

**УТВЕРЖДАЮ**

Заместитель руководителя

Федерального казначейства

  
\_\_\_\_\_ А. С. Албычев  
«25» марта 2024 г.

**Регламент взаимодействия структурных подразделений ЦАФК, УФК,  
ФКУ «ЦОКР» и Исполнителей при устранении аварийных и  
критических инцидентов при эксплуатации Информационных систем  
Федерального казначейства**

**СОГЛАСОВАНО**

Заместитель директора

ФКУ «ЦОКР»

  
\_\_\_\_\_ Е.С. Евтушенко

«20» марта 2024 г.

**СОГЛАСОВАНО**

Начальник управления  
информационной инфраструктурой  
Федерального казначейства

  
\_\_\_\_\_ И.В. Кальченко

«20» марта 2024 г.

## Оглавление

|                                                                                        |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Перечень сокращений и терминов.....                                                 | 3  |
| 2. Назначение и цели регламента.....                                                   | 7  |
| 3. Роли ответственных и их функции:.....                                               | 8  |
| 4. Основное определение Аварий и критических инцидентов .....                          | 10 |
| 5. Этапы и жизненный цикл процесса:.....                                               | 11 |
| 6. Оповещение Менеджера инцидентов ЦОКР .....                                          | 17 |
| 7. Регистрация Аварии.....                                                             | 17 |
| 8. Организация работ по устранению.....                                                | 17 |
| 9. Информирование об аварийных и критических инцидентах.....                           | 18 |
| 10.Эскалации критических инцидентов. ....                                              | 20 |
| 11.Технический анализ и перечень мероприятий по предотвращению повторения аварии. .... | 21 |
| Приложение 1. Сроки реагирования участников процесса:                                  | 22 |
| Приложение 2. Общая схема жизненного цикла аварийных и критических инцидентов          | 23 |
| Приложение 3. Шаблон оповещения об аварийной ситуации/эскалации                        | 24 |
| Приложение 4. Формы отчетности                                                         | 25 |
| Приложение 5. Требования к оформлению Паспорта АС                                      | 26 |

# 1. Перечень сокращений и терминов

| Термин                                 | Определение термина                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Авария, Аварийная ситуация (АС)</b> | Инциденты, приводящие к полной неработоспособности всех или критических функций ИС либо одной из подсистем ИС, установленных ответственным за эксплуатацию.                                          |
| <b>Ведомственная ИС, ВИС</b>           | Информационная система, реализующая автоматизацию деятельности Федерального казначейства, подведомственных ему государственных учреждений и территориальных органов Федерального казначейства.       |
| <b>Внешний пользователь ИС</b>         | Пользователь ИС ФК, не являющийся сотрудником ЦАФК / ТОФК / ФКУ «ЦОКР» или Организация, которую представляет данный пользователь.                                                                    |
| <b>ГИС</b>                             | Государственная ИС (государственная интегрированная ИС), созданная на основании федеральных законов, оператором которой является ФК.                                                                 |
| <b>Единый контактный центр, ЕКЦ</b>    | Структурное подразделение ФКУ «ЦОКР», осуществляющее прием, регистрацию и обработку обращений Пользователей ИС.                                                                                      |
| <b>Заказчик</b>                        | Федеральное казначейство или Федеральное казенное учреждение «Центр по обеспечению деятельности Казначейства России».                                                                                |
| <b>Запрос на изменение</b>             | Заявка, связанная с необходимостью внесения изменений в ИС по исправлению ошибок ИС, а также изменений в рабочую документацию.                                                                       |
| <b>Заявитель</b>                       | Пользователь ИС, столкнувшийся при работе с ИС с любым событием, которое не укладывается в рамки штатного функционирования ИС.                                                                       |
| <b>Заявка</b>                          | Задокументированный в ПУПЭ СУЭ запрос от Заявителя.                                                                                                                                                  |
| <b>Инженер ЦОД ФКУ «ЦОКР»</b>          | Сотрудник ФКУ ЦОКР, ответственный за решение проблем и сбоев, возникающих в ЦОД, указанных в Инциденте и в рамках своей зоны ответственности.                                                        |
| <b>Информационная система, ИС</b>      | Совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств. Информационная система может включать в себя несколько подсистем. |
| <b>Инцидент</b>                        | Заявка, связанная с любым событием, не укладывающимся в рамки штатного функционирования ИС и при этом влияющим (или способным оказать влияние) на снижение качества                                  |

| Термин                                 | Определение термина                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                        | работы ИС или приводящим к полному прекращению работы ИС, а также критические сообщения от систем мониторинга, ошибки и сбои в работе ИС.                                                                                                                                                                         |
| <b>Исполнитель</b>                     | Организация, с которой ФКУ «ЦОКР» заключил Контракт на оказание услуг по обеспечению эксплуатации ИС (подсистемы ИС).                                                                                                                                                                                             |
| <b>ИТ-сервис</b>                       | Логически объединенная и понятная Пользователям совокупность функциональных областей, функций и структурных модулей, поддерживаемых информационной системой и входящих в состав информационной системы, обеспечивающая выполнение Пользователями функциональных задач.                                            |
| <b>Контракт</b>                        | Государственный контракт, заключенный между ФКУ «ЦОКР» и Исполнителем на основании действующей актуальной Доверенности от имени Российской Федерации.                                                                                                                                                             |
| <b>Критические инциденты</b>           | Инциденты, эскалированные Руководством ФК / ФКУ «ЦОКР», либо ответственными, установленными приказом УФК, в качестве значительного инцидента (инцидента, вызывающего существенные потери для бизнес-функций ФК) в адрес Менеджера инцидентов ЦОКР.                                                                |
| <b>Лидер команды Исполнителя</b>       | Сотрудник Исполнителя, координирующий действия сотрудников, входящих в группу поддержки, ответственный за своевременное исполнение Заявок, назначенных на группу поддержки.                                                                                                                                       |
| <b>Массовый инцидент</b>               | Инцидент, возникший в работе ИС и затрагивающий большое количество пользователей ИС.                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Менеджер инцидентов Исполнителя</b> | Сотрудник организации Исполнителя, осуществляющий контроль хода работы и предоставление информации о ходе работ по устранению аварийных и критических инцидентов. Менеджер инцидентов Исполнителя отвечает за своевременное предоставление Заказчику актуальной информации по аварийным и критическим инцидентам. |
| <b>Менеджер инцидентов ТОФК</b>        | Сотрудник УФК/МОУ ФК, осуществляющий контроль обнаружения и регистрации аварийных и критических инцидентов на уровне ТОФК. Менеджер инцидентов ТОФК отвечает за предоставление обратной связи со стороны ТОФК в ходе работ и при предоставлении решения по аварийным и критическим инцидентам.                    |

| Термин                                        | Определение термина                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Менеджер инцидентов ЦОКР</b>               | Сотрудник ФКУ «ЦОКР», осуществляющий организацию и координацию процесса по устранению аварийных и критических инцидентов.                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Менеджер ИТ-сервиса ФКУ «ЦОКР»</b>         | Сотрудник ФКУ «ЦОКР», ответственный за обеспечение эксплуатации ИС/ИТ-сервиса и контролирующий работу соответствующих групп эксплуатации ИС/ИТ-сервиса.                                                                                                                                                                     |
| <b>Менеджер проблем ФКУ «ЦОКР»</b>            | Сотрудник ФКУ «ЦОКР», ответственный за контроль соблюдения технологии и совершенствование процесса Управление проблемами. Действует согласно «Регламента обработки проблем информационных систем Федерального казначейства»                                                                                                 |
| <b>Менеджер ЦОД ФКУ «ЦОКР»</b>                | Сотрудник ФКУ «ЦОКР», осуществляющий контроль хода работы и предоставление информации о ходе работ по устранению аварийных и критических инцидентов, возникающих в процессе эксплуатации ЦОД. Менеджер ЦОД ФКУ «ЦОКР» отвечает за своевременное предоставление актуальной информации по аварийным и критическим инцидентам. |
| <b>МОУ ФК</b>                                 | Межрегиональное операционное управление Федерального казначейства.                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Обращение</b>                              | Заявка, зарегистрированная в ПУПЭ СУЭ Пользователем ИС самостоятельно или операторами ЕКЦ по запросу Пользователя ИС.                                                                                                                                                                                                       |
| <b>ОМИС</b>                                   | Отдел мониторинга информационных систем ФКУ «ЦОКР»                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Оператор ЕКЦ</b>                           | Сотрудник Межрегионального филиала ФКУ «ЦОКР», Отдел единого контактного центра Федерального казначейства.                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>ОРСиБИ</b>                                 | Отдел режима секретности и безопасности информации ТОФК.                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Паспорт аварийной ситуации, Паспорт АС</b> | Эксплуатационный документ, составляющийся на каждую Аварийную ситуацию в ИС ФК. Предназначен для фиксации причин Аварийной ситуации, действий по ее устранению и перечню проактивных мероприятий по недопущению её повторения.                                                                                              |
| <b>Пользователь ИС</b>                        | Зарегистрированный установленным порядком в ИС сотрудник ФК, ФКУ «ЦОКР», которому предоставлены полномочия по работе в ИС на выполнение определенных функций по обработке определенной информации в соответствии с его                                                                                                      |

| Термин                                       | Определение термина                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                              | ролью в бизнес-процессе. Сотрудники внешних организаций в рамках настоящего документа именуются как «Внешний пользователь ИС».                                                                                                                                                                                 |
| <b>Предаварийная ситуации</b>                | Ситуация, возникающая при эксплуатации ИС, при которой отсутствие решения по зарегистрированному ранее инциденту или запросу на обслуживание влечет остановку работоспособности всех или критических функций ИС либо одной из подсистем ИС, установленных ответственным за эксплуатацию.                       |
| <b>ПЭиТО</b>                                 | Порядок эксплуатации и технического обслуживания, прилагается к ГК.                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Регламент согласования ТП</b>             | Регламент согласования технологических пауз, размещенный на официальном сайте Федерального казначейства в сети Интернет (раздел ГИС/Документы).                                                                                                                                                                |
| <b>Руководство ИТ филиала ФКУ «ЦОКР»</b>     | Сотрудники Филиала ФКУ «ЦОКР» по обеспечению услугами в области информационных технологий со следующими должностями: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Начальник филиала ФКУ «ЦОКР»;</li> <li>• Заместители начальника филиала ФКУ «ЦОКР».</li> </ul>                                                   |
| <b>Руководство ФК</b>                        | Сотрудники ФК со следующими должностями: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Руководитель ФК;</li> <li>• Заместитель руководителя ФК;</li> <li>• Начальник управления ЦА ФК;</li> <li>• Заместитель начальника управления ЦА ФК.</li> </ul>                                                               |
| <b>Руководство ФКУ «ЦОКР»</b>                | Сотрудники ФКУ «ЦОКР» со следующими должностями: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Директор ФКУ «ЦОКР»;</li> <li>• Заместитель директора ФКУ «ЦОКР»;</li> <li>• Главный бухгалтер ФКУ «ЦОКР»;</li> <li>• Начальник филиала ФКУ «ЦОКР»;</li> <li>• Заместитель начальника филиала ФКУ «ЦОКР».</li> </ul> |
| <b>Система управления эксплуатацией, СУЭ</b> | Информационная система Федерального казначейства, обеспечивающая управление эксплуатацией информационных систем Федерального казначейства.                                                                                                                                                                     |
| <b>Специалист Исполнителя</b>                | Сотрудник Исполнителя, ответственный за решение указанного в Инциденте сбоя или проблемы пользователя, в рамках Контракта.                                                                                                                                                                                     |

| <b>Термин</b>                      | <b>Определение термина</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Технолог</b>                    | Структурное подразделение ЦАФК, ответственное за разработку стандартов технологических процессов при исполнении функций Федерального казначейства и/или ФКУ «ЦОКР» и соответствие им создаваемых (развиваемых) ИС.                                                                                          |
| <b>ТОФК</b>                        | Территориальный орган Федерального казначейства.                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>УИИ</b>                         | Управление информационной инфраструктурой ЦАФК.                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>УРИС</b>                        | Управление развития информационных систем ЦАФК.                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>УРСиБИ</b>                      | Управление режима секретности и безопасности информации ЦАФК.                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>УФК</b>                         | Управление Федерального казначейства.                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>ФК</b>                          | Федеральное казначейство.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>ФКУ «ЦОКР»</b>                  | Федеральное казенное учреждение «Центр по обеспечению деятельности Казначейства России».                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Функциональный заказчик, ФЗ</b> | Структурное подразделение ЦАФК, ответственное за организацию исполнения функций Федерального казначейства и/или ФКУ «ЦОКР» и/или Пользователя ИС, в целях автоматизации которой создается (развивается) и эксплуатируется ИС.                                                                               |
| <b>ЦАФК</b>                        | Центральный аппарат Федерального казначейства.                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>ЦОД</b>                         | Центр обработки данных, включает размещение серверного и сетевого оборудования и подключения информационных систем к каналам интернета. Обеспечивает централизованное размещение информационных систем ФК, обработку, хранение и предоставление данных информационным системам и связанным с ними сервисам. |
| <b>Эскалация</b>                   | Привлечение структурными подразделениями ЦАФК/ЦОКР дополнительных ресурсов с целью решения определенного инцидента.                                                                                                                                                                                         |

## 2. Назначение и цели регламента

Назначение регламента – оперативное обнаружение, регистрация и устранение аварийных и критических инцидентов, минимизация влияния таких инцидентов на работу пользователей в ИС, предотвращение повторения их в будущем.

Цель регламента – определение зон ответственности участников процесса, формы и сроки их взаимодействия, а также порядок информирования как участников процесса, так и пользователей ИС ФК.

Настоящий документ определяет:

- Понятия «Авария», «Критический инцидент»;
- Правила взаимодействия Исполнителей и Заказчика со стороны ФКУ «ЦОКР», ЦАФК и УФК в рамках процесса;
- Роли участников процесса устранения аварийных и критических инцидентов;
- Порядок устранения аварийных и критических инцидентов и информирование участников процесса о ходе работ по их устранению;
- Формы отчетности о текущих и устраненных Авариях, и Критических инцидентах (указаны в Приложении 5).

Положения данного документа обязательны к исполнению сотрудниками Исполнителя и Заказчика в ходе эксплуатации и испытаний ИС ФК и включено в ПЭИТО к ГК.

### 3. Роли ответственных и их функции:

| Роль                     | Функция                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Менеджер инцидентов ЦОКР | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Осуществляет общий мониторинг и определяет аварийные и критические инциденты;</li> <li>• Организует работы по устранению аварийных и критических инцидентов;</li> <li>• Осуществляет общее руководство и контроль за работой Исполнителей и структурных подразделений ЦАФК/ЦОКР в рамках процесса устранения аварийных и критических инцидентов;</li> <li>• Запрашивает, консолидирует и предоставляет информацию о ходе работ (согласно таблице 9.7), по устранению аварийных и критических инцидентов у Исполнителя и структурных подразделений ЦАФК/ЦОКР;</li> <li>• <b>Несет ответственность</b> за качество и своевременность устранения аварийных и критических инцидентов.</li> </ul> |
| Менеджер инцидентов УФК  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Проверка информации об аварийных и критических инцидентах от пользователей на уровне УФК;</li> <li>• Информирование Менеджера инцидентов ЦОКР о возникновении Аварии или обнаружении критического инцидента по форме из Приложения 3;</li> <li>• Проверка со стороны УФК устранения аварии;</li> <li>• Предоставление информации о состоянии ИС и ходе работ Менеджеру инцидентов ЦОКР;</li> <li>• <b>Несет ответственность</b> за взаимодействие по аварии со стороны УФК.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                       |

|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Менеджер инцидентов Исполнителя</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Общий контроль за ходом работ по критическим и аварийным инцидентам;</li> <li>• Оперативное информирование Менеджера инцидентов ЦОКР о плане, ходе работ и сроках устранения аварийных и критических инцидентов;</li> <li>• <b>Несет ответственность</b> за взаимодействие по аварии со стороны Исполнителя (сроки реакции на регистрацию аварии, своевременные ответы на запросы информации по ходу работ и их срокам в рамках своей зоны ответственности).</li> </ul> |
| <p>Руководитель ЕКЦ</p>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Получает от операторов ЕКЦ и консолидирует информацию об однотипных обращениях Пользователей;</li> <li>• Информировывает Менеджера инцидентов ЦОКР об обнаружении массовых однотипных обращениях Пользователей;</li> <li>• Размещает аварийный фрагмент на IVR;</li> <li>• <b>Несет ответственность</b> за своевременное информирование Менеджера инцидентов ЦОКР о подозрении на аварию по массовым обращениям.</li> </ul>                                             |
| <p>Специалист Исполнителя</p>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Выполнение работ по устранению аварий и критических инцидентов;</li> <li>• Оперативное предоставление информации о ходе работ, планах и сроках по устранению аварии как Менеджеру инцидентов Исполнителя так и Менеджеру инцидентов ЦОКР;</li> <li>• Согласно действующего ПЭиТО <b>несет ответственность</b> за представление полного, своевременного и качественного решения аварийного или критического инцидента в рамках своей зоны ответственности.</li> </ul>    |
| <p>Инженер ЦОД ФКУ «ЦОКР»</p>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Выполнение работ по устранению аварий и критических инцидентов на ЦОД;</li> <li>• Оперативное предоставление информации о ходе работ, планах и сроках по устранению аварии как Менеджеру ЦОД ФКУ «ЦОКР», так и Менеджеру инцидентов ЦОКР;</li> <li>• <b>Несет ответственность</b> за представление полного, своевременного и качественного решения аварийного или критического инцидента в рамках своей зоны ответственности.</li> </ul>                                |
| <p>Менеджер ЦОД ФКУ «ЦОКР»</p>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Общий контроль за ходом работ по критическим и аварийным инцидентам ЦОД;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Оперативное информирование Менеджера инцидентов ЦОКР о плане, ходе работ и сроках устранения аварийных и критических инцидентов;</li> <li>• <b>Несет ответственность</b> за взаимодействие по аварийным и критическим инцидентам со стороны эксплуатации ЦОД (сроки реакции на регистрацию аварии, своевременные ответы на запросы информации по ходу работ и их срокам в рамках своей зоны ответственности).</li> </ul>                        |
| Структурное подразделение (ТОФК/ЦОКР) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Выполнение работ по устранению аварий и критических инцидентов в рамках своей зоны ответственности</li> <li>• Предоставление информации о ходе работ, планах и сроках по устранению аварии. Функциональное подчинение Менеджеру инцидентов ЦОКР;</li> <li>• <b>Несет ответственность</b> за представление полного, своевременного и качественного решения аварийного или критического инцидента в рамках своей зоны ответственности.</li> </ul> |
| ОМИС                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Анализ аварийных и критических инцидентов на основании паспорта аварийной ситуации.</li> <li>• Разработка рекомендаций по осуществлению проактивных мероприятий.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                     |

#### 4. Основное определение Аварий и критических инцидентов

##### 4.1. Критерии определения критичности<sup>1</sup>:

4.1.1. По данным мониторинга на основе метрик, утверждённых в технологических картах.

4.1.2. По данным мониторинга на основе метрик деградации сервиса, указанных в процентах.

4.1.3. По факту регистрации однотипных заявок от 10 до 20 в течение получаса – предаварийная ситуация.

4.1.4. По факту отсутствия возможности входа в личный кабинет ИС (за исключением случаев с некорректной настройкой АРМ пользователя).

4.1.5. Невозможности осуществить действия подписания документов электронной подписью в одной или нескольких подсистемах ФК (за исключением случаев с выявленной ошибкой пользователя).

4.1.6. Существенное, относительно штатному, увеличение времени отклика ИС на действия пользователей.

4.1.7. Невозможность навигации по пунктам меню в любой из ИС ФК.

4.1.8. Невозможность открытия вкладок и формуляров.

<sup>1</sup> Признак аварийности по критичным инцидентам может быть установлен по результатам анализа со стороны Менеджера инцидентов / Менеджера сервиса ЦОКР.

4.1.9. Инциденты, возникающие в процессе эксплуатации ЦОД, приводящие к частичной блокировке работы ИС, их критических функций или деградации ИС.

4.1.10. Инциденты, связанные с возникновением сбоев в работе информационных систем ТОФК, способных повлиять на своевременность и возможность проведения платежных операций, операций по распределению и перечислению денежных средств в рамках Договора о ЕАЭС (Утверждено Приказом № 285 от 28.09.2018 г.).

4.1.11. Инцидент, эскалированный на Руководство ФК/ФКУ «ЦОКР» в качестве критической или социально значимой проблемы, для решения которого требуется привлечение дополнительных технических/административных ресурсов.

4.2. Критерии определения аварийности<sup>2</sup>:

4.2.1. Инциденты, приводящие к срыву финансирования, т.е. блокирующие выполнение функций Федерального казначейства согласно действующего положения о Федеральном казначействе (Утверждено Постановлением Правительства Российской Федерации от 1 декабря 2004 г. N 703) или не позволяющие завершить их в регламентированное время, при этом не существует альтернативных способов (включая ручную обработку) продолжить работу;

4.2.2. Инциденты, приводящие к срыву сроков выполнения процедур, мероприятий, установленных законодательством в отношении ФК, невыполнение которых ведет к наложению на Федеральное казначейство соответствующих санкций, при этом не существует альтернативных способов (включая ручную обработку) продолжить работу.

4.2.3. Инциденты, приводящие к полной неработоспособности всех или критических функций ИС либо одной из подсистем ИС, установленных ответственным за эксплуатацию.

4.2.4. По факту регистрации однотипных заявок 20 и более в течение получаса – аварийная ситуация.

## 5. Этапы и жизненный цикл процесса:

### 5.1. Этапы процесса:

| Этапы процесса                               | Ответственный                                                                                                                | Инструмент выполнения                                                                             |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Выявление аварийных и критических инцидентов | Менеджер инцидентов ЦОКР/УФК,<br>Менеджер сервиса ЦОКР,<br>Менеджер ЦОД, Специалист Исполнителя, Инженер ЦОД, Специалист ЕКЦ | Данные мониторинга, однотипные заявки в СУЭ, Инциденты, полученные ответственным в ходе эскалации |

<sup>2</sup> Не каждый инцидент влияет на доступность информационной системы. Расчет доступности определяется техническими требованиями Контракта.

|                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                    |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Выявление аварийных и критических инцидентов ЦОД           | Менеджер ЦОД ФКУ «ЦОКР»/Инженер ЦОД ФКУ «ЦОКР»,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | В процессе эксплуатации ЦОД, по данным мониторинга |
| Оповещение Менеджера инцидентов ЦОКР                       | Специалист Исполнителя, Менеджер инцидентов УФК, Менеджер инцидентов Исполнителя, Менеджер ЦОД ФКУ «ЦОКР»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Почта, чат, телефон                                |
| Регистрация аварийного или критического инцидента          | Менеджер инцидентов ЦОКР                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | СУЭ                                                |
| Организация работ по устранению АС                         | Менеджер инцидентов ЦОКР                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Почта, телефон, чат                                |
| Организация оповещения пользователей                       | Менеджер инцидентов ЦОКР                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Почта, телефон, чат, IVR (по необходимости)        |
| Предоставление решения и его контроль                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Специалист исполнителя (за решение);</li> <li>Инженер ЦОД ФКУ «УОКР» (за решение);</li> <li>Менеджер инцидентов Исполнителя (за доведение до Менеджера инцидентов ЦОКР);</li> <li>Менеджер ЦОД ФКУ «ЦОКР» (за доведение до Менеджера инцидентов ЦОКР);</li> <li>Менеджер инцидентов ЦОКР (Контроль качества и сроков предоставленного решения и доведения до Пользователя)</li> </ul> | СУЭ ФК, Почта, Чат, Телефон                        |
| Выработка рекомендаций и инициация проактивных мероприятий | Менеджер инцидентов ЦОКР                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | СУЭ ФК, Почта, АСД Ландокс                         |

## 5.2. Жизненный цикл аварийного инцидента:

| Статус | Описание                                              | Расчет времени работ                    |
|--------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| Открыт | Новый инцидент назначен на группу исполнителей в СУЭ. | С момента назначения выполняется начало |

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                               |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | расчета срока решения Аварийного инцидента.                                   |
| В работе           | Используется на протяжении выполнения работ специалистом. В карточке инцидента указывается ФИО (логин в СУЭ ФК) исполнителя, в ходе работ специалист отражает вид и плановые сроки производимых работ.                                                                                                                                                          | Продолжается расчет срока времени устранения инцидента.                       |
| Решен              | Решение предоставлено специалистом и направлено заявителю.                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Расчет времени останавливается с момента перевода инцидента в статус «Решен». |
| Закрыт             | Заявитель подтвердил получение решение и устранение аварии.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Расчет времени не ведется.                                                    |
| <i>*В ожидании</i> | Не может быть использован для Аварийных инцидентов. Для эскалированных как критический инцидент может быть переведен в статус «В ожидании» согласно таблице 5.3 и пункта 8.8 настоящего регламента, при этом в карточке инцидента в СУЭ ФК Исполнитель, выполняющий обработку инцидента обязан указать с кем именно и в какое время согласован период ожидания. |                                                                               |

5.3. Возможные причины перевода Эскалированных заявок в статус «В ожидании»:

| Причина            | Описание причины                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Максимальное время нахождения в статусе «В ожидании», в рабочих часах |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Отправлено вендору | Используется, если работы были переданы в организацию-разработчик в рамках гарантии (договора на гарантийную поддержку) либо при истекшем сроке гарантии (нет договора на гарантийную поддержку). Например, устранение Инцидента, связанного с ошибкой в программном обеспечении, поставляемом вендором, возможно только после выпуска | 168                                                                   |

| Причина                                                     | Описание причины                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Максимальное время нахождения в статусе «В ожидании», в рабочих часах |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
|                                                             | обновления. Вендор выпускает обновление в течение 1 месяца. Или вендор обнаруживает уязвимость программного обеспечения и выпускает патч, устраняющий Инцидент. При переводе в статус «В ожидании» по этой причине обязательно указывается в текстовом поле наименование вендора, номер и дату регистрации Заявки в системе регистрации заявок вендора.                                                                                                                                          |                                                                       |
| Пользователь отсутствует                                    | При попытке получить у Пользователя дополнительную информацию не удастся застать Пользователя на месте (отпуск, командировка и пр.). Дозвон до Пользователя – это ответственность специалиста 2-й/3-й линии (в зависимости от того, в чьей зоне ответственности в данный момент находится Заявка). 5 попыток дозвона должны быть произведены равномерно в течение срока исполнения Заявки с фиксацией времени звонка в ПУПЭ СУЭ ФК                                                               | 16                                                                    |
| Нет в наличии СВТ, лицензий, расходных материалов запчастей | Используется при невозможности выполнить работы из-за отсутствия средств вычислительной техники (СВТ), запчастей или лицензий. Специалисту необходимо уведомить соответствующие подразделения о необходимости предоставления средств вычислительной техники, запчастей или лицензий. Данная причина используется исключительно в тех случаях, когда наличие СВТ, лицензий, расходных материалов и запчастей не является обязательством Исполнителя по существующим ГК, заключенных с Заказчиком. | 168                                                                   |
| По согласованию с пользователем                             | Используется в случаях, когда пользователь попросил отложить исполнение работ. Например, в период сдачи бухгалтерской отчетности,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 40                                                                    |

| Причина               | Описание причины                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Максимальное время нахождения в статусе «В ожидании», в рабочих часах |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
|                       | бухгалтер не может предоставить свое рабочее место на 30 минут для установки обновления или проведения иных работ, необходимых для устранения инцидента                                                                                                                                                                   |                                                                       |
| Форс-мажор            | Используется в случаях, когда выполнение работ приостановлено по независящим от Исполнителя обстоятельствам (природные явления, стихийные бедствия, пожары, террористические акты, военные действия и пр.). Данная причина выставляется только по согласованию с Заказчиком.                                              | 40                                                                    |
| Ожидание техпаузы     | Используется, если Исполнителем работы по Заявке выполнены, но их окончательное завершение требует согласованной с Заказчиком технологической паузы. Заявка переводится в статус «В ожидании» по этой причине на время согласования и проведения ТП.<br>При этом Исполнитель должен указать номер заявки на проведение ТП | 168                                                                   |
| Диагностика инцидента | Дополнительные работы по локализации причины возникновения проблемы, требующие взаимодействия Исполнителя с Заказчиком или с другим Исполнителем в рамках других ГК Заказчика.                                                                                                                                            | 2                                                                     |

#### 5.4. Входы процесса:

| Входы процесса                           | Источник/описание                                                                                             | Ответственный                                                        |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Мониторинг                               | По установленным метрикам мониторинг показывает недоступность ИС или ЦОД либо критической функции ИС.         | Менеджер инцидентов ЦОКР/Менеджер ЦОД<br>ФКУ ЦОКР/Инженер ФКУ «ЦОКР» |
| Массовый инцидент (Однотипные обращения) | Может быть выявлен как специалистом ЕКЦ, так и Менеджером инцидентов ЦОКР при анализе поступающих инцидентов. | Специалист ЕКЦ,<br>Менеджер инцидентов ЦОКР                          |

|                       |                                                                                             |                                                                                                              |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Оповещение от УФК/ЕКЦ | Выполняется по форме из Приложения 3 при обнаружении аварийного или критического инцидента. | Специалист ЕКЦ, Менеджер инцидентов УФК, Менеджер инцидентов ЦОКР                                            |
| Эскалации             | Выполняется ответственным в адрес Менеджера инцидентов ЦОКР                                 | Руководитель, Заместитель руководителя УФК, Ответственный Менеджер инцидентов УФК, Руководство ЦАФК или ЦОКР |

### 5.5. Выходы процесса:

| Выходы процесса                                                    | Источник/описание                                                                                                                                                                                                                                     | Ответственный                                                     |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Определена корневая причина                                        | Определена корневая причина возникновения аварийного инцидента.                                                                                                                                                                                       | Специалист исполнителя, Инженер ЦОД ФКУ «ЦОКР»                    |
| Завершение расследования причин возникновения Аварийного инцидента | Проведены работы по определению причин возникновения Аварии, все связанные заявки в статусе «Закрыт».                                                                                                                                                 | Специалист исполнителя, Инженер ЦОД ФКУ «ЦОКР»                    |
| Заполнение полей в СУЭ                                             | Как в Аварийном инциденте, так и во всех связанных заявках заполнены поля, указывающие на состав и вид выполненных работ, проведенных для устранения аварии и выяснения ее причин. Также заполнены поля, указывающие причину аварии и ее локализацию. | Специалист исполнителя, Инженер ЦОД ФКУ «ЦОКР»                    |
| Подготовка паспорта аварийной ситуации                             | В течение 3х рабочих дней с момента устранения аварии направляется в адрес Менеджера инцидентов ЦОКР и ответственному за эксплуатацию.                                                                                                                | Специалист исполнителя, Инженер ЦОД ФКУ «ЦОКР» /ТОФК / ФКУ «ЦОКР» |
| Инициация проактивного управления                                  | Сведения по устраненной аварии и ее причинах передаются ответственному за эксплуатацию для инициализации запросов, направленных на устранение корневой причины аварии.                                                                                | Менеджер инцидентов ЦОКР                                          |

## 6. Оповещение Менеджера инцидентов ЦОКР

Способы оповещения об аварии или критическом инциденте:

6.1. Оповещение по авариям от УФК и ЕКЦ направляется письмом по форме, указанной в Приложении 3 на адрес [cafk\\_it@roskazna.ru](mailto:cafk_it@roskazna.ru);

6.2. Информация по критическим инцидентам направляется на адрес [9500-mi@roskazna.ru](mailto:9500-mi@roskazna.ru);

6.3. Помимо этого, при невозможности оповещения по почте, сообщить о критическом или аварийном инциденте возможно в чате и по телефонам Менеджеров инцидентов ЦОКР (495) 214-75-03, ВТС 5281 (режим работы 24/7).

## 7. Регистрация Аварии

7.1. Момент регистрации Аварии или Критического инцидента фиксируется в СУЭ ФК при изменении приоритета Менеджером инцидентов ЦОКР. Регистрация аварийного или критического инцидента производится Менеджером инцидентов ЦОКР после выявления:

- Аварийного инцидента по данным мониторинга;
- Массовым однотипным обращениям пользователей;
- Оповещения об аварии ЕКЦ или уполномоченных лиц в УФК (Руководство УФК, установленные Менеджеры инцидентов УФК);
- Эскалации критических инцидентов от Руководства УФК или назначенных Менеджеров инцидентов УФК.

## 8. Организация работ по устранению

По инцидентам, связанным с предаварийной ситуацией, Массовым инцидентам, Авариям и критическим инцидентам приоритет корректируется Менеджером инцидентов ЦОКР.

Аварийные и Критические инциденты устраняются в рамках приоритета 2-Высокий в течение не более 4 часов с момента назначения инцидента на группу исполнителя в СУЭ ФК. Устранение аварийных инцидентов производится в режиме 24/7 (согласно ПЭИТО и Стандартов ИТ).

Обработка инцидентов выполняется в СУЭ ФК.

8.1. Менеджер инцидентов ЦОКР маркирует инцидент в СУЭ ФК признаком «Авария», повышает приоритет до «2-Высокий»;

8.2. В случае необходимости установки аварийного фрагмента на IVR ЕКЦ, Менеджер инцидентов ЦОКР оповещает об этом Руководителя ЕКЦ ФК;

8.3. Менеджер инцидентов ЦОКР определяет ответственного за устранение Аварии или критического инцидента Исполнителя и/или структурное подразделение ТОФК/ЦОКР;

8.4. Менеджер инцидентов ЦОКР доводит информацию об аварии или критическом инциденте до ответственного Исполнителя по электронной почте и, в случае отсутствия реакции на письмо в течение 10 минут, дублирует информацию по телефону;

8.5. Исполнитель определяет ответственного специалиста и предоставляет его контакты менеджеру инцидентов ЦОКР;

8.6. Менеджер инцидентов ЦОКР, совместно со специалистом Исполнителя, определяет контрольные точки устранения аварии, информирует о них пользователя, контролирует их реализацию;

8.7. В случае необходимости Менеджер инцидентов ЦОКР определяет и формирует группы из разных исполнителей и структурных подразделений ЦАФК/ЦОКР. Специалисты таких сформированных команд функционально подчиняются Менеджеру инцидентов ЦОКР;

8.8. Взаимодействуя с пользователем, Менеджер инцидентов ЦОКР осуществляет контроль сроков выполнения и качества производимых работ;

8.9. В случае необходимости перевода заявки в статус «В ожидании»

- Специалист исполнителя запрашивает у Заявителя и менеджера инцидентов ЦОКР согласование смены статуса заявки;
- Менеджер инцидентов ЦОКР контролирует правомерность и срок перевода заявки «В ожидание»;

8.10. Менеджер инцидентов ЦОКР запрашивает информацию у структурных подразделений ЦОКР.

8.11. Менеджер инцидентов ЦОКР информирует заявителя о ходе работ и устранении аварии, контролирует качество предоставленного заявителю решения;

8.12. Специалист Исполнителя, Менеджер инцидентов Исполнителя, Структурные подразделения ТОФК/ЦОКР, а также Менеджер и Инженер ЦОД ФКУ «ЦОКР», участвующие в устранении аварии предоставляют всю необходимую информацию Менеджеру инцидентов ЦОКР в порядке и в сроки, указанные в Приложении 1.

## **9. Информирование об аварийных и критических инцидентах**

9.1. Информирование – проведение Менеджером инцидентов ЦОКР оповещения пользователей, руководства (ЦАФК/ТОФК/ЦОКР), ответственных исполнителей о ходе устранения аварийных и критических инцидентов при наступлении контрольных сроков.

9.2. Пользователь ИС информируется добавлением «Аварийного фрагмента в IVR», помимо этого об аварии сообщает специалист ЕКЦ.

9.3. Собственноручно или через Менеджера ИТ-сервиса ЦОКР, Менеджер инцидентов ЦОКР размещает информацию об аварии в Личном кабинете ИС (при доступности).

9.4. Менеджер инцидентов ЦОКР осуществляет взаимодействие с заявителем по Аварии или Критическому инциденту с целью:

- Доведения хода работ по устранению Аварии или Критическому инциденту;
- Согласования сроков и хода работ, определения контрольных точек устранения критических инцидентов;
- Уточнения дополнительной информации для передачи в рабочую группу по устранению Аварии или Критического инцидента;

- Проверки получения заявителем решения и успешности/не успешности его применения.

9.5. Взаимодействие выполняется посредством технических средств связи (телефон, чат, почта) и выбирается Менеджером инцидентов ЦОКР и Заявителем как способ наиболее оперативного взаимодействия.

9.6. Для критических инцидентов, Менеджер инцидентов ЦОКР согласует сроки контрольных точек и решения с заявителем (эскалировавшим инцидент сотрудником).

9.7. Менеджером инцидентов ЦОКР выполняется информирование:

| Тип                              | Регистрация                              | В процессе устранения                                                                                                                                                                            | Закрытие                     |
|----------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| Авария                           | В течение 25 минут с момента регистрации | <ul style="list-style-type: none"> <li>• В рабочее время один раз в два часа;</li> <li>• во внерабочее время – по срокам, согласованным с заявителем, либо при обновлении информации;</li> </ul> | один раз по факту устранения |
| Критический инцидент (эскалация) | В течение 25 минут с момента регистрации | по срокам, согласованным с заявителем и при обновлении информации                                                                                                                                | один раз по факту устранения |

9.8. Уровни информирования Менеджером инцидентов ЦОКР:

| Уровень | Должность                                            | Критические инциденты                                                                                                              | Аварийные инциденты                                                                                                                                                            |
|---------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1       | Менеджер Сервиса, Менеджер ЦОД ФКУ «ЦОКР»            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• При регистрации;</li> <li>• При обновлении информации;</li> <li>• При решении.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• При регистрации;</li> <li>• При обновлении информации;</li> <li>• При решении.</li> </ul>                                             |
| 2       | Начальник курирующего сервис отдела                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• При регистрации;</li> <li>• При обновлении информации;</li> <li>• При решении.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• При регистрации;</li> <li>• При обновлении информации;</li> <li>• При решении.</li> </ul>                                             |
| 3       | Курирующий Заместитель директора ИТ Филиала ФКУ ЦОКР | <ul style="list-style-type: none"> <li>• При регистрации;</li> <li>• При обновлении информации;</li> <li>• При решении.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• При регистрации;</li> <li>• При обновлении информации;</li> <li>• При нарушении сроков устранения;</li> <li>• При решении.</li> </ul> |
| 4       | Курирующий Заместитель директора ФКУ                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• При несогласии заявителя со сроками</li> </ul>                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• При регистрации;</li> <li>• При обновлении информации о ходе</li> </ul>                                                               |

|   |                                        |                                                                                                                |                                                                                                            |
|---|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | ЦОКР, Начальник<br>УИИ ЦАФК            | устранения критического инцидента;<br>• При продолжительности устранения Критического инцидента более 4 часов. | работ, но не реже одного раза в два часа;<br>• При нарушении сроков устранения;<br>• При решении.          |
| 5 | Курирующий заместитель руководителя ФК | • При продолжительности устранения Критического инцидента более 5 часов.                                       | • При регистрации;<br>• При обновлении информации;<br>• При нарушении сроков устранения;<br>• При решении. |

## 10. Эскалации критических инцидентов.

10.1. Эскалация – вертикальный переход на более высокий уровень административной ответственности, предусмотренный в тех случаях, когда для решения инцидента недостаточно ресурсов и организационных полномочий.

10.2. Производится в форме обращения к руководству подразделений ЦАФК/ЦОКР/ТОФК о содействии в решении инцидента (привлечение дополнительных технических, административных ресурсов)

10.3. Эскалация выполняется Менеджером инцидентов ЦОКР по следующим уровням:

|                                                                                                                                 | 1 уровень<br>Менеджер<br>Сервиса | 2 Уровень<br>Начальник<br>курирующего<br>отдела | 3 Уровень<br>Курирующий<br>Заместитель<br>директора ИТ<br>Филиала ФКУ<br>ЦОКР | 4 уровень<br>Курирующий<br>Заместитель<br>директора<br>ФКУ ЦОКР,<br>Начальник<br>УИИ ЦАФК | 5 Уровень<br>Курирующий<br>заместитель<br>руководителя<br>ФК |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| Поступление эскалации                                                                                                           | +                                | +                                               | +                                                                             |                                                                                           |                                                              |
| Оповещение об эскалациях, время устранения которых не устраивает заявителя, либо в согласованные сроки не предоставлено решение | +                                | +                                               | +                                                                             | +                                                                                         | +                                                            |

10.4. Информация об эскалациях отражается в СУЭ в поле «Ход работ» Менеджером инцидентов ЦОКР. Помимо этого, Менеджер инцидентов ЦОКР

вправе изменять приоритет, статус и категорию заявки, по которой производится эскалация.

## **11. Технический анализ и перечень мероприятий по предотвращению повторения аварии.**

11.1. Сразу после устранения Аварийного инцидента Менеджер инцидентов ЦОКР запрашивает Паспорт аварийной ситуации у Менеджера инцидентов Исполнителя/Менеджера ЦОД ФКУ «ЦОКР» либо у ответственных сотрудников ТОФК / ФКУ «ЦОКР». В срок, установленный в ПЭиТО, либо в течение 3 рабочих дней Менеджер инцидентов Исполнителя/ответственный сотрудник ТОФК / ФКУ «ЦОКР» которые устраняли Аварийную ситуацию предоставляет паспорт Аварийной ситуации.

11.2. Для каждой аварии в Паспорте аварийной ситуации Исполнитель Исполнителя/ответственный сотрудник ТОФК / ФКУ «ЦОКР» указывает:

- причины возникновения аварии;
- ход работ и предоставленное решение по аварии;
- меры, предпринятые для избежания повторения Аварийной ситуации (либо меры, которые необходимо предпринять, но они находятся вне зоны ответственности исполнителя);

11.3. Менеджер инцидентов ЦОКР инициирует выполнение работ, направленных на предотвращение повторения аварийных и критических инцидентов:

- служебной запиской в адрес курирующего сервис начальника отдела ЦОКР;
- направление информации Менеджеру проблем ЦОКР для инициации процесса управления проблемами;

11.4. Менеджер инцидентов ЦОКР хранит и каталогизирует информацию по всем авариям, в том числе паспорта аварий;

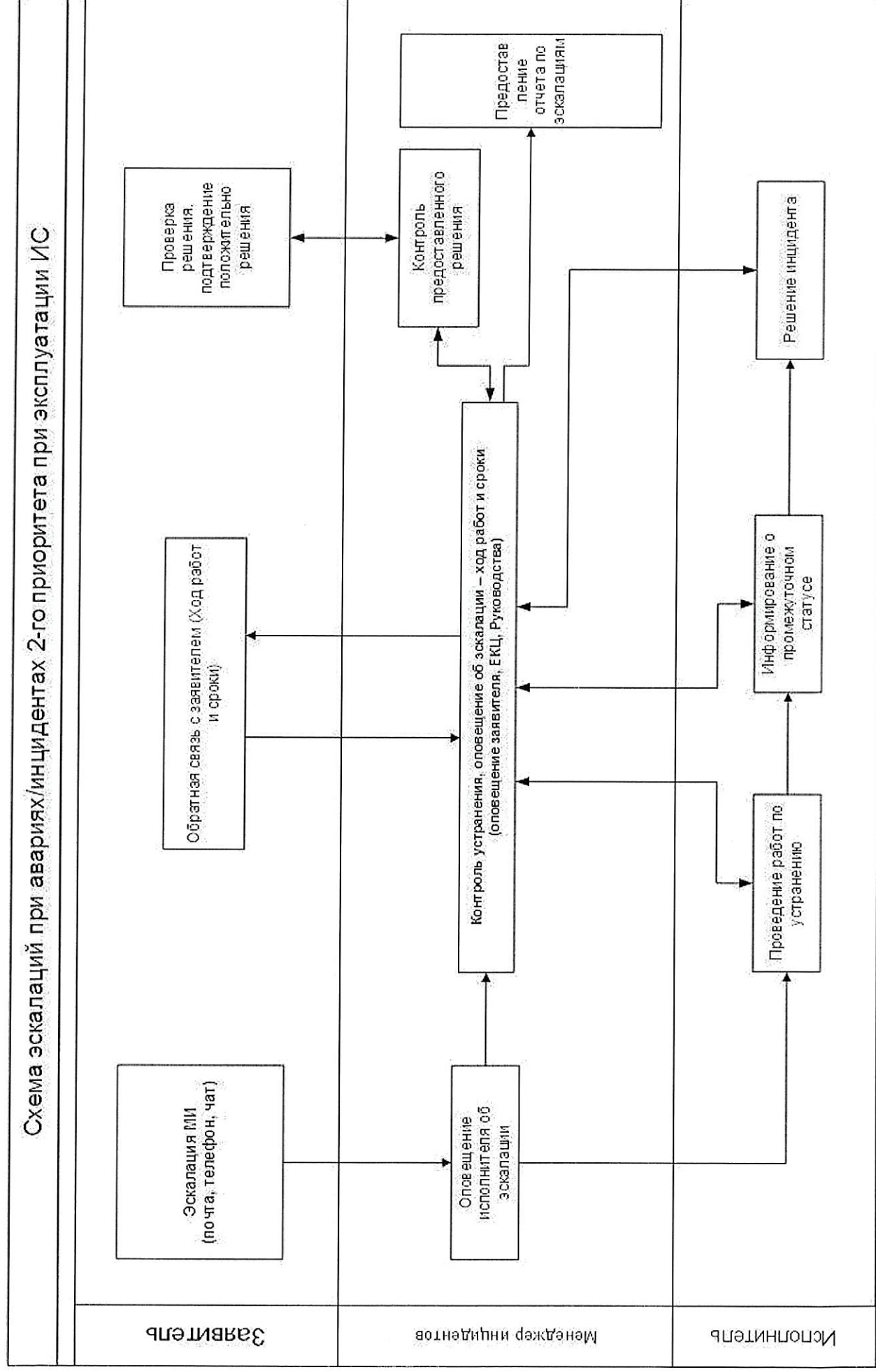
Верхнеуровневая схема процесса описана в Приложении 2.

Полная схема работы Менеджера инцидентов ЦОКР с аварийными и критическими инцидентами описана в Приложении 4.

## Приложение 1. Сроки реагирования участников процесса

| Роль                                                                                         | Функция информирования                                                                                                                         | Срок информирования                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Менеджер инцидентов ТОФК                                                                     | Обнаружение Аварии или получение информации от пользователей ИС об Аварии, Проверка информации, Отправка оповещения Менеджеру инцидентов ЦОКР. | 10 минут на информирование.                                                                         |
| Специалист ЕКЦ                                                                               | Информирует Руководителя ЕКЦ и Менеджера инцидентов ЦОКР о регистрации однотипных заявок.                                                      | 10 минут на информирование.                                                                         |
| Руководитель ЕКЦ                                                                             | Информирует Менеджера инцидентов ФК о подозрении на массовый или аварию.                                                                       | 10 минут на информирование.                                                                         |
| Менеджер инцидентов ЦОКР                                                                     | Получает аварийное событие мониторинга, информирует об аварии по данным мониторинга.                                                           | 10 минут на информирование.                                                                         |
| Менеджер инцидентов ЦОКР                                                                     | Получение информации об аварии от МИ ТОФК, проверка, связь с заявителем.                                                                       | 25 минут на информирование.                                                                         |
| Менеджер инцидентов ЦОКР                                                                     | Информирование участников процесса.                                                                                                            | 10 минут на информирование.                                                                         |
| Менеджер инцидентов ЦОКР                                                                     | Регламентное информирование по Авариям.                                                                                                        | Каждые два часа с 8 до 20 в рабочие дни;<br>В 8 и 20 часов в нерабочее время, выходные и праздники. |
| Менеджер инцидентов ЦОКР                                                                     | Информирование по критическим инцидентам.                                                                                                      | По согласованному с заявителем контрольным точкам.                                                  |
| Менеджер инцидентов ЦОКР                                                                     | Информирование о нарушении контрольного срока.                                                                                                 | 10 минут на информирование.                                                                         |
| Менеджер инцидентов ЦОКР                                                                     | Информирование по контрольным точкам, согласованным с заявителем.                                                                              | по мере необходимости.                                                                              |
| Менеджер инцидентов<br>Исполнителя, Лидер команды<br>исполнителя, Менеджер ЦОД<br>ФКУ «ЦОКР» | Информирует Менеджера инцидентов ЦОКР каждый час о ходе работ, либо по запросу Менеджера инцидентов ЦОКР или Функционального заказчика         | Не более 10 минут на информирование.                                                                |

## Приложение 2. Общая схема жизненного цикла аварийных и критических инцидентов



### Приложение 3. Шаблон оповещения об аварийной ситуации/эскалации

**Тема сообщения электронной почты:**

*название Информационной системы, АВАРИЯ в УФК по (название региона) / МОУ ФК/ ФКУ "ЦОКР"/ ЦАФК".*

**Сообщение электронной почты:**

|                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Заявитель:                                                                                                               |
| Название ИС, в которой произошла (или скоро произойдет) Аварийная ситуация                                               |
| Время обнаружения Аварийной ситуации / предаварийной ситуации: <i>местное время (время МСК)</i>                          |
| Номер заявки в ПУПЭ СУЭ <sup>3</sup> :                                                                                   |
| Группа исполнителей:                                                                                                     |
| Описание Аварийной ситуации:                                                                                             |
| Предполагаемая причина Аварийной ситуации:                                                                               |
| Текущее состояние работ по устранению:                                                                                   |
| Плановое время устранения Аварийной ситуации: <i>местное время (время МСК)</i>                                           |
| Фактическое время устранения Аварийной ситуации: <i>местное время ТОФК (время МСК)</i>                                   |
| Контакты менеджера инцидентов, ответственного за информирование по Аварийной ситуации: <i>ФИО, адрес почты (телефон)</i> |

<sup>3</sup> Оповещения по массовым проблемам от Диспетчеров ТОФК или Операторов ЕКЦ должны содержать не менее 10-ти Заявок для Ведомственных ИС и не менее 20-ти Заявок для ГИС.

Приложение 4. Формы отчетности.

1. Форма хранения информации по авариям:

| №                                          | Инцидент | Система/Сервис | Регион | Приоритет | Дата и время возникновения проблемы | Дата и время фактического устранения | Продолжительность (ч) | Статус инцидента | Суть аварии и влияние на сервис | Текущее состояние работ | Причина возникновения аварии | Подразделение, ответственное за устранение | Подтвержденные деньги |
|--------------------------------------------|----------|----------------|--------|-----------|-------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------|------------------|---------------------------------|-------------------------|------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------|
| Активные аварии                            |          |                |        |           |                                     |                                      |                       |                  |                                 |                         |                              |                                            |                       |
| Аварии со снятой критичностью              |          |                |        |           |                                     |                                      |                       |                  |                                 |                         |                              |                                            |                       |
| Аварии, закрытые за последний рабочий день |          |                |        |           |                                     |                                      |                       |                  |                                 |                         |                              |                                            |                       |

2. Шаблон паспорта аварийной ситуации:

Паспорт аварийной ситуации

| Номер инцидента в СУЭ ФК | Описание АС | Причины возникновения АС | Действия, устранившие АС | Состояние ИС по результатам устранения Аварии | Время обнаружения АС | Время решения АС | Простой в работе ИС | Ответственный исполнитель | Периодичность возникновения АС | Примечание |
|--------------------------|-------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------|----------------------|------------------|---------------------|---------------------------|--------------------------------|------------|
|                          |             |                          |                          |                                               |                      |                  |                     |                           |                                |            |

Проактивные мероприятия

| Номер инцидента в СУЭ ФК | Описание АС | Описание проактивных мероприятий | Плановый срок проактивных мероприятий | Ответственный исполнитель | Ответственный от ФК | Примечание |
|--------------------------|-------------|----------------------------------|---------------------------------------|---------------------------|---------------------|------------|
|                          |             |                                  |                                       |                           |                     |            |

## Приложение 5. Требования к оформлению Паспорта АС

В названии файла необходимо указать:

- слова «Паспорт АС»,
- ИС, по которой была заведена Авария,
- Номер инцидента в СУЭ ФК, в рамках которого устранялась Авария.

*Правила заполнения Паспорта АС представлены в таблице ниже:*

| Название графы                             | Правила заполнения                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Лист 1 «Паспорт Аварийной ситуации»</b> |                                                                                                                                                                   |
| Номер инцидента в СУЭ ФК                   | Указывается номер Инцидента в СУЭ ФК, в рамках которого устранялась АС.                                                                                           |
| Описание АС                                | Указывается суть Аварии.                                                                                                                                          |
| Причины возникновения АС                   | Указываются причины возникновения АС.                                                                                                                             |
| Действия, устранившие АС                   | Указываются действия, благодаря которым АС была устранена.                                                                                                        |
| Состояние ИС по результатам устранения АС  | Указывается, в каком режиме функционирования (согласно ПЭИТО/Контракту) находится ИС по результатам устранения Аварии.                                            |
| Время обнаружения АС                       | Указывается значение из поля «Время обнаружения Аварийной ситуации / предаварийной ситуации: <i>местное время ТОФК (время МСК)</i> » Оповещения об АС.            |
| Время решения АС                           | Указывается значение из поля «Фактическое время устранения Аварийной ситуации / предаварийной ситуации: <i>местное время ТОФК (время МСК)</i> » Оповещения об АС. |
| Простой ИТ-сервиса [час]                   | Указывается разница значений граф «Время решения АС» и «Время обнаружения АС» текущего листа.                                                                     |

| Название графы                          | Правила заполнения                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ответственный исполнитель               | Указывается ФИО и контактный номер телефона Лидера команды Исполнителя или лица, его замещающего.                                                                                                               |
| Периодичность возникновения АС          | Указывается периодичность возникновения АС (однократно, повторно i-й раз за период с ____ по ____).                                                                                                             |
| Примечание                              | При необходимости указывается иная значимая информация по АС, не вошедшая в предыдущие графы (в частности, указывается номер запроса на изменение при регистрации изменения в СУЭ ФК). Иначе ставится прочерк.  |
| <b>Лист 2 «Проактивные мероприятия»</b> |                                                                                                                                                                                                                 |
| Номер инцидента в СУЭ ФК                | Указывается номер (номера) Инцидента(-ов) в СУЭ ФК, в рамках которого(-ых) проводились (отправлялся запрос на разработку, разрабатывались) проактивные мероприятия.                                             |
| Описание АС                             | Указывается суть Аварии.                                                                                                                                                                                        |
| Описание проактивных мероприятий        | Указывается перечень проактивных мероприятий по недопущению повторения АС, которые могут возникнуть по той же причине, что указывается в графе «Причины возникновения АС» листа 1 «Паспорт Аварийной ситуации». |
| Плановый срок проактивных мероприятий   | Указывается плановый срок (периодичность) каждого проактивного мероприятия по недопущению повторения АС.                                                                                                        |
| Ответственный исполнитель               | Указывается ФИО и контактный номер телефона Специалиста по мониторингу и/или Лидера команды Исполнителя или лица, его замещающего.                                                                              |
| Ответственный от ФК                     | Указывается ФИО и контактный номер телефона Специалиста по мониторингу ФКУ «ЦОКР» (если он является Ответственным исполнителем) или Менеджера ИТ-сервиса ФКУ «ЦОКР» (во всех остальных случаях).                |
| Примечание                              | При необходимости указывается иная значимая информация по АС, не вошедшая в предыдущие графы (в частности, указывается номер запроса на изменение при регистрации изменения в СУЭ ФК). Иначе ставится прочерк.  |