

**МИНИСТЕРСТВО СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

ПРИКАЗ

от _____ г. № _____

**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. N 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 _____ № _____

**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. N 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
(далее – Регламент)**

Настоящий Регламент определяет порядок 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. N 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, 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».

1. Основные понятия

1.1. ЕСИА – Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

1.2. ИС – Информационная система.

1.3. СМЭВ – Единая система межведомственного электронного взаимодействия.

1.4. Инфраструктура взаимодействия – инфраструктура, обеспечивающая информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

1.5. Оператор инфраструктуры взаимодействия – Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

1.6. 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.

1.7. Портал поддержки – интернет-ресурс, который поддерживает Оператор инфраструктуры взаимодействия и с помощью которого осуществляются коммуникации по вопросам получения/предоставления информационно-методической поддержки Участникам взаимодействия, доступный по адресу <https://sc.minsvyaz.ru>

1.8. 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.

1.9. Инфраструктурный инцидент – сбой в работе инфраструктуры взаимодействия.

1.10. Массовый инцидент – инцидент, повлекший за собой массовые обращения Инициаторов обращений.

1.11. Проблема – неизвестная причина одного или нескольких инцидентов.

1.12. Мониторинг – деятельность по отслеживанию состояния электронных сервисов, зарегистрированных в СМЭВ, и элементов инфраструктуры взаимодействия.

1.13. Приоритет – категория обращения, используемая для понимания относительной важности обращения и определения крайнего срока ответа на данного обращение (выполнения данного обращения).

1.14. Запрос на обслуживание – запрос на оказание технической поддержки, предоставление информации или документации, не являющийся ошибкой в работе информационной системы или электронного сервиса.

1.15. Запрос на изменение – запрос на модификацию принципов функционирования информационной системы, требующий доработки информационной системы.

1.16. Степень влияния – мера воздействия инцидента, проблемы или изменения на функционирование информационной системы.

1.17. Представители Участника информационного взаимодействия – сотрудники Участника, имеющие право подавать запросы на поддержку и (или) контролировать предоставление поддержки.

1.18. Электронный сервис – идентифицируемая веб-адресом программная система со стандартизированными интерфейсами, обеспечивающая возможность доступа к информационным системам Участников информационного взаимодействия через СМЭВ.

2. Стороны информационно-методической поддержки

2.1. В процессах предоставления информационно-методической поддержки участвуют:

А) Оператор инфраструктуры взаимодействия.

Б) Участники информационного взаимодействия.

2.1.1. Оператор инфраструктуры взаимодействия и Участники взаимодействия в зависимости от выступают в роли инициаторов или исполнителей обращений.

3. Условия предоставления информационно-методической поддержки

Информационно-методическая поддержка предоставляется Участникам информационного взаимодействия при выполнении следующих условий:

3.1. Участник взаимодействия подключен к инфраструктуре взаимодействия,

3.2. Участник взаимодействия определил представителей Участника взаимодействия со своей стороны и наделил их полномочиями по использованию Портала поддержки в ЕСИА.

3.3. Представители Участника взаимодействия зарегистрировали учетные записи на Портале поддержки.

4. Коммуникации Участников взаимодействия

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

4.1.1. Портала поддержки;

4.1.2. Электронной почты sd@sc.minsvyaz.ru;

4.1.3. Телефонного звонка по номеру [8-800-200-21-39](tel:8-800-200-21-39)

4.2. Основным способом направления обращения является использование Портала поддержки.

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

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

5. Классификация обращений

Обращение может быть отнесено к одному из следующих типов:

5.1. Запрос на обслуживание.

5.2. Запрос на изменение.

5.3. Инцидент.

5.4. Проблема.

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

6.1. Участник взаимодействия должен определить представителей, ответственных за осуществление коммуникаций по вопросам функционирования ИС, электронных сервисов, выполнения инцидентов и запросов.

6.2. В составе представителей Участника информационного взаимодействия должно быть не менее двух сотрудников Участника взаимодействия, один из которых должен быть техническим специалистом, один – лицом, персонально ответственным за обеспечение бесперебойного функционирования ИС и электронных сервисов, а также за своевременное выполнение запросов и инцидентов.

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

6.4. В процессе информационного взаимодействия у Участника взаимодействия может возникать необходимость в обращении к другому Участнику взаимодействия или Оператору инфраструктуры взаимодействия.

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

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

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

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

6.5.4. Оператор инфраструктуры взаимодействия направляет зарегистрированное обращение Исполнителю и осуществляет контроль выполнения обращения со стороны Исполнителя.

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

6.5.6. Оператор инфраструктуры взаимодействия по факту решения обращения информирует Инициатора о решении и согласует с Инициатором закрытие обращения.

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

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

7.1. Мониторинг функционирования электронных сервисов, информационных систем и элементов инфраструктуры взаимодействия, обеспечивается техническими средствами СМЭВ.

7.2. Оценка функционирования каждого объекта мониторинга осуществляется с заданной для данного объекта периодичностью, на основании применения комплекса

диагностических мероприятий, включающего (в зависимости от типа объекта мониторинга):

7.2.1. Тестовые опросы состояния оборудования;

7.2.2. Выполнение тестовых запросов к информационным системам и электронным сервисам (контрольных примеров) и анализ полученных ответов;

7.2.3. Анализ данных журналов операций, передаваемых информационными системами (объектами мониторинга).

7.3. На основании полученных в результате выполнения мониторинга сведений, выполняется регистрация фактов недоступности электронных сервисов, информационных систем, сбоев в функционировании оборудования.

7.4. При выявлении фактов недоступности электронных сервисов, информационных систем, сбоев в функционировании оборудования Оператор инфраструктуры взаимодействия регистрирует инцидент на Портале поддержки, определяет его приоритет в соответствии с разделом 9 Регламента, направляет его Участнику взаимодействия, в зоне ответственности которого возник инцидент.

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

8. Классификация электронных сервисов по уровню критичности

8.1. Электронные сервисы классифицируются по уровню критичности в соответствии с показателями средней нагрузки на электронный сервис. Средняя нагрузка на сервис (количество обращение к сервису в день) вычисляется с периодичностью 1 раз в год или по необходимости по данным системных журналов СМЭВ.

8.2. Соответствие между критичностью электронных сервисов и параметрами их нагрузки представлены ниже:

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.

9. 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"> • полная неработоспособность ИС • неработоспособность основных функций ИС, отсутствие альтернативных вариантов выполнения основных функций 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"> невозможно выполнить основные функции ИС, что оказывает серьезное влияние на процесс функционирования не существует приемлемого обходного решения проблемы функционирование ИС возможно с ограничениями недоступность электронного сервиса среднего уровня критичности 	1 час	8 рабочих часов
Приоритет 3	<ul style="list-style-type: none"> невозможно выполнить вспомогательные функции ИС проблема оказывает минимальное влияние на выполнение основных функций недоступность электронного сервиса низкого уровня критичности 	2 рабочих часа	3 рабочих дня
Приоритет 4	<ul style="list-style-type: none"> Консультации, запрос информации 	4 рабочих часа	5 рабочих дней

10. Права и обязанности сторон

10.1. Оператор инфраструктуры взаимодействия обязан:

10.1.1. 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;

10.1.2. Обеспечить регистрацию представителей Участника информационного взаимодействия на Портале поддержки.

10.1.3. Проводить контроль сроков выполнения обращений, а так же контроль соблюдения Участниками правил настоящего Регламента с использованием Портала поддержки.

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

10.1.5. Обеспечить предоставление информационной и методической поддержки Участникам информационного взаимодействия.

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

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

10.2. Участник информационного взаимодействия обязан:

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

10.2.2. Обеспечивать информирование Оператора инфраструктуры взаимодействия о прекращении полномочий представителей Участника информационного взаимодействия по выполнению процедур взаимодействия, предусмотренных настоящим Регламентом, не менее чем за 5 рабочих дней до даты прекращения полномочий представителя Участника;

10.2.3. 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;

10.2.4. Соблюдать сроки выполнения обращений согласно разделу 9.

10.2.5. Немедленно уведомлять Оператора инфраструктуры взаимодействия о случаях компрометации учетных данных представителей Участника информационного взаимодействия, используемых для доступа к Порталу поддержки;

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

10.3. Оператор инфраструктуры взаимодействия имеет право:

10.3.1. Осуществлять контроль за соблюдением Участником информационного взаимодействия условий настоящего Регламента;

10.3.2. Требовать от Участника информационного взаимодействия принятия необходимых мер по устранению выявленных нарушений настоящего Регламента;

10.3.3. 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;

10.3.4. Назначать представителей Оператора инфраструктуры взаимодействия для участия в разрешении конфликтных ситуаций, связанных с использованием инфраструктуры взаимодействия Участником информационного взаимодействия;

10.4. Участник информационного взаимодействия имеет право:

10.4.1. Назначать представителей Участника информационного взаимодействия для использования функций регистрации, просмотра и обработки обращений, в рамках полномочий Участника информационного взаимодействия;

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

10.4.3. Назначать представителей Участника информационного взаимодействия для участия в разрешении конфликтных ситуаций, связанных с функционированием инфраструктуры взаимодействия в части, относящейся к исполнению обязательств перед Участником информационного взаимодействия.