

**МИНИСТЕРСТВО СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ПРИКАЗ  
от 1 июля 2014 г. N 184**

**О РЕАЛИЗАЦИИ  
ПОЛОЖЕНИЙ ПОСТАНОВЛЕНИЯ ПРАВИТЕЛЬСТВА РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ ОТ 19 МАРТА 2014 Г. N 208 "О ВНЕСЕНИИ ИЗМЕНЕНИЙ  
В ПОЛОЖЕНИЕ О ЕДИНОЙ СИСТЕМЕ МЕЖВЕДОМСТВЕННОГО  
ЭЛЕКТРОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ"**

Во исполнение [пункта 2](#) постановления Правительства Российской Федерации от 19 марта 2014 г. N 208 "О внесении изменений в положение о единой системе межведомственного электронного взаимодействия" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2014, N 12, ст. 1303) приказываю:

1. Утвердить прилагаемый [регламент](#) осуществления мониторинга единой системы межведомственного электронного взаимодействия, соблюдения процедур, предусмотренных техническими требованиями к взаимодействию информационных систем в единой системе межведомственного электронного взаимодействия, соглашениями, заключенными в соответствии с [пунктом 14](#) Положения о единой системе межведомственного электронного взаимодействия, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 8 сентября 2010 г. N 697 "О единой системе межведомственного электронного взаимодействия", и предоставления информационно-методической поддержки федеральным органам исполнительной власти, органам государственных внебюджетных фондов, исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации, органам местного самоуправления, государственным и муниципальным учреждениям, многофункциональным центрам, иным органам и организациям, информационные системы которых осуществляют информационный обмен в целях предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме с применением единой системы межведомственного электронного взаимодействия, в части использования указанными органами и организациями единой системы межведомственного электронного взаимодействия, а также иных информационных систем, включенных в инфраструктуру, обеспечивающую информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме и подключенных к единой системе межведомственного электронного взаимодействия.

2. Направить настоящий приказ на государственную регистрацию в Министерство юстиции Российской Федерации.

Министр  
Н.А.НИКИФОРОВ

**РЕГЛАМЕНТ  
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ МОНИТОРИНГА ЕДИНОЙ СИСТЕМЫ МЕЖВЕДОМСТВЕННОГО  
ЭЛЕКТРОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ, СОБЛЮДЕНИЯ ПРОЦЕДУР,  
ПРЕДУСМОТРЕННЫХ ТЕХНИЧЕСКИМИ ТРЕБОВАНИЯМИ К ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ  
ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ В ЕДИНОЙ СИСТЕМЕ МЕЖВЕДОМСТВЕННОГО  
ЭЛЕКТРОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ, СОГЛАШЕНИЯМИ, ЗАКЛЮЧЕННЫМИ  
В СООТВЕТСТВИИ С ПУНКТОМ 14 ПОЛОЖЕНИЯ О ЕДИНОЙ СИСТЕМЕ  
МЕЖВЕДОМСТВЕННОГО ЭЛЕКТРОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ,  
УТВЕРЖДЕННОГО ПОСТАНОВЛЕНИЕМ ПРАВИТЕЛЬСТВА РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ ОТ 8 СЕНТЯБРЯ 2010 Г. N 697 "О ЕДИНОЙ СИСТЕМЕ  
МЕЖВЕДОМСТВЕННОГО ЭЛЕКТРОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ",  
И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ  
ФЕДЕРАЛЬНЫМ ОРГАНАМ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ, ОРГАНАМ  
ГОСУДАРСТВЕННЫХ ВНЕБЮДЖЕТНЫХ ФОНДОВ, ИСПОЛНИТЕЛЬНЫМ ОРГАНАМ  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ СУБЪЕКТОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ,  
ОРГАНАМ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ, ГОСУДАРСТВЕННЫМ  
И МУНИЦИПАЛЬНЫМ УЧРЕЖДЕНИЯМ, МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫМ ЦЕНТРАМ,  
ИНЫМ ОРГАНАМ И ОРГАНИЗАЦИЯМ, ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ КОТОРЫХ  
ОСУЩЕСТВЛЯЮТ ИНФОРМАЦИОННЫЙ ОБМЕН В ЦЕЛЯХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ И ИСПОЛНЕНИЯ  
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ ФУНКЦИЙ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ  
С ПРИМЕНЕНИЕМ ЕДИНОЙ СИСТЕМЫ МЕЖВЕДОМСТВЕННОГО ЭЛЕКТРОННОГО  
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ, В ЧАСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ УКАЗАННЫМИ ОРГАНАМИ  
И ОРГАНИЗАЦИЯМИ ЕДИНОЙ СИСТЕМЫ МЕЖВЕДОМСТВЕННОГО  
ЭЛЕКТРОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ, А ТАКЖЕ ИНЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ  
СИСТЕМ, ВКЛЮЧЕННЫХ В ИНФРАСТРУКТУРУ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩУЮ  
ИНФОРМАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ  
ИНФОРМАЦИОННЫХ  
СИСТЕМ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ  
И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ И ПОДКЛЮЧЕННЫХ  
К ЕДИНОЙ СИСТЕМЕ МЕЖВЕДОМСТВЕННОГО  
ЭЛЕКТРОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ**

Настоящий Регламент определяет порядок деятельности по отслеживанию состояния электронных сервисов, зарегистрированных в единой системе межведомственного электронного взаимодействия (далее - СМЭВ), и элементов инфраструктуры, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме (далее - Инфраструктура взаимодействия, мониторинг соответственно) СМЭВ, соблюдения процедур, предусмотренных техническими **требованиями** к взаимодействию информационных систем в единой системе межведомственного электронного взаимодействия, утвержденные приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 27 декабря 2010 г. N 190 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 29.12.2010, регистрационный N 19425) (далее - технические требования к взаимодействию информационных систем в СМЭВ), соглашениями, заключенными в соответствии с **пунктом 14** Положения о единой системе межведомственного электронного взаимодействия, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 8 сентября 2010 г. N 697 "О единой системе межведомственного электронного взаимодействия" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, N 38, ст. 4823; 2011, N 24, ст. 3503; N 49, ст. 7284; 2013, N 45, ст. 5827; 2014, N 12, ст. 1303), и предоставления информационно-методической поддержки федеральным органам исполнительной власти, органам государственных внебюджетных фондов, исполнительным органам государственной власти

субъектов Российской Федерации, органам местного самоуправления, государственным и муниципальным учреждениям, многофункциональным центрам, иным органам и организациям, информационные системы (далее - ИС) которых осуществляют информационный обмен в целях предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме с применением СМЭВ, в части использования указанными органами и организациями СМЭВ, а также иных ИС, включенных в Инфраструктуру взаимодействия и подключенных к СМЭВ, разработанный с целью реализации [постановления](#) Правительства Российской Федерации от 19 марта 2014 г. N 208 "О внесении изменений в Положение о единой системе межведомственного электронного взаимодействия" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2014, N 12, ст. 1303).

## I. Стороны информационно-методической поддержки

1.1. В процессе предоставления информационно-методической поддержки участвуют:

а) оператор Инфраструктуры взаимодействия - Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации;

б) участники информационного взаимодействия - федеральные органы исполнительной власти, государственные внебюджетные фонды, исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, многофункциональные центры, иные органы и организации.

1.2. Оператор инфраструктуры взаимодействия и Участники информационного взаимодействия в зависимости от ситуации выступают в роли Участника информационного взаимодействия, который направляет обращение (далее - Инициатор) или Участника информационного взаимодействия, которому направляется обращение (далее - Исполнитель обращений).

## II. Условия предоставления информационно-методической поддержки

2.1. Информационно-методическая поддержка предоставляется Участникам информационного взаимодействия, подключенным к Инфраструктуре взаимодействия и имеющим учетные записи в федеральной государственной информационной системе "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме" (далее - ЕСИА).

2.2. Участник информационного взаимодействия предоставляет права доступа к интернет-ресурсу, который поддерживает Оператор Инфраструктуры взаимодействия и с помощью которого осуществляются коммуникации по вопросам получения или предоставления информационно-методической поддержки Участникам информационного взаимодействия, доступный по адресу <https://sc.minsvyaz.ru> (далее - Портал поддержки), сотрудникам Участника информационного взаимодействия, имеющим право подавать, формировать и направлять обращения, контролировать выполнение обращений (далее - представители Участника информационного взаимодействия) с использованием ЕСИА.

2.3. Представители Участника информационного взаимодействия активируют свои учетные записи на Портале поддержки путем однократного входа на Портал поддержки с использованием своих учетных данных ЕСИА.

## III. Коммуникации Участников взаимодействия

3.1. Коммуникации по вопросам получения/предоставления информационно-методической поддержки Участникам взаимодействия осуществляются с помощью:

3.1.1. Портала поддержки;

3.1.2. Электронной почты [sd@sc.minsvyaz.ru](mailto:sd@sc.minsvyaz.ru);

3.1.3. Телефона 8-800-200-21-39.

3.2. Основным способом направления обращения является использование Портала поддержки.

3.3. Электронная почта является резервным способом направления обращения, который

используется в случае недоступности Портала поддержки.

3.4. По телефону осуществляются консультации Участников информационного взаимодействия по вопросам использования Портала поддержки и информирование о статусе зарегистрированного на Портале поддержки обращения.

#### IV. Классификация обращений

4.1. Обращение - запрос Участника информационного взаимодействия или Оператора инфраструктуры взаимодействия на предоставление консультации, оказание технической поддержки, сообщение об ошибках и сбоях в работе ИС, плановых и профилактических работах, оказывающих влияние на функционирование ИС.

Обращение может быть отнесено к одному из следующих типов:

а) запрос информации;

б) запрос на обслуживание - запрос на оказание технической поддержки, предоставление документации, не являющийся ошибкой в работе информационной системы или электронного сервиса;

в) запрос на изменение - запрос на модификацию принципов функционирования информационной системы, требующий доработки информационной системы;

г) инцидент - любое событие, которое не является частью стандартного функционирования информационной системы и которое приводит или может привести к сбою в работе или снижению качества функционирования информационной системы.

#### V. Правила взаимодействия между Участниками информационного взаимодействия и Оператором инфраструктуры взаимодействия

5.1. Участник информационного взаимодействия должен определить представителей, ответственных за осуществление коммуникаций по вопросам функционирования ИС, электронных сервисов, выполнения обращений.

5.2. В составе представителей Участника информационного взаимодействия должно быть не менее двух сотрудников Участника информационного взаимодействия, один из которых должен быть техническим специалистом, другой - сотрудником, ответственным за обеспечение бесперебойного функционирования ИС и электронных сервисов, а также за своевременное выполнение обращений.

5.3. Контактные данные и адреса электронной почты представителей Участника информационного взаимодействия должны быть отражены на Портале поддержки, а также должны актуализироваться в случае изменения состава представителей.

5.4. Порядок действий для направления обращения в адрес Участника информационного взаимодействия или Оператора инфраструктуры взаимодействия от Инициатора:

5.4.1. Инициатор формирует и направляет обращение в электронной форме с использованием Портала поддержки или электронного адреса представителя Инициатора.

5.4.2. Для создания обращения с использованием Портала поддержки Инициатор должен осуществить вход в личный кабинет Портала поддержки и создать новое обращение.

5.4.3. Оператор инфраструктуры взаимодействия производит анализ обращения, определяет его категорию, приоритет, крайний срок выполнения обращения и ответственного Исполнителя за выполнение обращения.

5.4.4. Оператор инфраструктуры взаимодействия направляет зарегистрированное обращение Исполнителю и осуществляет контроль выполнения обращения со стороны Исполнителя. В случае выявления массового инцидента Исполнителю направляется только одно обращение, содержащее сводное описание возникшей проблемы.

5.4.5. Исполнитель обрабатывает обращение, проводит работы по обращению, фиксирует факт выполнения обращения и предоставляет результат Оператору инфраструктуры взаимодействия.

5.4.6. Оператор инфраструктуры взаимодействия по факту выполнения обращения информирует Инициатора о решении и согласует с Инициатором закрытие обращения и оценку качества выполнения обращения.

5.4.7. Оператор инфраструктуры взаимодействия обеспечивает ведение истории обработки обращений и учет зависимостей между ними, а также со связанными с ними инцидентами.

## VI. Мониторинг СМЭВ и контроль соблюдения процедур, предусмотренных техническими требованиями к взаимодействию информационных систем в СМЭВ

6.1. Мониторинг функционирования электронных сервисов, ИС и элементов Инфраструктуры взаимодействия, обеспечивается техническими средствами СМЭВ.

6.2. Оценка функционирования каждого объекта мониторинга осуществляется на основании применения комплекса диагностических мероприятий, включающего (в зависимости от ИС):

6.2.1. Тестовые опросы состояния оборудования;

6.2.2. Выполнение тестовых запросов к ИС и электронным сервисам (контрольных примеров) и анализ полученных ответов в соответствии с пунктом 64 технических требований к взаимодействию информационных систем в СМЭВ;

6.2.3. Анализ данных журналов операций, регистрируемых ИС Инфраструктуры взаимодействия.

6.3. При выявлении в результате мониторинга фактов недоступности электронных сервисов, ИС, сбоев в функционировании оборудования Оператор инфраструктуры взаимодействия регистрирует инцидент на Портале поддержки, заводит обращение, определяет его приоритет в соответствии с настоящим Регламентом и направляет его Участнику взаимодействия, в зоне ответственности которого возник инцидент.

6.4. При регистрации обращения на основании полученных в результате мониторинга сведений Инициатором обращения считается Оператор инфраструктуры взаимодействия.

6.5. Оператор инфраструктуры взаимодействия размещает и обновляет результаты мониторинга электронных сервисов и статистику обращений к ним на Портале поддержки.

## VII. Классификация электронных сервисов по уровню критичности

7.1. Электронные сервисы классифицируются по уровню критичности в соответствии с количеством обращений к электронному сервису в день (далее - средняя нагрузка на электронный сервис). Средняя нагрузка на электронный сервис вычисляется Оператором СМЭВ с периодичностью 1 раз в квартал по данным системных журналов СМЭВ и размещается на Портале поддержки.

7.2. Соответствие между критичностью электронных сервисов и параметрами их нагрузки:

Высокий уровень критичности - более 10 000 обращений в день;

Средний уровень критичности - от 100 до 10000 обращений в день;

Низкий уровень критичности - менее 100 обращений в день.

VIII. Сроки реагирования Исполнителя на поступившее обращение и сроки решения обращений

Приоритет обращения	Характеристика ситуации	Предельный срок реагирования на обращение	Предельный срок решения обращения
Приоритет 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- аварийная внештатная ситуация, связанная с полной потерей работоспособности ИС;</li> <li>- недоступность электронного сервиса высокого уровня критичности</li> </ul>	15 минут	4 часа
Приоритет 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- частичная потеря работоспособности ИС, не приводящая к потере основного функционала, при этом возможны альтернативные варианты выполнения основных функций ИС</li> <li>- недоступность электронного сервиса среднего уровня критичности</li> </ul>	1 час	8 рабочих часов
Приоритет 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- снижение производительности и прочие ситуации, не приводящие к потере основного функционала ИС</li> <li>- недоступность электронного сервиса низкого уровня критичности</li> </ul>	2 рабочих часа	3 рабочих дня
Приоритет 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Консультации, запрос информации, запросы на обслуживание</li> </ul>	4 рабочих часа	5 рабочих дней

## IX. Права и обязанности сторон

9.1. Оператор инфраструктуры взаимодействия обязан:

9.1.1. Соблюдать порядок и сроки регистрации обращений, присвоения категории и приоритета обращений, назначения ответственного исполнителя, информирования Инициатора о состоянии обращений в соответствии с правилами, установленными настоящим Регламентом;

9.1.2. Обеспечить доступ представителей Участника информационного взаимодействия к Порталу поддержки;

9.1.3. Проводить контроль сроков выполнения обращений, а также контроль соблюдения Участниками информационного взаимодействия правил настоящего Регламента с использованием Портала поддержки;

9.1.4. Предоставить Участникам информационного взаимодействия доступ к функциям подачи и просмотра текущего состояния обращений на Портале поддержки;

9.1.5. Обеспечить предоставление информационной и методической поддержки Участникам информационного взаимодействия;

9.1.6. Заблаговременно информировать Участника информационного взаимодействия о планируемых работах на стороне Инфраструктуры взаимодействия, которые могут оказать влияние на функционирование Инфраструктуры взаимодействия, и ее доступность Участникам информационного взаимодействия;

9.1.7. Незамедлительно информировать Участника информационного взаимодействия о временной технической невозможности выполнять свои обязательства по настоящему Регламенту.

9.2. Участник информационного взаимодействия обязан:

9.2.1. Обеспечивать достоверность и актуальность сведений, передаваемых Оператору инфраструктуры взаимодействия представителями Участника информационного взаимодействия;

9.2.2. Обеспечивать отзыв прав доступа к Порталу поддержки представителей Участника информационного взаимодействия с использованием ЕСИА не менее чем за 5 рабочих дней до даты прекращения полномочий представителя Участника;

9.2.3. Предоставлять Оператору инфраструктуры взаимодействия сведения о внесении изменений в состав полномочий представителей Участника информационного взаимодействия по выполнению процедур взаимодействия, предусмотренных настоящим Регламентом, не менее чем за 5 рабочих дней до даты таких изменений;

9.2.4. Соблюдать требования настоящего Регламента;

9.2.5. Немедленно уведомлять Оператора Инфраструктуры взаимодействия о случаях, при которых данные учетной записи представителя Участника информационного взаимодействия, используемой для доступа к Порталу поддержки, стали известны другому лицу, в результате чего ее дальнейшее использование является небезопасным и может привести к несанкционированному доступу к Порталу поддержки (далее - компрометация учетных данных представителей Участника информационного взаимодействия);

9.2.6. Незамедлительно информировать Оператора инфраструктуры взаимодействия о временной технической невозможности выполнять свои обязательства по настоящему Регламенту;

9.3. Оператор инфраструктуры взаимодействия имеет право:

9.3.1. Требовать от Участника информационного взаимодействия принятия необходимых мер по устранению выявленных нарушений в сроки, установленные настоящим Регламентом;

9.3.2. Осуществлять временную блокировку учетных записей представителей Участника информационного взаимодействия, используемых для доступа к Порталу взаимодействия, при выявлении случаев компрометации учетных данных представителей Участника информационного взаимодействия, до момента устранения последствий компрометации.

9.4. Участник информационного взаимодействия имеет право:

9.4.1. Вносить предложения по изменению настоящего Регламента в целях совершенствования процедур взаимодействия, предусмотренных настоящим Регламентом;

9.4.2. Получать у Оператора инфраструктуры взаимодействия консультации по процедурам, предусмотренным настоящим Регламентом.

9.5. Оператор инфраструктуры взаимодействия и Участник информационного взаимодействия не несут ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, закрепленных в соответствии с настоящим Регламентом, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие наступления обстоятельств непреодолимой силы.