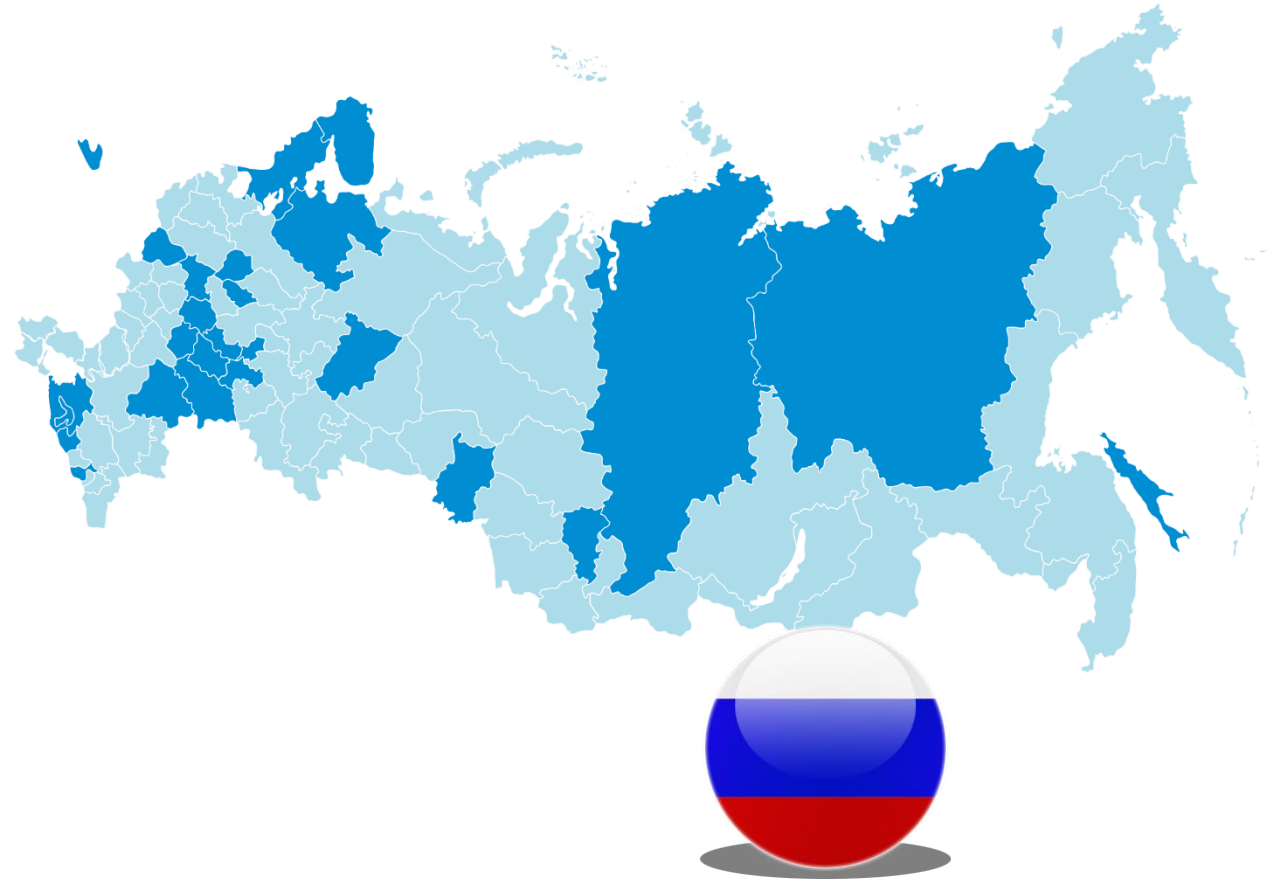


Заявитель → Оператор-112

# Развитие Системы-112 с использованием искусственного интеллекта (ИИ)

Система-112 функционирует более 10 лет в Российской Федерации и выполняет основные цели:

- **Организация вызова** экстренных оперативных служб по принципу «одного окна». Позвонившему не нужно задумываться, какая именно служба ему необходима и какой номер нужно использовать
- **Ускорение реагирования** и улучшение взаимодействия экстренных оперативных служб при вызовах (сообщениях о происшествиях)
- **Уменьшение возможного** социально-экономического ущерба вследствие происшествий и чрезвычайных ситуаций
- Развитие технологий **ИИ** позволяет **повысить** эффективность опроса заявителя, **уменьшить** время реагирования экстренных служб, а также **произвести** глубокий анализ бизнес-процессов, происходящих в Системе-112 с **выдачей** консолидированной информацией о параметрах функционирования в соответствии с требованиями НПА.

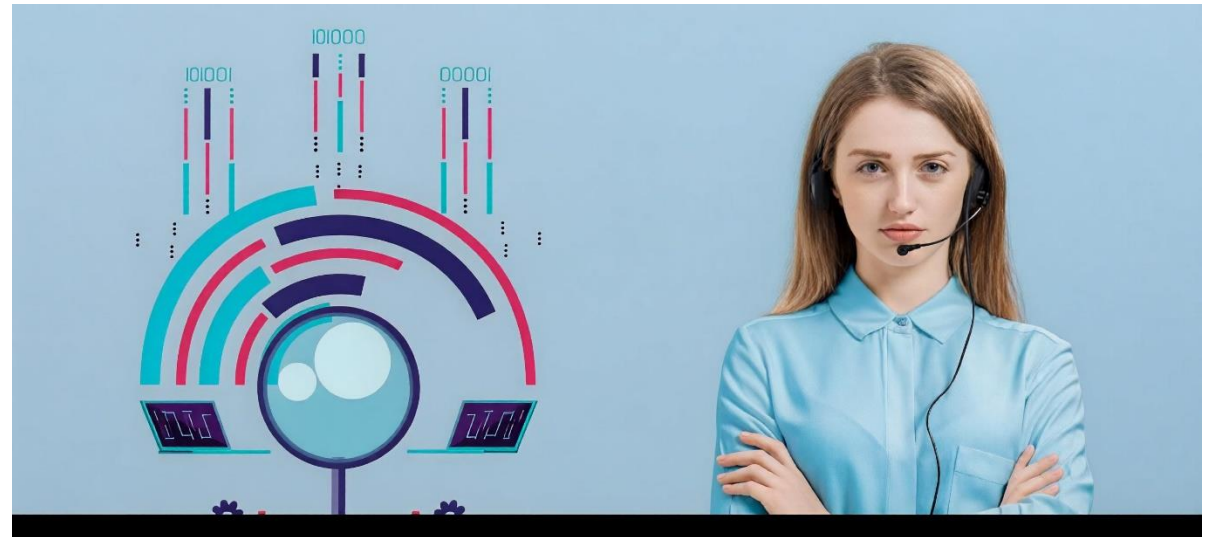


# Модуль интеллектуального анализа речи (МИАР)

МИАР предназначен для **распознавания** речи с помощью процессов транскрибации и диаризации - разделение аудиопотока на участников разговора с последующим анализом.

- С помощью МИАР **оценивается** качество работы операторского персонала по следующим критериям:
- анализ соблюдения регламента опроса (наличие обязательных этапов) ;
- совпадения, по ключевым словам, обценная лексика, жаргон, слова-паразиты;
- наличие пауз со стороны оператора Системы-112;
- эмоциональный окрас речи (повышение голоса, агрессия и пр.).

МИАР позволяет **разработать** и **внедрить** единый стандарт качества оценки работы операторского персонала Системы-112 (**KPI**) с последующим проведением мероприятий по повышению эффективности обработки вызовов, а также сформировать предложения по опросным листам.

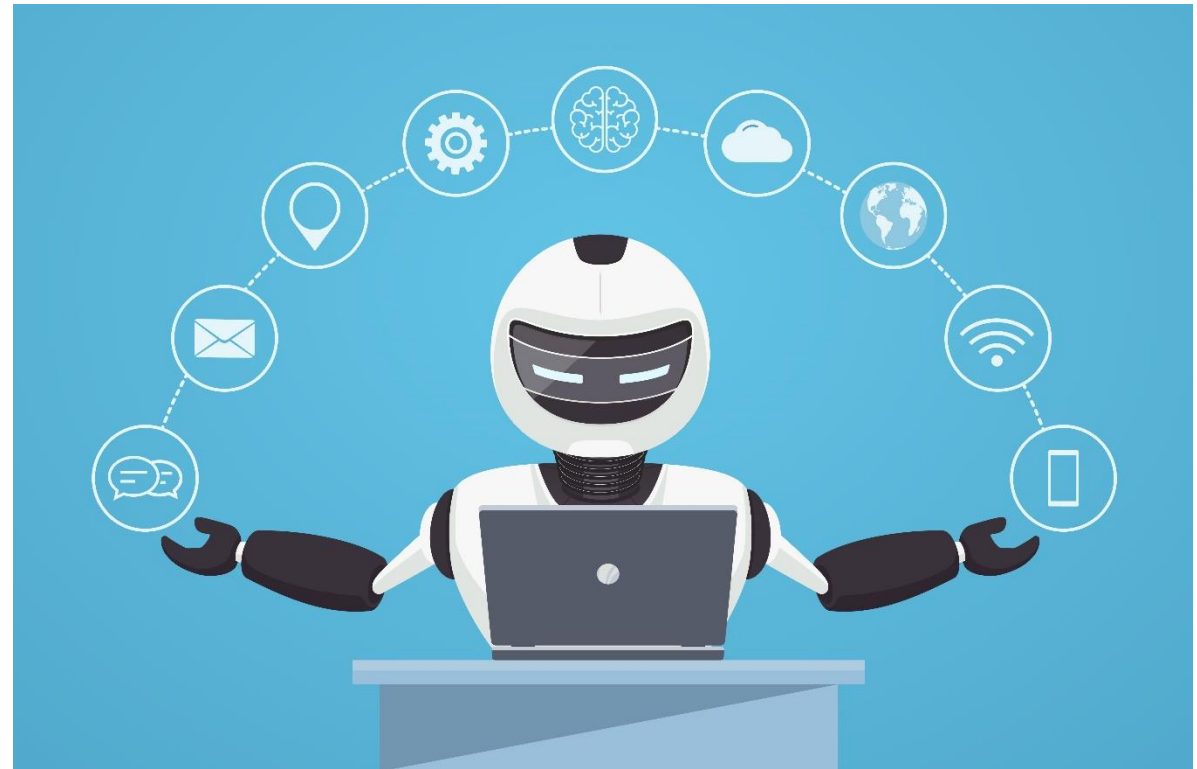


# Модуль анализа бизнес-процессов (МАБП)

МАБП предназначен для исследования массива данных о происходящих бизнес-процессах в Системе-112 на соблюдение требований НПА (ФЗ, ПП РФ, Положение о Системе-112, Регламенты взаимодействия) операторским персоналом Системы-112 в части:

- временных параметров приема и обработки вызовов;
- корректности классификации и заполнения карточки происшествия;
- своевременности передачи карточки в необходимые экстренные службы;
- безошибочности указания задействованных сил и средств, а также указания этапов реагирования на происшествия.

МАБП **выявляет** систематические ошибки при работе в СПО-112 и **формирует** рекомендации по изменению (оптимизации) регламентирующих документов по бизнес-процессам в Системе-112.

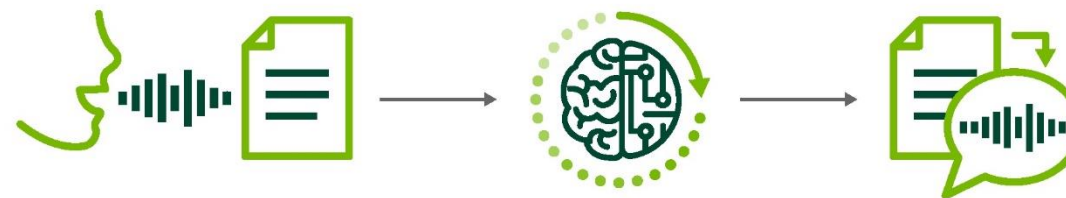


# Модуль интеллектуального перевода обращений (МИПО)

**МИПО** предназначен для опроса заявителя, который обращается в Систему-112 на иностранном языке.

Основной сценарий работы:

- оператор-112 **принимает** вызов и определяет, что речь заявителя на иностранном языке;
- **передает** в МИПО карточку происшествия, а также соединяет в режиме конференции заявителя с голосовым ассистентом;
- голосовой ассистент **определяет** язык общения заявителя и производит опрос по определённому сценарию;
- результат опроса **указывается** в карточке происшествия (вопрос-ответ);
- оператор-112 **организует** реагирование на вызов в соответствии с Регламентом.
- В соответствии с требованиями НПА, в Системе-112 должен быть организован прием вызовов на английском, немецком, французском, испанском и китайском языках, а также, на языках, определенных решением субъекта РФ.



# Модуль обработки неэкстренных вызовов (МОНВ)

**МОНВ** предназначен для обработки вызовов, по которым не требуется экстренное реагирование: справочные, консультационные или ложные вызовы.

Основной сценарий работы:

- оператор-112 **принимает** и обрабатывает вызов;
- при определении вызова как неэкстренного **передает** в МОНВ карточку, а также соединяет в режиме конференции заявителя с голосовым ассистентом;
- голосовой ассистент **определяет** повод обращения и осуществляет обработку по определенному сценарию: предоставляет справочную информацию, консультацию или сообщает заявителю о недопустимости совершения ложных вызовов в Систему-112;
- результат опроса **указывается** в карточке, при этом оператор-112 может вмешаться в разговор на любом этапе обработки вызова.
- По статистике **около 60-65% вызовов** поступающих в Систему-112 являются неэкстренными и могут быть обработаны голосовым ассистентом под контролем оператора-112.



# Модуль аналитики статистических данных (МАСД)

**МАСД** предназначен для консолидации информации о функционировании Системы-112:

- **пиковые** нагрузки по времени суток (часы наибольшей и наименьшей нагрузки);
- отображения **тепловых** карт происшествий;
- определение количества происшествий в заданном районе за выбранный период;
- анализ **динамики** вызовов по типам происшествий;
- **выявление** «проблемных зон» по частоте обращений;
- **формирование** сводной аналитики по муниципальным образованиям

Помимо этого МАСД используется для **поддержки** обучения новых операторов-112 на основе анализа типовых ошибок, а также имеется возможность расширенного **поиска** по базе данных с ограниченным запросом (например, «Найти происшествия, связанные с ДТП от заявителя с Фамилей Иванов в городе Чебоксары»).



# Реализованные и перспективные интеграции

- **ДДС-01:** МНИС, ГИС Цифровой пожарный гарнизон
- **ДДС-02:** СОДЧ, ТЕЛДА
- **ДДС-03:** ICL, ГК "Комплексная автоматизация" ADIS, РУНА, КИС, АСУ ВЫЗОВ, Альт-Систем, МИС БАРС (PCO-A)
- **ДДС-04:** 1с, Сфера
- **БГ:** КорКласс, БГ ГОСТ, КИАП
- **Межсубъект:** Протей, Сфера, Светец, Некст, Телекор, интеграция с Москвой по передаче информации о БПЛА
- **ЦССИ:** протокол информационного взаимодействия v.5.3
- **СУМО (Россети):** регионы ЦФО и ПФО
- **VI-система:** Полимедия
- **Речевая аналитика:** БСС, ЦРТ
- **Речевые роботы:** переводчик и сурдопереводчик (БСС)
- **Иные интеграции:** мессенджер МАХ, ЭРА-ГЛОНАСС, Лесохранитель, ИТС, Добродел, видеоаналитика, SMS чат-бот, домофоны, Ситуационный центр губернатора

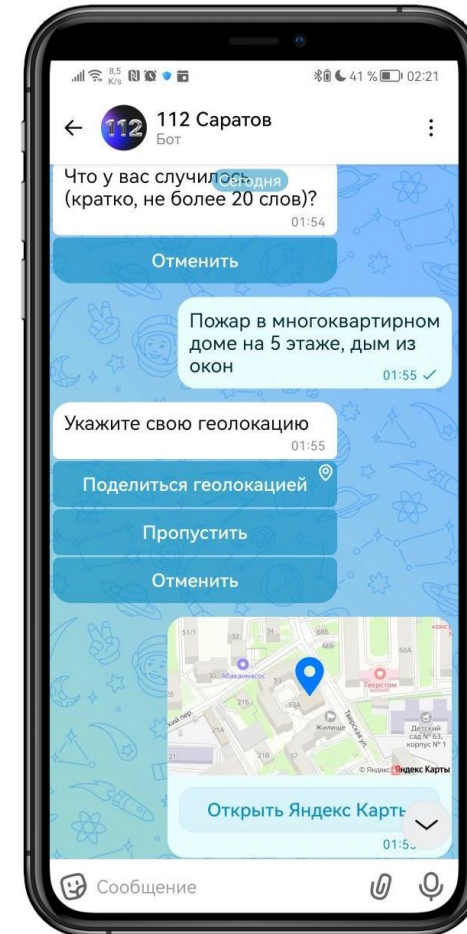


# Преимущества интеграции с мессенджером МАХ



Базовый функционал (реализован):

- **Передача карточки в Систему-112:** после опроса заявителя чат-ботом МАХ направляется карточка в СПО-112. Данные автоматически распределяются по соответствующим полям УКИО.
- **Мгновенная передача информации:** точные координаты места происшествия (GPS), описание происшествия и контактные данные заявителя поступают напрямую на АРМ оператора-112.
- **Гибкая настройка чат-бота:** сценарий опроса можно адаптировать под требования региона (набор вопросов, их порядок и обязательность).
- **Дополнительный способ коммуникации:** позволяет эффективно взаимодействовать с Заявителем в случаях, когда телефонный вызов невозможен (например, сильная зашумлённость или угроза теракта).

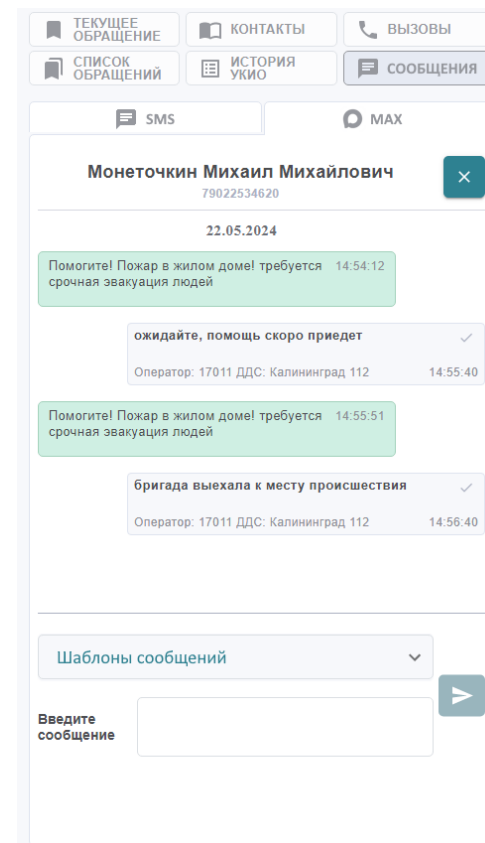


# Развитие интеграции с МАХ



Перспективный функционал (срок реализации 01.09):

- **Двусторонний обмен сообщениями:** коммуникация между заявителем, оператором-112 и диспетчером ЭОС в едином чате.
- **Поддержка Заявителя в ходе реагирования:** чат функционирует с момента создания заявки до закрытия карточки. Вместо повторных дозвонov для уточнения статуса реагирования – сообщение в чате.
- **Новые возможности для Заявителей с нарушениями слуха/речи:** удобный способ отправка обращений в Службу-112 с использованием привычного приложения.
- **Защита Системы-112 от ложных обращений :** заявки отправляются в Систему-112 только от подтверждённых телефонных номеров и только после ответа на обязательные вопросы.

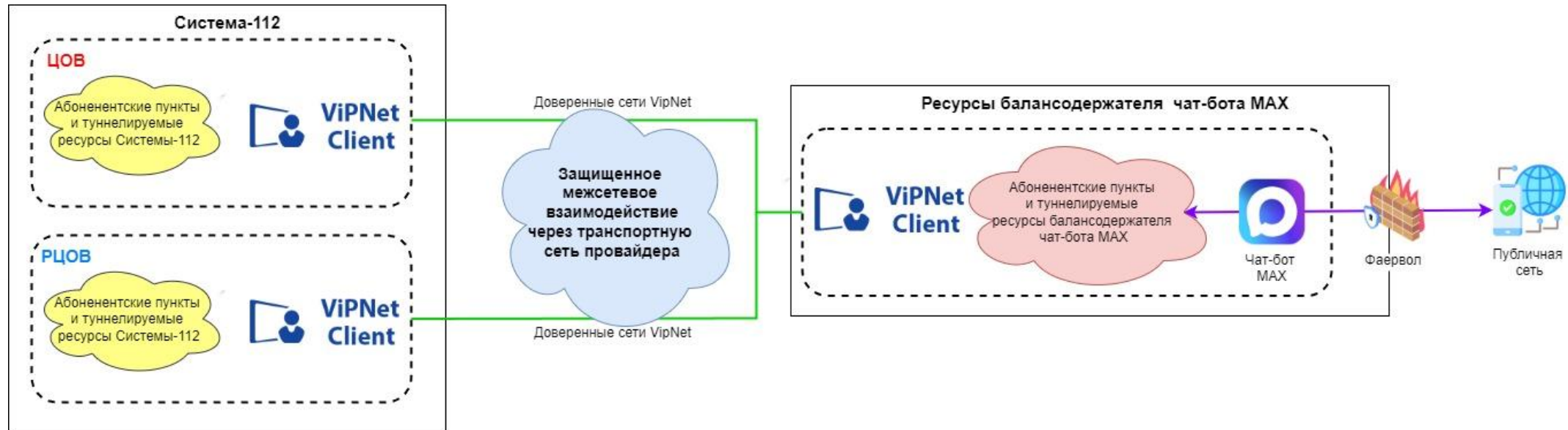


Заявитель



Оператор-112

# Вариант реализации интеграции



- Инсталляция чат-бота MAX **вне контура Системы-112** (например, на мощностях региональной МинЦифры).
- Необходимо установить защищенное МСВ Системой-112 (не требует переаттестации).
- Ответственность за соблюдение требований ИБ и за техническую поддержку лежит на балансодержателе чат-бота MAX.
- Для Системы-112 это очередная интеграция с внешней АИС с георезервированием (ЦОВ-РЦОВ).

**Минимальные системные требования для чат-бота:** CPU 2 шт. x 4 ядра, 2 ГГц, ОЗУ 4 Гб, HDD 20 Гб

**Требования к инсталляции:** VM из РОПО, ОС ALSE или РЕД ОС, СУБД PostgreSQL или Q.DataBase

# Сертификаты соответствия



Заключение ВНИИ ГОЧС на соответствие требований НПА (ФЗ-488, ПП РФ 1931 и 2071)

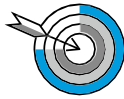


Сертификаты совместимости СПО-112 (ЕНМ, EIIM и LRS) с РОПО



Сертификат соответствия на средство связи ЦОВ СИ3000

# Организация технической поддержки



## УРОВЕНЬ 3

Отдел разработки ПО

Искра Технологии:

- Улучшения ПО
- Выпуск новых релизов ПО

ID	Приоритет	Статус	Описание
40200142	4	Открыт	Сбой в работе ПО
40200143	3	В работе	Проблема с доступом к базе данных
40200144	2	Закрыт	Успешно решена проблема
40200145	1	В работе	Критическая ошибка в модуле отчета
40200146	3	В работе	Некорректная работа кнопки сохранения
40200147	4	Открыт	Сбой в работе ПО
40200148	2	В работе	Проблема с интеграцией с другой системой
40200149	1	В работе	Сбой в работе ПО
40200150	3	В работе	Проблема с работой сервера
40200151	2	В работе	Сбой в работе ПО
40200152	1	В работе	Сбой в работе ПО
40200153	3	В работе	Сбой в работе ПО
40200154	2	В работе	Сбой в работе ПО
40200155	1	В работе	Сбой в работе ПО
40200156	3	В работе	Сбой в работе ПО
40200157	2	В работе	Сбой в работе ПО
40200158	1	В работе	Сбой в работе ПО
40200159	3	В работе	Сбой в работе ПО
40200160	2	В работе	Сбой в работе ПО
40200161	1	В работе	Сбой в работе ПО
40200162	3	В работе	Сбой в работе ПО
40200163	2	В работе	Сбой в работе ПО
40200164	1	В работе	Сбой в работе ПО
40200165	3	В работе	Сбой в работе ПО
40200166	2	В работе	Сбой в работе ПО
40200167	1	В работе	Сбой в работе ПО

Решение проблемы



## УРОВЕНЬ 2

Поддержка в сервисных центрах

- Аварийная поддержка
- Поддержка по запросу
- Поддержка на площадке

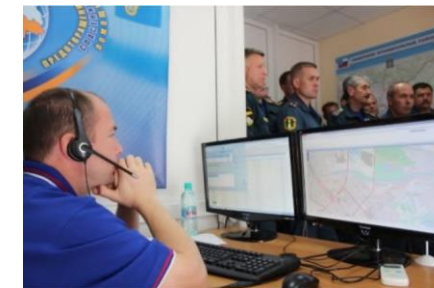
- Профилактическое обслуживание
- Доступ к информационному portalу Help Desk
- Установка новых релизов ПО
- Сервисные встречи и выезды к заказчикам

## УРОВЕНЬ 1



Поддержка техническими специалистами  
Заказчика или Подрядчика:

- Первичный анализ и оперативное решение проблем



Обращение в техподдержку

**АО «Искра Технологии»**  
620066, г. Екатеринбург,  
ул. Комвузовская, дом 9,  
строение А

Тел.: +7 (343) 210-69-51

[info@iskratechno.ru](mailto:info@iskratechno.ru)  
[www.iskratechno.ru](http://www.iskratechno.ru)



**АО «Искра Технологии»**  
105264, г. Москва,  
ул. В. Первомайская, дом 51

Тел.: +7 (495) 727-08-50

