

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГКУ ТО «ЦИТТО»

_____ А.Р. Усманов

**Регламент функционирования информационной системы «Портал
услуг Тюменской области»**

Версия 1.0

Тюмень, 2020 г.

Оглавление

1	Термины и определения.....	3
2	Общие положения	4
3	Порядок подключения информационной системы к ПУ ТО.....	4
3.1	Подключение к СМЭВ ТО.....	4
3.2	Подключение к Модулю событий	4
4	Реализация услуги в электронном виде	4
4.1	Обработка услуги в ВИС	4
4.2	Обработка услуги в ИС ППУ	5
5	Разработка схемы реализации	6
5.1	Реализация услуги с оплатой.....	6
5.1.1	Реализация услуги с оплатой в ВИС	6
5.1.2	Реализация услуги с оплатой в ППУ	7
5.2	Реализация услуги без оплаты	7
6	Оценка качества предоставления услуг	7
7	Запись на прием	8
8	Тестирование услуги.....	9
8.1	Тестирование обработки услуги в ВИС.....	9
8.2	Тестирование обработки услуги в ИС ППУ	9
9	Публикация услуги	9
10	Тиражирование услуги.....	10
11	Внесение изменений в опубликованную услугу	10
12	Вывод из эксплуатации формы услуги с ПУ ТО.....	10
13	Порядок информационного взаимодействия	11
14	Требования к обеспечению информационной безопасности	11
15	Обязанности сторон	12
16	бщая схема взаимодействия с ПУ ТО	13

1 Термины и определения

ПУ ТО – Информационная система «Портал услуг Тюменской области».

Владелец ПУ ТО — Департамент информатизации Тюменской области.

Оператор ПУ ТО – государственное казенное учреждение Тюменской области «Центр информационных технологий Тюменской области».

ИОГВ ТО — исполнительный орган государственной власти Тюменской области.

ОМСУ — орган местного самоуправления.

ИС Портал поставщиков услуг (далее - ППУ) — одна из информационных систем, предназначенная для обработки заявлений с портала ПУ ТО.

Оператор информационной системы — участник, осуществляющий подключение своей информационной системы к ПУ ТО в соответствии с требованиями настоящего регламента.

Регламент — регламент функционирования информационной системы «Портал услуг Тюменской области» (настоящий документ).

Официальный сайт – официальный сайт Оператора ПУ ТО в сети Интернет по адресу <https://citto.ru>.

СМЭВ ТО — Система межведомственного электронного взаимодействия Тюменской области.

Поставщик услуги — ИОГВ ТО или ОМСУ указывающий услугу в электронном виде.

Ведомственная информационная система (ВИС) — информационная система, для которой посредством сервисов ПУ ТО обеспечивается интеграция с целью публикации услуги в электронном виде с возможностью оплаты, предварительной записи, получения результата и оценки.

УНИП - Информационная система, обеспечивающая в Тюменской области учет начислений и платежей

СЭД — система электронного документа оборота Тюменской области

2 Общие положения

Настоящий Регламент определяет:

- Порядок подключения информационной системы ИОГВ, ОМСУ и их подведомственных учреждений к ПУ ТО для предоставления государственных/муниципальных услуг;
- Порядок взаимодействия оператора ПУ ТО и оператора информационной системы при публикации услуги в электронном виде на ПУ ТО;
- Порядок взаимодействия оператора ПУ ТО и оператора информационной системы в части организации технической поддержки;
- Требования к обеспечению информационной безопасности.

3 Порядок подключения информационной системы к ПУ ТО

3.1 Подключение к СМЭВ ТО

Функционал оказания услуг в электронном виде предоставляется участникам СМЭВ ТО. Порядок подключения к СМЭВ ТО описан на Технологическом портале СМЭВ ТО (<https://smev.admtyumen.ru>).

3.2 Подключение к Модулю событий

Подробная информация об электронном сервисе Модуль событий и Стандарт по взаимодействию с ним расположены на технологическом портале СМЭВ ТО (<https://smev.admtyumen.ru/>, Руководства пользователя).

По завершению работ подписывается акт о подключении информационной системы к ПУ ТО (Приложение 3)

4 Реализация услуги в электронном виде

Обработка заявлений по услуге, реализованной на ПУ ТО возможна в информационной системе Поставщика услуги или в ППУ.

4.1 Обработка услуги в ВИС

Для реализации услуги в электронном виде Оператору ИС необходимо ознакомиться с документацией по указанным темам, которая размещена на технологическом портале:

1. Модуль событий
2. Файловое хранилище СМЭВ ТО
3. Формат взаимодействия с УНИП ТО

4. Руководство пользователя по созданию схем реализации предоставления услуг в электронном виде (Приложение 1)
5. Шаблон «Схема оказания услуг»
6. Путеводитель по разработке схемы услуг
7. Эталонная схема взаимодействия

Дополнительно необходимо ознакомиться с Требованиями к формату публикуемого сервиса (<https://smev.gosuslugi.ru/portal/>, Типовое описание формата электронного сервиса СМЭВ и Руководство пользователя сервиса СМЭВ)

После ознакомления Поставщик и Оператор ИС принимают решение о публикации услуги в электронном виде.

В случае наличия в форме услуги файловых полей, вложения с ПУ ТО в ВИС будут передаваться в виде ссылок на файловое хранилище СМЭВ ТО (далее — ФХ). Для успешного использования функционала в ВИС на этапе реализации сервиса приема заявлений требуется предусмотреть интеграцию с ФХ. Интеграция ВИС с ФХ разработана по технологии Ceph, документация по которой находится по адресу <http://docs.ceph.com/docs/master/>. Примеры кода на разных языках программирования для интеграции с ФХ по протоколу S3 также есть на сайте <http://docs.ceph.com/docs/master/radosgw/s3/>. После реализации интеграции необходимо направить заявку через Портал службы технической поддержки Правительства Тюменской области <https://sd.72to.ru/> на предоставление реквизитов доступа к ФХ.

4.2 Обработка услуги в ИС ППУ

Для реализации услуги в электронном виде Поставщику услуги необходимо ознакомиться с документацией (<https://smev.admtyumen.ru/techportal/main/rp.htm>):

1. Руководство пользователя по созданию схем реализации предоставления услуг в электронном виде (Приложение 1)
2. Шаблон «Схема оказания услуг»
3. Путеводитель по разработке схемы услуг

После ознакомления Поставщик и Оператор ПУ ТО принимают решение о публикации услуги в электронном виде.

5 Разработка схемы реализации

5.1 Реализация услуги с оплатой

5.1.1 Реализация услуги с оплатой в ВИС

Для реализации услуги с оплатой, заявления которой будут обрабатываться в информационной системе Поставщика услуги необходимо:

1. Оператору ИС разработать клиенты к ИС УНИП ТО, Модулю событий. Подробности о подключении к УНИП ТО и форматы взаимодействия расположены на официальном сайте (<https://citto.ru/>), Раздел «Направление деятельности» - «Система учета начислений и платежей».

2. Оператор ИС в установленном порядке осуществляет подключение к ИС УНИП ТО, Модулю событий. Взаимодействие с Оператором ПУ ТО, СМЭВ ТО, УНИП ТО на этапе тестирования подключение осуществляется через Портал технической поддержки Правительства Тюменской области <https://sd.72to.ru>.

3. Поставщик готовит схему реализации услуги, руководствуясь Путеводителем по разработке схемы услуг, расположенной на официальном сайте (<https://citto.ru/>), раздел «Направления деятельности» - «Портал услуг Тюменской области»

4. В случае использования Поставщиком услуги СЭДа, используется специальный процесс, охватывающий все этапы публикации услуги. В противном случае схема услуги направляется официальным письмом в адрес Владельца ПУ ТО.

5. Оператор ПУ ТО проводит анализ схемы на соответствие требованиям Путеводителя по разработке схемы услуги, технической возможности реализации. В случае наличия замечаний, направляет их ответственному лицу в течении 5 рабочих дней. Ответственное лицо устраняет замечания в течении 5 рабочих дней после получения замечаний.

6. Оператор ПУ ТО, на основании реализованной в п. 3 текущего параграфа схемы, формирует требования к веб-сервису услуги (wsdl и xsd описание) и направляет Оператору информационной системы для реализации веб-сервиса приема заявлений с ПУ ТО.

7. Оператор информационной системы осуществляет процедуру регистрации веб-сервиса приема заявлений в тестовом и продуктивном контурах СМЭВ ТО в соответствии с требованиями Регламента взаимодействия Участников информационного взаимодействия СМЭВ ТО, опубликованным на технологическом

портале по адресу: <https://smev.admtyuumen.ru/> (в разделе «Нормативно-справочная информация»);

8. Оператор ПУ ТО разрабатывает форму приема заявления в тестовом контуре.

9. Проводится тестирование согласно раздела 8

5.1.2 Реализация услуги с оплатой в ППУ

В случае, если обработка заявлений планируется в ППУ, то алгоритм действий по реализации услуги соответствует п. 5.1.1, п. 3 - 9

5.2 Реализация услуги без оплаты

В случае, если услуга будет предоставляться бесплатно, то алгоритм действий по реализации услуги соответствует п. 5.1.1, п. 3 - 9

6 Оценка качества предоставления услуг

Для подключения возможности оценки результата оказания услуги, Оператор ПУ ТО совместно с Оператором Информационной системы выполняет следующие мероприятия:

6.1 Оператор информационной системы разрабатывает схему реализации оценки в соответствии с Приложением 7 к настоящему регламенту и направляет ее в адрес Оператора ПУ ТО.

6.2 Оператор ПУ ТО на основании схемы реализации оценки в электронном виде формирует требования к веб-сервису услуги (wsdl и xsd описание) и направляет Оператору информационной системы для реализации веб-сервиса приема результатов оценки услуги с ПУ ТО. Типовое описание форматов интеграции информационной системы и ПУ ТО представлены в Приложении 8.

6.3 Оператор ПУ ТО осуществляет разработку и привязку формы оценки к услуге и предоставляет доступ на тестирование в тестовом контуре.

6.4 Оператор информационной системы осуществляет разработку сервиса приема результатов оценки и в соответствии с требованиями Регламента взаимодействия Участников информационного взаимодействия СМЭВ ТО регистрирует сервис в тестовом и продуктивном контуре.

6.5 Оператор ПУ ТО совместно с Оператором информационной системы осуществляют тестирование формы оценки услуги в тестовом контуре через сеть Интернет. В случае успешного тестирования, Оператор ПУ ТО выводит форму в продуктивный контур ПУ ТО.

6.6 Результаты тестирования формы оценки отображаются в протоколе тестирования услуги в соответствии с Приложением 9 к настоящему регламенту.

6.7 В случае использования учреждением ИС «Портал поставщиков услуг» выполнение раздела «3. Порядок подключения информационной системы к ПУ ТО» не требуется.

7 Запись на прием

Если в заявке на подключение к ПУ ТО указана возможность записи на получение услуги в ведомстве, Оператор ПУ ТО совместно с Оператором Информационной системы выполняет следующие мероприятия:

7.1. Оператор Информационной системы определяет источник записи (терминал или информационная система):

Терминал. Оператор информационной системы обеспечивает мероприятия по приобретению терминала (либо централизованной очереди) в соответствии с характеристиками, рекомендованными Приложением 4 настоящего регламента.

После приобретения выполняются работы по интеграции терминала (либо централизованной очереди) с ПУ ТО. Параметры подключения (сетевые адреса, способ и т.д.) уточняются техническим специалистом, ответственным за публикацию услуги на ПУ ТО со стороны Оператора информационной системы.

Информационная система. Оператор Информационной системы осуществляет доработку подключаемой информационной системы в соответствии с Приложением 5 к настоящему регламенту.

Оператор информационной системы совместно с Оператором ПУ ТО выполняют работы по интеграции информационной системы и ПУ ТО. Детали интеграции определяются техническими специалистами в рабочем порядке в процессе подключения.

ИС «Портал поставщиков услуг». После получения доступа к ИС «Портал поставщиков услуг» технический специалист Оператора информационной системы выполняет настройку расписания в соответствии с руководством пользователя ППУ (часть 19), опубликованным на технологическом портале по адресу: <https://smev.admtyuмен.ru> (в разделе «Руководства пользователя»).

7.2. После выполнения мероприятий по интеграции терминала или информационной системы проводится комплексное тестирование в тестовом контуре. При успешном тестировании тестовом контуре проводится комплексное

тестирование в продуктивном контуре с использованием реальных (продуктивных) данных. Результаты тестирования отображаются в протоколе тестирования услуги в соответствии с Приложением 9 к настоящему регламенту.

8 Тестирование услуги

8.1 Тестирование обработки услуги в ВИС

Оператор ПУ ТО совместно с Ответственным лицом осуществляют тестирование формы заявления в тестовом контуре с обязательным обновлением статусов по поданному заявлению и всеми дополнительными опциями. Оператор ПУ ТО в праве самостоятельно провести тестирование услуги в тестовом контуре и устранить найденные замечания. В случае, если заявления поступают в информационные системы Поставщика услуги, то срок совместного тестирования формы не должен превышать более 10 рабочих дней.

Результаты тестирования формы услуги отображаются в протоколе тестирования услуги в соответствии с Приложением 9 к настоящему регламенту.

8.2 Тестирование обработки услуги в ИС ППУ

Оператор ПУ ТО совместно с Ответственным лицом осуществляют тестирование формы заявления в тестовом контуре с обязательным обновлением статусов по поданному заявлению и всеми дополнительными опциями. Оператор ПУ ТО в праве самостоятельно провести тестирование услуги в тестовом контуре и устранить найденные замечания. В случае, если заявления поступают в ППУ, то срок совместного тестирования формы не должен превышать более 7 рабочих дней. Проверку корректности работы услуги в ППУ производится Оператором ПУ ТО.

Результаты тестирования формы услуги отображаются в протоколе тестирования услуги в соответствии с Приложением 9 к настоящему регламенту.

9 Публикация услуги

Для публикации услуги на ПУ ТО необходимо, чтобы были выполнены следующие условия:

1. Информационная система подключена к СМЭВ ТО (п. 3.1) и Модулю событий (п.3.2)
2. Разработана схема реализации услуги (с оплатой или без) (п. 4)
3. Реализованная услуга на тестовой версии ПУ ТО протестирована Поставщиком услуги совместно с Оператором ПУ ТО (п. 8)

Оператор ПУ ТО выводит форму в продуктивный контур ПУ ТО в срок не более 3 рабочих дней со дня подписания протокола Ответственным лицом

10 Тиражирование услуги

Тираж - это использование одинаковой формы услуги и единого сервиса приема заявлений несколькими поставщиками.

Тираж услуги осуществляется через обращение в техническую поддержку Оператора ПУ ТО на Портале технической поддержки Правительства Тюменской области <https://sd.72to.ru> путем заполнения соответствующей формы обращения.

Форма заявки для тиражирования услуги:

Прошу реализовать кнопку “Получить услугу” на Портале услуг Тюменской области (<https://uslugi.admtuymen.ru>)”.

Наименование ведомства: _____.

Наименование услуги: _____.

Ссылка на услугу: _____.

Идентификатор цели (для ПУ ТО): _____.

Контактные данные (ФИО, телефон, e-mail): _____.

Описание: _____.

11 Внесение изменений в опубликованную услугу

Процедура внесения изменения в реализованную услугу совпадает с процедурой публикации услуги (п. 9) за исключением первого пункта. Шаблон письма для внесения изменений в опубликованную услугу формируется на основе Приложения 6 к настоящему регламенту.

12 Вывод из эксплуатации формы услуги с ПУ ТО

В случае прекращения предоставления услуги, необходимости временного скрытия формы или же проведения продолжительных технических работ в информационной системе, организации, предоставляющей услуги, необходимо написать официальное письмо в адрес Владельца ПУ ТО с просьбой отключить форму заявления услуги на ПУ ТО, с указанием оснований/причин вывода услуги из эксплуатации.

В случае обнаружения ошибки в форме услуги или при подаче заявления по услуге Оператором ПУ ТО информация передается организации, предоставляющей услугу, в рабочем порядке. Если в течении 5 рабочих дней после оповещения работы

по устранению неисправности не были проведены, Оператор ПУ ТО может скрыть форму подачи заявления на ПУ ТО до устранения неисправностей.

В случае обнаружения ошибки в работе сервиса, используемого при оказании услуги Оператором ПУ ТО информация передается организации, предоставляющей услугу, в рабочем порядке. Если в течении 5 рабочих дней после оповещения работы по устранению неисправности не были проведены, Оператор ПУ ТО может скрыть форму подачи заявления на ПУ ТО до устранения неисправностей. Если в течении 20 рабочих дней работоспособность сервиса не будет восстановлена, то Оператор ПУ ТО может отключить сервис от СМЭВ ТО.

13 Порядок информационного взаимодействия

13.1. Лицом, ответственным за техническое взаимодействие со стороны Оператора Информационной системы, считается контактное лицо, указанное в заявке в графе «Технический специалист» Приложения 2.

13.2. В случае выявления инцидента (недоступности услуги на ПУ ТО или части ее модуля) Оператор информационной системы направляет максимально подробную информацию об инциденте через Портал технической поддержки Правительства Тюменской области <https://sd.72to.ru>. При этом Оператор информационной системы должен сообщить следующую информацию:

- описание запроса, скриншот;
- предполагаемый приоритет запроса;
- контактные данные, включая должность, ФИО, телефон, e-mail;
- дополнительные материалы (при необходимости).

13.3. Если инцидент произошел в зоне ответственности Оператора информационной системы, последний самостоятельно ликвидирует причину инцидента. Помощь в диагностировании инцидента осуществляет Оператор ПУ ТО в рамках инцидента, оформленного через Портал технической поддержки Правительства Тюменской области <https://sd.72to.ru>.

14 Требования к обеспечению информационной безопасности

14.1. При организации каналов передачи данных для подключения Информационной системы к ПУ ТО должна использоваться технология «Виртуальная частная сеть» (VPN).

Каналы передачи данных VPN могут организовываться на базе сетей общего пользования.

При организации VPN каналов передачи данных на основе сетей общего пользования защита информации обеспечивается путем применения средств криптографической защиты информации (далее - СКЗИ) в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Для организации защищенных каналов связи допускается применение только СКЗИ, прошедших в установленном порядке процедуру оценки соответствия.

14.2. Оператор Информационной системы, осуществляющий подключение к ПУ ТО, несёт ответственность за свои действия в соответствии с законодательством Российской Федерации, настоящим регламентом и иными нормативно-методическими документами в области защиты информации.

Действия Оператора Информационной системы, нарушающие положения трудового, административного и уголовного законодательства, повлекшие нанесение какого-либо ущерба Оператору или Владельцу ПУ ТО, могут повлечь дисциплинарную, административную и уголовную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Оператор Информационной системы должен применять на своих рабочих местах и серверах, участвующих в обработке информации при организации взаимодействия, средства защиты информации, достаточные для соблюдения конфиденциальности, целостности и доступности информации, полученной им в ходе взаимодействия.

15 Обязанности сторон

Обязанности Оператора ПУ ТО

- Обеспечение доступности ПУ ТО 24x7.
- Размещение уведомления на ПУ ТО за сутки до проведения плановых технических работ

Обязанности Поставщика услуги, обрабатывающего заявления через ВИС

- Обеспечение работоспособности сервиса 24x7
- Оповещение Оператор ПУ ТО в рамках инцидента, оформленного через Портал технической поддержки Правительства Тюменской области <https://sd.72to.ru> о неработоспособности сервиса и сроках ее устранения.
- Поддержание актуальных данных об услуге в РГУ

Обязанности Поставщика услуги, обрабатывающего заявление через ПШУ

- Поддержание актуальных данных об услуге в РГУ.

16 Общая схема взаимодействия с ПУ ТО

