

**Об утверждении Регламента сопровождения и технического обслуживания интегрированной информационной системы Евразийского экономического союза**

Решение Коллегии Евразийской экономической комиссии от 6 августа 2019 года № 136

      В целях реализации пункта 27 и в соответствии с пунктом 30 Протокола об информационно-коммуникационных технологиях и информационном взаимодействии в рамках Евразийского экономического союза (приложение № 3 к Договору о Евразийском экономическом союзе от 29 мая 2014 года) Коллегия Евразийской экономической комиссии **решила:**

      1. Утвердить прилагаемый Регламент сопровождения и технического обслуживания интегрированной информационной системы Евразийского экономического союза.

      2. Настоящее Решение вступает в силу по истечении 30 календарных дней с даты его официального опубликования.

|  |  |
| --- | --- |
| *Председатель Коллегии*  *Евразийской экономической комиссии* | *Т. Саркисян* |

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕН  Решением Коллегии  Евразийской экономической  комиссии от 6 августа 2019 г.  № 136 |

**РЕГЛАМЕНТ**   
**сопровождения и технического обслуживания интегрированной информационной системы Евразийского экономического союза**

**I. Общие положения**

      1. Настоящий Регламент определяет состав, содержание и параметры качества выполнения мероприятий по сопровождению и техническому обслуживанию интегрированной информационной системы Евразийского экономического союза (далее соответственно – интегрированная система, Союз), а также функции, осуществляемые службами технической поддержки Евразийской экономической комиссии (далее – Комиссия) и уполномоченных органов государств – членов Союза (далее – уполномоченные органы), и порядок их взаимодействия.

      2. Для целей настоящего Регламента используются понятия, которые означают следующее:

      "заявка" – любой запрос пользователя на получение консультации, восстановление функционирования или изменение функции информационной системы (ее подсистемы, компонента);

      "инцидент" – любое событие, приводящее к нарушению функционирования информационной системы (ее подсистемы, компонента) либо оказывающее или способное оказывать негативное влияние на ее функционирование;

      "пользователь" – лицо, участвующее в функционировании информационной системы или использующее ее функции;

      "служба технической поддержки" – сервисная структура, осуществляющая сопровождение и техническую поддержку информационных систем;

      "сопровождение" – комплекс организационных и технических мероприятий по обеспечению устойчивого функционирования и развития информационной системы;

      "техническое обслуживание" – комплекс организационных и технических мероприятий по поддержанию эксплуатационной готовности информационной системы.

      Иные понятия, используемые в настоящем Регламенте, применяются в значениях, определенных Договором о Евразийском экономическом союзе от 29 мая 2014 года и актами органов Союза, регулирующими вопросы создания и развития интегрированной системы.

      3. Сопровождение и техническое обслуживание интегрированной системы осуществляются с целью обеспечения ее устойчивого функционирования и развития.

      4. Объектами сопровождения и технического обслуживания интегрированной системы являются ее подсистемы и компоненты в составе интеграционного сегмента Комиссии и национальных сегментов государств – членов Союза (далее – национальные сегменты), а также объединяющая их информационно-коммуникационная инфраструктура.

      5. Комиссией обеспечиваются:

      а) организация сопровождения и технического обслуживания подсистем и компонентов интегрированной системы в составе интеграционного сегмента Комиссии;

      б) организация сопровождения программного обеспечения, разработанного в рамках работ по созданию и развитию интегрированной системы и переданного заказчикам национальных сегментов для использования в составе национальных сегментов;

      в) организация посредством информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" доступа к информационному порталу Союза;

      г) организация передачи данных между сегментами интегрированной системы;

      д) организация передачи данных между интеграционным сегментом Комиссии и информационными системами международных организаций и третьих стран в рамках реализации международных договоров, входящих в право Союза;

      е) организация консультационной поддержки по вопросам технического обслуживания интеграционных шлюзов и подсистем доверенных третьих сторон национальных сегментов, разработанных на основе типового интеграционного шлюза и типовой подсистемы доверенной третьей стороны;

      ж) мониторинг функционирования интегрированной системы.

      6. Заказчиками национальных сегментов обеспечиваются:

      а) организация сопровождения и технического обслуживания подсистем и компонентов интегрированной системы в составе национального сегмента;

      б) координация подключения информационных систем уполномоченных органов, участвующих в реализации общих процессов в рамках Союза (далее соответственно – уполномоченные органы – участники общих процессов, общие процессы), к национальному сегменту;

      в) организация технического обслуживания подсистем и компонентов интегрированной системы в составе национального сегмента, реализованных с использованием программного обеспечения, полученного от Комиссии (в том числе компонентов базовой реализации общих процессов);

      г) проведение мониторинга функционирования национального сегмента (средства мониторинга и объекты мониторинга определяются операторами национальных сегментов самостоятельно).

      7. Для осуществления функций, указанных в пункте 6 настоящего Регламента, заказчик национального сегмента определяет специализированные организации (оператора национального сегмента, оператора интеграционного шлюза, оператора доверенной третьей стороны и др.) и информирует об этом Комиссию в течение 5 рабочих дней с даты определения указанных организаций.

      Функции различных операторов, выполняемые указанными специализированными организациями, могут совмещаться в соответствии с требованиями законодательства государства-члена.

      8. Уполномоченными органами – участниками общих процессов обеспечиваются:

      а) подключение информационных систем уполномоченных органов, используемых для реализации общих процессов, к национальному сегменту (при координации заказчика национального сегмента и во взаимодействии со специализированными организациями, указанными в пункте 7 настоящего Регламента);

      б) сопровождение и техническое обслуживание информационных систем уполномоченных органов, используемых для реализации общих процессов;

      в) консультационная поддержка пользователей по функциональным вопросам реализации общих процессов.

      9. Для сопровождения и технического обслуживания интегрированной системы и обеспечения реализации общих процессов Комиссией, заказчиками национальных сегментов (специализированными организациями, определенными заказчиками национальных сегментов) и уполномоченными органами – участниками общих процессов организуется функционирование служб технической поддержки, которые взаимодействуют между собой (при координации службы технической поддержки Комиссии).

**II. Техническое обслуживание интегрированной системы**

      10. Техническое обслуживание интегрированной системы включает в себя:

      а) проведение мониторинга функционирования подсистем и компонентов интегрированной системы, включая анализ показателей производительности вычислительной и коммуникационной инфраструктуры, в том числе на основании регламентной отчетности, предоставляемой в Комиссию в электронном виде службами технической поддержки национальных сегментов;

      б) техническую поддержку пользователей;

      в) предоставление пользователям доступа к программному обеспечению подсистем и компонентов интегрированной системы;

      г) формирование заявок на доработку программного обеспечения подсистем и компонентов интегрированной системы;

      д) контроль реализации доработки программного обеспечения подсистем и компонентов интегрированной системы;

      е) выполнение регламентного обслуживания подсистем и компонентов интегрированной системы, включая операции по резервному копированию данных (метаданных), в соответствии с эксплуатационной документацией на такие подсистемы и компоненты, которая размещается на информационном портале Союза с обеспечением регламентированного доступа для специалистов службы технической поддержки. В эксплуатационной документации указываются виды работ по регламентному обслуживанию подсистем и компонентов интегрированной системы и периодичность их проведения;

      ж) анализ и устранение инцидентов, возникающих при эксплуатации подсистем и компонентов интегрированной системы;

      з) восстановление информации и работоспособности подсистем и компонентов интегрированной системы после отказов и сбоев, проверку целостности информации после устранения отказов и сбоев в соответствии с эксплуатационной документацией на такие подсистемы и компоненты;

      и) настройку и контроль процедур формирования резервных копий баз данных (информационных ресурсов);

      к) периодический контроль целостности логической и физической структуры баз данных в соответствии с эксплуатационной документацией на подсистемы и компоненты интегрированной системы;

      л) настройку ролей и прав доступа пользователей;

      м) актуализацию используемых в подсистемах и компонентах интегрированной системы справочников и классификаторов;

      н) выполнение работ по загрузке в подсистемы и компоненты интегрированной системы исторических массивов данных;

      о) выполнение иных работ, связанных с техническим обслуживанием интегрированной системы с целью поддержки ее работоспособности;

      п) организацию доработки программного обеспечения и технического обслуживания компонентов национального сегмента в соответствии с требованиями законодательства государства-члена (в том числе в случае если такие компоненты были самостоятельно разработаны государством-членом).

      11. В рамках технической поддержки пользователей службой технической поддержки Комиссии и службами технической поддержки заказчиков национальных сегментов обеспечивается реализация следующих задач:

      а) прием заявок от пользователей;

      б) проведение консультаций, предоставление пользователям сведений по вопросам, связанным с функционированием процессов электронного обмена данными между сегментами интегрированной системы и подключением информационных систем уполномоченных органов к национальным сегментам;

      в) регистрация заявок на доработку подсистем и компонентов интегрированной системы и контроль за их выполнением;

      г) оповещение пользователей о временной недоступности подсистем и компонентов интегрированной системы, результатах рассмотрения, обработки и выполнения заявок пользователей в соответствии с эксплуатационной документацией на такие подсистемы и компоненты.

**III. Сопровождение интегрированной системы**

      12. Сопровождение интегрированной системы включает в себя:

      а) настройку подсистем и компонентов интегрированной системы в соответствии с проектной и эксплуатационной документацией;

      б) обеспечение заданных параметров надежности и производительности подсистем и компонентов интегрированной системы;

      в) анализ функционирования подсистем и компонентов интегрированной системы;

      г) выявление отклонений значений фактических эксплуатационных характеристик подсистем и компонентов интегрированной системы от проектных значений и установление причин таких отклонений;

      д) устранение выявленных недостатков и обеспечение заданных параметров эксплуатационных характеристик подсистем и компонентов интегрированной системы;

      е) доработку подсистем и компонентов интегрированной системы по заявкам пользователей;

      ж) внесение необходимых изменений в проектную и эксплуатационную документацию на подсистемы и компоненты интегрированной системы.

**IV. Параметры качества функционирования интегрированной системы**

      13. Функционирование интегрированной системы должно обеспечиваться в круглосуточном режиме с допустимыми перерывами на ее обслуживание или восстановление работоспособности при сбоях не более 44 часов в год при среднем времени одного перерыва не более 4 часов.

      14. Функционирование каналов передачи данных между сегментами интегрированной системы должно обеспечиваться 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 (366) дней в году. При этом должен обеспечиваться коэффициент доступности каналов передачи данных не ниже 0,995.

      15. Время восстановления работоспособности каналов передачи данных не должно превышать 4 часов. Общее время недоступности канала – не более 0,85 процента календарного месяца. Недоступность канала в связи с профилактическими работами – не более 0,3 процента календарного месяца. Пропускная способность каналов передачи данных между сегментами интегрированной системы – не менее 50 Мбит/с.

      16. Максимальный срок выполнения заявки службами технической поддержки определяется в соответствии с таблицами 1 и 2.

      Таблица 1

**Приоритет заявки**

|  |  |
| --- | --- |
| Приоритет | Описание |
| Блокирующий | подсистема (компонент) интегрированной системы полностью не доступна для всех категорий пользователей |
| Критический | одна или более функций любой подсистемы (компонента) интегрированной системы полностью не доступны для всех категорий пользователей |
| Высокий | наблюдается нарушение работоспособности одной или более функций подсистемы (компонента) интегрированной системы для группы пользователей |
| Средний | наблюдается нарушение работоспособности одной или более функций подсистемы (компонента) интегрированной системы для отдельных пользователей |
| Низкий | выполнение функций подсистемы (компонента) интегрированной системы возможно с замечаниями (например, увеличено время отклика) |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Таблица 2 |

**Срок выполнения заявки**

|  |  |
| --- | --- |
| Тип заявки | Срок выполнения |
| Инцидент | не более 2 часов для выполнения заявки с приоритетом "блокирующий"  не более 4 часов для выполнения заявки с приоритетом "критический"  не более 8 часов для выполнения заявки с приоритетом "высокий"  не более 24 часов для выполнения заявки с приоритетом "средний"  не более 48 часов для выполнения заявки с приоритетом "низкий" |
| Запрос на обслуживание | время перевода заявки в статус "в работе" – не более 1 часа  время перевода заявки в статус "отложена" или "отменена" – не более 4 часов время выполнения заявки – не более 48 часов |
| Запрос на доработку | время выполнения заявки не более 12 часов  общий срок доработки подсистемы (компонента) интегрированной системы не регламентирован и определяется для каждой заявки индивидуально |
| Регламентные работы | срок согласования регламентных работ – не более 4 часов  срок выполнения регламентных работ – не более 4 часов |

**V. Взаимодействие служб технической поддержки**

      17. Взаимодействие служб технической поддержки осуществляется в следующих целях:

      а) обеспечение выполнения заявок пользователей в установленные сроки;

      б) взаимное информирование об инцидентах и о технологических перерывах в функционировании подсистем и компонентов интегрированной системы;

      в) согласование состава и сроков проведения мероприятий по техническому обслуживанию подсистем и компонентов интегрированной системы;

      г) согласование состава и сроков обновления программного обеспечения;

      д) решение иных оперативных задач по обеспечению функционирования, развития и использования интегрированной системы;

      е) формирование базы знаний по вопросам обеспечения функционирования, развития и использования интегрированной системы.

      18. Службой технической поддержки Комиссии и службами технической поддержки заказчиков национальных сегментов и уполномоченных органов – участников общих процессов обеспечивается техническая поддержка пользователей по телефонам "горячей линии" и электронной почте.

      19. Прием заявок и предоставление информации по телефонам "горячей линии" обеспечиваются по рабочим дням с 7 часов 00 минут до 21 часов 00 минут (по местному времени). Предоставление информации по электронной почте обеспечивается круглосуточно 365 (366) дней в году.

      20. Для эффективной организации работ по сопровождению и техническому обслуживанию интегрированной системы и для обеспечения оперативного взаимодействия служб технической поддержки Комиссии, заказчиков национальных сегментов и уполномоченных органов – участников общих процессов в рамках технологического портала интегрированной системы предусматриваются сервисы доступа к инструментам учета и обработки заявок на сопровождение, инструментам оперативного взаимодействия и анализа инцидентов с целью разбора нештатных ситуаций, к методическим материалам и эксплуатационной документации.

      21. На технологическом портале интегрированной системы обеспечиваются доступ к сервисам регистрации заявок, связанных с функционированием общих информационных ресурсов и осуществлением межгосударственного информационного взаимодействия с использованием интегрированной системы, и отслеживание статуса их выполнения.

      22. Для учета заявок, не связанных с функционированием общих информационных ресурсов и не влияющих на осуществление межгосударственного информационного взаимодействия с использованием интегрированной системы, службами технической поддержки Комиссии, заказчиков национальных сегментов и уполномоченных органов – участников общих процессов могут использоваться собственные системы учета заявок, требования к которым настоящим Регламентом не устанавливаются.

      23. Обеспечение функционирования технологического портала интегрированной системы организуется Комиссией.

      24. Информация о результатах мониторинга функционирования национального сегмента представляется заказчиком национального сегмента (специализированными организациями, определенными заказчиком национального сегмента) для обобщения в Комиссию с использованием сервисов технологического портала интегрированной системы ежемесячно, не позднее 5-го рабочего дня месяца, следующего за отчетным.

      25. Информация о результатах мониторинга функционирования интегрированной системы размещается Комиссией на технологическом портале интегрированной системы ежемесячно, не позднее 10-го рабочего дня месяца, следующего за отчетным.

      26. Регламентированный доступ к технологическому порталу интегрированной системы предоставляется сотрудникам служб технической поддержки Комиссии, заказчиков национальных сегментов и уполномоченных органов – участников общих процессов.

      27. На технологическом портале интегрированной системы размещается информация о программном обеспечении (интеграционном шлюзе, подсистеме доверенной третьей стороны, адаптерах, компонентах базовой реализации общих процессов и др.), разработанном в рамках работ по созданию и развитию интегрированной системы, предусматривающем возможность его использования в составе национального сегмента и передаваемом в соответствии с Порядком передачи программного обеспечения интеграционного сегмента Евразийской экономической комиссии интегрированной информационной системы Евразийского экономического союза и его использования, утвержденным Решением Коллегии Евразийской экономической комиссии от 26 января 2016 г. № 10.

      28. На технологическом портале интегрированной системы размещается реестр программного обеспечения, указанного в пункте 27 настоящего Регламента, а также информация о выпуске новых версий и (или) обновлений программного обеспечения, заказчикам и операторам национальных сегментов предоставляется доступ к сервисам для скачивания версий и (или) обновлений программного обеспечения и сервисам обратной связи для информирования о выявленных в процессе использования программного обеспечения сбоях, отказах или иных недостатках.

      29. Актуальная информация о контактных телефонах "горячей линии" и адресах электронной почты служб технической поддержки, а также об ответственных сотрудниках служб технической поддержки заказчика национального сегмента и уполномоченных органов – участников общих процессов представляется в Комиссию заказчиком национального сегмента официальным письмом, а также направляется на адрес электронной почты департамента Комиссии, в компетенцию которого входит координация работ по созданию и развитию интегрированной системы.

      30. Размещение на технологическом портале интегрированной системы информации о контактных телефонах "горячей линии" и адресах электронной почты служб технической поддержки обеспечивается Комиссией в течение 3 рабочих дней с даты получения такой информации от заказчика национального сегмента. Актуальность указанной информации обеспечивается заказчиком соответствующего национального сегмента.

© 2012. РГП на ПХВ «Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан» Министерства юстиции Республики Казахстан