

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГКУ ТО «ЦИТТО»


_____ А.Р. Усманов

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

Версия 1.0

Тюмень, 2018 г.

1. Термины и определения

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

Владелец ПУ ТО — Департамент информатизации Тюменской области.

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

ИОГВ ТО — исполнительный орган государственной власти Тюменской области.

ОМСУ — орган местного самоуправления

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

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

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

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

2. Общие положения

Настоящий Регламент определяет:

2.1. Порядок подключения информационной системы ИОГВ, ОМСУ и подведомственных учреждений к ПУ ТО для предоставления государственных/ муниципальных услуг;

2.2. Порядок взаимодействия оператора ПУ ТО и оператора информационной системы при публикации услуги в электронном виде на ПУ ТО;

2.3. Порядок взаимодействия оператора ПУ ТО и оператора информационной системы в части организации технической поддержки;

2.4. Требования к обеспечению информационной безопасности.

3. Порядок подключения информационной системы к ПУ ТО

3.1. Подключение информационных систем ИОГВ ТО, ОМСУ, их подведомственных учреждений к ПУ ТО в части оказания государственных и муниципальных услуг осуществляется в следующем порядке:

3.1.1. Оператор Информационной системы знакомится с настоящим регламентом и принимает решение о публикации услуги на ПУ ТО.

3.1.2. Оператор Информационной системы разрабатывает схему реализации услуги в электронном виде в соответствии с **Приложением 1** к настоящему регламенту.

3.1.3. Оператор Информационной системы направляет официальное письмо — Заявку на подключение в адрес оператора ПУ ТО в соответствии с **Приложением 2** к настоящему регламенту.

3.1.4. Оператор ПУ ТО проводит согласование подключения Информационной системы с Владелецем ПУ ТО.

3.1.5. В случае принятия положительного решения владельцем ПУ ТО, Оператор ПУ ТО уведомляет Оператора Информационной системы о необходимости исполнения технических требований на подключение к ПУ ТО, опубликованных в сети интернет по адресу smev.admtymen.ru.

3.1.6. Оператор Информационной системы обеспечивает выполнение технических требований и совместно с Оператором ПУ ТО осуществляет подключение и тестирование Информационной системы, по результатам которого оформляется «Акт о подключении Информационной системы к ПУ ТО» в соответствии с **Приложением 3** к настоящему регламенту.

3.1.6.1. Подключение информационных систем ИОГВ ТО, ОМСУ, их подведомственных учреждений возможно по сети vipnet путем приобретения лицензии на ПАК Vipnet Coordinator либо через выделенную сеть с обязательным направлением заявки в соответствии с **Приложением 10** к настоящему регламенту.

3.2. За достоверность данных, содержащихся в приложении к Заявке, несет ответственность заявитель.

3.3. В случае выявления неполноты и/или неточности сведений, указанных в приложении к Заявке, либо выявления факта несоответствия техническим требованиям, в срок не позднее 10 рабочих дней с момента получения Заявки Оператор ПУ ТО информирует заявителя о выявленных недостатках.

3.4. Для ИОГВ ТО, ОМСУ и подведомственных учреждений при отсутствии информационной системы, удовлетворяющей

требованиям, существует возможность организации обработки заявлений по услугам с использованием ИС «Портал поставщиков услуг». Для подключения к ИС «Портал поставщиков услуг» технический специалист Оператора информационной системы выполняет требования Регламента взаимодействия Участников информационного взаимодействия СМЭВ Тюменской области, опубликованного на технологическом портале по адресу: smev.admtumen.ru (в разделе «Нормативно-справочная информация»).

4. Публикация услуги

Публикация формы услуги на ПУ ТО состоит из следующих мероприятий:

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

4.2. Оператор информационной системы производит разработку клиента к сервису ПУ ТО «Модуль событий» в соответствии с **Приложением 6** к настоящему регламенту.

4.3. Оператор информационной системы осуществляет процедуру регистрации веб-сервиса приема заявлений в тестовом и продуктивном контурах СМЭВ Тюменской области в соответствии с требованиями Регламента взаимодействия Участников информационного взаимодействия СМЭВ Тюменской области, опубликованным на технологическом портале по адресу: smeiv.admtumen.ru (в разделе «Нормативно-справочная информация»);

4.4. В случае наличия дополнительных опций в услуге (запись на прием, оплата, опрос по факту оказания услуги) необходимо выполнить действия, описанные в пп.5-7.

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

4.6. Оператор ПУ ТО совместно с Оператором информационной системы осуществляют тестирование формы заявления в тестовом контуре через сеть Интернет с обязательным обновлением статусов по поданному заявлению и всеми дополнительными опциями. В случае успешного тестирования, Оператор ПУ ТО выводит форму в продуктивный контур ПУ ТО.

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

4.8. В случае использования учреждением ИС «Портал поставщиков услуг» для обработки заявления по услуге, пункты 4.1. - 4.3. не выполняются.

5. Запись на прием

В случае если в заявке на подключение к ПУ ТО указана возможность записи на услугу, Оператор ПУ ТО совместно с Оператором Информационной системы выполняет следующие мероприятия:

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

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

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

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

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

ИС «Портал поставщиков услуг». После получения доступа к ИС «Портал поставщиков услуг» технический специалист Оператора информационной системы выполняет настройку расписания в соответствии с руководством пользователя ППУ (часть 23), опубликованным на технологическом портале по адресу: smev.admtuymen.ru (в разделе «Руководства пользователя»).

5.2. После выполнения мероприятий по интеграции терминала или информационной системы проводится комплексное тестирование в продуктивном контуре с использованием реальных (продуктивных) данных. Результаты тестирования отображаются в протоколе тестирования услуги в соответствии с **Приложением 9** к настоящему регламенту.

6. Возможность оплаты

В случае, если в заявке на подключение к ПУ ТО указана возможность оплаты, Оператор ПУ ТО совместно с Оператором Информационной системы выполняет следующие мероприятия:

6.1. Оператор ПУ ТО принимает решение о подключении к ИС УНиП.

6.2.1. В случае принятия положительного решения Оператором Информационной системы ИОГВ ТО, ОМСУ и подведомственных учреждений направляется заявление о присоединении к договору, опубликованному на официальном сайте ГКУ ТО «ЦИТТО» по адресу: citto.ru, раздел «Система учета начислений и платежей (ИС УНиП)» \ «Этапы подключения». В случае, если Информационная система ранее была подключена к ИС УНиП, данный шаг 6.2.1 пропускается.

6.3. Оператор Информационной системы осуществляет доработку информационной системы в соответствии с техническими требованиями, опубликованным на официальном сайте ГКУ ТО «ЦИТТО» по адресу: citto.ru, раздел «Система учета начислений и платежей (ИС УНиП)» \ «Форматы взаимодействия». В иных случаях работа с ИС «УНиП» возможна через ИС «ППУ» в соответствии с руководством пользователя ППУ (часть 9), опубликованным на технологическом портале по адресу: smev.admt.yumen.ru (в разделе «Руководства пользователя»).

6.4. Оператор информационной системы проводит тестирование совместно с Оператором ПУ ТО (план тестирования и сроки согласуются в рабочем порядке).

6.5. После успешного завершения тестирования все настройки переносятся в продуктивный контур, где осуществляется проверка работоспособности.

6.6. Результаты проведенного тестирования отображаются в протоколе тестирования услуги в едином соответствии с **Приложением 9** к настоящему регламенту.

7. Оценка результата оказания услуги

В случае, если в заявке на подключение к ПУ ТО указана возможность оценки результата оказания услуги, Оператор ПУ ТО совместно с Оператором Информационной системы выполняет следующие мероприятия:

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

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

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

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

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

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

7.7. В случае использования учреждением ИС «Портал поставщиков услуг» выполнение раздела 3 не требуется

8. Порядок взаимодействия Оператора ПУ ТО и оператора информационной системы в части организации технической поддержки

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

8.2. В случае выявления инцидента (недоступности услуги на ПУ ТО или части ее модуля) оператор информационной системы передает максимально подробную информацию об инциденте по телефону (3452) 56-60-60 либо по адресу электронной почты smev@72to.ru. При этом Пользователь должен сообщить следующую информацию:

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

8.3. Критерии определения приоритета запроса при регистрации:

Критерии классификации запроса	Приоритет
Полная неработоспособность услуги	Высокий
Часть функций услуги работает некорректно	Средний

8.4. Временные параметры

Приоритет	Время реакции на Запрос (раб.час)	Время решения запроса (раб.час)
Высокий	4	По согласованию сторон
Обыкновенный	8	По согласованию сторон

8.5. Если инцидент произошел в зоне ответственности Оператора информационной системы, последний самостоятельно ликвидирует причину инцидента. Помощь в диагностировании инцидента осуществляет оператор ПУ ТО.

8.6 Прием заявок по телефонному номеру производится в следующие дни:

- с 08-00 до 20-00 с понедельника по пятницу,
- с 09-00 до 17-00 в субботу.

9. Требования к обеспечению информационной безопасности

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

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

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

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

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

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

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

10. Схема подключения

