ЕВРАЗИЙСКАЯ ЭКОНОМИЧЕСКАЯ КОМИССИЯ
КОЛЛЕГИЯ

Р Е Ш Е Н И Е

«06» августа 2019 г. **№ 136** г. Москва

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

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 **р е ш и л а:**

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

gost.e-ecolog.ru

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.



gost.e-ecolog.ru