

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ГКУ ТО «ЦИТТО»  
А.Р. Усманов  
« 21 » \_\_\_\_\_ 20 22 г.



**РЕГЛАМЕНТ ЭКСПЛУАТАЦИИ**  
Автоматизированной информационной системы «Система взаимодействия экстренных оперативных служб при вызовах по единому номеру «112» в Тюменской области» v.4

Тюмень  
2022

## Оглавление

Термины и определения .....	3
Общие положения.....	4
Описание системы, назначение, цели .....	5
Режимы функционирования системы .....	7
Порядок доступа к информации, обрабатываемой в Системе .....	7
Требования информационной безопасности .....	7
Порядок предоставления права доступа Пользователям АИС «ЭОС 112» для работы в Системе .....	8
Порядок хранения данных.....	9
Порядок внесения изменений в Систему .....	9
Обновление серверной части Системы .....	9
Процедура согласования обновлений (изменений) функционала .....	9
Порядок проведения (отмены) работ и приемка результата.....	10
Обновление программного обеспечения УСПО-112 на АРМ.....	10
Процедура получения новой версии.....	10
Процедура тестирования.....	11
Процедура тиражирования.....	11
Взаимодействие с Исполнителем .....	11
Общие сведения .....	11
Перечень заявок Пользователей по уровням приоритетности .....	12
Временные характеристики реакции и устранения по запросам пользователей (SLA)...	13
Порядок оказания технической поддержки .....	14
Порядок взаимодействия с Пользователями Системы .....	14
После получения информации об исполнении запроса, Исполнитель исполняет запрос и завершает его.....	15
Контактные данные технической поддержки Системы .....	15
Порядок обработки поступающих сообщений .....	15
Приложение 1.....	17
Заявка на предоставление доступа пользователям к АИС «ЭОС 112» .....	17
Приложение 2.....	18

### 1. Термины и определения

**АИС «ЭОС-112», Система-112** — Автоматизированная информационная система «Система взаимодействия экстренных оперативных служб при вызовах по единому номеру «112» в Тюменской области».

**Оператор Системы-112, Оператор** — Государственное казенное учреждение Тюменской области «Центр информационных технологий Тюменской области» (ГКУ ТО «ЦИТТО»), уполномоченное на решение задач в области организации, функционирования и развития Системы-112, для обеспечения функционирования Системы-112, а также приема вызовов по единому номеру «112», их обработки и передачи диспетчерским службам.

**Операторский персонал Системы-112** — Сотрудники Системы-112, входящие в состав персонала ЦОВ, РЦОВ и ЦОВ-ЕДДС осуществляющие прием, обработку и передачу вызовов в Системе-112.

**Техническая поддержка Оператора Системы-112** — Отдел технического обеспечения и обработки вызовов Системы-112 ГКУ ТО «ЦИТТО».

**ДИТО** — Департамент информатизации Тюменской области, уполномоченный орган осуществляющий организацию эксплуатации и развития системы в соответствии с законодательством Российской Федерации и Распоряжением Департамента информатизации Тюменской области от 26.12.2018 №24-р «О вводе в эксплуатацию Автоматизированной информационной системы «Система взаимодействия экстренных оперативных служб при вызовах по единому номеру «112» в Тюменской области».

**Пользователь** — Федеральные органы государственной власти, исполнительные органы государственной власти Тюменской области, органы местного самоуправления Тюменской области и организации, имеющие подведомственные единые дежурно-диспетчерские (далее — ЕДДС) и дежурно-диспетчерские службы (далее — ДДС), взаимодействующие с АИС «ЭОС 112» на основании заключенных соглашений и/или регламентов технического и информационного взаимодействия с Оператором Системы-112.

**Исполнитель** — Организация, оказывающая услуги по сопровождению и развитию АИС «ЭОС-112».

**Поставщики информации** — Операторы подвижной радиотелефонной связи, осуществляющие передачу информации о месте нахождения пользовательского оборудования (оконечного оборудования) и иной информации, необходимой для обеспечения реагирования, Оператору АИС «ЭОС 112» для обеспечения вызова экстренных оперативных служб посредством коротких текстовых сообщений на единый номер «112».

**ЦОВ** — Центр обработки вызовов Системы-112 на базе Сектора обработки вызовов отдела технического обеспечения и обработки вызовов Системы-112 ГКУ ТО «ЦИТТО».

**РЦОВ** — Резервный центр обработки вызовов Системы-112.

**ЦОВ-ЕДДС** — Центр обработки вызовов Системы-112 на базе Единой дежурно-диспетчерской службы.

**УСПО-112** — Унифицированное специальное программное обеспечение Системы-112.

**АРМ** — Автоматизированное рабочее место.

**ИСУП** — Информационная система управления проектами Тюменской области (<https://agile.72to.ru>).

**SD** — Портал технической поддержки Тюменской области (<https://sd.72to.ru/>).

**НПА** — Нормативно правовой акт.

## 2. Общие положения

Настоящий Регламент эксплуатации АИС «ЭОС 112» (далее — Регламент) устанавливает порядок эксплуатации АИС «ЭОС 112», а также порядок взаимодействия Оператора Системы-112 с Исполнителем и Пользователями Системы-112.

Регламент разработан в соответствии с действующими НПА Российской Федерации, Тюменской области, локальными НПА:

- Федеральный закон от 21.12.1994 № 68-ФЗ «О защите населения и территории от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;
- Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

- Федеральный закон от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи»;
- "Водный кодекс Российской Федерации" от 03.06.2006 № 74-ФЗ;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 29.06.2015 №171-ФЗ О внесении изменений в Федеральный закон от 12.02.1998 № 28-ФЗ «О гражданской обороне»;
- Указ Президента Российской Федерации от 28.12.2010 № 1632 «О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2003 № 794 «О единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций»;
- Постановление Правительства РФ от 31.08.2021 г. № 1453 «Об утверждении перечня экстренных оперативных служб, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи пользователю услугами связи»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 21.05.2007 №304 «О классификации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 21.11.2011 № 958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»;
- Постановление Правительства РФ от 24.03.1997 № 334 (ред. от 10.09.2013) "О Порядке сбора и обмена в Российской Федерации информацией в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера";
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 28.08.2008 № 1240-р «Об утверждении Концепции создания системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер «112» на базе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований»;
- Распоряжение Правительства Тюменской области от 22.06.2015 №1021-рп «Об организации и выполнении мероприятий по созданию в Тюменской области системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер «112»;
- Распоряжение Департамента информатизации Тюменской области от 26.12.2018 № 24-р «О вводе в эксплуатацию автоматизированной информационной системы «Система взаимодействия экстренных оперативных служб при вызовах по единому номеру «112» в Тюменской области»;
- Федеральный закон «Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру 112 и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» № 488 от 30.12.2020;
- Постановление Правительства РФ от 27.11.2021 №2071 «Об утверждении правил взаимодействия сил и средств систем обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»;
- Постановление Правительства РФ от 12.11.2021 №1931 «Об утверждении обязательных требований к организации и функционированию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в

том числе порядка и сроков осуществления приема, обработки и передачи вызовов по единому номеру «112» диспетчерскими службами»;

- Системный проект «Телекоммуникационная подсистема системы «112» Тюменской области» 15085-74-01-ИД;
- Технический проект «Система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Тюменской области», ПАМР.425790.172;
- Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Тюменской области.

### **3. Описание системы, назначение, цели**

АИС «ЭОС 112» предназначена для информационного обеспечения ЕДДС муниципальных образований Тюменской области посредством взаимодействия с ЦОВ/РЦОВ/ЦОВ-ЕДДС, ДДС экстренных оперативных служб, ресурсоснабжающих организаций.

АИС «ЭОС 112» предназначена для решения следующих задач:

- Прием по номеру «112» вызовов (сообщений о происшествиях и чрезвычайных ситуациях);
- Получение от оператора связи сведений о местонахождении лица, обратившегося по номеру «112», и (или) абонентского устройства, с которого был осуществлен вызов (сообщение о происшествии), а также иных данных, необходимых для обеспечения реагирования по вызову (сообщению о происшествии);
- Анализ поступающей информации о происшествиях;
- Направление информации о происшествиях, в том числе вызовов (сообщений о происшествиях), в ДДС экстренных оперативных служб в соответствии с их компетенцией для организации экстренного реагирования;
- Обеспечение дистанционной психологической поддержки лицу, обратившемуся по номеру «112»;
- Автоматическое восстановление соединения с пользовательским (оконечным) оборудованием лица, обратившегося по единому номеру «112», в случае внезапного прерывания соединения;
- Регистрация всех входящих и исходящих вызовов (сообщений о происшествиях) по номеру «112»;
- Ведение базы данных об основных характеристиках происшествий, о начале, завершении и об основных результатах экстренного реагирования на полученные вызовы (сообщения о происшествиях);
- Возможность приема вызовов (сообщений о происшествиях) на иностранных языках (английский).

Основными целями АИС «ЭОС-112» в Тюменской области являются:

- Организация вызова экстренных оперативных служб по принципу «одного окна»;
- Организация комплекса мер, обеспечивающих ускорение реагирования и улучшение взаимодействия экстренных оперативных служб при вызовах (сообщениях о происшествиях).

На территории Тюменской области АИС «ЭОС 112» функционирует на основе УСПО-112, разработанного МЧС России на основании организационно-финансового плана МЧС России по реализации федеральной целевой программы «Создание системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в

Российской Федерации на 2013-2017 годы» и переданное ДИТО по лицензионному соглашению от 07.12.2018 г. №16060904.

УСПО-112 имеет возможность автоматизированного межсистемного взаимодействия (интеграции) с различными автоматизированными системами, с которыми АИС «ЭОС-112» должна взаимодействовать в процессе повседневной деятельности. Для реализации данной возможности в УСПО-112 предусмотрен унифицированный интеграционный механизм, который включает в себя следующие основные части: интеграционную шину (входит в состав ядра системы) и модули интеграции.

Ядро системы состоит из следующих автоматизированных подсистем:

- Информационно-коммуникационная подсистема (в части реализации взаимодействия УСПО-112 и применяемого программно-аппаратного комплекса ЦОВ;
- Информационно-коммуникационная подсистема (в части реализации взаимодействия УСПО-112 и применяемого программно-аппаратного комплекса РЦОВ;
- Подсистема консультативного обслуживания;
- Геоинформационная подсистема;
- Подсистема мониторинга.

Клиентские компоненты включают подсистему обработки информации по обращениям:

- Автоматизация «Электронные карточки событий»;
- Статистика и учет ситуационных карточек;
- Обработка электронных карточек событий 112;
- Обработка электронных карточек событий 01;
- Обработка электронных карточек событий 03;
- Обработка электронных карточек событий 04;
- Обработка электронных карточек событий АТ;
- Обработка электронных карточек событий ЕДДС.

#### **4. Режимы функционирования системы**

Регламент устанавливает нижеследующие технические требования к функционированию Системы:

АИС «ЭОС 112» функционирует в непрерывном круглосуточном режиме, а также находится в постоянной готовности к обеспечению экстренного реагирования на вызовы от населения и сообщения о происшествиях, возникающих на территории Тюменской области. Допускается остановка отдельных компонентов для технического обслуживания и ремонта, при этом функциональность системы обеспечивается в полном объеме.

АИС «ЭОС 112» имеет следующие основные режимы функционирования:

- Штатный (режим повседневной деятельности) — основной режим функционирования. В данном режиме Система-112 выполняет свои функции в соответствии с техническими и организационными инструкциями;
- Нештатный режим функционирования – режим, который позволяет использовать доступные ресурсы АИС «ЭОС 112» для сохранения информации, правильного закрытия информационных массивов, работающих приложений и операционных систем. Нештатный режим используется для выполнения минимально необходимых операций в условиях аварийного энергоснабжения компонентов Системы-112 или выхода из строя части оборудования.

Основные усилия эксплуатационного (обслуживающего) персонала Оператора Системы-112 в нештатном режиме ее функционирования должны быть направлены на возвращение АИС «ЭОС 112» в штатный режим функционирования, при этом Пользователи Системы-112 должны продолжать обеспечивать прием вызовов по номеру «112» и организовывать реагирование на эти вызовы. Обеспечение приема и обработки вызовов в нештатном режиме обеспечивается путем резервирования основных компонентов оборудования АИС «ЭОС 112» на площадке РЦОВ, наличием источников бесперебойного питания и объектов АИС «ЭОС 112», резервирующих функции приема вызовов в случае отказа ЦОВ.

В нештатном режиме информация о каждом отказе или сбое записывается в системе и передается эксплуатационному персоналу с использованием стандартных инструментов администрирования, а также средствами специального программного обеспечения системы мониторинга, для дальнейшего принятия мер по поддержанию работоспособности и штатного режима функционирования АИС «ЭОС 112».

Реагирование на нештатные ситуации включает оповещение обслуживающего персонала Оператора Системы-112 и Исполнителя, принятие мер, необходимое восстановление информации, выработку и проведение профилактических мероприятий.

## **5. Порядок доступа к информации, обрабатываемой в Системе**

### **5.1 Требования информационной безопасности**

Защита информации осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации в области обеспечения информационной безопасности, требованиями федерального органа исполнительной власти, уполномоченного в области безопасности, федерального органа исполнительной власти, уполномоченного в области противодействия техническим разведкам и технической защиты информации, ведомственными нормативными правовыми актами.

Информация, передаваемая в рамках информационного взаимодействия по выделенным каналам связи (собственным, арендованным) каналам системы межведомственного электронного взаимодействия, иным каналам связи подлежит защите сертифицированными программно-аппаратными СКЗИ линейки VipNet.

Взаимодействие участников АИС «ЭОС 112» осуществляется с использованием:

- Межсетевых экранов, сертифицированных по требованиям безопасности информации ФСТЭК России и удовлетворяющие требованиям не ниже 3 класса защищенности;
- Средств защиты от несанкционированного доступа;
- Средств вычислительной техники не ниже 5 класса;
- Средств антивирусной защиты не ниже 4 класса;
- Программного обеспечения не ниже 4 уровня контроля отсутствия не декларированных возможностей;
- Лицензионного программного обеспечения, установленного на автоматизированных рабочих местах пользователей системы.

Объекты информатизации, используемые для обмена информацией, подлежат аттестации по требованиям безопасности информации в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае обмена информацией, содержащую персональные данные граждан, помимо обеспечения требований по безопасности информации, дополнительно предъявляются требования по уровню защищенности персональных данных в зависимости от типа угроз.

Участники информационного обмена обязаны своевременно информировать друг друга об обнаружении фактов нарушения информационной безопасности и незамедлительно принимать необходимые меры для исключения повторения данных фактов.

Участники информационного обмена предотвращают воздействие на технические средства обработки информации, в результате которого нарушается их функционирование. Обеспечивают восстановление информации, модифицированной или уничтоженной вследствие несанкционированного доступа к ней или программно-математического воздействия (вирусов).

Полный перечень требований к объектам информатизации сегментов АИС «ЭОС 112» установлен в «Требованиях на эксплуатацию объекта информатизации типового сегмента автоматизированной информационной системы» (уч. №2.011.852Т от 17.12.2020).

## **5.2 Порядок предоставления права доступа Пользователям АИС «ЭОС 112» для работы в Системе**

Для подключения к АИС «ЭОС 112» Пользователю, посредством портала SD, необходимо направить заявку (Приложение 1) на предоставление доступа к Системе-112.

Техническая поддержка Оператора Системы-112 в течение 3 дней с даты получения заявки осуществляет настройку учетных записей и ролей Пользователей в Системе-112, консультирует технического специалиста Пользователя по установке и настройке рабочего места оператора.

## **5.3 Порядок хранения данных**

Срок хранения информации формируемой в АИС «ЭОС 112» с учетом требований Федерального закона от 30.12.2020 г. № 488-ФЗ «Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» составляет не более пяти лет.

## **5.4 Порядок внесения изменений в Систему**

Внесение изменений в Систему-112 проводится с целью исправления ошибок или модернизации Системы-112 в связи с принятием (изменением) нормативных правовых актов, исполнением задач на развитие или технической модернизации Системы.

Действия по внесению изменений в АИС «ЭОС 112» производятся Исполнителем на основании задания на разработку. Под заданием на разработку понимается запрос на разработку компонентов ПО (в том числе модулей интеграции с внешними ИС), специфических для Тюменской области и не входящих в Ядро Системы, оформленный в виде отдельного документа в произвольной форме. Задание на разработку в обязательном порядке согласовывается между Исполнителем и Оператором Системы-



112. Ответственность за внесение изменений в АИС «ЭОС 112» и организацию работ возлагается на Оператора Системы-112.

## **5.5 Обновление серверной части Системы**

Обновление серверной части происходит для устранения сбоев в работе АИС «ЭОС 112», выявленных в процессе эксплуатации или в случае изменения функционала. Исполнитель должен предоставлять Оператору Системы-112 только протестированные и стабильные версии программного обеспечения.

### **5.5.1 Процедура согласования обновлений (изменений) функционала**

Обновление инициируется Исполнителем на основании полученных от Оператора Системы-112 заявок в ИСУП на устранения сбоев или изменения функционала. Исполнитель предоставляет Оператору Системы-112 план работ, содержащий информацию о продолжительности работ, перечня затрагиваемых сервисов, максимального времени простоя Системы в период выполнения работ, а также время, необходимое на откат обновлений в случае проблем.

Оператор Системы-112 формирует и согласовывает заявку на выполнение регламентных работ (Приложение 2) с:

- Начальником отдела технического обеспечения и обработки вызовов Системы-112;
- Начальником администрирования и коммуникаций ИС «Умный регион»;
- Начальником управления технической поддержки ИМ «Умный регион»;
- Директором ГКУ ТО «ЦИТТО»;
- Начальником отдела технического обеспечения и защиты информации ДИТО.
- Другими заинтересованными Пользователями АИС «ЭОС 112» в случае если проводимые работы затрагивают функционал, с которым они работают.

Уведомление о проведении работ, дополнительно направляется Директору ДИТО.

Результаты согласования фиксируются Оператором Системы-112 в комментарии к заявке в ИСУП и дублируются сообщением (электронная почта, мессенджер, телефонный звонок) курирующему менеджеру Исполнителя.

До начала работ, Оператор Системы-112 уведомляет Пользователей системы о времени и длительности проведения работ посредством электронной почты, рассылки циркулярного сообщения в УСПО-112.

### **5.5.2 Порядок проведения (отмены) работ и приемка результата**

Исполнитель проводит работы по обновлению серверной части в строго согласованное время. При невозможности (неготовности) проведения работ, Исполнитель уведомляет об этом Оператора Системы-112 не позднее, чем за 30 минут до согласованного времени начала проведения работ, после чего согласовывается перенос, либо отмена работ. При возникновении необходимости переноса (отмены) проведения работ со стороны Оператора Системы-112, уведомление Исполнителю направляется не позднее, чем за 30 минут до согласованного времени начала проведения работ.

За 5 минут до непосредственного начала проведения работ Исполнитель уведомляет Оператора Системы-112 о готовности посредством телефонного звонка. После устного подтверждения готовности к началу проведения работ, полученного от Оператора Системы-112, Исполнитель приступает к проведению работ. По окончании работ Исполнитель уведомляет Оператора Системы-112 о завершении работ посредством телефонного звонка и фиксирует результаты в комментарии к заявке в ИСУП.

Оператор Системы-112 проверяет работоспособность системы, и, в случае обнаружения ошибок, не позволяющих эксплуатировать систему в штатном режиме, оперативно уведомляет об этом Исполнителя для отката изменений.

В случае проведения работ в рамках согласованного задания на разработку, Исполнитель дополнительно должен предоставить Оператору Системы-112 документацию, предусмотренную заданием на разработку.

## **5.6 Обновление программного обеспечения УСПО-112 на АРМ**

Обновление программного обеспечения УСПО-112 на АРМ Пользователей системы проводится для устранения сбоев в работе АИС «ЭОС 112», выявленных в процессе эксплуатации или в случае изменении функционала. Исполнитель должен предоставлять Оператору Системы-112 только протестированные и стабильные версии программного обеспечения.

### **5.6.1 Процедура получения новой версии**

Обновление инициируется Исполнителем на основании полученных от Оператора заявок в ИСУП на устранение сбоев или изменение функционала. Исполнитель предоставляет Оператору Системы-112 дистрибутив УСПО-112, компоненты операционной системы, необходимые для корректной работы УСПО-112, инструкцию по установке и описание изменений в версии УСПО-112.

### **5.6.2 Процедура тестирования**

Оператор Системы-112 проводит первичное тестирование версии УСПО-112 на своих АРМ с целью проверки корректности работы, выявления недостатков и ошибок в работе. Выявленные в ходе тестирования ошибки и недостатки устраняются Исполнителем.

В случае, если при проведении первичного тестирования не выявлено препятствий для установки версии УСПО-112 на АРМ Пользователей, Оператор Системы-112 совместно с руководителями ЕДДС, ДДС определяет перечень АРМ Пользователей для проведения тестирования новой версии. Предпочтение должно отдаваться высоконагруженным АРМ для более быстрого выявления недостатков и особенностей в работе версии УСПО-112. Обновление программного обеспечения производится силами системных администраторов обслуживающих АРМ Пользователей. Оператор Системы-112 предоставляет дистрибутив УСПО-112, инструкцию по установке и оказывает консультационную поддержку при установке.

Все замечания по работе УСПО-112 на тестовых АРМ должны своевременно передаваться Оператору Системы-112 для их анализа и устранения. Выявленные недостатки, замечания и предложения фиксируются Оператором Системы-112 в комментарии к заявке в ИСУП, в рамках которой проводится обновление и передаются Исполнителю. В случае возникновения критических последствий после обновления версии УСПО-112, Оператор Системы-112 формирует для Исполнителя новую заявку в ИСУП.

### **5.6.3 Процедура тиражирования**

По результатам тестирования, Оператор Системы-112 принимает решение о необходимости тиражирования новой версии УСПО-112 на АРМ всех Пользователей (если изменения носят глобальный характер и без них невозможна дальнейшая работа в АИС «ЭОС 112»), либо о установке новой версии УСПО-112 только на части рабочих мест с явным проявлением сбоев в работе или требованием нового функционала. Оператор Системы-112 уведомляет руководителей ЕДДС, ДДС о необходимости обновления АРМ, а затем оказывает системным администраторам ЕДДС, ДДС консультационную поддержку по установке.

## **6. Взаимодействие с Исполнителем**

### **6.1 Общие сведения**

Для разрешения заявок Пользователей, связанных со сбоями подсистем и остановкой процессов автоматизации АИС «ЭОС 112», с оказанием консультационных работ по использованию функциональных возможностей системы, Исполнитель организует работу службы технической поддержки, в задачу которой входят следующие обязанности:

- Прием по «горячей» телефонной линии в случае критической ситуации;
- Обработка заявок, их классификация и последующая маршрутизация (передача иным специалистам) при невозможности их оперативного разрешения;
- Контроль состояния выполнения заявок и своевременное уведомление о решении заявленных проблем;
- Консультирование по вопросам использования УСПО-112 при выполнении типовых операций работником Оператора, а также предоставление стандартной рабочей документации и информации о работе систем.

Работа службы технической поддержки Исполнителя обеспечивается в ИСУП Оператора Системы-112.

Исполнение заявок фиксируется в ИСУП путем закрытия заявок Оператора Системы-112. Заявкам присваиваются следующие трекеры:

- Ошибка (Инцидент);
- Улучшение (Запрос на обслуживание);
- Поддержка (Консультации).

Заявкам присваивается приоритет: несрочная проблема, стандартная проблема, важная проблема, критичная проблема.

## 6.2 Перечень заявок Пользователей по уровням приоритетности

Для обеспечения максимальной эффективности сопровождения АИС «ЭОС 112» (информационной и технической поддержки) проблемы и заявки конечных Пользователей делятся по приоритетам (таблица 1). Приоритет устанавливается инженером службы поддержки Исполнителя, в зависимости от влияния возникшей проблемы на функционирование системы.

**Таблица 1. Приоритет заявок**

Степень приоритета заявки	Описание проблемы
Степень приоритета 1 <b>(Критическая проблема)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Запросы, связанные с остановкой работы УСПО-112;</li><li>• Запросы, связанные с нарушениями в обслуживании голосовых вызовов;</li><li>• Некорректная работа интеграционных механизмов со смежными системами;</li><li>• Некорректная передача вызовов.</li></ul>
Степень приоритета 2 <b>(Важная проблема)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Запросы и проблемы, которые не приводят к остановке УСПО-112, но могут привести к некорректной работе УСПО-112 в будущем;</li><li>• Запросы, связанные с проведением обновлений УСПО-112, в случае, если обновление требуется для нормального функционирования системы;</li><li>• Невозможность техобслуживания оборудования или недоступность отдельных важных функций техобслуживания;</li><li>• Проблемы, препятствующие проведению выгрузки/загрузки информации в модули интеграции с другими системами;</li><li>• Проблемы, препятствующие выполнению в УСПО-112 действий, связанных с поддержкой принятия решений и автоматизированного контроля реагирования.</li></ul>
Степень приоритета 3 <b>(Стандартная проблема)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Проблемы, связанные с формированием утвержденных форм статистических отчетов о работе объекта автоматизации;</li><li>• Проблемы, связанные с некорректной работой окружения оборудования;</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Вопросы по настройке оборудования или работе сети;</li> <li>• Различные виды внутренних ошибок, не оказывающих влияния на работу оборудования;</li> <li>• Незначительные проблемы при выполнении администрирования и техобслуживания.</li> </ul>
Степень приоритета 4 <b>(Несрочная проблема)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Заявки на документацию, получение информации о работе систем, запросы на изменение и жалобы.</li> </ul>

Оператор Системы-112 имеет право изменять приоритет заявки.

### 6.3 Временные характеристики реакции и устранения по запросам пользователей (SLA)

Временные характеристики реакции и устранения по запросам Пользователей в зависимости от приоритета проблемы приведены в таблице 2.

**Таблица 2. Временные характеристики реакции и устранения**

<b>Поддержка по заявкам степени приоритета 1-2</b>	
Предоставляется	24 часа в сутки, 365(366) дней в году
Время реагирования	не более 10 минут
Дистанционное диагностирование	при наличии возможности
Время восстановления работоспособности системы	1 час
Время решения проблемы	72 часа
<b>Поддержка по запросам степени приоритета 3-4</b>	
Предоставляется	24 часа в сутки, 365(366) дней в году
Дистанционное диагностирование	при наличии возможности
Время реагирования (для обращений «консультации»)	Не более 4 часов
Время реагирования (для обращений «инцидент», «запрос на обслуживание»):	
Степень приоритета 3	24 часа
Степень приоритета 4	24 часа
Время решения проблемы (для обращений «инцидент», «запрос на обслуживание»)	
Степень приоритета 3	30 дней
Степень приоритета 4	60 дней
Время решения проблемы (для обращений «консультации»)	Не более 8 часов
Поставка пакетов актуализации программного обеспечения в рамках поставленной версии	По мере необходимости

**Время реагирования** — время, прошедшее с момента поступления заявки в службу технической поддержки Исполнителя/Оператора (регистрации заявки в статусе «Новая») до момента ее перевода в статус «В работе» или «Отклонено» (если из статуса «Отклонено» обращение было переведено в статус «Закрыто»). Если из статуса «Отклонено» заявка переведена в статус «Открыта повторно», во времени реагирования не учитывается период нахождения заявки в статусе «Отклонено».

**Время решения проблемы** — время, прошедшее с момента перевода заявки в статус «В работе» до момента перевода в статус «Закрыто», не учитывая времени нахождения заявки в статусах «Приемка: в работе» и «Запрос информации».

Нарушение Исполнителем регламентированных временных характеристик реакции и устранения по запросам Оператора (SLA) (Таблица 2) считается ненадлежащим исполнением обязательств и влечет за собой наложение штрафов (пеней) предусмотренных контрактом по сопровождению и развитию Системы.

Исполнитель обязан информировать уполномоченного представителя Оператора о всех неразрешенных заявках с уровнем приоритета критический.

## **7. Порядок оказания технической поддержки**

Служба технической поддержки имеет следующую структуру:

- 1 линия – Техническая поддержка Оператора Системы-112;
- 2 линия – Техническая поддержка Исполнителя.

### **7.1 Порядок взаимодействия с Пользователями Системы**

При возникновении у Пользователей Системы вопросов о работоспособности АИС «ЭОС 112», наличия сведения о нарушении работоспособности Системы, Пользователь может обратиться в службу технической поддержки (в телефонном режиме, оформив заявку на портале технической поддержки SD).

1 линия осуществляет консультации по использованию функционала Системы, оказывает техническую поддержку по настройке рабочих мест УСПО-112 Пользователей Системы в пределах своей компетенции. В случае если запрос не носит консультационный характер, либо для решения проблемы Пользователя требуется привлечение специалистов Исполнителя, запрос оформленный в ИСУП передается на 2 линию. В запросе должны быть указаны исходные и контактные данные Пользователя, желаемый результат выполнения запроса. Исполнитель в соответствии со сроками исполнения и критичности рассматривает полученные запросы, либо сообщает о невозможности исполнения запроса.

На момент завершения запроса Исполнитель уведомляет Пользователя об итогах решения поступившего запроса через контактные данные указанные при регистрации запроса.

Исполнитель вправе обратиться за разъяснением запроса, получением дополнительной информации в рамках исполнения запроса к Пользователю Системы по контактными данным, указанным им в запросе.

После получения информации об исполнении запроса, Исполнитель исполняет запрос и завершает его.

В своей работе специалисты технической поддержки Оператора Системы-112 (1 линия) руководствуются должностными инструкциями, настоящим регламентом,

инструкциями по реагированию на инциденты возникающие в ходе эксплуатации Системы.

В своей работе специалисты технической поддержки Исполнителя (2 линия) руководствуются внутренними регламентами и НПА, условиями контракта на развитие и сопровождение Системы, настоящим регламентом.

## **7.2 Контактные данные технической поддержки Системы**

Пользователь Системы может обратиться в службу технической поддержки Оператора Системы-112 (1 линия) по телефону (3452) 543-050 (в случае критичных проблем влияющих на прием и обработку вызовов), оформив заявку на портале технической поддержки Тюменской области SD (<https://sd.72to.ru/>).

Техническая поддержка Оператора Системы-112 (1 линия) в процессе работы взаимодействует с технической поддержкой Исполнителя (2 линия) по телефону (812) 449-47-27 доб. 5444, +7 931-364-75-33 или адресу электронной почты [emergency@protei.ru](mailto:emergency@protei.ru).

## **8. Порядок обработки поступающих сообщений**

В Системе-112 Тюменской области вызовы (сообщения о происшествии или чрезвычайной ситуации) обрабатываются Операторским персоналом Системы-112.

Доведение вызова в Систему-112 Тюменской области:

Вызов по единому номеру «112» поступает в ЦОВ-ЕДДС соответствующего Муниципального района Тюменской области.

В случае отсутствия свободного Оператора ЦОВ-ЕДДС соответствующего Муниципального района Тюменской области, в момент поступления вызова, вызов автоматически переадресуется на свободного оператора ЦОВ/РЦОВ.

В случае отсутствия свободного оператора ЦОВ/РЦОВ, вызов автоматически помещается в очередь и распределяется на первого освободившегося свободного оператора ЦОВ/РЦОВ, ЦОВ-ЕДДС.

В момент ожидания ответа в очереди, Заявителю в автоматическом режиме посредством IVR сообщается его номер в очереди и приблизительное время ожидания ответа Операторского персонала Системы-112.

В случае прогнозируемого времени начала обслуживания вызова более 2 (двух) минут, заявителю в автоматическом режиме предоставляется интерактивное голосовое меню (IVR) с возможностью выбора АДС, методом дополнительного частотного набора, либо продолжения ожидания ответа Операторского персонала Системы-112.

Если Заявитель выбирает метод дополнительного частотного набора АДС, вызов перенаправляется по каналам связи в соответствующую АДС и исключается из очереди номера «112». Перенаправленный вызов автоматически фиксируется средствами статистики Системы-112.

Приложение 1

Заявка на предоставление доступа пользователям к АИС «ЭОС 112»

**ФОРМА ЗАЯВКИ**

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г. №

**ЗАЯВКА НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА К АИС «ЭОС 112»**

Организация	Руководитель (Ф.И.О)	Подпись	Дата
***	***	***	***

В связи с производственной необходимостью прошу Вас:

- Создать
- Изменить
- Удалить

**(Отметить необходимое действие)**

№ п/п	Фамилия	Имя	Отчество	Должность
1	***	***	***	***
2	***	***	***	***
3	***	***	***	***

Контактное лицо: \*\*\*

Е-mail контактного лица: \*\*\*

Телефон контактного лица: \*\*\*

**Поля, отмеченные \*\*\*, являются обязательными для заполнения (если обязательные поля не заполнены, то заявка не принимается к исполнению).**

---

Руководитель организации

---

Подпись

---

Расшифровка подписи



### ЗАЯВКА НА ВЫПОЛНЕНИЕ РЕГЛАМЕНТНЫХ РАБОТ

п/п	Пункт плана	Описание
1	Информационная система (ИС):	
2	Владелец ИС:	
3	Оператор:	
4	Заинтересованные участники:	
5	Дата и время начала выполнения работ:	
6	Дата и время окончания выполнения работ (включает время на внесение изменений и время на проверку):	
7	Время простоя сервиса в период выполнения работ (не более):	
8	Время на откат изменений в случае возникновения ошибки (не более):	
9	Участники группы проведения работ, с указанием email и телефонов:	
10	Куратор работ:	
11	Краткое описание работ:	