

## **О требованиях к системам управления электронными документами и контроле качества**

Можно с уверенностью сказать, что все без исключения учреждения и предприятия, представители которых принимают участие в работе форума, применяют системы управления электронными документами (СУЭД). И с такой же уверенностью можно утверждать, что ни кто из присутствующих не сможет представить документ подтверждающий соответствие систем установленным в стране или за рубежом требованиям, сертификат качества.

В настоящее время рынок предлагает более сотни СУЭД, однако их качество и комплектность остается на совести разработчика, поскольку до сих пор отсутствует система контроля качества согласно утвержденным государством требованиям. Такие требования были приняты Минкомсвязи России несколько лет назад, но применять их по назначению в том виде, каком они существуют, весьма сложно. Если их сравнивать с аналогичными документами, разработанными европейскими специалистами, то сравнения будут не в нашу пользу. Если европейская спецификация содержит более 500 листов детальных рекомендаций, то отечественная спецификация имеет декларативные рекомендации на 5 листах. Разобраться в этом по силам отнюдь не рядовым специалистам. Потенциальный покупатель не в состоянии сегодня объективно оценить предложенные рынком программные продукты, не может точно определить, какая система и с какими качественными характеристиками ему рекомендуют покупать, он принимает то, что предлагается производителем. Мы постоянно сталкиваемся с просьбами компаний и учреждений разного уровня и структурой о наличии справочной литературы, позволяющей разобраться в хитросплетениях рынка СУЭД. К сожалению, такие справочные материалы отсутствуют за исключением справочника, выпущенного «Гильдией Управляющих Документацией» пять лет назад.

Как правило, представления о требованиях к СУЭД находится в прямой зависимости от квалификации специалистов заказчика или сложившихся корпоративных традиций. Качество же СУЭД зависит от уровня подготовленности специалистов компании производителя, как в сфере информационных технологий, так и в сфере ДОУ. Думаю, не стоит опровергать очевидную истину о том, что не могут повсеместно работать специалисты высшей квалификации. Поэтому и СУЭД отличаются по качеству весьма существенно. О том, что информационная система не соответствует требованиям заказчика, как правило, выясняется по истечении времени, когда идет эксплуатация, но не дает желаемых результатов. По самым скромным подсчетам не менее 35% установленных систем не «приживаются», что приводит к их замене, и как следствие не продуктивному расходованию усилий, средств и времени. Например, в «почившей в бозе» ТНК ВР система электронного документооборота менялась четыре раза.

В настоящее время Минкомсвязи планирует революционные изменения в законодательстве в сфере управления электронными документами. Об этом будут говорить многие выступающие.

Однако создание законодательных актов не самоцель, законы должны заставить участников рынка действовать строго в рамках формируемого правового порядка. Если новые законодательные акты постигнет участь требований к СУЭД, которые не только не исполняются, но об их существовании попросту не знают, то усилия по созданию новых законов теряет смысл.

Приведу пример. В администрации Саратовской области произошла смена системы электронного документооборота. Мы заинтересовались у компетентных специалистов администрации, насколько новая СУЭД соответствует установленным требованиям Минкомсвязи. Выяснилось, что о таких требованиях им не известно.

Продолжением работы над требованиями к СУЭД, как правило, становится разработка системы контроля качества. Например, европейская спецификация создавалась параллельно с системой сертификации и трудозатраты на создание механизма контроля качества сопоставимы с трудозатратами по созданию самого стандарта. Производитель может декларировать любые достоинства своего товара, но самооценка никогда не будет объективной, покуда отсутствует экспертное мнение третьей стороны.

Компания «Документум Сервисис» продвигая программный продукт на российском рынке в своей рекламе уверяла о полном соответствии «Документум» требованиям спецификации MoReq-2. Вместе с тем лишь одна система в тот период времени прошла сертификацию и имела документ о соответствии стандарту, и это была отнюдь не система «Документум».

Предположим, система контроля качества программных продуктов и арбитр на отечественном рынке появились. Можем ли мы быть уверенными, что все без исключения производители и заказчики немедленно устремятся проверять свои разработки? Практика показала, что не устремятся, поскольку нет мотивации для этих устремлений, а самостоятельно подвергать себя «экзакуции», как унтер-офицерская вдова, которая сама себя высекла, желающих находится не много. Какой смысл в сертификации, которую никто не требует? Значительно проще «ловить рыбку в мутной воде» и предлагать негодный товар по цене первоклассного. При этом страдает потребитель, который вынужден действовать методом проб и ошибок: т.е. купить программный продукт, установить его и со временем обнаружить, что приобретен негодный товар, который его абсолютно не устраивает.

Несколько лет существует при «Гильдии Управляющих Документацией» система сертификации (ДОУСЕРТИФИКАТ), обеспечивающая экспертизу систем управления электронными документами. Однако механизм контроля качества программных продуктов работает крайне вяло. Причина весьма проста – отсутствие мотивации, как у пользователей, так и у производителей. Государство

не требует от органов власти применения программных продуктов установленного качества. Органы власти, в свою очередь, не требуют у разработчика сертификации, предлагаемых СУЭД. Зачем же производителю и потребителю нужна «головная боль», лишние траты времени и денег? Во всем мире конкурентная среда является главным двигателем качества продукции, в России конкурентная среда тоже существует, но по принципу: «Кто кого лучше обманет».

Для того чтобы национальная система контроля качества заработала, не требуется существенных финансовых «вливаний». Требуется катализатор процесса. Чтобы это произошло, весьма желательна административная поддержка, но не финансовая или «приказная», а лишь позволяющая создать необходимые условия для мотивации участников рынка. Думаю, не следует пояснять, что таможенный, лицензионный, налоговый аппараты не смогли бы функционировать без административной поддержки. Качество применяемого программного обеспечения является кирпичиком в фундаменте государственной безопасности так же, как и таможенная защита национального производителя или лицензирование деятельности, требующей особой квалификации и ответственности исполнителя.

Еще об одном. Правительство Российской Федерации ранее поставило задачу разработать единую систему электронного документооборота для органов власти.

Можно ли однозначно ответить на вопрос - единая система управления документами для органов власти это хорошо или плохо?

С одной стороны, в настоящее время существует некая не цивилизованность рынка программных продуктов, когда отсутствует правовой механизм объективной оценки качества СУЭД, отсутствуют, как говорилось ранее, готовые к применению требования. Сегодня производитель может безнаказанно предлагать программное обеспечение сомнительного содержания, не боясь последствий, после сбыта не качественного продукта.

В связи с этим появление единой системы позволит получить некий эталон, применение которого позволит вытянуть проблему качества и требуемого функционала СУЭД из неопределенного состояния.

Почему, например, в системе Роспотребнадзора качество продукции жестко контролируется и регламентируется соответствующим государственными требованиями, а программное обеспечение может формироваться, как говорится, «как бог на душу положит». Сегодня продаёт успешнее свою продукцию тот, кто лучше уговаривает, или в самом нежелательном случае, включает в переговорный процесс коррупционную составляющую. С появлением единой СУЭД становится реальностью создание единого информационного пространства органов власти в сфере управления документами в масштабах всей страны, т.е. будет решена задача построения полномасштабного информационного взаимодействия органов власти всех уровней.

Вместе с тем существует обратная сторона медали. Во-первых, кто даст заключение об абсолютном качестве будущей единой системы, ведь требования к СУЭД, по существу отсутствуют, не существует системы аудита. Это напоминает ситуацию, когда космический корабль будет создаваться без ТЗ и контроля качества узлов. Наверное, гипотетически можно предположить, что единая СУЭД будет соответствовать необходимым требованиям, но предварительно эти требования должны быть сформулированы и зафиксированы, должна быть разработана система экспертной оценки качества программного продукта. Кроме того, кто будет арбитром в оценке качества СУЭД? Если заключение о качестве будет давать сам производитель, результат обследования будет гарантированно превосходным, но не будет отражать действительное состояние дел.

Третья проблема заключается в том, что практически все аппараты органов власти, уже используют в своей работе системы электронного документооборота. Что делать с вполне работоспособными СУЭД, приспособленными к конкретным деловым и территориальным условиям? Если говорить о повсеместном переходе на единую систему, то это потребует астрономических бюджетных вложений, кроме того, будет выведен из равновесия, установленный на протяжении длительного времени и титаническими усилиями порядок в сотнях аппаратах управления. Стоит ли разрушать то, что вполне сносно работает? Если вдруг функционирующая СУЭД не отвечает установленным требованиям, то её, видимо, следует доработать до утвержденных кондиций, привести в соответствие с установленными требованиями. Если же производитель ПО этого сделать не сможет, тогда следует отказаться от такого разработчика, его программного продукта и переходить на единую СУЭД.

Если говорить об интеграции таких систем в единое информационное пространство, то мы услышим выступление о создании полноценного информационного взаимодействия в конкретном регионе, где в органах власти применяются различные СУЭД. Для этих целей был применен известный стандарт «Гильдии Управляющих Документации» о взаимодействии систем управления электронными документами.

Чиновники Минкомсвязи согласны с тем, что решение о замене СУЭД в аппарате управления должно быть демократичным. Если установленная система удовлетворяет аппарат управления и не противоречит установленным требованиям, она должна иметь право на существование. СУЭД должны обладать способностью монтироваться в единое государственное информационное пространство, и такая способность должна быть пропуском для получения права применяться в органах власти.

Единая система управления электронными документами рано или поздно будет создана и, по определению, она должна быть лучшей и соответствовать установленным требованиям.

Вместе с тем, как свидетельствуют факты, работы по созданию единой системы приостановлены. С разработчиком, НИИ «Восход», договор о проведении работ расторгнут. Вместо совершенной, детально продуманной, современной СУЭД на роль единой системы органам власти предлагается разработка казанских специалистов - «Практика», которая ранее была препарирована экспертами «Гильдии Управляющих Документацией» по просьбе одного из заказчиков. Не углубляясь в детали проведенного исследования, скажу, что из общего числа требований предложенных Минкомсвязи, этот программный продукт соответствовал лишь трети. На протяжении 3 лет у заказчика остаются, до конца не решенными, проблемы контроля и аналитики документооборота. Абсолютно не желательно, чтобы благая идея создания лучшей СУЭД пошла по худшему сценарию. Вместо конкурсного отбора лучшей системы, её сертификации согласно принятым нормам и доработки до идеального состояния, посредственный программный продукт попросту назначается лучшим и бесконтрольно навязывается потребителям.

Следует признаться, что поднятые в выступлении проблемы уже звучали в этом зале. Однако их актуальность не померкла, поскольку остаются незамеченными чиновниками, и в связи с этим не решаются. Качество программных продуктов созвучно с проблемами информационной и государственной безопасности. Некачественный программный продукт может быть причиной информационного сбоя, который, в свою очередь, может стать причиной неправильно принятого государственного решения. Если вопросы качества программного обеспечения не найдут отражение в готовящихся новых законодательных актах, может быть их решение следует передать профессиональной общественности, а государство в лице Минкомсвязи возьмет на себя функции контроля и поддержки предстоящих работ. Думается, от этого только выиграет дело и национальные интересы страны, которым мы с вами служим.