

Утверждено:

Директор государственного казенного учреждения
Тюменской области «Центр информационных
технологий Тюменской области»

_____ А.Р. Усманов

« ____ » _____ 2023 г.

М.П.

РЕГЛАМЕНТ
информационного взаимодействия
в государственной информационной системе Тюменской области
«Централизованная система бухгалтерского учета Тюменской области»

Версия 1

Тюмень 2023 г.

Оглавление

Термины и сокращения	3
1. Общие положения	4
2. Участники информационного взаимодействия	4
3. Порядок взаимодействия	5
3.1. Поддержание работоспособности и администрирование ПО Системы, обработка инцидентов и проблем:	5
3.2 Консультации Пользователей.....	6
3.3 Доработка системы.....	7
4. Управление учетными записями пользователей ЦСБУ	7
5. Подключение новых Участников ЦСБУ к системе.....	7

Термины и сокращения

Система, ЦСБУ	«Централизованная система бухгалтерского учета Тюменской области»
АРМ	Автоматизированное рабочее место, персональный компьютер с установленным на нем специализированным программным обеспечением ЦСБУ, подключенный к ЦСБУ.
Уполномоченный орган, ДИТО	Департамент информатизации Тюменской области, уполномоченный по организационному методологическому обеспечению работы пользователей Системы
Оператор ЦСБУ	Государственное казенное учреждение Тюменской области «Центр информационных технологий Тюменской области», обеспечивающее технологическое и консультативное сопровождение ЦСБУ, поддержание ЦСБУ в рабочем состоянии, а также ее функциональное развитие.
Исполнитель	Подрядная организация, привлекаемая Оператором в рамках государственного контракта, на выполнение работ по обслуживанию и сопровождению ИС
ПО	Программное обеспечение
Участник ЦСБУ	Исполнительный орган государственной власти Тюменской области, эксплуатирующий ЦСБУ
Пользователь ЦСБУ	Сотрудник исполнительного органа государственной власти Тюменской области, эксплуатирующий ЦСБУ.

1. Общие положения

Настоящий Регламент определяет порядок информационного взаимодействия участников ЦСБУ в части:

- предоставления и прекращения доступа к информационным ресурсам и функциям Системы, а также разграничения полномочий в Системе;
- формирования и обновления данных на основе информации, предоставляемой Пользователями Системы;
- консультационной поддержки участников информационного взаимодействия по вопросам использования и наполнения базы данных Системы;
- получения предложений по доработке системы.

2. Участники информационного взаимодействия

Участниками информационного взаимодействия при эксплуатации и развитии Системы являются:

- ⑩ Уполномоченный орган;
- Пользователи ЦСБУ;
- Подрядная организация, привлекаемая Оператором в рамках государственного контракта, на выполнение работ по обслуживанию и сопровождению ИС (далее — Исполнитель);
- Оператор ЦСБУ.

2.1. Уполномоченный орган ЦСБУ в рамках государственных контрактов привлекает подрядчика (Исполнителя) к выполнению задач по:

- установке и настройке ЦСБУ, в том числе на рабочих местах пользователей Системы;
- обеспечению работоспособности и осуществлению устранения инцидентов;
- осуществлению обработки запросов и консультативному сопровождению пользователей ЦСБУ;
- осуществлению управления учетными записями пользователей ЦСБУ (создание, удаление несуществующих), изменению состава пользователей ЦСБУ (включение пользователей в группы в соответствии с установленными для них правами доступа к информации, отключение временно отсутствующих пользователей);
- обеспечению поддержки режима конфиденциальности информации (реализует меры по защите информации, содержащейся в ЦСБУ, выдвигаемые Оператором ЦСБУ);
- развитию функциональных возможностей ЦСБУ;

2.2. Пользователи ЦСБУ обеспечивают:

- ⑩ Производят работу в ЦСБУ в рамках своих должностных обязанностей, руководствуясь требованиями инструкциями по работе в ЦСБУ;
- ⑩ Исполняют требования по обеспечению информационной безопасности, предъявляемые Оператором ЦСБУ;

- Сообщают обо всех инцидентах, возникающих при работе в ЦСБУ (с обязательным указанием контактной информации), в службу поддержки оператора ЦСБУ по адресу электронной почты, либо по телефонному номеру, определяемому Оператором.

2.4. Исполнитель осуществляет:

- установку и настройку ЦСБУ, в том числе на рабочих местах пользователей ЦСБУ;
- управление учетными записями пользователей ЦСБУ, разграничение прав доступа в Системе;
- консультирование Пользователей ЦСБУ;
- обеспечение работоспособности, администрирование ЦСБУ, устранение инцидентов;
- оповещение Пользователей о выходе обновлений, новых доработках Системы, появлении новых отчетных форм с помощью сервиса уведомлений;

2.5. Оператор Системы осуществляет:

- эксплуатацию и поддержку работоспособности программно-технических средств, входящих в серверную инфраструктуру Системы;

- реализацию и контроль мер по защите информации в части обеспечения защиты информации серверной инфраструктуры Системы;

3. Порядок взаимодействия

3.1. Поддержание работоспособности и администрирование ПО Системы, обработка инцидентов и проблем:

3.1.1 Под инцидентом понимается любое событие, не являющееся частью нормального функционирования Системы, которое привело или может привести к нарушению работоспособности Системы.

3.1.2 Пользователи Системы сообщают Исполнителю об инцидентах и проблемах путем обращения в службу поддержки Исполнителя.

3.1.3 Сообщение об инциденте должно содержать контактные данные обратившегося пользователя, описание ситуации, определенный пользователем приоритет инцидента в соответствии с Таблицей 1. Сообщение об инциденте может содержать прочие сведения, в том числе требуемая очередность обработки в числе других нерешенных инцидентов пользователя. По факту получения сообщения об инциденте служба поддержки Исполнителя проводит его регистрацию в системе управления инцидентами (СУИ) ДИТО, в результате которой каждому инциденту присваивается уникальный номер, регистрируется дата и время поступления инцидента. Инцидент может быть не зарегистрирован, если суть сообщения не относится к функционированию Системы.

Таблица 1. Время реакции и время решения инцидентов.

Приоритет инцидента	Описание приоритета	Время реакции, в рабочих часах	Время решения, в рабочих днях
----------------------------	----------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------

Фатальный	Серьезные сбои, нарушающие использование всей Системы в целом или отдельных ее служб. Сбой может охватывать работу как отдельных ключевых пользователей, так и целые группы	4	Не более 1
Критичный	Сбой не останавливает работу Системы в целом, но часть функций приложения работает некорректно.	8	Не более 2
Обычный	Сбой, влияющий на удобство работы с Системы, снижающее эффективность ее использования.	16	Не более 3
Низкий	Прочие инциденты и проблемы	24	Не более 5

3.1.4 Инцидент считается решенным (закрытым), если проведены работы (предоставлена рекомендация), позволяющие устранить сбой и восстановить нормальное использование Системы. Работы и рекомендации могут включать предоставление «обходного пути» (восстановление работоспособности без устранения причины инцидента). В случае решения инцидента методом «обходного пути», Исполнитель должен согласовать с Оператором стратегию устранения причины данного инцидента (устранение ошибки в новой версии системы, перевод инцидента в класс Проблемы с дальнейшим поиском и устранением ее причин, игнорирование). Инциденты закрываются исключительно уполномоченными представителями ДИТО или Оператора.

3.1.5 Поддержание работоспособности Системы оказывается без каких-либо ограничений по количеству инцидентов со стороны Заказчика, **по рабочим дням в период с 08:00 до 18:00** по Тюменскому времени.

3.2 Консультации Пользователей

3.2.1 В ходе выполнения работ по обслуживанию и сопровождению ПО Исполнитель предоставляет Пользователям консультации.

3.2.2 Под консультацией понимается любой вопрос по работе в Системе от Пользователей, требующий пояснения либо уточнения порядка работы с Системой, разъяснения функциональных возможностей ПО «Парус-Бюджет».

3.2.3 Пользователи системы обращаются к Исполнителю за консультацией путем обращения в службу технической поддержки посредством телефонного звонка в Колл-центр Исполнителя, на адрес электронной почты технической поддержки Исполнителя.

3.2.4 Служба поддержки Исполнителя предоставляет обратившемуся Пользователю ответ на поставленный вопрос и всю необходимую для его понимания информацию в течение 12-ти часов. В случае если вопрос требует глубокой проработки либо подготовки значительных объемов информации, служба поддержки Исполнителя в течение 4-х часов должна согласовать с обратившимся Пользователем срок предоставления ответа.

3.2.5 Консультация считается предоставленной, если Пользователю дан исчерпывающий и понятный ответ на заданный вопрос, разъяснены детали функционирования, настройки и выполнения операций в Системе. Ответ может включать в себя выдержки из документации, а также информацию по особенностям использования Системы в конкретных условиях. Служба поддержки Исполнителя для окончания работ по предоставлению консультации должна

удостовериться, что обратившийся Пользователь удовлетворен предоставленным ответом, он ему понятен и дополнительных уточнений не требует.

3.2.6 Консультации предоставляются Исполнителем по рабочим дням в период с 08-00 до 18-00 по Тюменскому времени без каких-либо ограничений по количеству консультаций со стороны Исполнителя.

3.3 Доработка системы

Заявки на доработку системы направляются от Пользователей в адрес Уполномоченного органа официальным письмом для дальнейшего рассмотрения и анализа.

В письме необходимо указать:

- Наименование организации/органа власти
- Номер телефона для связи
- Описать причину и то, что необходимо доработать в системе.

Уполномоченный орган (Департамент информатизации Тюменской области) передает заявку на доработку системы Оператору для постановки задачи на Исполнителя. Исполнитель анализирует возможность доработки системы и предоставляет ответ Оператору. Результат рассмотрения заявки о возможности доработки системы направляется Уполномоченным органом в адрес организации Пользователя.

4. Управление учетными записями пользователей ЦСБУ

Управление учетными записями пользователей Системы (создание, удаление несуществующих), изменение состава пользователей Системы (включение в группы в соответствии с установленными для них правами доступа к информации, отключение временно отсутствующих пользователей) осуществляется Исполнителем.

Для создания новой учетной записи или изменение состава пользователей необходимо направить письмо от организации Пользователя в адрес Уполномоченного органа (Департамента информатизации Тюменской области).

В письме необходимо указать:

- Наименование организации/органа власти
- Номер телефона для связи
- E-mail, на который будут направлены логин/пароль
- Перечень уполномоченных сотрудников, которым необходимо предоставить доступ с указанием модулей системы.

Для удаления несуществующих (уволившихся) пользователей в письме необходимо указать:

- Наименование организации/органа власти
- Номер телефона для связи
- Перечень учетных записей, которые необходимо удалить.

Срок рассмотрения письма Уполномоченным органом не более тридцати календарных дней с даты поступления. Основанием для отказа при запросе на создание новых учетных записей является отсутствие необходимого количества лицензий на соответствующие модули ПО. Уполномоченный орган передают заявку Оператору системы для постановки задачи на Исполнителя и дальнейшей работы по ней.

5. Подключение новых Участников ЦСБУ к системе

Для подключения нового Участника ЦСБУ необходимо направить письмо в адрес Уполномоченного органа (Департамента информатизации Тюменской области).

В письме необходимо указать:

- Наименование организации/органа власти
- Номер телефона для связи
- E-mail, на который будут направлены логин/пароль
- Перечень уполномоченных сотрудников, которым необходимо предоставить доступ с указанием модулей системы.
- Информация о решениях, с которых планируется переход на централизованную бухгалтерскую систему, при необходимости;
- Информация о текущем объеме, занимаемом базами данных в используемом решении, при необходимости;
- При необходимости переноса персональных отчетов, настроенных в системе — их перечень и описание.

Срок рассмотрения письма Уполномоченным органом не более тридцати календарных дней с даты поступления. Основанием для отказа является отсутствие необходимого количества лицензий на соответствующие модули ПО или отсутствие необходимого объема серверных ресурсов. Уполномоченный орган передают заявку Оператору системы для постановки задачи на Исполнителя и дальнейшей работы по ней.