

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГКУ ТО ЦИТТО

А.Р. Усманов

« 06 » *август* 2018 г.



**РЕГЛАМЕНТ
информационного взаимодействия
с РЕГИСО**

Версия 1.0

Тюмень, 2018 г.

Оглавление

Термины и сокращения.....	3
1. Общие положения	4
2. Состав РЕГИСО	4
3. Участники взаимодействия, их функции и обязанности.....	6
3.1 Описание основных процессов взаимодействия между участниками в модуле «Учет питания»	10
4. Порядок подключения к подсистемам РЕГИСО.....	12
4.1 Общий порядок подключения к подсистемам РЕГИСО	12
4.2 Подключение к модулю «Учет питания» Организатора питания.....	13
5. Порядок эксплуатации Системы.....	15
5.1. Инциденты	15
5.2. Консультации	16
6. Требования по информационной безопасности	16
7. Требования к программному обеспечению	17
8. Требования к техническому обеспечению	17
9. Контактная информация.....	17

Термины и сокращения

АРМ	Автоматизированное рабочее место
ДОН ТО, ДОН	Департамент образования и науки Тюменской области
ДОУ	Дошкольное образовательное учреждение
ЕСИА	Единая система идентификации и аутентификации
ИС	Информационная система
Лицевой счет	Технический идентификатор учащегося в модуле «Учет питания»
ОДО	Организации дополнительного образования
ОМСУ	Органы местного самоуправления
ОУ	Образовательное учреждение
ПЧВР	Категория полного или частичного возмещения расходов
РЕГИСО	Региональная единая государственная информационная система образования

1. Общие положения

Настоящий регламент является документом, предназначенным для формализации порядка взаимоотношений и ответственности Участников, задействованных в обеспечении и поддержании процессов деятельности органов управления и организаций сферы образования с использованием Региональной единой государственной информационной системы образования (далее — РЕГИСО, Система)

В регламенте используются следующие термины и определения:

Подсистема (модуль Подсистемы) - часть РЕГИСО, которая обеспечивает автоматизацию процессов деятельности органов и организаций в сфере образования.

Оператор Системы - Государственное казенное учреждение Тюменской области «Центр информационных технологий Тюменской области» (ГКУ ТО «ЦИТТО»).

Участник - исполнительные органы государственной власти Тюменской области, органы местного самоуправления Тюменской области, государственные или муниципальные учреждения Тюменской области, эксплуатирующие Систему, и иные организации, присоединившиеся к Системе на основании соглашения об организации информационного взаимодействия, заключенного с оператором Системы.

Администратор Подсистемы - должностное лицо Участника или Оператора, уполномоченное на доступ к функционалу соответствующей Подсистемы в целом, осуществляющее регистрацию Администраторов Участника Подсистемы.

Администратор Участника Подсистемы - должностное лицо Участника, уполномоченное на доступ к функционалу Подсистемы данного Участника в рамках его полномочий.

Пользователь Системы — должностное лицо Участника, родители (законные представители) воспитанников, обучающихся, иные лица, доступ к Системе которым предоставлен Администратором Участника Подсистемы.

2. Состав РЕГИСО

РЕГИСО включает в себя следующие подсистемы и модули подсистем:

1. Электронный детский сад.

Подсистема обеспечивает автоматизацию следующих процессов:

- зачисление детей в дошкольные образовательные организации Тюменской области;
- формирование единой и актуальной базы очередности детей, которые подлежат зачислению в дошкольные образовательные организации Тюменской области;
- комплектование детей в группы дошкольных образовательных организаций Тюменской области;
- ведение единого реестра воспитанников, посещающих дошкольные образовательные организации Тюменской области;
- формирование отчетной документации;
- иные процессы.

2. Электронная школа.

Подсистема обеспечивает автоматизацию следующих процессов:

- зачисление детей в государственные общеобразовательные организации, реализующие образовательные программы начального общего, основного общего, среднего общего образования;

- формирование личных дел (портфолио) должностных лиц Участника, обучающихся;
- ведение учета результатов текущего контроля успеваемости учащегося, промежуточной и итоговой аттестации учащегося;
- ведение учета посещаемости и расписания уроков (занятий) учащегося;
- ведение учета содержания образовательного процесса с описанием тем уроков (занятий), материала, изученного на уроке (занятии), домашнего задания учащегося, в том числе посредством ведения электронного дневника и журнала в государственных общеобразовательных организациях Тюменской области;
- формирование отчетной документации;
- иные процессы.

2.1. Модуль «Учет питания».

Модуль обеспечивает автоматизацию следующих процессов:

- ведение перечня блюд, необходимых для формирования комплексов питания обучающихся;
- формирование комплексов питания, доступных для выбора родителям/ законным представителям обучающихся;
- настройка режима питания обучающихся;
- заказ комплекса питания родителями/ законными представителями обучающихся;
- оплата заказа обучающегося путем безналичного перечисления средств организатору питания;
- формирование заявок на питание;
- формирование отчетной документации.

3. Электронный колледж.

Подсистема обеспечивает автоматизацию следующих процессов:

- формирование личных дел (портфолио) должностных лиц Участника, обучающихся;
- ведение журналов теоретических занятий в государственных профессиональных образовательных организациях Тюменской области, реализующих образовательные программы среднего профессионального образования и профессионального обучения;
- ведение журналов практических занятий в государственных профессиональных образовательных организациях Тюменской области, реализующих образовательные программы среднего профессионального образования и профессионального обучения;
- формирование отчетной документации.

4. Электронное дополнительное образование.

Подсистема обеспечивает автоматизацию следующих процессов:

- прием заявлений и зачисление детей в государственные и муниципальные образовательные организации, реализующие дополнительные образовательные программы начального общего, основного общего, среднего общего образования;
- учет посещаемости детей в государственных и муниципальных образовательных организациях, реализующих дополнительные образовательные программы начального общего, основного общего, среднего общего образования;

- иные процессы.
5. Портал «Электронное образование».
- Подсистема обеспечивает автоматизацию следующих процессов:
- информирование о муниципальных образовательных организациях, реализующих программу дошкольного образования Тюменской области;
 - информирование о муниципальных образовательных организациях, реализующих образовательные программы начального общего, основного общего, среднего общего образования на территории Тюменской области;
 - информирование о результатах государственной итоговой аттестации (ГИА): основного государственного экзамена (ОГЭ) и единого государственного экзамена (ЕГЭ).

3. Участники взаимодействия, их функции и обязанности

Участниками информационного взаимодействия Системы являются:

1. Оператор Системы - Государственное казенное учреждение Тюменской области «Центр информационных технологий Тюменской области» (ГКУ ТО «ЦИТТО»), который:

- осуществляет эксплуатацию и поддержку работоспособности программно-технических средств, входящих в Систему;
- осуществляет организацию и обеспечение защиты информации в Системе;
- предоставляет доступ к Системе администраторам Участника.

2. Пользователи подсистем.

Подсистема, модуль подсистемы	Пользователи	Функции пользователей
«Электронная школа»	Администратор Участника	- ведение учета образовательных учреждений, ведение актуальной информации об образовательных учреждениях; - ведение учета сотрудников и обучающихся образовательного учреждения с заполнением их личных данных; - ведение учета учебных классов и движения обучающихся; - администрирование ведения учебного процесса; - ведение процесса сдачи экзаменов (ЕГЭ и ОГЭ) и тестирований; - ведение процесса зачисления в образовательное учреждение; - ведение справочной информации, - поддержание данной информации в актуальном состоянии; - формирование расписания.
	Сотрудник ОУ	- формирование календарно-тематического плана; - ведение журналов успеваемости /посещаемости; - формирование отчетов.

	Родители (законные представители) / учащиеся	- просмотр школьного электронного дневника (оценок, домашнего задания, посещаемости, расписания)
	Сотрудник ДОН	- формирование отчетов.
модуль «Учет питания»	Организатор питания	- внесение сведений об организации; - формирование в системе комплексов меню; - формирование количества питающихся на основании поступивших заявок; - просмотр баланса школ, корпусов, классов, учеников (по номеру лицевого счета в системе ИС «Учет питания»); - получение денежных средств от родителей в части оплаты питания; - печать заявок и меню; - формирование отчетности.
	Классный руководитель	- проверка сведений о присутствующих учениках; - формирование и печать заявки на питание; - просмотр баланса лицевых счетов закрепленного класса; - формирование отчетности.
	Администраторы питания	- настройка системы в части учета и отображения полного и частичного возмещения расходов и видов меню для каждого ученика; - осуществление привязки школы/корпуса школы к организатору питания; - просмотр баланса лицевых счетов учеников в разрезе учеников и классов; - формирование отчетности.
	ДОН	- организация и контроль процесса питания в общеобразовательных учреждениях Тюменской области
	Родители (законные представители)	- заказ меню в рамках назначенного администратором питания типа меню; - пополнение баланса (лицевого счета ученика) путем внесения средств на счет для дальнейшего списания в счет оказанной услуги; - контроль (просмотр) движения денежных средств; - просмотр комплексов меню и иных блюд, доступных для выбора.
	Муниципальные органы управления образованием	- ведение справочников «Виды меню», «Возрастные категории», «Категории ПЧВР»; - просмотр информации по организации процесса школьного питания в общеобразовательных организациях в рамках муниципалитета (движение денежных средств, сформированные комплексы меню, привязки школы к организатору питания и т.д.) - формирование отчетности.

	Кредитные организации	- организация приема денежных средств в рамках интернет эквайринга, в кассах и/или в иных устройствах банка; - передача реестров платежей организатору питания.
«Электронный детский сад»	Сотрудники ДОУ	- ведение учета детей зарегистрированных в очереди на зачисление в ДОУ; - ведение дошкольных образовательных учреждений (ведение информации о наполняемости групп в учреждении); - ведение информации о воспитанниках; - формирование отчетности
	Сотрудник ДОН	- просмотр и редактирование детей, зарегистрированных в очереди на зачисление в ДОУ; - формирование отчетности; - просмотр и редактирование групп всех ДОУ и детей, посещающих данные детские сады
	Администратор муниципального образования	- управление справочниками
«Электронный колледж»	Руководители и сотрудники государственных органов управления образованием, методических служб, государственных образовательных учреждений среднего профессионального и профессионального образования	- ведение образовательных учреждений начального профессионального (НПО) и среднего профессионального образования (СПО) (создание реестра учреждений НПО и СПО, ведение информации о помещениях учреждений НПО и СПО); - ведение реестра сотрудников (характеристики, списка дипломов, учебно-методических комплектов, истории работы); - ведение реестра обучающихся, реестра учебных групп; - ведение расписания; - ведение электронных журналов учета теоретического и практического обучения; - формирование отчетности
	Студенты / родители (законные представители)	- просмотр информации из электронного дневника
«Электронное дополнительное образование»	Руководители и сотрудники государственных и муниципальных органов управления образованием, методических служб, государственных и муниципальных образовательных учреждений	- ведение данных по общеобразовательным организациям; - ведение информации о сотрудниках; - ведение информации об учащихся; - ведение групп; - ведение информации о родителях учащихся; - ведение расписания занятий; - ведение электронного журнала группы; - ведение электронного дневника учащегося; - предоставление отчетности деятельности ОДО.
	Учащиеся / родители (законные представители)	- просмотр информации из электронного дневника

Портал «Электронное образование»	Администратор сайта	Администрирование сайтом и его содержимым (контентом)
	Зарегистрированные пользователи	<ul style="list-style-type: none"> - подача заявления в детский сад; - подача заявления в школу; - просмотр информации об учебных планах; - просмотр информации об образовательных учреждениях; - просмотр информации о сданных государственных экзаменах ЕГЭ/ОГЭ; - получение выписки с текущей успеваемостью, пропусками занятий и расписания уроков ребенка.

3. Прочие Участники (Кредитные организации)

- Организации интернет-эквайринга

Организатор питания самостоятельно выбирает банк для предоставления услуг интернет-эквайринга. Направляет информацию о заключенном с банком договоре в адрес Оператора и контактное лицо по взаимодействию с банком. Оператор на основании полученной информации осуществляет интеграцию с сервисом интернет-эквайринга по форматам банка эквайера организатора питания. В рамках подключения интернет-эквайринга к модулю «Учет питания» могут вноситься предложения и дополнения в сервис интеграции, предложенный банком.

- Банки

В случае осуществления деятельности по приему платежей в адрес организатора питания в кассах или иных устройствах кредитная организация обязана разработать клиентское приложение к сервису модуля «Учет Питания». Актуальные форматы сервиса размещены на официальном сайте Оператора системы. Для подключения банк направляет заявку в адрес Оператора. Оператор рассматривает заявку в течение 5 рабочих дней с даты поступления, формирует план подключения, определяет сроки проведения тестовой эксплуатации.

Кредитная организация в обязательном порядке предоставляет реестры платежей посредством сервиса возврата реестров платежей. Форматы сервиса размещены на официальном сайте Оператора. По завершении тестовой эксплуатации подписывается акт о проведении тестовой эксплуатации с указанием даты ввода сервиса в промышленную эксплуатацию.

Участники Системы несут ответственность за достоверность представляемых сведений в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Под недостоверными сведениями понимаются сведения, не соответствующие действительности.

3.1 Описание основных процессов взаимодействия между участниками в модуле «Учет питания»

Для работы участников взаимодействия в модуле предусмотрены следующие роли:

- родитель;
- классный руководитель;
- администратор питания;
- организатор питания;

- сотрудник образования ОМСУ;
- администратор.

Родитель

Родитель заходит в личный кабинет подсистемы «Электронная школа» на вкладку «Учет питания». Родитель может:

1. пополнить баланс путем внесения денежных средств следующими способами:
 - интернет эквайринг;
 - устройства банков-партнеров (терминалы, банкоматы);
 - кассы банков-партнеров.

При оплате с помощью торгового эквайринга пополнение происходит в режиме реального времени. В случае оплаты в кассах или иных устройствах банков-партнеров пополнение баланса может проходить в течение 3-5 банковских дней в зависимости от условий банка. Информация о банках-партнерах, принимающих в устройствах оплату в счет оказания услуг по питанию, размещается на официальном сайте Оператора системы. В случае, если сумма заказа (стоимость выбранного меню) больше, чем сумма на счете, Родителю предлагается пополнить баланс. Единоразовый платеж пополнения по умолчанию составляет не более 2000 рублей.

2. посмотреть меню с учетом того, в какую школу ходит ребенок и к какой категории ПЧВР принадлежит ребенок.

3. выбрать меню на предстоящий период. Родителю доступно для выбора минимум 2 комплекса меню, а также дополнительное меню (доп. меню – список фиксированный, становится доступным для выбора только после выбора комплекса). Выбор меню производится на 2 недели вперед, может быть изменен, но за 5 рабочих дней до дня питания редактировать выбранное меню нельзя. Если меню не выбрано родителем – по умолчанию ставится «комплекс дня». По выбранному меню родителю отображается полная стоимость комплекса, скидка по полному или частичному возмещению расходов, сумма к оплате.

4. подтвердить выбранное меню в модуле «Учет питания», после чего информация передается в АРМ организатора питания.

Классный руководитель

Классный руководитель заходит в подсистему «Электронная школа Тюменской области» на вкладку «Учет питания», формирует на текущий день заявку на питание и печатает не позднее 1 часа до начала времени питания.

Классный руководитель вносит изменения в заявку в случае расхождения данных из классного журнала подсистемы «Электронная школа» и фактическим присутствием/отсутствием ученика на момент приема пищи, либо в случае превышения суммы кредита. Отметка о явке ставится с первого урока на все доступное время питания (завтрак, обед и т.д.).

Заявка на питание отображается в АРМ организатора питания (рабочее место в столовой) в разрезе классов. В случае, если по факту список питавшихся отличается от списка из заявки, учитель в срок до 23-00 текущего дня заходит в подсистему «Электронная школа Тюменской области» и выполняет фактическое подтверждение питания. После 23-00 текущего дня информация становится недоступной для изменения и начинается списание денежных средств за питание с лицевых счетов учащихся.

Списание денежных средств с лицевого счета за питание в текущий день осуществляется после наступления 23-00.

Администратор питания

Администратор питания школы заходит в подсистему «Электронная школа» на вкладку «Учет питания» и может выполнить следующие действия:

1. указать по ученикам категорию полного или частичного возмещения расходов, вид питания и вид меню,
2. выполнить привязку школ и корпусов к организатору питания.
3. указать в настройках каждой общеобразовательной организации максимальную стоимость кормления в кредит в рублях на одного ученика. Если кормление в счет кредитных средств не доступно, выставляется 0.

Организатор питания

Организатор питания осуществляет следующие работы:

1. формирует ассортимент блюд и комплексы меню одним из способов:
 - интеграция системы организатора питания с модулем «Учет питания»;
 - ручное формирование данных в АРМ организатора питания в модуле «Учет питания».

Организатор питания вносит в систему комплексы питания на основании типов планового меню, указанных в договоре в соответствии с категориями, установленными муниципальным органом управления образованием, а также дополнительное меню для индивидуального выбора. Дополнительное меню может быть двух видов:

- стандартное меню для дополнения выбранного комплекса блюд;
- меню для выбора продуктов для учеников, находящихся на домашнем обучении.

2. регулярно просматривает сформированные заказы родителей на двухнедельный срок для обеспечения своевременной закупки продуктов питания и подготовки к процессу кормления учеников.

3. просматривает сформированные в текущий день заявки классных руководителей для определения количества питающихся учеников и своевременной организации питания в общеобразовательной организации по установленному графику.

4. Порядок подключения к подсистемам РЕГИСО

4.1 Общий порядок подключения к подсистемам РЕГИСО

Подсистема и модули подсистемы РЕГИСО	Роль «Администратор»	Роль «Пользователи»
<p>«Электронный детский сад»</p> <p>«Электронный колледж»</p> <p>«Электронное дополнительное образование»</p>	<p>1. Подключение Участника к подсистемам РЕГИСО осуществляется путем подписания и представления заинтересованной стороной Оператору заявления о присоединении к соглашению об организации информационного взаимодействия в РЕГИСО ТО, размещенного на официальном сайте Оператора. С момента регистрации заявления Оператором в порядке, предусмотренном соглашением, Участник считается присоединившимся подсистеме РЕГИСО.</p> <p>2. Для подключения пользователей Участника в подсистему необходимо:</p> <p>2.1. Заполнить типовую заявку (Приложение 1).</p> <p>2.2. Заполненную заявку направить на адрес электронной почты службы технической поддержки sd@72to.ru с темой письма «<i>Регистрация нового участника подсистемы</i>». Срок рассмотрения заявки: в течение 2-х рабочих дней Статус выполнения заявки можно узнать по телефону 8-800-234-39-30.</p> <p>2.3. Получить пару логин/пароль.</p> <p>2.4. Авторизация проводится с помощью пары логин/пароль.</p> <p>2.5. При авторизации в Системе пользователь подтверждает, что принимает условия пользовательского соглашения, размещенного на официальном сайте Оператора Системы.</p>	<p>Подключение к подсистеме осуществляется администратором участника подсистемы. Администратор участника подсистемы предоставляет пользователю системы пару логин/пароль для авторизации. Порядок подключения определяется участником подсистемы</p>
<p>«Электронная школа» (процедура</p>	<p>1. Подключение Участника к подсистеме осуществляется путем подписания и представления заинтересованной</p>	<p>Подключение к подсистеме осуществляется администратором</p>

<p>подключения к модулю «Учет питания» описана в разделе 4.2 настоящего регламента)</p>	<p>стороной Оператору заявления о присоединении к соглашению об организации информационного взаимодействия в РЕГИСО ТО, размещенного на официальном сайте Оператора. С момента регистрации заявления Оператором в порядке, предусмотренном соглашением, Участник считается присоединившимся подсистеме РЕГИСО.</p> <p>2. Для подключения пользователей Участника к подсистеме необходимо:</p> <p>2.1. Получить учетную запись единой системы идентификации и аутентификации (ЕСИА) (https://esia.gosuslugi.ru/registration).</p> <p>2.2. Заполнить типовую заявку (Приложение 1).</p> <p>2.3. Заполненную заявку направить на адрес электронной почты службы технической поддержки sd@72to.ru с темой письма «<i>Регистрация нового участника подсистемы «Электронная школа»</i>». Срок рассмотрения заявки: в течение 2-х рабочих дней с момента регистрации заявки в службе технической поддержки. Статус выполнения заявки можно узнать по телефону 8-800-234-39-30.</p> <p>2.4. Авторизация проводится с помощью ЕСИА.</p> <p>2.5. При авторизации в Системе пользователь подтверждает, что принимает условия пользовательского соглашения, размещенного на официальном сайте Оператора Системы.</p>	<p>участника подсистемы. Авторизация производится с помощью ЕСИА. Порядок подключения определяется участником подсистемы</p>
<p>«Портал «Электронное образование»</p>	<p>Подключения участников не предусматривается. Портал является публичным ресурсом.</p>	
<p>Модуль «Учет питания»</p>	<p>Администраторами системы являются только сотрудники Оператора. Авторизация производится с помощью ЕСИА.</p>	<p>Авторизация производится с помощью ЕСИА.</p>

4.2 Подключение к модулю «Учет питания» Организатора питания и кредитных организаций

Подключение к модулю «Учет питания» Организатора питания и кредитных организаций производится в следующем порядке:

Этап	Содержание этапа
Организационный	<p>1. Подключение Участника к модулю «Учет питания» подсистемы РЕГИСО «Электронная школа» осуществляется путем подписания и представления заинтересованной стороной Оператору заявления о присоединении к соглашению об организации информационного взаимодействия в РЕГИСО, размещенного на официальном сайте Оператора. С момента регистрации заявления Оператором в порядке, предусмотренном соглашением, Участник считается присоединившимся подсистеме РЕГИСО.</p>
Технический	<p>Технические работы выполняются только по факту заключения соглашения об информационном взаимодействии с Оператором.</p> <p>Для Организатора питания :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Определение способа взаимодействия: использование АРМа или интеграция учетной системы организатора питания с модулем «Учет питания»;2. Техническая реализация выбранного способа: - интеграция<ol style="list-style-type: none">1. организатор питания обеспечивает разработку клиентского приложения к сервису интеграции по форматам, размещенным на официальном сайте Оператора.2. по факту завершения разработки организатор питания уведомляет Оператора о готовности к проведению тестовой эксплуатации. Оператор разрабатывает план проведения тестовой эксплуатации.3. по факту завершения тестовой эксплуатации подписывается акт о завершении эксплуатации, подтверждающий возможность подключения информационной системы организатора питания к модулю «Учет питания». Доступ к Системе осуществляется с использованием сертифицированных средств криптографической защиты информации требуемого класса защиты в соответствии с действующим законодательством

Российской Федерации. Подключение информационной системы Участника к модулю «Учет питания» осуществляется по защищенной сети vipnet №1481 (сеть Инфотекс). Подключающаяся сторона самостоятельно приобретает необходимое криптографическое оборудование и предпринимает все необходимые действия для подключения к сети, в том числе заключение соглашения о присоединении к сети.

Стороны должны обеспечить защиту от несанкционированного (в том числе случайного) доступа к информации, обрабатываемой в рамках Соглашения, с использованием организационных мер и применении сертифицированных в Российской Федерации средств защиты информации. Стороны должны обеспечить применение на рабочих местах, подключенных к Системе и принадлежащих им, сертифицированных в Российской Федерации средств защиты от вредоносного программного обеспечения. Стороны обеспечивают постоянный контроль уровня защищённости информации в своей зоне ответственности.

- настройка АРМа

1. Организатор питания направляет Оператору официальное письмо со списком сотрудников, назначенных ответственными за работу в модуле «Учет питания». Работы по настройке доступа к модулю «Учет питания» производятся Оператором в течение 5 рабочих дней со дня получения письма.
2. Для работы в модуле «Учет питания» сотрудники Организатора питания должны ознакомиться с руководством пользователя, опубликованном на официальном сайте Оператора.

Для Кредитных организаций :

1. Определение способа взаимодействия:
 - а. С использованием интернет эквайринга;
 - б. С использованием сервиса онлайн-платежей (кассы, устройства, интернет-банк)
 - в. Оба варианта
2. Техническая интеграция:
 - а. В случае интеграции с использованием интернет эквайринга кредитная организация направляет в адрес Оператора описание сервиса интеграции. В случае использования сервиса онлайн-платежей (кассы,

устройства, интернет-банк) кредитная организация осуществляет интеграцию по форматам, опубликованным на официальном сайте оператора.

б. Оператор и кредитная организация осуществляют доработку своих информационным систем в соответствии с форматом и выбранным способом взаимодействия

в. Оператор и кредитная организация осуществляют испытания в тестовом контуре с использованием сети интернет;

г. Оператор и кредитная организация выполняют совместные мероприятия по настройке сетевой связанности продуктивных сервисов интеграции;

д. Оператор и Кредитная организация осуществляют испытания в продуктивном контуре с использованием сети интернет.

е. По итогам испытаний Оператор и Кредитная организация подписывают протокол тестирования.

5. Порядок эксплуатации Системы

5.1. Инциденты

Инцидент – неопределённое состояние, внештатная ситуация, ошибка или любое другое отклонение от стандартной работы системы. Право на создание инцидента имеет каждый участник РЕГИСО.

Для решения инцидентов определена следующая последовательность действий: В случае возникновения инцидента Участник информационного взаимодействия имеет право:

1. По вопросам работы в модуле «Учет питания» обратиться в службу технической поддержки по телефону 8-800-234-39-30. В случае обращения по телефону сотрудник контакт-центра:
 - регистрирует инцидент в системе учета обращений и инцидентов пользователей (Service Desk);
 - выясняет подробности инцидента и пытается его разрешить в части своих компетенций (проведение консультаций с использованием базы знаний);
 - переводит инцидент на вторую линию поддержки Оператору РЕГИСО в случае, если инцидент не удалось разрешить.
2. По вопросам работы в подсистемах «Электронная школа», «Электронный детский сад», «Электронный колледж» «Электронное дополнительное образование», «Портал «Электронное образование» обратиться в ТОГИРРО по телефону 8 (3452) 39-06-79. Сотрудник ТОГИРРО:
 - регистрирует инцидент в системе учета обращений и инцидентов пользователей (Service Desk);

- выясняет подробности инцидента и пытается его разрешить в части своих компетенций (проведение консультаций с использованием базы знаний);
- переводит инцидент на вторую линию поддержки Оператору РЕГИСО в случае, если инцидент не удалось разрешить.

3. Направить обращение в электронной форме в адрес Оператора РЕГИСО на эл. адрес **sd@72to.ru**. Обращение должно содержать описание инцидента (текстовое, снимок экрана, иная информация).

В случае обращения по электронной почте:

1. При соответствии обращения требованиям сотрудник контакт-центра регистрирует обращение. Все работы по одному обращению должны вестись в режиме ответных писем для возможности отслеживания истории переписки по обращению. При этом в теме письма должен стоять регистрационный номер обращения.
2. В течение одного рабочего дня сотрудник контакт-центра выполняет анализ обращения на полноту и качество предоставленной информации и, при необходимости, запрашивает дополнительную информацию у Участника информационного взаимодействия.
3. Участник информационного взаимодействия в течение одного рабочего дня направляет в ответном письме с номером обращения в теме запрошенную дополнительную информацию.
4. После получения всей необходимой информации сотрудник контакт-центра выполняет действия по решению инцидента в части своих компетенций или переводит на вторую линию поддержки Оператору Системы
5. После решения инцидента Участнику информационного взаимодействия направляется уведомление о результате решения инцидента.
6. Участник информационного взаимодействия проверяет результат обработки обращения и либо подтверждает решение в ответном письме, либо опровергает решение в ответном письме, содержащем причины опровержения, и инициирует новое обращение в адрес Оператора РЕГИСО.
7. Сотрудник контакт-центра закрывает обращение независимо от результата обработки и при наличии нового инициированного запроса (при опровержении решения) регистрирует его под новым номером для дальнейшей обработки

5.2. Консультации

Участник информационного взаимодействия для получения консультаций имеет право:

- по вопросам работы в модуле «Учет питания» обратиться в службу технической поддержки по телефону 8-800-234-39-30.
- по вопросам работы в подсистемах «Электронная школа», «Электронный детский сад», «Электронный колледж» «Электронное дополнительное образование», «Портал «Электронное образование» обратиться в ТОГИРРО по телефону 8 (3452) 39-06-79.

6. Требования по информационной безопасности

1. Установлена лицензионная версия операционной системы;
2. Для операционной системы должны быть установлены актуальные обновления в части информационной безопасности;
3. Установлено лицензионное средство антивирусной защиты Kaspersky Endpoint Security, сертифицированное в Российской Федерации, с актуальными базами вирусных сигнатур;
4. Установлено, в случае обработки на АРМ пользователя персональных данных, сертифицированное в Российской Федерации, средство защиты от несанкционированного (в том числе случайного) доступа к информации Dallas Lock;
5. Выход в интернет с АРМ пользователя должен осуществляться с использованием межсетевого экрана;
6. Установлено (в случае необходимости) сертифицированное средство криптографической защиты информации VipNet Client или КриптоПро;
7. При работе на АРМ должны быть выполнены иные требования к обеспечению информационной безопасности, предусмотренные законодательством РФ.

7. Требования к программному обеспечению

Система обеспечивает работу на следующих операционных системах:

- Windows 7 и выше;
- Linux для рабочих станций и серверов;
- MacOS;
- любой другой операционной системы, в которой есть возможность запуска одного из web-браузеров (см. ниже).

Реализована возможность работы пользователей в следующих web-браузерах:

- Internet Explorer 10.0 и выше (только для Windows);
- Mozilla Firefox 10.0 и выше;
- Safari 3 и выше;
- Google Chrome 5.0 и выше;
- Opera 15 и выше.

Для возможности загрузки, выгрузки и печати данных реализована возможность работы пользователей в следующих офисных приложениях:

- MS Office 2003 и выше;
- OpenOffice 5.0 и выше;
- любой другой аналог вышеперечисленных приложений.

8. Требования к техническому обеспечению

Для клиентских машин, подключенных к серверам Системы с использованием удаленного доступа через web-интерфейс, выдвигаются следующие минимальные требования:

- процессор с тактовой частотой 2,5 ГГц;

- объем оперативной памяти 4 Гбайт;
- объем жесткого диска 200 Гбайт;
- клавиатура;
- монитор SVGA (графический режим должен быть не менее 1280x768);
- манипулятор типа мышь либо аналог (тачпад, трекбол и т.д.).

Система обеспечивает комфортную работу пользователей с доступом к сети Интернет со скоростью не менее 512 Кбит/сек.

9. Контактная информация

☎ 8-800-234-39-30 – единый центр технической и консультационной поддержки;
☎ sd@72to.ru - единый адрес регистрации инцидентов и консультаций Участников;
Оператором РЕГИСО в соответствии с Распоряжением Департамента информатизации Тюменской области №05-р от 28.04.2017 г. определено Государственное казенное учреждение Тюменской области (ГКУ ТО «ЦИТТО»).

Координаты оператора ИС «Учет питания»: ГКУ ТО «ЦИТТО». Адрес: г. Тюмень, ул. Советская, д.61

Время работы: Понедельник – четверг: с 9:00 до 18:00, Пятница: с 9:00 до 17:00.

Заявка на подключение нового участника
к подсистеме РЕГИСО « _____ »

1. Полное наименование учреждения
2. Краткое наименование учреждения
3. Адрес учреждения
4. ФИО руководителя
5. Номер телефона учреждения

1. Данные для администратора Подсистемы:

2. Фамилия
3. Имя
4. Отчество
5. Дата рождения
6. СНИЛС

_____ /
должность

М.П.

_____ / _____ /
подпись

Ф.И.О.