
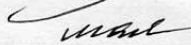


«УТВЕРЖДАЮ»

Заместитель директора
Федеральной службы судебных
приставов — заместитель
главного судебного пристава
Российской Федерации

 Т.П. Игнатьева /

«24»  2016г.

Автоматизированная информационная система
Федеральной службы судебных приставов

АИС ФССП России

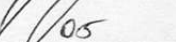
Регламент работы линии технической поддержки Участников
межведомственного взаимодействия

Версия 1.5

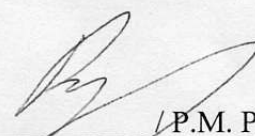
Код документа: 6/3

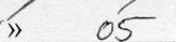
Начальник Управления
информационных технологий
Федеральной службы судебных
приставов

 / Н.В. Звягина /

«24»  05 2016г.

Генеральный директор
ООО «РЕД СОФТ»

 / Р.М. Рустамов /

«24»  05 2016г.

Москва 2016г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения.....	4
2. Организационное и техническое обеспечение работы линии технической поддержки Участников межведомственного взаимодействия.....	4
3. Функции специалистов линии технической поддержки Участников межведомственного взаимодействия.....	5
4. Стадии процесса обработки обращений.....	6
5. Порядок приема и регистрации обращений на линию технической поддержки Участников межведомственного взаимодействия.....	6
6. Порядок классификации обращений на линию технической поддержки Участников межведомственного взаимодействия.....	7
7. Порядок запроса и предоставления дополнительной информации при обработке обращений на линию технической поддержки Участников межведомственного взаимодействия.....	9
8. Порядок запроса и предоставления экспертного заключения при обработке обращений на линию технической поддержки Участников межведомственного взаимодействия.....	9
9. Порядок окончания обработки обращений на линию технической поддержки Участников межведомственного взаимодействия.....	10
10. Порядок уведомлений Участников межведомственного взаимодействия зарегистрированных в СМЭВ при изменении форматов электронного сервиса Заказчика.....	10
11. Порядок уведомлений Участников межведомственного взаимодействия работающих через сеть Интернет с использованием криптошлюза VipNet Coordinator при изменении форматов электронного сервиса Заказчика.....	10
12. Порядок уведомлений Участников межведомственного взаимодействия в случае срочных изменений форматов.....	11
13. Порядок подписки Участников межведомственного взаимодействия на рассылку об изменении форматов электронного сервиса ФССП России.....	11
14. Порядок утверждения форматов электронного сервиса Заказчика и публикации на официальном сайте.....	11
ПРИЛОЖЕНИЕ № 1.....	13
Порядок подписки на рассылку уведомлений об изменении форматов электронного сервиса ФССП России посредством сервиса подписки.....	13

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ

АИС ФССП России	Автоматизированная информационная система ФССП России
Заказчик	Федеральная служба судебных приставов (ФССП России)
Исполнитель	ООО «РЕД СОФТ»
Участник межведомственного взаимодействия	Орган (организация), указанный в технологической карте межведомственного взаимодействия «Государственная функция по принудительному исполнению судебных актов, актов других органов и должностных лиц (Указ Президента РФ от 13.10.2004 № 1316 «Вопросы Федеральной службы судебных приставов»)», или кредитная организация, взаимодействующая с ФССП России в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 15.08.2012 № 1471-р, или юридическое лицо, заключившее соглашение с ФССП России, или орган судебной власти, или орган (организация), участвующий в предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также его подрядные организации
Государственный контракт	Государственный контракт №158 от 31 декабря 2015 года на предоставление услуг по доработке, внедрению и сопровождению подсистем автоматизированной информационной системы Федеральной службы судебных приставов (АИС ФССП России) в 2016 году
Экспертная группа	Экспертная группа центрального аппарата ФССП России

1. Общие положения

Линия технической поддержки Участников межведомственного взаимодействия создается для решения следующих задач:

- консультирование по вопросам организации и эксплуатации межведомственного взаимодействия;

- уточнение форматов и протоколов межведомственного взаимодействия, требований к форматно-логическому контролю (по согласованию с Заказчиком);

- уточнение документации, предоставляемой участникам межведомственного взаимодействия;

- предоставление среды тестирования посредством тестового электронного сервиса, обеспечивающего обработку поступающих запросов по предоставленным участником межведомственного взаимодействия тестовым данным;

- проведение тестирования электронных сервисов (клиентов электронных сервисов) Участников межведомственного взаимодействия;

- проведение совместных технических мероприятий (обновление программного обеспечения, приостановление/возобновление документооборота, изменение настроек электронного сервиса и др.) с участниками межведомственного взаимодействия (по согласованию с Заказчиком);

- регистрация обращений, связанных с отказами оборудования СМЭВ, ФЦОД, МТИ, других подсистем АИС ФССП России, не сопровождаемых в рамках настоящего ТЗ, и эскалация проблемы на соответствующую линию технической поддержки.

Период работы линии технической поддержки Участников межведомственного взаимодействия с 31.12.2015 по 31.12.2016.

Режим работы линии технической поддержки Участников межведомственного взаимодействия: с 10:00 до 18:00 московского времени по рабочим дням.

Обращение на линию технической поддержки Участников межведомственного взаимодействия может осуществляться:

- по телефону 8-4822-39-80-25;

- по электронной почте по адресу fssp.smev@red-soft.ru.

2. Организационное и техническое обеспечение работы линии технической поддержки Участников межведомственного взаимодействия

Работа линии технической поддержки Участников межведомственного взаимодействия организуется Исполнителем работ по Государственному контракту.

В работе линии технической поддержки Участников межведомственного взаимодействия принимают участие члены Экспертной группы, которые назначаются из числа работников центрального аппарата ФССП России. Состав Экспертной группы утверждается организационно-распорядительным документом ФССП России.

Исполнитель назначает руководителя линии технической поддержки Участников межведомственного взаимодействия из числа своих сотрудников, имеющих необходимые знания и навыки для организации работы линии технической поддержки Участников межведомственного взаимодействия.

Исполнитель определяет численный состав группы линии технической поддержки Участников межведомственного взаимодействия, достаточный для выполнения работ, предусмотренных Государственным контрактом, по согласованию с ФССП России.

Регистрация обращений на линию технической поддержки Участников межведомственного взаимодействия, ответов по обращениям, дополнительной информации по обращениям производится в автоматизированной система регистрации и контроля обращений. В качестве автоматизированной системы регистрации и контроля обращений используется компонента «Сервис ТП» подсистемы ТМА АИС ФССП России.

3. Функции специалистов линии технической поддержки Участников межведомственного взаимодействия

Специалисты линии технической поддержки Участников межведомственного взаимодействия выполняют следующие функции:

- регистрация обращений в «Сервисе ТП» подсистемы ТМА АИС ФССП России;
- классификация полученных обращений;
- консультирование по вопросам организации и эксплуатации межведомственного взаимодействия;
- уточнение форматов и протоколов межведомственного взаимодействия, требований к форматно-логическому контролю (по согласованию с Заказчиком);
- уточнение документации, предоставляемой Участникам межведомственного взаимодействия;
- организация тестовых стендов по предоставленным Участником межведомственного взаимодействия тестовым данным;
- проведение тестирования электронных сервисов (клиентов электронных сервисов) Участников межведомственного взаимодействия;
- проведение совместных технических мероприятий (обновление программного обеспечения, приостановление/возобновление документооборота, изменение настроек электронного сервиса и др.) с Участниками межведомственного взаимодействия (по согласованию с Заказчиком);
- определение сроков восстановления работоспособности межведомственного взаимодействия ФССП России;
- предоставление информации о ходе исполнения обращения по запросу автора обращения или члена Экспертной группы;
- регистрация в «Сервисе ТП» подсистемы ТМА АИС ФССП России фактов и мероприятий (истории), связанных с исполнением обращения.

4. Стадии процесса обработки обращений

Стадии процесса обработки обращений на линию технической поддержки Участников межведомственного взаимодействия отражаются в «Сервисе ТП» подсистемы ТМА АИС ФССП России в виде статуса карточки обращения.

Карточка обращения в «Сервисе ТП» подсистемы ТМА АИС ФССП России может находиться в одном из следующих статусов:

– «Новый» – обращение зарегистрировано и находится в процессе классификации;

– «В обработке» – обращение классифицировано, Исполнителем выполняются мероприятия по решению проблемы, указанной в обращении (восстановление работоспособности, сбор материалов для предоставления консультации и др.);

– «Запрос информации» – информации, изложенной в обращении, недостаточно для решения проблемы, автор обращения должен предоставить дополнительную информацию, указанную в карточке обращения (информация запрошена);

– «Запрос экспертизы» – специалистам Исполнителя необходима экспертная оценка информации, изложенной в обращении, на предмет соответствия нормативным и правовым актам, в соответствии с которыми осуществляется деятельность ФССП России, технической документации на подсистему АИС ФССП России, Государственному контракту, технологической карте межведомственного взаимодействия «Государственная функция по принудительному исполнению судебных актов, актов других органов и должностных лиц (Указ Президента РФ от 13.10.2004 № 1316 «Вопросы Федеральной службы судебных приставов»)» или Соглашению с ФССП России;

– «Экспертиза предоставлена» – заключение Экспертной группы предоставлено;

– «Завершено» – мероприятия по восстановлению работоспособности выполнены, консультирование проведено;

– «Отказан» – информация, изложенная в обращении, не соответствует нормативным и правовым актам, в соответствии с которыми осуществляется деятельность ФССП России, технической документации на подсистему АИС ФССП России, Государственному контракту, технологической карте межведомственного взаимодействия «Государственная функция по принудительному исполнению судебных актов, актов других органов и должностных лиц (Указ Президента РФ от 13.10.2004 № 1316 «Вопросы Федеральной службы судебных приставов»)» или Соглашению с ФССП России.

5. Порядок приема и регистрации обращений на линию технической поддержки Участников межведомственного взаимодействия

Обращение Участников межведомственного взаимодействия, их подрядных организаций на линию технической поддержки Участников межведомственного взаимодействия может осуществляться:

- по телефону;
- по электронной почте;

При обращении на линию технической поддержки Участников межведомственного взаимодействия Участники межведомственного взаимодействия или члены Экспертной группы сообщают (указывают) следующую информацию:

- наименование Участника межведомственного взаимодействия (в случае обращения посредством электронной почты в обязательном порядке указывается в теме письма);

- Ф.И.О. обратившегося представителя Участника межведомственного взаимодействия;

- должность;
- контактный номер телефона;
- адрес электронной почты;
- класс обращения (необязательно);

- адрес электронного сервиса ФССП России к которому происходит подключение (для обращений, связанных с функционированием электронного сервиса);

- суть обращения (указывается перечень вопросов или последовательность действий приводящих к инциденту, дата и время возникновения инцидента, в случае возникновения ошибки в обязательном порядке предоставляются xml-форма запроса/ответа и/или идентификатор запроса).

После регистрации обращения Участнику межведомственного взаимодействия или члену Экспертной группы сообщается регистрационный номер обращения.

Дальнейшее взаимодействие в рамках обращения осуществляется посредством электронной почты.

Статус обращения после регистрации – «Новый».

6. Порядок классификации обращений на линию технической поддержки Участников межведомственного взаимодействия

Классификация обращения на линию технической поддержки Участников межведомственного взаимодействия осуществляется в течение 30-ти минут после регистрации обращения.

Классификация обращения включает в себя указание класса обращения. При классификации обращения учитывается классификация, указанная при приеме обращения.

Список классов обращений и максимальное время выполнения мероприятий по решению проблемы приведены в таблице:

№ п/п	Вид обращения	Максимальный срок исполнения обращения*
1	Консультация по вопросам организации и эксплуатации	1 день

	межведомственного взаимодействия	
2	Восстановление работоспособности	2 дня
3	Изменение конфигурации: <ul style="list-style-type: none"> – организация тестовых стендов по предоставленным Участником межведомственного взаимодействия тестовым данным; – проведение тестирования электронных сервисов (клиентов электронных сервисов) Участников межведомственного взаимодействия; – уточнение форматов и протоколов межведомственного взаимодействия, требований к форматно-логическому контролю (по согласованию с Заказчиком); – уточнение документации, предоставляемой Участникам межведомственного взаимодействия. – проведение совместных технических мероприятий (обновление программного обеспечения, приостановление/возобновление документооборота, изменение настроек электронного сервиса и др.) с участниками межведомственного взаимодействия (по согласованию с Заказчиком) 	5 дней для тестовой среды 10 дней для продуктивной среды

* Максимальный срок исполнения обращения указывается без учета выходных дней.

После классификации обращения Участнику межведомственного взаимодействия или члену Экспертной группы сообщается класс обращения.

В момент классификации указывается плановый срок окончания обработки обращения. Плановый срок может корректироваться по согласованию с автором обращения. Основание для изменения срока и содержание согласования должны быть внесены в «Сервис ТП» подсистемы ТМА АИС ФССП России.

Статус обращения после классификации - «В обработке».

В случае если обнаружено, что плановый срок решения проблемы нарушен или же произошло какое-либо другое нарушение сроков (например не проведен процесс классификации обращения в течение 2-х часов) Участник межведомственного взаимодействия или член Экспертной группы должен обратиться к руководителю линии технической поддержки Участников межведомственного взаимодействия и сообщить о проблеме.

7. Порядок запроса и предоставления дополнительной информации при обработке обращений на линию технической поддержки Участников межведомственного взаимодействия

Если информации, представленной при обращении, недостаточно для решения проблемы, специалист линии технической поддержки Участников

межведомственного взаимодействия запрашивает дополнительную информацию по обращению. Содержание запроса дополнительной информации вносится в карточку обращения в «Сервисе ТП» подсистемы ТМА АИС ФССП России. Статус карточки обращения изменяется на «Запрос информации».

Дополнительная информация предоставляется Участником межведомственного взаимодействия или членом Экспертной группы и заносится в карточку обращения в «Сервисе ТП» подсистемы ТМА АИС ФССП России. Статус карточки обращения после предоставления информации изменяется на «В обработке».

Плановый срок решения проблем по обращению сдвигается на период нахождения задачи в статусе «Запрос информации».

8. Порядок запроса и предоставления экспертного заключения при обработке обращений на линию технической поддержки Участников межведомственного взаимодействия

В случае если специалисты линии технической поддержки Участников межведомственного взаимодействия классифицируют информацию, изложенную в обращении, как несоответствующую действующему законодательству, регламентирующим документам ФССП России, технической документации на подсистему АИС ФССП России, Государственному контракту, технологической карте межведомственного взаимодействия «Государственная функция по принудительному исполнению судебных актов, актов других органов и должностных лиц (Указ Президента РФ от 13.10.2004 № 1316 «Вопросы Федеральной службы судебных приставов»)» или Соглашению с ФССП России, они запрашивают экспертное заключение. Содержание запроса экспертного заключения вносится в карточку обращения в «Сервисе ТП» подсистемы ТМА АИС ФССП России. Статус карточки обращения изменяется на «Запрос экспертизы».

Экспертное заключение предоставляется членом Экспертной группы и заносится в карточку обращения в «Сервисе ТП» подсистемы ТМА АИС ФССП России. Статус карточки обращения после предоставления информации изменяется на «Экспертиза предоставлена».

Плановый срок решения проблем по обращению сдвигается на период нахождения задачи в статусе «Запрос экспертизы».

9. Порядок окончания обработки обращений на линию технической поддержки Участников межведомственного взаимодействия

По окончании обработки обращения в «Сервисе ТП» подсистемы ТМА АИС ФССП России описываются мероприятия, проведенные в рамках обращения. Информация об окончании обработки обращения доводится до представителя Участника межведомственного взаимодействия и членов Экспертной группы.

Статус обращения - «Завершено».

10. Порядок уведомлений Участников межведомственного взаимодействия зарегистрированных в СМЭВ при изменении форматов электронного сервиса Заказчика

При изменении форматов электронного сервиса Заказчика, со стороны Заказчика и Исполнителя будут производиться следующие действия:

1. Оповещение Участников межведомственного взаимодействия об изменении форматов на продуктивном электронном сервисе Заказчика. Оповещение производится за 3 недели до планируемой даты обновления продуктивного электронного сервиса Заказчика. Потребителю предоставляются обновленное описание электронного сервиса Заказчика (WSDL и XSD-схемы) и Альбом форматов АИС ФССП России.

2. Обращение в Службу поддержки СМЭВ о перерегистрации тестового электронного сервиса Заказчика.

3. Оповещение Участников межведомственного взаимодействия об изменении форматов на тестовом электронном сервисе Заказчика. Оповещение производится за 2 недели до планируемой даты обновления тестового электронного сервиса Заказчика. Потребителю предоставляются обновленное описание электронного сервиса Заказчика (WSDL и XSD-схемы) и Альбом форматов АИС ФССП России.

4. Обновление тестового электронного сервиса Заказчика на версию прикладного программного обеспечения (далее — ППО) с учетом измененных форматов.

5. Обращение в Службу поддержки СМЭВ о перерегистрации продуктивного электронного сервиса Заказчика. Обращение производится за 7 дней до планируемой даты обновления продуктивного электронного сервиса Заказчика.

6. Обновление продуктивного электронного сервиса Заказчика.

7. Оповещение Участников межведомственного взаимодействия о завершении процедуры изменения форматов.

11. Порядок уведомлений Участников межведомственного взаимодействия работающих через сеть Интернет с использованием криптошлюза VipNet Coordinator при изменении форматов электронного сервиса Заказчика

При изменении форматов электронного сервиса Заказчика, со стороны Заказчика и Исполнителя будут производиться следующие действия:

1. Оповещение Участников межведомственного взаимодействия об изменении форматов на продуктивном электронном сервисе Заказчика. Оповещение производится за 3 недели до планируемой даты обновления продуктивного электронного сервиса Заказчика. Потребителю предоставляются обновленное описание электронного сервиса Заказчика (WSDL и XSD-схемы) и Альбом форматов АИС ФССП России.

2. Оповещение участник межведомственного взаимодействия об изменении форматов тестовом электронном сервисе Заказчика. Оповещение производится за 2

недели до планируемой даты обновления. Потребителю предоставляются обновленное описание электронного сервиса Заказчика (WSDL и XSD-схемы) и Альбом форматов АИС ФССП России.

3. Обновление тестового электронного сервиса Заказчика на версию ППО с учетом измененных форматов.

4. Обновление продуктивного электронного сервиса Заказчика.

5. Оповещение Участников межведомственного взаимодействия о завершении процедуры изменения форматов.

12. Порядок уведомлений Участников межведомственного взаимодействия в случае срочных изменений форматов

В случае крайней необходимости изменения форматов электронного сервиса Заказчика, оповещение Участников межведомственного взаимодействия будет производиться за 7 дней до планируемой даты обновления электронного сервиса.

13. Порядок подписки Участников межведомственного взаимодействия на рассылку об изменении форматов электронного сервиса ФССП России

Для подписки на рассылку об изменении форматов электронного сервиса Заказчика необходимо:

- либо направить письмо с указанием адресов, на которые требуется производить уведомление, на электронный адрес fssp.smev@red-soft.ru;
- либо произвести подписку на сервисе подписки по url: ml.red-soft.ru/mailman/listinfo/formats_change (см. Приложение 1).

14. Порядок утверждения форматов электронного сервиса Заказчика и публикации на официальном сайте.

Порядок утверждения Альбома форматов АИС ФССП России:

1. Альбом форматов АИС ФССП России с изменениями направляется ответственному лицу со стороны Заказчика на утверждение.

2. Ответственное лицо Заказчика утверждает изменения в Альбоме форматов АИС ФССП России и доводит информацию об утверждении до Исполнителя.

3. Ответственное лицо Заказчика размещает Альбом форматов АИС ФССП России с изменениями на официальном сайте ФССП России (электронный ресурс <http://fssprus.ru/>).

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1.**ПОРЯДОК ПОДПИСКИ НА РАССЫЛКУ УВЕДОМЛЕНИЙ ОБ ИЗМЕНЕНИИ ФОРМАТОВ ЭЛЕКТРОННОГО СЕРВИСА ФССП РОССИИ ПОСРЕДСТВОМ СЕРВИСА ПОДПИСКИ**

1. Пройти на электронный адрес url: <http://ml.red-soft.ru/mailman/listinfo/>.

2. В появившемся окне необходимо выбрать левой кнопкой мыши (далее — ЛКМ) «Список рассылки» - «Formats_change» с описанием: «Изменения форматов обмена ФССП».

3. В открывшемся окне в поле «Ваш электронный адрес:» необходимо указать адрес электронной почты, на который будет осуществляться отправка уведомлений, в поле «Ваше имя (необязательно):» можно ввести ФИО получателя, в поле «Укажите пароль:» и «Подтвердите выбранный пароль:» необходимо ввести пароль, а так же его подтверждение. После заполнения данных полей необходимо нажать кнопку «Подписать».

4. На адрес электронной почты, указанный при регистрации, будет отправлено сообщение с темой «confirm идентификатор» с просьбой подтверждения регистрации посредством перехода по ссылке «http://ml.red-soft.ru/mailman/confirm/formats_change/идентификатор» или отправкой ответного письма, в теле которого должна быть единственная запись «confirm идентификатор».

5. В случае успешного завершения процедуры подписки на электронный адрес почты, указанный при регистрации, поступит сообщение с темой «Добро пожаловать в список рассылки "formats_change"».

6. После подписки на рассылку "formats_change", на указанный при регистрации электронный адрес почты, будут поступать сообщения с уведомлениями о предстоящих изменениях форматов электронного сервиса Заказчика.

