



**Департамент цифрового развития
Воронежской области**

П Р И К А З

«13» августа 2019 года

№ 42-01-06/ 142

Воронеж

Об утверждении технических требований к функционированию и подключению к государственной информационной системе «Система гарантированного информационного обмена органов государственной власти и органов местного самоуправления Воронежской области»

В целях организации межведомственного электронного взаимодействия в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 08.09.2010 № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия», постановлением правительства Воронежской области от 18.09.2012 № 826 «Об организации межведомственного информационного взаимодействия в Воронежской области»

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемые технические требования к функционированию и подключению к государственной информационной системе «Система гарантированного информационного обмена органов государственной власти и органов местного самоуправления Воронежской области».

2. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Заместитель руководителя департамента

А.С. Соколов

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом департамента цифрового
развития Воронежской области
от « 23 » Сентября 2019 г. № 42-01-06/ НД

**ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ФУНКЦИОНИРОВАНИЮ И
ПОДКЛЮЧЕНИЮ К ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ
СИСТЕМЕ «СИСТЕМА ГАРАНТИРОВАННОГО ИНФОРМАЦИОННОГО
ОБМЕНА ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ И ОРГАНОВ
МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ»**

I. Общие положения

Настоящие Технические требования устанавливают правила функционирования и подключения к государственной информационной системе «Система гарантированного информационного обмена органов государственной власти и органов местного самоуправления Воронежской области» (далее - СГИО), включая мониторинг функционирования инфраструктуры, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие ведомственных информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме (далее - инфраструктура взаимодействия, мониторинг соответственно), интегрированных с СГИО посредством программных интерфейсов, предусмотренных техническими требованиями к взаимодействию информационных систем в единой системе межведомственного электронного взаимодействия (далее - СМЭВ), предоставления информационно-методической поддержки уполномоченным представителям органов и организаций, использующих инфраструктуру взаимодействия, обработки и проведения анализа информации о событиях, возникающих при электронном

взаимодействии, формирования и публикации аналитических отчетов.

II. Оказание информационно-методической поддержки

2.1. В процессе предоставления информационно-методической поддержки участвуют:

- а) департамент цифрового развития Воронежской области (далее - Оператор инфраструктуры взаимодействия);
- б) лица, уполномоченные Оператором инфраструктуры взаимодействия на предоставление информационно-методической поддержки (далее - уполномоченные лица);
- в) уполномоченные представители органов и организаций, 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 информационных систем (далее – ИС), входящих в инфраструктуру взаимодействия, и их компонентов;
- б) предоставление консультационной поддержки участникам, указанным в пункте 2.1 настоящих Технических требований, 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 настоящих Технических требований, 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) обработку и анализ статистических данных по результатам обеспечения эксплуатации и развития ИС, входящих в инфраструктуру взаимодействия;
- д) обработку и анализ внедрения и отладки системных решений по обеспечению совместимости комплексов ИС, входящих в инфраструктуру взаимодействия;
- е) выработку решений и рекомендаций для обеспечения штатного функционирования и развития ИС, входящих в инфраструктуру взаимодействия;
- ж) информирование о новых возможностях инфраструктуры электронного правительства в рамках обеспечения предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

III. Порядок подключения к СГИО

3.1. Доступ к СГИО предоставляется Участникам информационного взаимодействия, имеющим полномочия, возложенные на участников межведомственного взаимодействия нормативными правовыми актами Воронежской области.

3.2. Для подключения к СГИО Участник информационного взаимодействия должен:

- а) иметь аттестованное автоматизированное рабочее место (на котором должно быть установлено необходимое программное обеспечение согласно Приложению № 1 со средствами защиты информации (далее - СЗИ), доступ к защищенной виртуальной сети ViPNet «2517 РСМЭВ Воронежской области»;

- б) пройти процедуру регистрации;
- в) войти в личный кабинет СГИО по адресу <https://192.168.111.34/auth/>.

3.4. Организация подключения Участников к СГИО включает в себя следующие стадии:

- а) заявительная стадия;
- б) стадия рассмотрения заявки;
- в) результативная стадия.

3.4.1. Заявительная стадия:

Участник информационного взаимодействия, направляет в адрес Оператора инфраструктуры взаимодействия заявку на подключение Участников информационного взаимодействия к СГИО по форме согласно Приложению № 2.

3.4.2. Стадия рассмотрения заявки.

Уполномоченное лицо анализирует корректность представленной в заявке информации в течение одного рабочего дня со дня получения заявки.

Уполномоченное лицо имеет право отказать Участнику информационного взаимодействия в подключении к СГИО в случае несоблюдения пункта 3.2.

3.4.3. Результативная стадия.

В случае принятия положительного решения о подключении к СГИО, Уполномоченное лицо направляет по электронной почте указанной в заявке Участника информационного взаимодействия уведомление о подключении к СГИО (в том числе учетные данные (логин и пароль)).

В случае принятия решения об отказе в подключении Участника информационного взаимодействия к СГИО направляется по электронной почте указанной в заявке Участника информационного взаимодействия в течение 1 рабочего дня с момента рассмотрения заявки на подключение к СГИО.

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

4.1. Взаимодействие Оператора инфраструктуры взаимодействия, уполномоченных лиц и Участников информационного взаимодействия с СГИО осуществляется посредством заявок:

- на подключение к СГИО;
- на корректировку данных в СГИО;
- на отключение от СГИО,

а также:

- запросов на предоставление консультации;
- оказание технической поддержки;
- сообщений об ошибках и сбоях в работе СГИО;
- плановых и профилактических работах, оказывающих влияние на функционирование СГИО (далее - обращение).

4.2. Обращения направляются в форме:

а) заявки на подключение Участников информационного взаимодействия к СГИО (Приложение № 2);

б) заявки на корректировку данных Участников информационного взаимодействия в СГИО (Приложение № 3);

в) заявки на отключение Участников информационного взаимодействия от СГИО (Приложение № 4);

г) запроса об оказании информационно-методической поддержки, в случае оказания технической поддержки, предоставления консультации, предоставления документации (Приложение № 5);

д) запроса об оказании информационно-методической поддержки для иных ведомственных ИС, интегрированных с СГИО (Приложение № 6);

4.3. Взаимодействие по вопросам получения (предоставления) информационно-методической поддержки Участникам информационного

взаимодействия осуществляются посредством:

- а) корпоративного мессенджера;
- б) электронной почты;
- в) телефона;
- г) автоматической системы документационного обеспечения деятельности управления (АС ДОУ).

4.4. Все обращения направляются только посредством средств коммуникаций, указанными в пункте 4.3 настоящих Технических требований.

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 СГИО и обновляться в случае изменения состава представителей в соответствии с заявкой на корректировку данных Участников информационного взаимодействия в СГИО (Приложение № 3).

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

а) инициатор должен сформировать и направить обращение одним из способов, предусмотренных пунктом 4.3 настоящих Технических требований, с учетом пункта 4.4 настоящих Технических требований;

б) оператор инфраструктуры взаимодействия или уполномоченное лицо должны зарегистрировать обращение, провести анализ обращения, определить его тип, указанный в пункте 4.2 настоящих Технических требований, приоритет, указанный в пункте 7.1 настоящих Технических

требований, 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 в федеральную государственную информационную систему «Федеральный ситуационный центр электронного правительства» (далее – Ситуационный центр), 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.

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

6.1. 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, утвержденным приказом Минкомсвязи России от 23.06.2015 № 210 «Об утверждении Технических требований к взаимодействию информационных систем в единой системе межведомственного электронного взаимодействия»;
- в) анализ данных журналов операций, регистрируемых ИС инфраструктуры взаимодействия;
- г) запросы Участникам инфраструктуры взаимодействия.

6.2. 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 Порядком функционирования и подключения к Ситуационному центру, утвержденным приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 16.08.2017 № 422 «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».

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

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:

Характеристика ситуации	Время реакции линии технической поддержки
Реагирование на сообщения в общем чате	не более 30 минут
Регистрация и классификация обращения	не более 1 рабочего дня
Выдача рекомендаций по работе СГИО не требующих администрирования	не более 1 рабочего дня
Выдача рекомендаций по внесению изменений в настройку или по иным способам администрирования СГИО	не более 3 рабочих дней
Внесение изменений в программное обеспечение, не требующие выпуска обновленной версии	не более 5 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 с настоящими Техническими требованиями;

б) осуществлять контроль сроков исполнения обращений, а также

контроль соблюдения Участниками информационного взаимодействия настоящих Технических требований с использованием личного кабинета СГИО;

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

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

д) информировать Участника информационного взаимодействия о технической невозможности выполнять свои обязанности в соответствии с настоящими Техническими требованиями.

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) осуществлять передачу прав доступа к личному кабинету СГИО только представителям Участника информационного взаимодействия;

г) незамедлительно уведомлять Оператора инфраструктуры взаимодействия или уполномоченное лицо о случаях, при которых данные учетной записи представителя Участника информационного взаимодействия, используемой для доступа к личному кабинету СГИО, 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 Техническими требованиями;

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

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 настоящими Техническими требованиями;

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

в) обращаться к Оператору за получением информационно-методической поддержки.

Требования к программно-аппаратным средствам

Для подключения к СГИО у Участника должно быть сформировано автоматизированное рабочее место, на котором должно быть установлено необходимое программное обеспечение и средства защиты информации.

Для функционирования должно быть использовано в работе следующее программное обеспечение:

на рабочих местах – клиент Интернет обозревателя Internet Explorer 11.0 и выше, Google Chrome 40 и выше, Mozilla Firefox 38 и выше, Яндекс. Браузер 15 и выше, Opera 29 и выше, КриптоПро Fox версии 40 и выше для MS Windows XP (для 32-х и 64-х разрядных систем), Windows 7 (для 32-х и 64-х разрядных систем), Windows 8 (для 32-х и 64-х разрядных систем).

Для обеспечения функционала электронной подписи должно использоваться ПО КриптоПро: КриптоПро CSP 4 R2 4 (и службы, необходимые для его функционирования), КриптоПро TSP (клиент), КриптоПро .NET.

Приложение № 2
к Техническим требованиям

Заявка на подключение Участников Информационного взаимодействия к СГИО

(наименование участника)

№ п/п	Наименование услуги*	Код услуги (на Реестре госуслуг)	Срок оказания услуги (указания в административном регламенте)	Фамилия специалиста	Имя специалиста	Отчество специалиста	Должность специалиста	Структурное подразделение, в котором работает специалист	Контактный телефон	Адрес электронной почты

В заявке должна содержаться следующая информация:

- перечень государственных и муниципальных услуг с полным наименованием, уникальным идентификатором и сроками оказания услуг в соответствии с реестром государственных и муниципальных услуг.

- о специалистах, ответственных за осуществление межведомственного информационного взаимодействия (Ф.И.О., должность, структурное подразделение в котором работает специалист, контактный телефон, электронный почта);

- реквизиты нормативных правовых актов с указанием конкретных пунктов (частей, статей), подтверждающих основание получения доступа к электронному сервису (федеральные законы, постановления Правительства Российской Федерации, законы Воронежской области, нормативные правовые акты Воронежской области, приказы участника информационного взаимодействия, соглашения об информационном обмене, иные правовые акты, предусматривающие информационное взаимодействие).

Приложение № 3
к Техническим требованиям

Заявка на корректировку данных Участников информационного взаимодействия в СИИО

(наименование участника)

№ п/п	Наименование услуги*	Код услуги (из Реестра госуслуг)	Срок оказания услуги (указан в административном регламенте)	Фамилия специалиста	Имя специалиста	Отчество специалиста	Должность специалиста	Структурное подразделение, в котором работает специалист	Контактный телефон	Адрес электронной почты

В заявке должна содержаться следующая информация:

- * перечень государственных и муниципальных услуг с полным наименованием, уникальным идентификатором и сроками оказания услуг в соответствии с реестром государственных и муниципальных услуг.

- о специалистах, ответственных за осуществление межведомственного информационного взаимодействия (Ф.И.О., должность, структурное подразделение в котором работает специалист, контактный телефон, электронный почта);

- реквизиты нормативных правовых актов с указанием конкретных пунктов (частей, статей), подтверждающих основание получения доступа к электронному сервису (федеральные законы, постановления Правительства Российской Федерации, законы Воронежской области, нормативные правовые акты Воронежской области, приказы участника информационного взаимодействия, соглашения об информационном обмене, иные правовые акты, предусматривающие информационное взаимодействие).

Приложение № 5
к Техническим требованиям

Запрос об оказании информационно-методической поддержки, в случае оказания технической поддержки, предоставляется консультацией, предоставленная документацией

Запрос технической поддержки должен быть сформирован следующим образом и направлен по электронной почте sgio@govvtn.ru:

Кому:	sgio@govvtn.ru
Тема:	Техническая СТИО
Содержание:	а) контактные данные Пользователя, содержание указания наименования Абонента, ФИО, должности, контактного телефона заявителя; б) описание проблемы; в) ссылка на запрос (обязательно) https://192.168.1.1.34/portal/InRequest/Details/xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Приложение № 6
к Техническим требованиям

Запрос об оказании информационно-методической поддержки для иных ведомственных ИС, интегрированных с СГИО

Запрос технической поддержки должен быть сформирован следующим образом и направлен по электронной почте sgio@gov.ru:

Кому:	sgio@gov.ru
Тема:	Техподдержка СГИО (ВНС)
Содержание:	<ul style="list-style-type: none"> а) clientID б) способ взаимодействия (JSON, XML) в) метод API (полный адрес) г) запрос к СГИО API (полный) д) ответ СГИО (полный) е) описание проблемы