

**УТВЕРЖДАЮ**

Заместитель руководителя

Федерального казначейства

 А.С. Албычев

«22» июня 2026 г.

**РЕГЛАМЕНТ УПРАВЛЕНИЯ ЗАПРОСАМИ НА ИЗМЕНЕНИЕ  
ИНФОРМАЦИОННОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ ФЕДЕРАЛЬНОГО  
КАЗНАЧЕЙСТВА**

ВЕРСИЯ 4.0

на 23 листах

**СОГЛАСОВАНО**

Заместитель директора

ФКУ «ЦОКР»

  
\_\_\_\_\_ Е.С. Евтушенко

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2026 г.

**СОГЛАСОВАНО**

Начальник Управления

информационной инфраструктурой

Федерального казначейства

  
\_\_\_\_\_ И.В. Кальченко

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2026 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

|      |                                        |    |
|------|----------------------------------------|----|
| 1.   | Перечень терминов и сокращений         | 3  |
| 2.   | Основные положения                     | 9  |
| 3.   | Участники согласования RFC             | 10 |
| 4.   | Жизненный цикл RFC                     | 11 |
| 5.   | Этапы RFC                              | 12 |
| 5.1  | Регистрация RFC                        | 12 |
| 5.2  | Анализ                                 | 15 |
| 5.3  | Подтверждение                          | 16 |
| 5.4  | Согласование                           | 17 |
| 5.5  | Проведение работ, реализация изменений | 18 |
| 5.6  | Апробация                              | 19 |
| 5.7  | Верификация                            | 19 |
| 5.8  | Восстановление                         | 20 |
| 5.9  | Проблемы                               | 20 |
| 5.10 | Проверка                               | 20 |
| 6.   | Заключительные положения               | 22 |

## 1. Перечень терминов и сокращений

| Термин/Сокращение | Определение термина                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| АПО               | Аппаратно-программное обеспечение.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| БПО               | Базовое программное обеспечение.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| ВИС, Версия ИС    | Вид заявки ПУЖЦ, на основании которой может быть зарегистрирована заявка типа RFC. Содержит перечень согласованных изменений в программное обеспечение ИС.                                                                                                                                                                                          |
| ГИИС ЭБ           | Государственная интегрированная информационная система управления общественными финансами «Электронный бюджет».                                                                                                                                                                                                                                     |
| ИС                | Информационная система. Совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств. Информационная система может включать в себя несколько подсистем.                                                                                                                        |
| ИТ-инфраструктура | Комплекс взаимосвязанных примененных технологий в составе базового программного обеспечения, баз данных и систем управления базами данных, серверного оборудования и системного программного обеспечения, систем хранения данных, сетевой инфраструктуры, систем инженерного обеспечения, образующих основу функционирования информационных систем. |
| ИТ-сервис         | Логически объединенная и понятная пользователям совокупность ИТ-услуг, их компонентов, видов запросов и структурных модулей, поддерживаемых прикладным программным обеспечением и входящих в состав информационной системы, обеспечивающих выполнение пользователями функций.                                                                       |
| ИТ-услуга         | Комплексные решения, включающие в себя весь спектр услуг, связанных с управлением, эксплуатацией и развитием ИТ-инфраструктуры.                                                                                                                                                                                                                     |

| <b>Термин/Сокращение</b> | <b>Определение термина</b>                                                                                                          |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| МОУ                      | Межрегиональное операционное управление Федерального казначейства.                                                                  |
| ОУПЭ                     | Отдел управления процессами эксплуатации Филиала ФКУ "ЦОКР" по обеспечению услугами в области ИТ                                    |
| ПУЖЦ СУЭ ФК              | Подсистема управления жизненным циклом Системы управления эксплуатацией Федерального казначейства.                                  |
| ПУПЭ СУЭ ФК              | Подсистема управления процессами эксплуатации Системы управления эксплуатацией Федерального казначейства.                           |
| ПОИБ СОБИ                | Подсистема обеспечения информационной безопасности<br>Системы обеспечения безопасности информации.                                  |
| ПС                       | Промышленная среда.                                                                                                                 |
| ПАК                      | Программно-аппаратный комплекс.                                                                                                     |
| ППО                      | Прикладное программное обеспечение.                                                                                                 |
| Патч                     | Обновление прикладного программного обеспечения, включая сопроводительную документацию, содержащее изменение отдельных его функций. |
| ПиМ                      | Программа и методика испытаний.                                                                                                     |
| СПО                      | Системное программное обеспечение.                                                                                                  |
| СМЭВ                     | Единая система межведомственного электронного взаимодействия.                                                                       |
| СУЭ ФК                   | Система управления эксплуатацией Федерального казначейства.                                                                         |
| ТС                       | Тестовая среда.                                                                                                                     |
| ТОФК                     | Территориальные органы Федерального казначейства.                                                                                   |
| ФК                       | Федеральное казначейство.                                                                                                           |

| Термин/Сокращение           | Определение термина                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ФКУ «ЦОКР»                  | Федеральное казенное учреждение «Центр по обеспечению деятельности Казначейства России», включая его филиалы.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| ЦАФК                        | Центральный аппарат Федерального казначейства.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| RFC                         | <p>Request For Change (Запрос на изменение). Процесс фиксации в ПУЖЦ СУЭ ФК результатов подтверждения, согласования, хода исполнения, апробации изменений, проводимых на инфраструктуре, системном, базовом или прикладном программном обеспечении информационной системы, на уровне данных информационной системы, включая ролевую модель информационной системы, загружаемую в ПОИБ СОБИ.</p> <p>Также, в зависимости от контекста – вид заявки в ПУЖЦ СУЭ ФК, предназначенного для отражения, указанного выше процесса.</p> |
| Автор                       | Сотрудник Исполнителя либо сотрудник ЦАФК, ТОФК, МОУ, ФКУ «ЦОКР», регистрирующий RFC по обслуживаемому ИТ-сервису, в интересах которого инициируется реализация изменений на ИТ-инфраструктуре.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Выпускающий редактор, ВР ФК | Рабочая группа (сотрудники ФКУ «ЦОКР»), обеспечивающая согласование и выпуск версий прикладного программного обеспечения информационных систем.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Исполнитель                 | Организация, с которой ФКУ «ЦОКР» заключил Государственный контракт на оказание услуг по обеспечению эксплуатации информационной системы, организация, оказывающая услуги гарантийной поддержки, или сотрудник подразделения ФКУ «ЦОКР», предоставляющего ИТ-услуги.                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Инициатор                   | Исполнитель либо сотрудник ЦАФК, ТОФК, МОУ, ФКУ «ЦОКР», инициирующий реализацию изменений на ИТ-инфраструктуре.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| Термин/Сокращение                                          | Определение термина                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Инцидент                                                   | Обращение, связанное с любым событием, которое выходит за рамки штатного предоставления ИТ-сервиса и при этом влияющее (способное оказать влияние) на снижение качества ИТ-сервиса или полное прекращение его предоставления.                                                |
| Куратор Р                                                  | Сотрудник Исполнителя, который проверяет/уточняет исходные данные RFC перед его направлением на этап «Подтверждение», назначает на непосредственного исполнителя на этапе «Согласовано», выполняет верификацию этапов реализации и апробации изменений на ИТ-инфраструктуре. |
| Куратор ТХ                                                 | Сотрудник подразделения Технолога, ответственный за согласование состава версий информационной системы для тех RFC, по которым оформляются версии прикладного программного обеспечения информационной системы                                                                |
| Менеджер сервиса                                           | Сотрудник ФКУ «ЦОКР», ЦАФК, ТОФК, ответственный за эксплуатацию ИТ-сервиса.                                                                                                                                                                                                  |
| Менеджер изменений                                         | Сотрудник ФКУ «ЦОКР», ЦАФК, обеспечивающий этап RFC «Согласование».                                                                                                                                                                                                          |
| Менеджер тестирования                                      | Сотрудник Исполнителя, который выполняет апробацию реализованных в рамках RFC изменений на ИТ-инфраструктуре, констатирует факт достижения/не достижения их цели.                                                                                                            |
| Менеджер инцидентов                                        | Сотрудник ФКУ «ЦОКР», выполняющий на этапе «Проверка» закрытие RFC.                                                                                                                                                                                                          |
| Менеджер событий                                           | Сотрудник ФКУ «ЦОКР», отвечающий за динамическое отслеживание состояний объектов или иных событий на ИТ-инфраструктуре.                                                                                                                                                      |
| Ответственный за эксплуатацию, инфраструктуру, архитектуру | Структурное подразделение ЦАФК, ответственное за эксплуатацию ИС, за создание (развитие) ИТ-инфраструктуры ИС, за актуализацию системной архитектуры ИС.                                                                                                                     |

| Термин/Сокращение                            | Определение термина                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ответственный за информационную безопасность | Структурное подразделение ЦАФК, ответственное за обеспечение информационной безопасности и юридической значимости.                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Регрессионное тестирование                   | Вид тестирования, направленный на обнаружение ошибок в ранее протестированных версиях и/или на подтверждение работоспособности критически важного функционала, изменяемого прикладного программного обеспечения после внесения изменений.                                                                                                                                 |
| Регламент АС                                 | «Регламент взаимодействия структурных подразделений ЦАФК, УФК, ФКУ «ЦОКР» и Исполнителей при устранении аварийных и критических инцидентов при эксплуатации Информационных систем Федерального казначейства»                                                                                                                                                              |
| Технолог                                     | Структурное подразделение ЦАФК, ответственное за создание (развитие) информационных систем, включая их интеграцию.                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Технологическое окно                         | Установленный временной интервал, в пределах которого разрешена реализация изменений, влияющих либо потенциально способных повлиять на производительность и доступность ИТ-сервиса.                                                                                                                                                                                       |
| Технологическая пауза                        | Временной интервал в пределах технологического окна для реализации изменений на ИТ-инфраструктуре, влияющих либо потенциально способных повлиять на производительность и доступность ИТ-сервисов. Реализация изменений на ИТ-инфраструктуре возможна вне рамок технологического окна, когда работы направлены на предотвращение аварии или устранение последствий аварии. |
| Функциональное тестирование                  | Вид тестирования, проводимый в целях проверки отдельных реализованных функциональных требований.                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| Термин/Сокращение         | Определение термина                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Функциональный заказчик   | Структурное подразделение ЦАФК, ответственное за организацию исполнения функции Федерального казначейства и/или ФКУ «ЦОКР», в целях автоматизации которой создается (развивается) ИС, а также организации исполнения новой (измененной) функции, автоматизированной в ИС (Версии программного обеспечения ИС) согласно Приказу №485 «Об утверждении матрицы ролей при создании, развитии и эксплуатации информационных систем Федерального казначейства и государственных информационных систем, оператором которых является Федеральное казначейство». |
| Функциональный интегратор | Структурное подразделение ЦАФК, ответственное за поддержание ИТ-сервиса в актуальном состоянии, в части его соответствия нормативно-правовым актам, функциональным и техническим требованиям, предъявленным на этапе разработки.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## **2. Основные положения**

Настоящий документ регламентирует действия сотрудников ЦАФК, ТОФК, МОУ, ФКУ «ЦОКР», Исполнителей при создании, подтверждении, согласовании RFC, проведении в рамках RFC работ по реализации изменений и апробации (оценке результатов их реализации) по всем принятым в промышленную эксплуатацию ИТ-сервисам.

Цель регламента – определение зон ответственности участников процесса, формы и сроки их взаимодействия, а также порядок согласования и информирования как участников процесса, так и внешних пользователей ИТ-сервисов.

Согласование изменений на ИТ-инфраструктуре проводится на основании RFC, зарегистрированных в ПУЖЦ СУЭ ФК.

### 3. Участники согласования RFC

В согласовании RFC участвуют:

- Менеджер сервиса;
- Менеджер изменений;
- Функциональный заказчик;
- Технолог;
- Ответственный за эксплуатацию, инфраструктуру, архитектуру;
- Исполнитель.

Участие МОУ в согласовании RFC необходимо в следующих случаях:

- Изменения с влиянием на ИТ-сервисы, которые использует МОУ;
- Место проведения работ – МОУ.

Конфликтные ситуации при согласовании работ решаются в рамках письма по электронной почте, направленного для согласования RFC.

#### 4. Жизненный цикл RFC

| Статус         | Описание                                                                                                                                | Ответственный         |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Открыто        | Новый, созданный RFC.                                                                                                                   | Автор                 |
| Анализ         | Проверка полноты и актуальности, представленной в RFC информации, уточнение сроков, определение исполнителя                             | Куратор Р             |
| Подтверждение  | Проверка полноты и актуальности, представленной в RFC информации в своей части.                                                         | Менеджер сервиса      |
| Согласование   | Проверка на взаимоисключающие работы, обеспечение согласования.                                                                         | Менеджер изменений    |
| Согласовано    | Назначение на исполнителя                                                                                                               | Куратор Р             |
| В работе       | Проведение работ                                                                                                                        | Куратор Р             |
| Апробация      | Проверка проведенных работ, достижения цели, составление протокола апробации                                                            | Менеджер Тестирования |
| Верификация    | Проверка протокола апробации                                                                                                            | Куратор Р             |
| Восстановление | Восстановление ИТ-сервиса                                                                                                               | Куратор Р             |
| Проблемы       | Устранение проблем                                                                                                                      | Куратор Р             |
| Проверка       | Проверить наличие информации о результатах реализации и апробации.<br>Проверить наличие (отсутствие) аварийных инцидентов. Закрытие RFC | Менеджер инцидентов   |
| Закрыто        | Не требует действий                                                                                                                     | Менеджер сервиса      |

## 5. Этапы RFC

### 5.1 Регистрация RFC

Перед реализацией изменений на ПС ИТ-инфраструктуры проводятся регрессионное и, при необходимости, функциональное тестирование на ТС соответствующего ИТ-сервиса. Процесс и порядок проведения тестирования определяется положениями ПиМ и в настоящем документе не рассматривается.

RFC регистрируется в ПУЖЦ для согласования и фиксации факта внесения изменений в ИТ-инфраструктуру:

- для промышленной среды ИТ-систем – в обязательном порядке,
- для тестовой среды ИТ-систем – в отдельных случаях по указанию Ответственного за эксплуатацию, архитектуру, инфраструктуру.

RFC может быть зарегистрирован как вручную непосредственно Автором, так и автоматически, на соответствующем этапе согласования версии прикладного программного обеспечения ИС.

Автор на каждое изменение регистрирует отдельный RFC.

#### 5.1.1 Основные поля, заполняемые при регистрации RFC:

- Тема – идентификатор ИТ-сервиса (автоматическое заполнение) и краткое, но понятное описание предполагаемого изменения;
- Вид RFC – вид планируемого изменения – ППО, БПО, СПО, АПО, Скрипт, Подписки, РОЛИ, Прочее;
- Функция ИС – ИС, в интересах которой будут производиться изменения;
- Затрагиваемые сервисы – связанные ИС, на которые распространяется влияние изменений, и необходимо привлечение соисполнителей от них;
- Влияние на функции ИС – функции изменяемой ИС, на которые распространяется влияние изменений;
- Недоступность пользовательских сервисов – ИС, которые в период работ будут недоступны;
- Версия ИС – номер версии ИС (ВИС), являющейся основанием изменения в части программного кода;

- Причины проведения работ и краткое описание – содержание поля по смыслу соответствует его наименованию, а также в нем указываются номера зарегистрированных инцидентов в ПУПЭ (ИМ) с описанием проблем, на устранение которых направлено изменение;
- Время начала работ – время, когда Исполнитель готов начать непосредственные мероприятия по внесению изменений в ИТ-сервис (включая подготовительные мероприятия). Может быть раньше времени начала технологической паузы, либо позже него;
- Ориентировочная длительность работ – длительность работ непосредственно по внесению изменений в ИТ-сервис (в минутах, часах, днях);
- Время окончания работ – вычисляется из Времени начала работ и Ориентировочной длительности работ;
- Поля «Период проведения технологической паузы (начало)» и «Период проведения технологической паузы (окончание)» заполняются только для случаев проведения работ с остановкой (недоступностью) ИТ-сервиса;
- Время начала апробации – время, к которому измененная система должна быть готова к проведению проверки доступности ИТ-сервиса и его основных функций на среде, на которой проводились изменения. Не может быть раньше Времени окончания работ;
- Плановая длительность апробации – длительность проверки ИТ-сервиса и его основных функций на среде, на которой проводились изменения (в минутах, часах, днях);
- Время окончания апробации – вычисляется из Времени начала апробации и Плановой длительности апробации;
- Плановое время установки – при наличии связанной ВИС, наследует из нее значение аналогичного поля, которое указывает крайний срок готовности работоспособной ИТ-системы после внесения изменений, в противном случае заполняется идентично полю «Плановое время доступности»;
- Плановое время доступности – время начала полноценной доступности ИТ-сервиса (включая периоды работ и апробации, а также время, необходимое для проведения работ по восстановлению ИТ-сервиса в

случае аварийного завершения работ или неудачной апробации). Не может быть раньше Времени окончания апробации и позже Планового времени установки;

- Сведения об инициаторе – контакты инициатора изменений;
- Родительский RFC – указывается, если настоящее изменение зависит от другого изменения;
- Описание, Примечание – указываются значимые подробности, не отраженные в остальных полях RFC;
- Вложения – раздел RFC, содержащий обязательные вложения. Перечень вложений определяется составом работ и изменяемых ИТ-систем;
- Тип работ – поле, с возможностью указания одного из значений:
  - «Экстренно» – работы, выполняемые с целью предотвращения аварии либо устранения последствий аварии по ИТ-сервису, которые могут быть направлены с нарушением сроков. При этом в поле «Причины проведения работ и краткое описание» указывается соответствующий номер инцидента, зарегистрированного в ПУПЭ (ИМ).
  - «Планово» – работы, выполняемые в штатном режиме.
- Куратор Р;
- Менеджер сервиса;
- Менеджер тестирования.

Необходимо обратить внимание, что для запросов RFC, по которым Инициатор и Исполнитель из разных эксплуатирующих организаций (разные объекты сопровождения), в поле Куратор Р указывается сотрудник от Исполнителя, ответственного за непосредственное выполнение работ на среде, куда вносятся изменения.

### **5.1.2 Обязательные вложения для работ по ППО подсистем ГИИС ЭБ:**

- Инструкцию по обновлению;
- ПиМ регрессионного тестирования;
- ПиМ функционального тестирования;
- План работ;
- План апробации;
- Протокол проведения регрессионного тестирования на ТС;

- Протокол проведения функционального тестирования на ТС (по запросу Менеджера сервиса или Технолога).

#### **5.1.3 Для работ по загрузке в ПОИБ СОБИ ролевой модели ИС:**

- Файл с ролевой моделью ИС;
- План работ;
- Протокол с результатами тестирования на ТС.

#### **5.1.4 Для иных работ:**

- План работ;
- Протокол с результатами тестирования на ТС.

После регистрации и заполнения всех обязательных полей, Автор направляет RFC на следующий этап «Анализ».

### **5.2 Анализ**

На данном этапе Куратор Р проверяет полноту и актуальность представленной в нем информации, уточняет сроки в следующих полях:

- Время начала работ;
- Время окончания работ;
- Время начала апробации;
- Время окончания апробации;
- Плановое время доступности.
- При необходимости, дополняет RFC данными:
- Протоколами проведения регрессионного и функционального тестирования;
- Детализированным планом работ;
- Планом проведения апробации;
- Контрольными точками в детализированном плане работ.

Куратор Р направляет RFC на следующий этап – «Подтверждение», проверяя или заполняя поле «Менеджер сервиса».

RFC должен быть направлен на подтверждение Менеджеру сервиса не менее чем за 6 рабочих часов до срока начала работ, но не позднее 12:00 (МСК) в день работ и не позднее 11:00 (МСК) в последний рабочий день перед

выходными. Запросы, направленные с нарушением сроков должны быть отклонены Менеджером сервиса.

Работы, направленные на устранение аварийной и/или предаварийной ситуации могут быть направлены на подтверждение с нарушением сроков. При этом поле «Тип работ» обязательно заполняется параметром «Экстренно», в поле «Причины проведения работ и краткое описание» обязательно указываются номер инцидента в ПУПЭ (ИМ).

### 5.3 Подтверждение

Менеджер сервиса обрабатывает RFC в рамках своего рабочего графика.

На данном этапе, Менеджер сервиса проверяет полноту и актуальность представленной в RFC информации, в частности:

- Наличие значения в поле «Версия ИС» и его корректность (для RFC, по которым оформляются версии ППО ИС);
- Корректность указанного номера инцидента в ПУПЭ (ИМ) в поле «Причины проведения работ и краткое описание»;
- Корректность исходных данных по заявленному изменению;
- Наличие согласования Технологом версии ППО, указанной в поле «Версия ИС» (для RFC, по которым оформляются версии ППО ИС).

Наличие и корректность:

- Протоколов проведения регрессионного и, при необходимости, функционального тестирования на ТС;
- Детализированного плана работ;
- Плана проведения апробации;
- Контрольных точек в детализированном плане работ.

После проверки Менеджер сервиса заполняет или изменяет, при необходимости, поле Менеджер изменений:

- Если при заполнении RFC, за исключением инфраструктурных работ, Автором не отмечено поле «Необходима остановка сервиса», Менеджер сервиса должен назначить себя Менеджером изменений. У таких работ отсутствует необходимость согласования сотрудником отдела ОУПЭ, и не контролируются Менеджерами инцидентов в части данного регламента. При наступлении аварийной или предаварийной ситуации Менеджер инцидентов руководствуется Регламентом АС.

- Если при заполнении RFC, Автором отмечено поле «Необходима остановка сервиса», Менеджер сервиса обязан назначить Менеджером изменений сотрудника отдела ОУПЭ.

При отсутствии препятствий к реализации изменений в заявленные сроки, Менеджер сервиса направляет RFC на следующий этап «Согласование», не позднее 13:00 (МСК) в день работ и не позднее 12:00 (МСК) в последний рабочий день перед выходными.

В противном случае оперативно возвращает RFC на этап «Анализ» с указанием причин возврата, Куратор Р заново проводит планирование работ с учетом замечаний и повторно направляет RFC на этап «Подтверждение».

## 5.4 Согласование

На данном этапе сотрудник ОУПЭ в качестве Менеджера изменений выполняет:

- Проверку исходных данных на полноту и актуальность;
- Контроль взаимоисключающих работ;
- Иницирует согласование, в том числе посредством электронной почты (с вложением Плана работ и прочей экспортированной информации из RFC), на согласующих сотрудников, которые в пределах одного часа сообщают о своем решении: «Согласовано» либо «Не согласовано» с указанием причин, но не позднее 15:00 (МСК) в день работ и не позднее 14:00 (МСК) в последний рабочий день перед выходными;
- Контроль ответов согласующих;
- Обеспечивает прочую обработку RFC на этапе «Согласование» в рамках своего рабочего графика.

Если Менеджером изменений назначен Менеджер сервиса, выполнение описанных выше действий не требуется.

Перед переводом RFC в следующий статус Менеджер изменений заполняет или изменяет, при необходимости, поле «Менеджер инцидентов».

При положительном результате согласования Менеджер изменений согласовывает RFC, направляя его на следующий этап «Согласовано».

При отрицательном результате согласования или наличии вопросов Менеджер изменений возвращает RFC на этап «Анализ» с указанием причин,

на котором Куратор Р заново проводит планирование работ с учетом замечаний и повторно направляет RFC на этап «Подтверждение».

Повторные подтверждения и согласования изменений в рамках одного и того же RFC допускаются в ПУЖЦ только для RFC, не достигших статуса «Согласовано». Сотрудник ОУПЭ в качестве Менеджера изменений, доводит информацию о согласованных RFC, которые оказывают влияние на недоступность ИТ-сервиса до Менеджера событий. Менеджер событий обеспечивает снятие ИТ-сервиса с мониторинга на период работ по согласованному RFC.

Сотрудник ОУПЭ в качестве Менеджера изменений выполняет на основании согласованных RFC оповещение пользователей о недоступности ИТ-сервисов, не позднее 17:00 (МСК) в день работ и не позднее 16:00 (МСК) в последний рабочий день перед выходными.

Сотрудник ОУПЭ в качестве Менеджера изменений информирует Менеджера событий, по запросу, о работах, указанных в RFC, не оказывающих влияние на ИТ-сервис и/или на недоступность ИТ-сервиса. Если в процессе данных работ возникнет влияние и/или недоступность на ИТ-сервис, в рамках которого проводятся работы, в ПУПЭ регистрируется аварийный инцидент, который обрабатывается в рамках Регламента АС.

## **5.5 Проведение работ, реализация изменений**

Куратор Р на статусе «Согласовано» переназначает RFC на непосредственного исполнителя, который при наступлении времени начала работ переводит RFC в статус «В работе», на котором реализует заявленные изменения в установленные сроки.

В случае согласованной остановки сервиса и нарушения срока проведения технологической паузы, в ПУПЭ автоматически регистрируется аварийный инцидент, который впоследствии обрабатывается в соответствии с Регламентом АС.

В случае возникновения критических проблем в ходе работ по установке, исполнитель должен оставить комментарий в RFC с их описанием.

По окончании работ исполнитель переводит RFC в статус «Апробация».

## 5.6 Аprobация

Менеджер тестирования на статусе «Апробация»:

- Обеспечивает проверку доступности ИТ-системы и основных функций;
- Обеспечивает проведение апробации реализованных изменений;
- Прикладывает скан-копию подписанного Протокола апробации;
- Информировывает о результатах апробации, проблемах (при их наличии), достигнутых целях работ в виде комментариев к RFC;
- Переводит RFC в статус «Верификация».

В случае согласованной остановки сервиса и нарушения срока проведения технологической паузы, в ПУПЭ автоматически регистрируется аварийный инцидент, который впоследствии обрабатывается в соответствии с Регламентом АС.

Для RFC, по которым Инициатор и Исполнитель из разных эксплуатирующих организаций (разные объекты сопровождения), роль Менеджера тестирования назначается сотруднику от Инициатора работ (сопровождающие ИТ-сервис, в интересах которого реализуются изменения).

## 5.7 Верификация

Куратор Р на статусе «Верификация»:

- Проводит анализ Протокола апробации на наличие критических проблем;
- При отсутствии критических проблем направляет RFC на следующий статус «Проверка» с соответствующим комментарием;
- При наличии критических проблем, отсутствии возможности применения временного решения и наличии возможности восстановления направляет RFC на статус «Восстановление» с соответствующим комментарием;
- При наличии критических проблем и невозможности восстановления направляет RFC на статус «Проблемы», с соответствующим комментарием.

В случае согласованной остановки сервиса и нарушения срока проведения технологической паузы, в ПУПЭ автоматически регистрируется

аварийный инцидент, который в последствии обрабатывается в соответствии с Регламентом АС.

## **5.8 Восстановление**

На этапе «Восстановление» Куратор Р:

- Обеспечивает восстановление ИТ-сервиса;
- Производит информирование по статусу восстановления каждые 30 минут в виде комментариев к RFC;
- После восстановления констатирует факт работоспособности ИТ-сервиса в виде комментариев к RFC;
- Формирует перечень проблем и добавляет его в виде комментариев к RFC;
- Направляет RFC на следующий этап «Проверка» с соответствующим комментарием.

## **5.9 Проблемы**

На этапе «Проблемы» Куратор Р:

- Регистрирует проблемы и массовые инциденты, указывая их номера в поле «Примечание»;
- После устранения проблем направляет RFC на следующий этап «Проверка» с соответствующим комментарием.

## **5.10 Проверка**

На этапе «Проверка» Менеджер инцидентов:

- Проверяет полноту и наличие всей необходимой информации о результатах реализации и апробации, заявленных в RFC изменений. Для RFC вида «ППО» дополнительно выполняется проверка наличия Протокола апробации, при отсутствии которого Менеджер инцидентов запрашивает его у Куратора Р;

- При успешном завершении работ, со стороны Исполнителя, переводит RFC в статус «Закрыто» с результатом работ «Решено» и комментарием: «Работы проведены успешно»;
- После устранения проблем Исполнителем (при наличии в ЖЦ конкретной RFC статуса «Проблемы»), Менеджер инцидентов направляет RFC со статуса «Проверка» в статус «Закрыто» с результатом работ «Решено некачественно» и комментарием: «Работы проведены. Возникшие при проведении работ проблемы были успешно устранены»;
- После восстановления ИТ-сервиса Исполнителем (при наличии в ЖЦ конкретной RFC статуса «Восстановление»), Менеджер инцидентов направляет RFC со статуса «Проверка» в статус «Закрыто» с результатом работ «Решить не удалось» и комментарием: «В процессе проведения работ возникли нерешаемые проблемы. Восстановлено к исходному состоянию»;
- В иных случаях – направляет RFC на этап «Закрыто» с результатом работ и комментарием, которые будут соответствовать отраженной в нем информации.

## 6. Заключительные положения

Менеджер сервиса дополнительно, при необходимости, выполняет оповещение пользователей о недоступности ИТ-сервиса всеми доступными видами информирования, вне графика работы Менеджера сервиса оповещение выполняет дежурная смена Единого контактного центра.

Функциональный заказчик по подсистеме ГИИС ЭБ, исходя из планируемых потребностей бизнес-процессов пользователей, может сократить, вплоть до полной отмены, время технологического окна, как на всю подсистему, так и на отдельные ее компоненты.

Если возникает необходимость привлечения для выполнения работ сторонних экспертов (сторонних Исполнителей), Исполнитель самостоятельно привлекает необходимые ему ресурсы и информирует об этом Менеджера сервиса и Менеджера изменений.

Если работы проводятся на площадках ЦАФК, ТОФК, ФКУ «ЦОКР» и необходимо обеспечить доступ Исполнителя к месту проведения работ, Исполнитель должен согласовать RFC не менее чем за 3 рабочих дня до срока начала работ.

При согласовании RFC по изменениям, влияющим/потенциально способным повлиять на ИТ-сервисы, являющиеся сервисами выдачи информации через СМЭВ, необходимо учитывать следующие требования:

- Работы должны проводиться в периоды минимальной нагрузки на указанные ИТ-сервисы (23:00 - 05:00 (МСК), целевая точка времени, вокруг которой рассчитывается остановка ИТ-сервиса – 03:00);
- RFC плановый должен быть инициирован не позднее 6 дней до срока начала работ;
- RFC экстренный необходимо направлять на подтверждение Менеджеру сервиса незамедлительно по выявлении необходимости.

Указанные условия вызваны необходимостью направления официального уведомления о проводимых работах в Ситуационный центр Минцифры России для информирования участников СМЭВ.

Блок-схема процесса, отражающая указанные выше положения, прилагается к настоящему документу (Приложение 1).

# ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Блок-схема этапов запроса на изменение  
ИТ-инфраструктуры ФК

