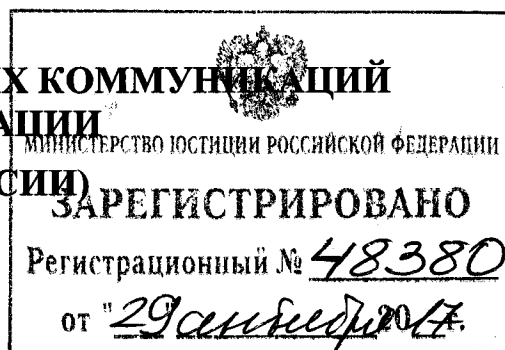




**МИНИСТЕРСТВО СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНКОМСВЯЗЬ РОССИИ)**

ПРИКАЗ



16.08.2017

№ 422

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» (Собрание законодательства Российской Федерации 2017, № 30, ст. 4672),

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.

Врио Министра

А.О. Козырев

Приложение
к приказу Министерства связи
и массовых коммуникаций
Российской Федерации
от 16.08.2017 № 422

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

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок устанавливает правила 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) с изменениями, внесенными приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 22.02.2017 № 71 «О внесении изменений в Технические требования к взаимодействию информационных систем в единой системе межведомственного электронного взаимодействия, утвержденные приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 23 июня 2015 г. № 210» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 02 июня 2017 г., регистрационный № 46934) (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; №30, ст. 4672), предоставления информационно-методической поддержки уполномоченным

представителям операторов (заказчиков) и собственников информационных систем (далее – ИС), использующих инфраструктуру взаимодействия, обработки и проведения анализа информации о событиях, возникающих при электронном взаимодействии, формирования и публикации аналитических отчетов.

1.2. Ситуационный центр включает следующие подсистемы:

- контроль и управление функционированием;
- системный мониторинг и моделирование транзакций;
- поддержка принятия управленческих решений;
- контроль прохождения регламентных процедур;
- портал Ситуационного центра;
- мониторинг сети передачи данных органов власти.

1.3. Информация о порядке получения доступа и ограничения доступа к Ситуационному центру и график предоставления информационно-методической поддержки содержатся на интернет-портале Ситуационного центра по адресу <https://sc.minsvyaz.ru>.

II. Оказание информационно-методической поддержки

2.1. В процессе предоставления информационно-методической поддержки участвуют:

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

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

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

2.2. Оператор инфраструктуры взаимодействия, уполномоченное лицо и Участник информационного взаимодействия в случае направления обращения иному Участнику информационного взаимодействия выступают в роли Инициатора, а в случае получения обращения – в роли Исполнителя.

2.3. Информационно-методическая поддержка включает:

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

б) предоставление консультационной поддержки участникам, указанным в пункте 2.1 настоящего Порядка, в части использования и развития ИС, входящих в инфраструктуру взаимодействия, включая консультирование (в том числе письменное) специалистов по обслуживанию, поддержке и сопровождению аппаратного, системного и специального программного обеспечения системы взаимодействия, а также иных ИС, включенных в инфраструктуру взаимодействия;

в) предоставление консультационной поддержки участникам, указанным в пункте 2.1 настоящего Порядка, в части вопросов функционирования ИС, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и

исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме и входящих в инфраструктуру взаимодействия;

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

д) формирование аналитических отчетов в рамках участия в работах по разработке и внедрению изменений в ИС, входящих в инфраструктуру взаимодействия;

е) обработку и анализ статистических данных по результатам обеспечения эксплуатации и развития ИС, входящих в инфраструктуру взаимодействия;

ж) обработку и анализ внедрения и отладки системных решений по обеспечению совместимости комплексов ИС, входящих в инфраструктуру взаимодействия;

з) выработку решений и рекомендаций для обеспечения штатного функционирования и развития ИС, входящих в инфраструктуру взаимодействия;

и) информирование о новых возможностях инфраструктуры электронного правительства в рамках обеспечения предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

III. Порядок подключения 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), действующей на основании Положения о 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», утвержденного приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 13.04.2012 № 107 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 апреля 2012 г., регистрационный № 23952) с изменениями, внесенными приказами Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 31.08.2012 № 218 «О внесении изменений в Положение о 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», утвержденное приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 13.04.2012 № 107» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 27 сентября 2012 г., регистрационный № 25546), от 23.07.2015 № 278 «О внесении изменений в

Положение о 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», утвержденное приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 13.04.2012 № 107» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 октября 2015 г., регистрационный № 39470) и от 07.07.2016 № 307 «О внесении изменений в Положение о 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», утвержденное приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 13.04.2012 № 107» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 21 ноября 2016 г., регистрационный № 44379).

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) добавить учетную запись ЕСИА к организации, зарегистрированной в ЕСИА, сотрудником которой является Участник информационного взаимодействия;
- г) в случае необходимости обработки запросов поступающих в зону ответственности организации, получить доступ к группе «Специалист СЦ» (Ситуационный центр) в ЕСИА;
- д) войти в личный кабинет Ситуационного центра по адресу <https://sc.minsvyaz.ru>, авторизовавшись в ЕСИА с ролью сотрудника организации.

IV. Порядок взаимодействия Оператора инфраструктуры взаимодействия, уполномоченных лиц и Участников информационного взаимодействия с Ситуационным центром

4.1. Взаимодействие Оператора инфраструктуры взаимодействия, уполномоченных лиц и Участников информационного взаимодействия с Ситуационным центром осуществляется посредством направления запросов на предоставление консультации, оказание технической поддержки, сообщение об ошибках и сбоях в работе ИС, плановых и профилактических работах, оказывающих влияние на функционирование ИС (далее – обращение).

4.2. Обращения направляются в форме:

- а) запроса об оказании информационно-методической поддержки, в случае оказания технической поддержки, предоставления консультации, предоставления документации;

б) уведомления об инциденте, в случае события, которое не является частью стандартного функционирования ИС и которое приводит или может привести к сбою в работе или снижению качества функционирования ИС.

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

- а) личного кабинета Ситуационного центра;
- б) электронной почты;
- в) телефона;
- г) кроссплатформенных программ обмена сообщениями;
- д) системы электронного документооборота;
- е) системы межведомственного электронного документооборота.

4.4. Обращения направляются посредством личного кабинета Ситуационного центра, а в случае невозможности его использования иными средствами коммуникаций, указанными в пункте 4.3 настоящего Порядка.

4.5. Информирование Участников информационного взаимодействия о статусе зарегистрированного в Ситуационном центре обращения осуществляется при помощи электронной почты, SMS-сообщений и по телефону.

4.6. Взаимодействие с системами технической поддержки Участников информационного взаимодействия может осуществляться путем обмена данными по протоколу обмена структурированными сообщениями и с применением иных, предназначенных для организации такого взаимодействия технических средств, при наличии технической возможности.

V. Порядок направления и рассмотрения обращений

5.1. Участнику информационного взаимодействия необходимо определить представителей, ответственных за взаимодействие по вопросам функционирования ИС, электронных сервисов (сведений), исполнения обращений.

5.2. Контактные данные и адреса электронной почты представителей Участника информационного взаимодействия должны содержаться в личном кабинете Ситуационного центра и обновляться в случае изменения состава представителей в течение 24 часов.

5.3. Обращение направляется в адрес Участника информационного взаимодействия, Оператора инфраструктуры взаимодействия или уполномоченного лица в следующем порядке:

а) Инициатор должен сформировать и направить обращение одним из способов, предусмотренных пунктом 4.3, с учетом пункта 4.4 настоящего Порядка;

б) Оператор инфраструктуры взаимодействия или уполномоченное лицо должны зарегистрировать обращение, провести анализ обращения, определить его тип, указанный в пункте 4.2 настоящего Порядка, приоритет, указанный в пункте 7.1 настоящего Порядка, электронный сервис (сведение) (если применимо) ответственного за рассмотрение обращения Исполнителя;

в) Оператор инфраструктуры взаимодействия или уполномоченное лицо должен направить зарегистрированное обращение Исполнителю и осуществить

контроль рассмотрения обращения со стороны Исполнителя, а в случае выявления массового инцидента (более 20 инцидентов в течение тридцати минут) направить обращение, содержащее описание возникшей проблемы;

г) Исполнитель должен рассмотреть обращение, в том числе на предмет наличия достаточной для принятия решения информации, и в случае необходимости запроса дополнительной информации зафиксировать факт запроса и приостановить работу с обращением до момента представления информации, уведомив об этом Инициатора.

В случае наличия достаточной информации Исполнитель должен завершить работу с обращением, зафиксировать факт рассмотрения обращения и представить результат Инициатору и Оператору инфраструктуры взаимодействия;

д) Оператор инфраструктуры взаимодействия или уполномоченное лицо по факту принятия решения по обращению должен проинформировать Инициатора о решении, и инициировать проведение оценки качества рассмотрения обращения;

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

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

6.1. Данные мониторинга функционирования электронных сервисов (сведений), ИС и элементов инфраструктуры взаимодействия доступны для просмотра в личном кабинете Ситуационного центра.

6.2. 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 приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 23.06.2015 № 210 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 25.08.2015 № 38668) с изменениями, внесенными приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 22.02.2017 № 71 «О внесении изменений в Технические требования к взаимодействию информационных систем в единой системе межведомственного электронного взаимодействия, утвержденные приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 23 июня 2015 г. № 210» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 2 июня 2017 г., регистрационный № 46934);

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

г) запросы Участникам инфраструктуры взаимодействия.

6.3. При выявлении в результате мониторинга фактов неработоспособности электронных сервисов, ИС, сбоев в функционировании оборудования Оператор инфраструктуры взаимодействия или уполномоченное лицо должен зарегистрировать инцидент.

Регистрация инцидента производится путем создания обращения в личном кабинете Ситуационного центра, определения его приоритета в соответствии с настоящим Порядком и направления его ответственному Участнику взаимодействия.

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

6.5. Оператор инфраструктуры взаимодействия или уполномоченное лицо должен разместить и обновить результаты мониторинга электронных сервисов и статистику обращений к ним в личном кабинете Ситуационного центра.

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

VII. Сроки реагирования Исполнителя на поступившее обращение и сроки исполнения обращения

7.1. Сроки реагирования на поступившее обращение и сроки исполнения обращения в соответствии с классификацией приоритета приведены в таблице:

Приоритет обращения	Характеристика ситуации	Максимальный срок реагирования на обращение (время с момента назначения обращения на Исполнителя до момента начала работы над ним)	Максимальный срок работы с обращением (время с момента принятия обращения к работе до момента устранения проблемы и (или) предоставления информационно-методической поддержки)
Приоритет 1	Аварийная или иная внештатная ситуация, связанная с полной потерей или частичной (от 50 процентов) утратой работоспособности ИС;	15 минут	6 часов

	массовые 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

VIII. Порядок взаимодействия Оператора инфраструктуры взаимодействия, уполномоченных лиц и Участников информационного взаимодействия

8.1. 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 настоящим Порядком;

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

в) осуществлять контроль сроков исполнения обращений, а также контроль соблюдения Участниками информационного взаимодействия настоящего Порядка с использованием личного кабинета Ситуационного центра;

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

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

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

ж) информировать Участника информационного взаимодействия о технической невозможности выполнять свои обязанности в соответствии с настоящим Порядком.

8.2. Участник информационного взаимодействия обязан:

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

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

в) обеспечивать передачу прав доступа к личному кабинету Ситуационного центра только представителям Участника информационного взаимодействия;

г) 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 (далее – компрометация учетных данных представителей Участника информационного взаимодействия);

д) информировать Оператора инфраструктуры взаимодействия или уполномоченное лицо о технической невозможности выполнения своих обязанностей в соответствии с требованиями настоящего Порядка;

е) исполнять поступившие в Ситуационный центр обращения в сроки, указанные в главе VII настоящего Порядка;

ж) размещать информацию о профилактических работах, влияющих на функционирование его электронных сервисов (сведений), если Участник информационного взаимодействия является поставщиком данных посредством электронных сервисов (сведений);

з) выполнять график заявленных профилактических работ.

8.3. Оператор инфраструктуры взаимодействия или уполномоченное лицо имеют право:

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

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;

в) обращаться в Ситуационный центр за получением информационно-методической поддержки с использованием способов, указанных в пункте 4.3 настоящего Порядка.

8.4. Участник информационного взаимодействия имеет право подключать свои системы технической поддержки к Ситуационному центру для совместной обработки запросов и получения данных мониторинга электронных сервисов (сведений), предоставляемых Участником информационного взаимодействия.