

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГКУ ТО «ЦИТТО»

 А.Р. Усманов

« 23 » 12 2022 г.

РЕГЛАМЕНТ ЭКСПЛУАТАЦИИ

**информационной системы "Единый центр хранения и обработки
данных систем видеонаблюдения Тюменской области"**

Редакция 1.7 от 25.11.2022

Тюмень

2022

1. Термины и определения

Система — информационная система "Единый центр хранения и обработки данных систем видеонаблюдения Тюменской области" (далее - Система) представляет собой информационную систему, содержащую совокупность информации об объектах видеонаблюдения, а именно: видеоизображение объекта видеонаблюдения, сведения о его местонахождении, дате и времени осуществления видеонаблюдения, совокупность сведений о поставщиках и пользователях информации об объектах видеонаблюдения (далее - Информация), а также содержащую программные и технические средства, обеспечивающие взаимодействие между оператором Системы, поставщиками информации в Системе, пользователями информации Системы в электронной форме.

Уполномоченный орган — исполнительный орган государственной власти Тюменской области, отвечающий за развитие Системы, в лице Департамента информатизации Тюменской области.

Оператор — уполномоченная организация, осуществляющая деятельность по эксплуатации и сопровождению, а также осуществляющая организацию и проведение комплекса работ по обеспечению защиты Информации, в лице государственного казенного учреждения Тюменской области "Центр информационных технологий Тюменской области".

Поставщики информации — исполнительные органы государственной власти Тюменской области (далее - ИОГВ ТО), органы местного самоуправления муниципальных образований Тюменской области (далее - ОМСУ), подведомственные ИОГВ ТО и ОМСУ организации, иные организации, заключившие с Оператором соглашения о взаимодействии или государственные контракты на оказание услуг по предоставлению информации.

Пользователи информации — исполнительные органы государственной власти Тюменской области (далее - ИОГВ ТО), органы местного самоуправления муниципальных образований Тюменской области (далее - ОМСУ), подведомственные ИОГВ ТО и ОМСУ организации.

Объект видеонаблюдения — расположенный в Тюменской области объект, за которым ведется видеонаблюдение.

Внешняя система видеонаблюдения (далее - **ВСВН**) — совокупность программно-технических средств и программно-аппаратных комплексов, в том числе средств видеонаблюдения, принадлежащих стороннему поставщику информации, обеспечивающих получение, обработку и передачу информации об объектах видеонаблюдения.

АРМ — автоматизированное рабочее место.

ГСПД — государственная сеть передачи данных Тюменской области.

СУИ — система управления инцидентами ГКУ ТО «ЦИТТО», если в государственном контракте или соглашении с Поставщиком информации не указано иное.

СВН — средство видеонаблюдения.

ГРЗ — государственный регистрационный знак транспортного средства.

НПА — нормативный правовой акт.

Тестовое СВН — СВН, подключаемое к Системе с целью определения технических возможностей и пригодности использования СВН для нужд Пользователей информации (в том числе и для использования при работе с модулями видеоаналитики), способов организации сетевой связанности между СВН и Системой.

2. Общие положения

Настоящий Регламент эксплуатации информационной системы "Единый центр хранения и обработки данных систем видеонаблюдения Тюменской области" (далее - Регламент) устанавливает порядок эксплуатации Системы в рамках полномочий Оператора установленных Постановлением Правительства Тюменской области от 09.06.2016 N 229-п.

Регламент разработан в соответствии с действующими нормативно правовыми актами Российской Федерации, Тюменской области, локальными НПА Оператора:

- 2.1. Конституция Российской Федерации.
- 2.2. Распоряжение Правительства РФ от 03.12.2014 N 2446-р "Об утверждении Концепции построения и развития аппаратно-программного комплекса "Безопасный город".
- 2.3. Постановление Правительства Тюменской области от 09.06.2016 N 229-п "Об информационной системе "Единый центр хранения и обработки данных систем видеонаблюдения Тюменской области".
- 2.4. Постановление Правительства РФ от 25 марта 2015 г. N 272 "Об утверждении требований к антитеррористической защищенности мест массового пребывания людей и объектов (территорий), подлежащих обязательной охране войсками национальной гвардии Российской Федерации, и форм паспортов безопасности таких мест и объектов (территорий)".
- 2.5. Регламент содержит общие сведения и обязательные требования по эксплуатации Системы в части:
 - технических требований к функционированию;
 - подключения и ведения перечня объектов видеонаблюдения;
 - обеспечения безопасности обрабатываемой информации;
 - разграничения прав доступа к информации;
 - учета и статистики получения и использования информации;
 - технической поддержке;
 - консультации Пользователей информации.

3. Подключение и ведение перечня объектов видеонаблюдения

3.1. Подключение объектов видеонаблюдения выполняется в соответствии с Регламентом подключения внешних систем видеонаблюдения к информационной системе "Единый центр хранения и обработки данных систем видеонаблюдения Тюменской области".

3.2. Ведение перечня объектов видеонаблюдения обеспечивается встроенными средствами Системы. Оператор обеспечивает хранение карточек СВН с эталонным изображением, информацией о подключенном СВН в течении всего срока действия контракта или соглашения с Поставщиком информации.

4. Технические требования к функционированию Системы

Регламент устанавливает нижеследующие технические требования к функционированию Системы:

4.1. Режим функционирования круглосуточный - 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365/366 дней в году;

4.2. Доступность на уровне не менее 99,5% - суммарное время простоя не более 44 часов за календарный год;

4.3. Защита информации от несанкционированного доступа, искажения или блокирования.

Для достижения указанных требований Оператор обеспечивает необходимые организационные мероприятия и применение программных, технологических и технических средств, в составе:

- Встроенные средства мониторинга работоспособности Системы;
- Внешние средства мониторинга параметров функционирования аппаратного обеспечения;
- Резервирование программных компонент;
- Резервирование аппаратных средств отвечающими за функционирование Системы;
- Сертифицированные средства обеспечения информационной и сетевой безопасности Системы.

5. Порядок доступа пользователей к информации, обрабатываемой в Системе

5.1. Требования информационной безопасности

Пользователи обязаны соблюдать действующие требования информационной безопасности и рекомендации Оператора при работе в Системе:

- знать и выполнять требования эксплуатационной документации;
- выполнять требования информационной безопасности при обращении с учетными данными и паролями;
- использовать АРМ с установленными сертифицированными средствами защиты от НСД и антивирусной защиты, настроенными средствами межсетевое экранирования.

5.2. Порядок предоставления права доступа Пользователям информации для работы в Системе

5.2.1. Предоставление Пользователям информации права доступа для работы в Системе осуществляется на основании письменных запросов, направляемых в адрес Уполномоченного органа, по установленной форме заявки (Приложение 1).

5.2.2. Для каждой персональной (индивидуальной) учетной записи Пользователя информации формируется отдельная заявка.

5.2.3. Оператор согласно заявке Пользователя информации в соответствии с Регламентом обеспечивает регистрацию учетных данных, разграничение прав доступа к информации и передачу реквизитов Пользователям информации.

5.3. Порядок доступа пользователей к функциям управления PTZ-видеокамер

Предоставление Пользователям информации функций управления видекамер (PTZ-управление) относится к разряду специальных функций и не предоставляется по умолчанию. Право доступа на использование данных функций дополнительно обосновывается в заявке на предоставление доступа (Приложение 1).

5.4. Порядок хранения Информации в архиве

5.4.1. При хранении информации на мощностях Оператора установлены следующие сроки хранения информации:

- Срок хранения данных с камер видеонаблюдения составляет не менее 7 (семь) дней от текущей даты;
- Пользователи Информации при наличии соответствующих прав доступа имеют возможность сохранять информацию в долговременном архиве. По умолчанию, предельный срок хранения информации в долговременном архиве 3 года. При превышении срока хранения Информация автоматически уничтожается;
- При необходимости хранения информации сверх установленных сроков, Пользователь информации может направить соответствующий запрос Уполномоченному органу.

5.4.2. При хранении информации на мощностях Поставщика информации сроки хранения устанавливаются Поставщиком информации самостоятельно, но не менее сроков, установленных в п. 5.4.1. настоящего Регламента, либо в соответствии с постановлением Правительства РФ от 25 марта 2015г. № 272.

5.5. Порядок предоставления права доступа Пользователям информации к модулю «Видеоаналитика распознавания лиц»

5.5.1. Предоставление Пользователям информации права доступа для работы с модулем «Видеоаналитика распознавания лиц» Системы осуществляется строго по письменной заявке, с заполнением матрицы доступа (Приложение 2), согласованной Департаментом информатизации Тюменской области и УМВД России по Тюменской области.

5.6. Порядок предоставления права доступа Пользователям информации к модулю «Видеоаналитика распознавания ГРЗ»

5.6.1 Предоставление Пользователям информации права доступа для работы с модулем «Видеоаналитика распознавания ГРЗ» Системы в части функционала распознавания ГРЗ проезжающего автотранспорта осуществляется строго по письменной заявке, с заполнением матрицы доступа (Приложение 2), согласованной Департаментом информатизации Тюменской области и УМВД России по Тюменской области. .

5.6.2 Предоставление Пользователям информации права доступа для работы в модуле «Видеоаналитика распознавания ГРЗ» Системы в части получения статистической информации о количестве и типе проезжающего автотранспорта без функционала распознавания ГРЗ осуществляется Оператором на основании заявок, подаваемых Пользователями в соответствующей форме (Приложение 2).

6. Порядок технической поддержки

6.1. Общие положения

6.1.1. Ответственным структурным подразделением Оператора по выполнению функций технической поддержки Системы выступает "Управление технической поддержки ИС Умный регион" (далее — служба технической поддержки Оператора).

6.1.2. Служба технической поддержки Оператора, в том числе, обеспечивает реализацию комплекса мероприятий по обеспечению круглосуточной работоспособности, модернизации, разграничению прав доступа, обеспечению безопасности информации, учету и статистике, разработке методических документов по вопросам эксплуатации Системы.

6.2. Порядок сопровождения

6.2.1. Порядок взаимодействия Оператора с Пользователями информации

6.2.1.1. Обращения Пользователей информации к Оператору по вопросам эксплуатации Системы направляются в виде заявок.

6.2.1.2. Заявка формируется в письменном или устном виде и содержит информацию: наименование организации Пользователя информации, Ф.И.О., контактные данные представителя, дата и время обращения, причина обращения с указанием подробной информации о проблеме.

6.2.1.3. Заявки от Пользователей информации принимаются круглосуточно сотрудником службы технической поддержки Оператора.

6.2.1.4. Сотрудник службы технической поддержки Оператора принимает и регистрирует поступившие заявки, оповещает ответственных лиц Оператора, передает заявку для решения, оповещает представителя Пользователя информации об эскалации проблемы.

6.2.1.5. Пользователи информации могут получить консультацию по работе с Системой в письменной и устной форме.

6.2.2. Порядок взаимодействия Оператора с Поставщиками информации

6.2.2.1. Техническое взаимодействие службы технической поддержки Оператора с Поставщиками информации осуществляется в соответствии с условиями действующих соглашений о взаимодействии или контрактных обязательств.

6.2.2.2. Заявки от Поставщиков информации принимаются круглосуточно сотрудником службы технической поддержки Оператора.

6.2.2.3. Сотрудник службы технической поддержки Оператора принимает и регистрирует поступившие заявки, оповещает ответственных лиц Оператора, передает заявку для решения, оповещает представителя Поставщика информации об эскалации проблемы.

6.2.3. Контактные данные для обращения к Оператору системы

6.2.3.1. Телефон: (3452) 54-30-50

6.2.3.2. Электронная почта: 112@72to.ru.

6.3. Порядок эксплуатации

6.3.1. Порядок администрирования

6.3.1.1. Функции администрирования Системы выполняются службой технической поддержки Оператора в соответствии с технологическими инструкциями на Систему.

6.3.1.2. Функции администрирования в части регистрации в Системе новых Пользователей информации выполняются на основании завизированных руководством Оператора поручений.

6.3.1.3. В отдельных случаях, выполнение функций по администрированию Системы могут быть поручены Исполнителям отдельных функций, являющихся разработчиками Системы.

6.3.2. Порядок осуществления мониторинга

6.3.2.1. Функции мониторинга параметров работоспособности Системы выполняют сотрудники службы технической поддержки Оператора.

6.3.2.2. Мониторинг Системы осуществляется в круглосуточном режиме (24x7x365) сотрудниками службы технической поддержки Оператора.

6.3.2.3. В случае возникновения неисправностей в Системе, сотрудники службы технической поддержки Оператора, выполняют необходимые регламентные действия в соответствии с технологическими инструкциями.

6.3.3. Порядок устранения неисправностей Системы

В случае возникновения неисправностей в Системе, руководитель службы технической поддержки Оператора осуществляет все необходимые мероприятия, направленные на их устранение. Информировывает вышестоящее руководство Оператора о ситуации, при необходимости привлекает дополнительные ресурсы.

6.3.4. Порядок устранения неисправностей в работе СВН, предоставляемых в рамках контрактных обязательств.

6.3.4.1. В случае обнаружения неисправностей и проблем в работе СВН, Оператором формируются инциденты в СУИ <https://sd.72to.ru> для Поставщика информации.

6.3.4.2. Поставщик информации самостоятельно регистрируется в СУИ.

6.3.4.3. После создания заявки в СУИ Поставщик информации должен в срок, предусмотренный условиями контракта, принять заявку к исполнению и указать статус заявки «В работе».

6.3.4.4. После получения заявки Поставщик информации осуществляет все необходимые мероприятия, направленные на устранение неисправности. Перерыв в работе СВН не должен превышать лимит, предусмотренный условиями контракта на оказание телекоммуникационных услуг по передаче видеоизображений со средств видеонаблюдения в Центр обработки данных Правительства Тюменской области для государственных и муниципальных нужд Тюменской области.

6.3.4.5. Поставщик информации информирует Оператора об устранении неисправности, либо об увеличении сроков устранения путем изменения статуса заявки и написания комментария в соответствующей заявке.

6.3.4.6. По окончании работ Оператор принимает заявку, выполненную Поставщиком информации. В случае успешной проверки заявка переводится в статус «закрыта» в срок, предусмотренный условиями контракта на оказание телекоммуникационных услуг по передаче видеоизображений со средств видеонаблюдения в Центр обработки данных Правительства Тюменской области для государственных и муниципальных нужд Тюменской области.

6.3.5. Порядок устранения неисправностей в работе СВН предоставляемых в рамках соглашений

6.3.5.1. По мере обнаружения неисправностей и проблем в работе СВН, Оператор в течении 24 часов уведомляет Поставщика информации посредством электронной почты или по телефону.

6.3.5.2. После устранения неисправности Поставщик информации уведомляет об этом Оператора посредством электронной почты или по телефону.

6.3.6. Порядок технического обслуживания СВН, предоставляемых в рамках контрактных обязательств.

6.3.6.1. Согласование плана Технического обслуживания СВН происходит в рамках технического взаимодействия Оператора и Поставщика информации.

6.3.6.2. По заявке Поставщика информации и в соответствии с планом технического обслуживания сотрудник службы технической поддержки Оператора создает заявку в СУИ с типом «Техническое обслуживание» в срок, не превышающий 2 (двух) часов с момента получения заявки Поставщика информации.

6.3.6.3. Поставщик информации выполняет плановое техническое обслуживание. Перерыв в работе СВН не должен превышать 4 (четырёх) часов.

6.3.6.4. По завершении работ Поставщик информации переводит заявку в СУИ в статус «Приемка».

6.3.6.5. Сотрудник службы технической поддержки Оператора проводит проверку СВН на соответствие эталонному изображению, внесенному в карточку СВН, в случае успешной проверки сотрудник службы технической поддержки Оператора в срок, не превышающий 2 (двух) часов, закрывает заявку в СУИ.

6.3.7. Порядок формирования и предоставления отчетов

6.3.7.1. Отчеты о функционировании Системы используют все сотрудники службы технической поддержки Оператора в рамках своих должностных обязанностей.

6.3.7.2. Отчеты о действии Пользователей информации формирует руководитель службы технической поддержки Оператора на основании поручений вышестоящего руководства Оператора.

6.3.8. Порядок соблюдения требований ИБ

Сотрудники службы технической поддержки Оператора неукоснительно соблюдают требования информационной безопасности при работе в Системе, осуществляют анализ системных журналов (syslog-файлов).

6.3.9. Подключение тестовых СВН к Системе

Мероприятия по подключению тестовых СВН выполняются в соответствии с Регламентом подключения внешних систем видеонаблюдения к информационной системе "Единый центр хранения и обработки данных систем видеонаблюдения Тюменской области"

Приложение 1
к Регламенту эксплуатации
информационной системы
"Единый центр хранения
и обработки данных
систем видеонаблюдения
Тюменской области"

Официальный бланк организации

Директору
Департамента информатизации Тюменской области
С.И. Логинову

ЗАЯВКА

на предоставлении права доступа Пользователю информации к информационной системе
"Единый центр хранения и обработки данных систем видеонаблюдения Тюменской области"

В соответствии с действующим соглашением от (ДАТА) № (Номер) прошу
предоставить право доступа Пользователю информации - сотруднику организации к Системе.

1. Фамилия, имя, отчество, адрес электронной почты: (Ф.И.О, E-Mail)
2. Основание для предоставления доступа: (ссылка на НПА, инструкции и т.д.)
3. Срок действия доступа: (ДАТА, не более 1 года - затем повторная заявка)
4. Перечень необходимых на просмотр видеокамер: (список наименований видеокамер и/или адреса установки видеокамер)
5. Доступ уровня оператора видеокамер (PTZ-функции): (не требуется / требуется с обоснованием)
6. Доступ к функциям фото архива: (не требуется / требуется)
7. Доступ к функциям кратковременного видео архива: (не требуется / требуется)
8. Доступ к функциям долговременного видео архива: (не требуется / требуется с обоснованием)
9. Доступ к функциям снятия скриншотов: (не требуется / требуется)

Подпись руководителя организации
Дата подписания
Оттиск печати (при наличии)

Приложение 2
к Регламенту эксплуатации
информационной системы
"Единый центр хранения
и обработки данных
систем видеонаблюдения
Тюменской области"

Официальный бланк организации

**Директору
Департамента информатизации Тюменской области
С.И. Логинову**

Матрица доступа пользователей к модулю видеоаналитики (лица, ГРЗ)

Фамилия	Имя	Отчество	Доступ к историческому поиску	Группа пользователей			Примечания
				Редакторы ВА (все права на листы мониторинга)	Читатели ВА (просмотр листов мониторинга, получение сработок, без возможности редактирования ЛМ)	Наблюдатели ВА (только получение сработок по листам мониторинга)	

Подпись руководителя организации
Дата подписания
Оттиск печати (при наличии)