



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

# **ПРИКАЗ**

№ \_\_\_\_\_

Москва

**О порядке функционирования и подключения к федеральной государственной информационной системе «Федеральный ситуационный центр электронного правительства» и признании утратившим силу приказа Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 1 июля 2014 г. № 184**

Во исполнение пункта 3 постановления Правительства Российской Федерации от 14 июля 2017 г. № 839 «О федеральной государственной информационной системе «Федеральный ситуационный центр электронного правительства» и внесении изменений в Положение о единой системе межведомственного электронного взаимодействия» (Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 19.07.2017)

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемые Правила функционирования и подключения к федеральной государственной информационной системе «Федеральный ситуационный центр электронного правительства».

2. Признать утратившим силу приказ Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 1 июля 2014 г. № 184 «О реализации положений постановления Правительства Российской Федерации от 19 марта 2014 г. № 208 «О внесении изменений в положение о единой системе межведомственного электронного взаимодействия» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 4 августа 2014 г., регистрационный № 33437).

3. 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 \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

**Правила  
функционирования и подключения к федеральной государственной  
информационной системе «Федеральный ситуационный центр электронного  
правительства»**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила устанавливают порядок функционирования и подключения к федеральной государственной информационной системе «Федеральный ситуационный центр электронного правительства» (далее – Ситуационный центр), включая мониторинг функционирования инфраструктуры, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме (далее – инфраструктура взаимодействия, мониторинг соответственно) и мониторинг электронного взаимодействия информационных систем, использующих инфраструктуру взаимодействия, соблюдения процедур, предусмотренных техническими требованиями к взаимодействию информационных систем в единой системе межведомственного электронного взаимодействия (далее – СМЭВ), утвержденные приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 23 июня 2015 г. № 210 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 25 августа 2015 г., регистрационный № 38668) (далее – технические требования к взаимодействию информационных систем в СМЭВ), а также 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; № 42, ст. 5746; № 48, ст. 6862, 6876; № 50, ст. 7113; 2016, № 34, ст. 5243; 2017, № 29, ст. 4380), предоставления информационно-методической поддержки уполномоченным представителям операторов (заказчиков) и собственников информационных систем, использующих инфраструктуру взаимодействия, обработку и возможность проведения анализа информации о событиях, возникающих при электронном взаимодействии, формирование и публикацию аналитических отчетов.

## II. Стороны информационно-методической поддержки

2.1. В процессе предоставления информационно-методической поддержки участвуют:

а) Оператор инфраструктуры взаимодействия – Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации;

б) лица, уполномоченные Оператором инфраструктуры взаимодействия на предоставление информационно-методической поддержки (далее – уполномоченные лица).

в) Участники информационного взаимодействия – уполномоченные представители операторов (заказчиков) и собственников информационных систем, использующих инфраструктуру взаимодействия.

2.2. Оператор инфраструктуры взаимодействия, уполномоченное лицо 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).

2.3. Информационно-методическая поддержка включает:

а) обеспечение демонстрации функциональных возможностей новых версий информационных систем, входящих в инфраструктуру взаимодействия, и их компонентов;

б) предоставление консультационной поддержки участникам, указанным в пункте 2.1 настоящих Правил, в части использования и развития ими СМЭВ, а также иных информационных систем, входящих в инфраструктуру взаимодействия и подключенных к СМЭВ, включая консультирование (в том числе письменное) специалистов по обслуживанию, поддержке и сопровождению аппаратного, системного и специального программного обеспечения системы взаимодействия, а также иных информационных систем, включенных в инфраструктуру взаимодействия и подключенных к СМЭВ;

в) предоставление консультационной поддержки участникам, указанным в пункте 2.1 настоящих Правил, в части правовых вопросов функционирования информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме и подключенных к СМЭВ;

г) подготовка рекомендаций в рамках проведения приемочных и предварительных испытаний результатов создания и развития информационных систем, входящих в инфраструктуру взаимодействия, и их компонентов;

д) формирование аналитических отчетов в рамках участия в работах по разработке и внедрению изменений в информационных системах, входящих в инфраструктуру взаимодействия и подключенных к СМЭВ;

е) обработка и анализ статистических данных по результатам обеспечения эксплуатации и развития информационных систем, входящих в инфраструктуру взаимодействия и подключенных к СМЭВ;

ж) обработка и анализ внедрения и отладки системных решений по обеспечению совместимости комплексов информационных систем, входящих в инфраструктуру взаимодействия и подключенных к СМЭВ;

з) выработку решений и рекомендаций для обеспечения штатного функционирования и развития информационных систем, входящих в инфраструктуру взаимодействия и подключенных к СМЭВ;

и) популяризация государственных и муниципальных услуг, оказываемых в электронной форме, и информирование о новых возможностях инфраструктуры электронного правительства.

2.4. График предоставления информационно-методической поддержки содержится в личном кабинете Ситуационного центра.

### **III. Порядок предоставления доступа к Ситуационному центру**

3.1. Доступ к Ситуационному центру предоставляется участникам информационного взаимодействия, 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).

3.2. Для подключения к Ситуационному центру Участник информационного взаимодействия должен

а) иметь автоматизированное рабочее место с доступом к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) пройти процедуру регистрации и авторизации с использованием ЕСИА;

в) привязать учетную запись ЕСИА к организации, зарегистрированной в ЕСИА, сотрудником которой является участник взаимодействия;

г) в случае необходимости осуществлять обработку заявок поступающих в зону ответственности организации получить доступ к группе «Специалист СЦ» в ЕСИА;

д) войти в личный кабинет Ситуационного центра по адресу <https://sc.minsvyaz.ru>, авторизовавшись в ЕСИА с ролью сотрудника организации.

3.4. Зарегистрировать организацию в ЕСИА может только руководитель организации или другое лицо, имеющее право действовать от имени организации без доверенности. При регистрации управляемой (подчиненной) компании сертификат электронной подписи (далее – ЭП) должен быть получен на руководителя управляющей компании при условии, что у управляемой компании отсутствуют назначенные и прописанные в Едином государственном реестре юридических лиц (далее – ЕГРЮЛ) руководители или другие лица, имеющие право действовать без доверенности. В процессе регистрации юридического лица осуществляется проверка, совпадают ли данные о руководителе, используемые для регистрации, со сведениями, содержащимися в ЕГРЮЛ. Если квалифицированный сертификат ЭП был получен на имя другого сотрудника организации или произошла смена руководителя организации, но это не отражено в ЕГРЮЛ, то эта проверка не будет пройдена и регистрация будет невозможна. После того, как регистрация в

ЕСИА выполнена, руководитель может привязывать учетные записи сотрудников к организации и включать отдельных сотрудников в группу «Специалист СЦ» в ЕСИА.

#### **IV. Коммуникации Участников взаимодействия**

4.1. Коммуникации по вопросам получения-(предоставления) информационно-методической поддержки Участникам информационного взаимодействия осуществляются посредством:

- а) личного кабинета Ситуационного центра;
- б) электронной почты `sd@sc.minsvyaz.ru`;
- в) телефона;
- г) системы электронного документооборота;
- д) системы межведомственного электронного документооборота.

4.2. Обращения направляются посредством личного кабинета Ситуационного центра, а в случае невозможности его использования – с помощью иных средств коммуникаций, указанных в пункте 4.1 настоящих Правил.

4.3. Информирование Участников информационного взаимодействия о статусе зарегистрированного в Ситуационном центре обращения осуществляется при помощи почтовых и СМС-сообщений, а также по телефону.

4.4. Взаимодействие с системами технической поддержки Участников информационного взаимодействия может осуществляться путем обмена данными по протоколу обмена структурированными сообщениями (soap-взаимодействие).

#### **V. Классификация обращений**

5.1. Обращение – запрос Участника информационного взаимодействия, Оператора инфраструктуры взаимодействия или уполномоченного лица на предоставление консультации, оказание технической поддержки, сообщение об ошибках и сбоях в работе информационной системы (далее – ИС), плановых и профилактических работах, оказывающих влияние на функционирование ИС.

5.2. Обращение может быть отнесено к одному из следующих типов:

а) информационно-методическая поддержка – запрос на оказание технической поддержки, предоставление консультации, предоставление документации, не являющийся ошибкой в работе ИС или электронного сервиса (сведения);

б) 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 ИС, а также обращения, касающиеся оказания государственных (муниципальных) услуг заявителям.

#### **VI. Правила взаимодействия между Участниками информационного взаимодействия, Оператором инфраструктуры взаимодействия и уполномоченным лицом**

6.1. Участник информационного взаимодействия определяет представителей, ответственных за осуществление коммуникаций по вопросам функционирования ИС, электронных сервисов и сведений, выполнения обращений.

6.2. Контактные данные и адреса электронной почты представителей Участника информационного взаимодействия отражаются в личном кабинете Ситуационного центра и актуализируются в случае изменения состава представителей в течение 24 часов.

6.3. Порядок действий для направления обращения в адрес Участника информационного взаимодействия, Оператора инфраструктуры взаимодействия или уполномоченного лица от Инициатора:

а) Инициатор формирует и направляет обращение в электронной форме одним из способов, предусмотренных пунктами «а», «б», «г», «д» пункта 4.1 настоящих Правил;

б) оператор инфраструктуры взаимодействия или уполномоченное лицо незамедлительно регистрирует обращение, производит анализ обращения, определяет его тип, приоритет, сервис ответственного Исполнителя за выполнение обращения;

в) оператор инфраструктуры взаимодействия или уполномоченное лицо направляет зарегистрированное обращение Исполнителю обращения и осуществляет контроль выполнения обращения со стороны Исполнителя обращения, при этом в случае выявления массового инцидента направляется обращение с характеристикой массовости, содержащее сводное описание возникшей проблемы;

г) исполнитель проводит анализ обращения, в том числе на предмет наличия необходимой для предоставления решения информации, и в случае необходимости запроса дополнительной информации фиксирует факт её запроса и имеет право приостановить решение обращения до момента предоставления информации, а после получения всей дополнительной информации, и в случае, когда информации для решения было достаточно изначально, исполнитель проводит работы по обращению, фиксирует факт выполнения обращения и предоставляет результат Оператору инфраструктуры взаимодействия;

д) оператор инфраструктуры взаимодействия или уполномоченное лицо по факту выполнения обращения информирует Инициатора о решении и согласует с Инициатором закрытие обращения и оценку качества выполнения обращения;

е) оператор инфраструктуры взаимодействия или уполномоченное лицо обеспечивает ведение истории обработки обращений и учет зависимостей между ними, а также со связанными с ними инцидентами.

## **VII. Мониторинг и контроль соблюдения процедур, предусмотренных техническими требованиями к взаимодействию информационных систем в инфраструктуре взаимодействия**

7.1. Данные мониторинга функционирования электронных сервисов (сведений), ИС и элементов инфраструктуры взаимодействия доступны для просмотра в Ситуационном центре.

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

а) тестовые опросы состояния оборудования;

б) выполнение тестовых запросов к ИС и электронным сервисам (контрольных примеров) и анализ полученных ответов в соответствии с техническими требованиями к взаимодействию информационных систем в единой системе межведомственного электронного взаимодействия, утвержденных Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации;

в) анализ данных журналов операций, регистрируемых ИС инфраструктуры взаимодействия;

г) запросы Участникам инфраструктуры взаимодействия.

7.3. При выявлении в результате мониторинга фактов неработоспособности электронных сервисов, ИС, сбоев в функционировании оборудования Оператор инфраструктуры взаимодействия или уполномоченное лицо регистрирует инцидент посредством личного кабинета Ситуационного центра, заводит обращение, определяет его приоритет в соответствии с настоящими Правилами и направляет его Участнику взаимодействия, в зоне ответственности которого возник инцидент.

7.4. При регистрации обращения на основании полученных в результате мониторинга сведений Инициатором обращения считается Оператор инфраструктуры взаимодействия или уполномоченное лицо.

7.5. Оператор инфраструктуры взаимодействия или уполномоченное лицо размещает и обновляет результаты мониторинга электронных сервисов и статистику обращений к ним в личном кабинете Ситуационного центра.

7.6. Поставщикам сервисов (сведений) ежедневно направляется информационный запрос о превышении 1 процента уровня ошибок в работе сервисов (сведений) СМЭВ за предыдущие сутки в котором отображается информация о проценте ошибок для сервисов (сведений).

### **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	Аварийная внештатная ситуация, связанная с полной потерей или частичной (от 50 процентов) утратой работоспособности ИС; массовые (более 20 в течение	15 минут	6 часов

	тридцати минут) обращения пользователей, связанные с нарушением работоспособности ИС и относящиеся к одному событию, за исключением периодов проведения технических работ на стороне ИС, информация о которых передана Оператору инфраструктуры взаимодействия или уполномоченному лицу в установленном порядке работоспособности ИС		
Приоритет 2	Частичная утрата (от 20 до 50 процентов) работоспособности ИС	1 час	16 рабочих часов
Приоритет 3	Снижение производительности и прочие ситуации, не приводящие к потере работоспособности ИС; запросы по оказанию информационной поддержки; запросы, касающиеся предоставления государственных (муниципальных) услуг отдельным пользователям, связанные с нарушением работоспособности ИС	4 рабочих часа	15 рабочих дней

## **IX. Права и обязанности сторон**

9.1. Оператор инфраструктуры взаимодействия или уполномоченное лицо обязаны:

а) соблюдать порядок регистрации обращений, присвоения категории и приоритета обращений, назначения ответственного исполнителя, информирования Инициатора о состоянии обращений в соответствии с порядком, установленным настоящими Правилами;

б) обеспечить для представителей Участника информационного взаимодействия круглосуточный доступ к личному кабинету Ситуационного центра;

в) проводить контроль сроков выполнения обращений, а также контроль соблюдения Участниками информационного взаимодействия правил настоящих Правил с использованием личного кабинета Ситуационного центра;

г) предоставить Участникам информационного взаимодействия доступ к функциям подачи и просмотра текущего состояния обращений в личном кабинете Ситуационного центра;

д) обеспечить предоставление информационной и методической поддержки Участникам информационного взаимодействия;

е) заблаговременно информировать Участника информационного взаимодействия о планируемых работах на стороне инфраструктуры взаимодействия, которые могут оказать влияние на функционирование инфраструктуры взаимодействия, и ее доступность Участникам информационного взаимодействия;

ж) незамедлительно информировать Участника информационного взаимодействия о временной технической невозможности выполнять свои обязательства по настоящим Правилам.

9.2. Участник информационного взаимодействия обязан:

а) обеспечивать достоверность и актуальность сведений, передаваемых Оператору инфраструктуры взаимодействия или уполномоченному лицу представителями Участника информационного взаимодействия;

б) обеспечивать отзыв прав доступа к личному кабинету Ситуационного центра представителей Участника информационного взаимодействия с использованием ЕСИА не менее чем за 5 рабочих дней до даты прекращения полномочий представителя Участника;

в) предоставлять Оператору инфраструктуры взаимодействия или уполномоченному лицу сведения о внесении изменений в состав полномочий представителей Участника информационного взаимодействия по выполнению процедур взаимодействия, предусмотренных настоящими Правилами, не менее чем за 5 рабочих дней до даты таких изменений;

г) соблюдать требования настоящих Правил;

д) немедленно уведомлять Оператора инфраструктуры взаимодействия или уполномоченное лицо о случаях, при которых данные учетной записи представителя Участника информационного взаимодействия, используемой для доступа к личному кабинету Ситуационного центра, стали известны другому лицу, в результате чего ее дальнейшее использование является небезопасным и может привести к несанкционированному доступу к личному кабинету Ситуационного центра (далее – компрометация учетных данных представителей Участника информационного взаимодействия);

е) незамедлительно информировать Оператора инфраструктуры взаимодействия или уполномоченное лицо о временной технической невозможности выполнять свои обязательства по настоящим Правилам;

ж) исполнять поступившие в ответственность Участника информационного взаимодействия обращения в Ситуационный центр в сроки указанные в разделе VIII настоящих Правил;

з) размещать посредством личного кабинета Ситуационного центра информацию о профилактических работах в функционировании сервисов Ситуационного центра, если Участник информационного взаимодействия является поставщиком сервисов;

и) выполнять график профилактических работ, заявленных поставщиком сервиса.

9.3. Оператор инфраструктуры взаимодействия или уполномоченное лицо имеют право:

а) требовать от Участника информационного взаимодействия принятия необходимых мер по устранению выявленных нарушений в сроки, установленные настоящими Правилами;

б) осуществлять временную блокировку учетных записей представителей Участника информационного взаимодействия, используемых для доступа к личному кабинету Ситуационного центра, при выявлении случаев компрометации учетных данных представителей Участника информационного взаимодействия, до момента устранения последствий компрометации.

9.4. Участник информационного взаимодействия имеет право:

а) вносить предложения по изменению настоящих Правил в целях совершенствования процедур взаимодействия;

б) получать у Оператора инфраструктуры взаимодействия или уполномоченного лица консультации по процедурам, предусмотренным настоящими Правилами;

в) подключать свои системы технической поддержки к Ситуационному центру для совместной обработки запросов и получения данных мониторинга сервисов, предоставляемых Участником информационного взаимодействия.

9.5. Оператор инфраструктуры взаимодействия, уполномоченное лицо и Участник информационного взаимодействия не несут ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, закрепленных настоящими Правилами, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие наступления обстоятельств непреодолимой силы.