



**МИНИСТЕРСТВО СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНКОМСВЯЗЬ РОССИИ)**

МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

ПРИКАЗ Регистрационный № 3 3437

от "04" августа 2014.

№ 184

04.08.2014

Москва

О реализации положений постановления Правительства Российской Федерации от 19 марта 2014 г. № 208 «О внесении изменений в положение о единой системе межведомственного электронного взаимодействия»

Во исполнение пункта 2 постановления Правительства Российской Федерации от 19 марта 2014 г. № 208 «О внесении изменений в положение о единой системе межведомственного электронного взаимодействия» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2014, № 12, ст. 1303)

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый регламент осуществления мониторинга единой системы межведомственного электронного взаимодействия, соблюдения процедур, предусмотренных техническими требованиями к взаимодействию информационных систем в единой системе межведомственного электронного взаимодействия, соглашениями, заключенными в соответствии с пунктом 14 Положения о единой системе межведомственного электронного взаимодействия, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 8 сентября 2010 г. № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия», и предоставления информационно-методической поддержки федеральным органам исполнительной власти, органам государственных внебюджетных фондов, исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации, органам местного самоуправления, государственным и муниципальным учреждениям, многофункциональным центрам, иным органам и организациям, информационные системы которых осуществляют информационный обмен в целях предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной

форме с применением единой системы межведомственного электронного взаимодействия, в части использования указанными органами и организациями единой системы межведомственного электронного взаимодействия, а также иных информационных систем, включенных в инфраструктуру, обеспечивающую информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме и подключенных к единой системе межведомственного электронного взаимодействия.

2. Направить настоящий приказ на государственную регистрацию в Министерство юстиции Российской Федерации.

Министр



Н.А. Никифоров

Приложение
к приказу Министерства
связи и массовых коммуникаций
Российской Федерации
от 1 мая 2014 г. № 184

Регламент осуществления мониторинга единой системы межведомственного электронного взаимодействия, соблюдения процедур, предусмотренных техническими требованиями к взаимодействию информационных систем в единой системе межведомственного электронного взаимодействия, соглашениями, заключенными в соответствии с пунктом 14 Положения о единой системе межведомственного электронного взаимодействия, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 8 сентября 2010 г. № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия», и предоставления информационно-методической поддержки федеральным органам исполнительной власти, органам государственных внебюджетных фондов, исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации, органам местного самоуправления, государственным и муниципальным учреждениям, многофункциональным центрам, иным органам и организациям, информационные системы которых осуществляют информационный обмен в целях предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме с применением единой системы межведомственного электронного взаимодействия, в части использования указанными органами и организациями единой системы межведомственного электронного взаимодействия, а также иных информационных систем, включенных в инфраструктуру, обеспечивающую информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме и подключенных к единой системе межведомственного электронного взаимодействия

Настоящий Регламент определяет порядок деятельности по отслеживанию состояния электронных сервисов, зарегистрированных в единой системе межведомственного электронного взаимодействия (далее – СМЭВ), и элементов инфраструктуры, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме (далее – Инфраструктура взаимодействия, мониторинг соответственно) СМЭВ, соблюдения процедур, предусмотренных техническими требованиями к взаимодействию информационных систем

в единой системе межведомственного электронного взаимодействия, утвержденные приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 27 декабря 2010 г. № 190 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 29.12.2010, регистрационный № 19425) (далее – технические требования к взаимодействию информационных систем в СМЭВ), соглашениями, заключенными в соответствии с пунктом 14 Положения о единой системе межведомственного электронного взаимодействия, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 8 сентября 2010 г. № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 38, ст. 4823; 2011, № 24, ст. 3503; № 49, ст. 7284; 2013, № 45, ст. 5827; 2014, № 12, ст. 1303), и предоставления информационно-методической поддержки федеральным органам исполнительной власти, органам государственных внебюджетных фондов, исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации, органам местного самоуправления, государственным и муниципальным учреждениям, многофункциональным центрам, иным органам и организациям, информационные системы (далее – ИС) которых осуществляют информационный обмен в целях предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме с применением СМЭВ, в части использования указанными органами и организациями СМЭВ, а также иных ИС, включенных в Инфраструктуру взаимодействия и подключенных к СМЭВ, разработанный с целью реализации постановления Правительства Российской Федерации от 19 марта 2014 г. № 208 «О внесении изменений в Положение о единой системе межведомственного электронного взаимодействия» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2014, № 12, ст. 1303).

I. Стороны информационно-методической поддержки

1.1. В процессе предоставления информационно-методической поддержки участвуют:

а) оператор Инфраструктуры взаимодействия – Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации;

б) участники информационного взаимодействия - федеральные органы исполнительной власти, государственные внебюджетные фонды, исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, многофункциональные центры, иные органы и организации.

1.2 Оператор инфраструктуры взаимодействия и Участники информационного взаимодействия в зависимости от ситуации выступают в роли Участника информационного взаимодействия, который направляет

обращение (далее – Инициатор) или Участника информационного взаимодействия, которому направляется обращение (далее – Исполнитель обращений).

II. Условия предоставления информационно-методической поддержки

2.1. Информационно-методическая поддержка предоставляется Участникам информационного взаимодействия, подключенным к Инфраструктуре взаимодействия и имеющим учетные записи в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее – ЕСИА).

2.2. Участник информационного взаимодействия предоставляет права доступа к интернет-ресурсу, который поддерживает Оператор Инфраструктуры взаимодействия и с помощью которого осуществляются коммуникации по вопросам получения или предоставления информационно-методической поддержки Участникам информационного взаимодействия, доступный по адресу <https://sc.minsvyaz.ru> (далее – Портал поддержки), сотрудникам Участника информационного взаимодействия, имеющих право подавать, формировать и направлять обращения, контролировать выполнение обращений (далее – представители Участника информационного взаимодействия) с использованием ЕСИА.

2.3. Представители Участника информационного взаимодействия активируют свои учетные записи на Портале поддержки путем однократного входа на Портал поддержки с использованием своих учетных данных ЕСИА.

III. Коммуникации Участников взаимодействия

3.1. Коммуникации по вопросам получения/предоставления информационно-методической поддержки Участникам взаимодействия осуществляется с помощью:

- 3.1.1. Портала поддержки;
- 3.1.2. Электронной почты sd@sc.minsvyaz.ru;
- 3.1.3. Телефона 8-800-200-21-39.

3.2. Основным способом направления обращения является использование Портала поддержки.

3.3. Электронная почта является резервным способом направления обращения, который используется в случае недоступности Портала поддержки.

3.4. По телефону осуществляются консультации Участников информационного взаимодействия по вопросам использования Портала поддержки и информирование о статусе зарегистрированного на Портале поддержки обращения.

IV. Классификация обращений

4.1. Обращение – запрос Участника информационного взаимодействия или Оператора инфраструктуры взаимодействия на предоставление консультации, оказание технической поддержки, сообщение об ошибках и сбоях в работе ИС, плановых и профилактических работах, оказывающих влияние на функционирование ИС.

Обращение может быть отнесено к одному из следующих типов:

- а) запрос информации;
- б) запрос на обслуживание - запрос на оказание технической поддержки, предоставление документации, не являющийся ошибкой в работе информационной системы или электронного сервиса;
- в) запрос на изменение - запрос на модификацию принципов функционирования информационной системы, требующий доработки информационной системы;
- г) инцидент - любое событие, которое не является частью стандартного функционирования информационной системы и которое приводит или может привести к сбою в работе или снижению качества функционирования информационной системы.

V. Правила взаимодействия между Участниками информационного взаимодействия и Оператором инфраструктуры взаимодействия

5.1. Участник информационного взаимодействия должен определить представителей, ответственных за осуществление коммуникаций по вопросам функционирования ИС, электронных сервисов, выполнения обращений.

5.2. В составе представителей Участника информационного взаимодействия должно быть не менее двух сотрудников Участника информационного взаимодействия один из которых должен быть техническим специалистом, другой – сотрудником, ответственным за обеспечение бесперебойного функционирования ИС и электронных сервисов, а также за своевременное выполнение обращений.

5.3. Контактные данные и адреса электронной почты представителей Участника информационного взаимодействия должны быть отражены на Портале поддержки, а также должны актуализироваться в случае изменения состава представителей

5.4. Порядок действий для направления обращения в адрес Участника информационного взаимодействия или Оператора инфраструктуры взаимодействия от Инициатора:

5.4.1. Инициатор формирует и направляет обращение в электронной форме с использованием Портала поддержки или электронного адреса представителя Инициатора;

5.4.2. Для создания обращения с использованием Портала поддержки Инициатор должен осуществить вход в личный кабинет Портала поддержки и создать новое обращение.

5.4.3. Оператор инфраструктуры взаимодействия производит анализ обращения, определяет его категорию, приоритет, крайний срок выполнения обращения и ответственного Исполнителя за выполнение обращения.

5.4.4. Оператор инфраструктуры взаимодействия направляет зарегистрированное обращение Исполнителю и осуществляет контроль выполнения обращения со стороны Исполнителя. В случае выявления массового инцидента Исполнителю направляется только одно обращение, содержащее сводное описание возникшей проблемы.

5.4.5. Исполнитель обрабатывает обращение, проводит работы по обращению, фиксирует факт выполнения обращения и предоставляет результат Оператору инфраструктуры взаимодействия.

5.4.6. Оператор инфраструктуры взаимодействия по факту выполнения обращения информирует Инициатора о решении и согласует с Инициатором закрытие обращения и оценку качества выполнения обращения.

5.4.7. Оператор инфраструктуры взаимодействия обеспечивает ведение истории обработки обращений и учет зависимостей между ними, а также со связанными с ними инцидентами.

VI. Мониторинг СМЭВ и контроль соблюдения процедур, предусмотренных техническими требованиями к взаимодействию информационных систем в СМЭВ

6.1. Мониторинг функционирования электронных сервисов, ИС и элементов Инфраструктуры взаимодействия, обеспечивается техническими средствами СМЭВ.

6.2. Оценка функционирования каждого объекта мониторинга осуществляется на основании применения комплекса диагностических мероприятий, включающего (в зависимости от ИС):

6.2.1. Тестовые опросы состояния оборудования;

6.2.2. Выполнение тестовых запросов к ИС и электронным сервисам (контрольных примеров) и анализ полученных ответов в соответствии с пунктом 64 технических требования к взаимодействию информационных систем в СМЭВ;

6.2.3. Анализ данных журналов операций, регистрируемых ИС Инфраструктуры взаимодействия.

6.3. При выявлении в результате мониторинга фактов недоступности электронных сервисов, ИС, сбоев в функционировании оборудования Оператор инфраструктуры взаимодействия регистрирует инцидент на Портале поддержки, заводит обращение, определяет его приоритет в соответствии с настоящим Регламентом и направляет его Участнику взаимодействия, в зоне ответственности которого возник инцидент.

6.4. При регистрации обращения на основании полученных в результате мониторинга сведений, Инициатором обращения считается Оператор инфраструктуры взаимодействия.

6.5. Оператор инфраструктуры взаимодействия размещает и обновляет результаты мониторинга электронных сервисов и статистику обращений к ним на Портале поддержки.

VII. Классификация электронных сервисов по уровню критичности

7.1. Электронные сервисы классифицируются по уровню критичности в соответствии с количеством обращений к электронному сервису в день (далее - средняя нагрузка на электронный сервис). Средняя нагрузка на электронный сервис вычисляется Оператором СМЭВ с периодичностью 1 раз в квартал по данным системных журналов СМЭВ и размещается на Портале поддержки.

7.2. Соответствие между критичностью электронных сервисов и параметрами их нагрузки:

Высокий уровень критичности – более 10 000 обращений в день;

Средний уровень критичности – от 100 до 10000 обращений в день;

Низкий уровень критичности – менее 100 обращений в день.

VIII. Сроки реагирования Исполнителя на поступившее обращение и сроки решения обращений

Приоритет обращения	Характеристика ситуации	Предельный срок реагирования на обращение	Предельный срок решения обращения
Приоритет 1	<ul style="list-style-type: none"> • аварийная внештатная ситуация, связанная с полной потерей работоспособности ИС; • недоступность электронного сервиса высокого уровня критичности 	15 минут	4 часа

Приоритет обращения	Характеристика ситуации	Предельный срок реагирования на обращение	Предельный срок решения обращения
Приоритет 2	<ul style="list-style-type: none"> частичная потеря работоспособности ИС, не приводящая к потере основного функционала, при этом возможны альтернативные варианты выполнения основных функций ИС недоступность электронного сервиса среднего уровня критичности 	1 час	8 рабочих часов
Приоритет 3	<ul style="list-style-type: none"> снижение производительности и прочие ситуации, не приводящие к потере основного функционала ИС недоступность электронного сервиса низкого уровня критичности 	2 рабочих часа	3 рабочих дня
Приоритет 4	<ul style="list-style-type: none"> Консультации, запрос информации, запросы на обслуживание 	4 рабочих часа	5 рабочих дней

IX. Права и обязанности сторон

9.1. Оператор инфраструктуры взаимодействия обязан:

9.1.1. Соблюдать порядок и сроки регистрации обращений, присвоения категории и приоритета обращений, назначения ответственного исполнителя, информирования Инициатора о состоянии обращений в соответствии с правилами, установленными настоящим Регламентом;

9.1.2. Обеспечить доступ представителей Участника информационного взаимодействия к Порталу поддержки;

9.1.3. Проводить контроль сроков выполнения обращений, а также контроль соблюдения Участниками информационного взаимодействия правил настоящего Регламента с использованием Портала поддержки;

9.1.4. Предоставить Участникам информационного взаимодействия доступ к функциям подачи и просмотра текущего состояния обращений на Портале поддержки;

9.1.5. Обеспечить предоставление информационной и методической поддержки Участникам информационного взаимодействия;

9.1.6. Заблаговременно информировать Участника информационного взаимодействия о планируемых работах на стороне Инфраструктуры взаимодействия, которые могут оказать влияние на функционирование Инфраструктуры взаимодействия, и её доступность Участникам информационного взаимодействия;

9.1.7. Незамедлительно информировать Участника информационного взаимодействия о временной технической невозможности выполнять свои обязательства по настоящему Регламенту.

9.2. Участник информационного взаимодействия обязан:

9.2.1. Обеспечивать достоверность и актуальность сведений, передаваемых Оператору инфраструктуры взаимодействия представителями Участника информационного взаимодействия;

9.2.2. Обеспечивать отзыв прав доступа к Порталу поддержки представителей Участника информационного взаимодействия с использованием ЕСИА не менее чем за 5 рабочих дней до даты прекращения полномочий представителя Участника;

9.2.3. Предоставлять Оператору инфраструктуры взаимодействия сведения о внесении изменений в состав полномочий представителей Участника информационного взаимодействия по выполнению процедур взаимодействия, предусмотренных настоящим Регламентом, не менее чем за 5 рабочих дней до даты таких изменений;

9.2.4. Соблюдать требования настоящего Регламента;

9.2.5. Немедленно уведомлять Оператора Инфраструктуры взаимодействия о случаях, при которых данные учетной записи представителя Участника информационного взаимодействия, используемой для доступа к Порталу поддержки, стали известны другому лицу, в результате чего ее дальнейшее использование является небезопасным и может привести к несанкционированному доступу к Порталу поддержки (далее - компрометация учетных данных представителей Участника информационного взаимодействия);

9.2.6. Незамедлительно информировать Оператора инфраструктуры взаимодействия о временной технической невозможности выполнять свои обязательства по настоящему Регламенту;

9.3. Оператор инфраструктуры взаимодействия имеет право:

9.3.1. Требовать от Участника информационного взаимодействия принятия необходимых мер по устранению выявленных нарушений в сроки, установленные настоящим Регламентом;

9.3.2. Осуществлять временную блокировку учетных записей представителей Участника информационного взаимодействия, используемых для доступа к Порталу взаимодействия, при выявлении случаев компрометации учетных данных представителей Участника информационного взаимодействия, до момента устранения последствий компрометации.

9.4. Участник информационного взаимодействия имеет право:

9.4.1. Вносить предложения по изменению настоящего Регламента, в целях совершенствования процедур взаимодействия, предусмотренных настоящим Регламентом;

9.4.2. Получать у Оператора инфраструктуры взаимодействия консультации по процедурам, предусмотренным настоящим Регламентом.

9.5. Оператор инфраструктуры взаимодействия и Участник информационного взаимодействия не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, закрепленных в соответствии с настоящим Регламентом, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие наступления обстоятельств непреодолимой силы.
