


**УТВЕРЖДАЮ**

Заместитель руководителя

Федерального казначейства

  
\_\_\_\_\_ А.С. Албычев

«22» апреля 2022 г.

**РЕГЛАМЕНТ УПРАВЛЕНИЯ ЗАПРОСАМИ НА ИЗМЕНЕНИЕ  
ПО ИТ-ИНФРАСТРУКТУРЕ ФЕДЕРАЛЬНОГО КАЗНАЧЕЙСТВА**

**ВЕРСИЯ 3.0**

на 19 листах

**СОГЛАСОВАНО**

Заместитель директора

ФКУ «ЦОКР»

  
\_\_\_\_\_ Е.С. Евтушенко

«20» апреля 2022 г.

**СОГЛАСОВАНО**

Начальник Управления

информационной инфраструктурой



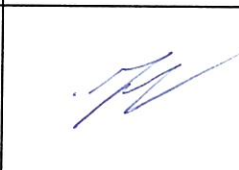

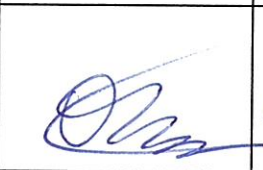
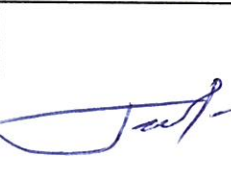
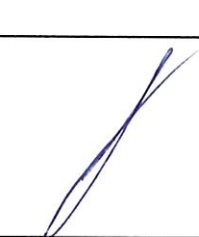
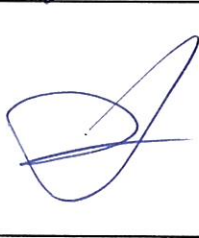

Федерального казначейства

  
\_\_\_\_\_ И.В. Кальченко

«21» апреля 2022 г.

МОСКВА, 2022

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

ФИО сотрудника	Должность сотрудника	Подпись	Дата
Р.Е. Сыроегин	Начальник филиала ФКУ «ЦОКР» по обеспечению услугами в области информационных технологий		18.04.22
А.И. Скрипкин	Заместитель начальника филиала ФКУ «ЦОКР» по обеспечению услугами в области информационных технологий		18.04.22
В.Е. Калмыкова	Заместитель начальника филиала ФКУ «ЦОКР» по обеспечению услугами в области информационных технологий		18.04.22
С.А. Федоров	Заместитель начальника филиала ФКУ «ЦОКР» по обеспечению услугами в области информационных технологий		18.04.22
А.П. Бузакин	Заместитель начальника филиала ФКУ «ЦОКР» по обеспечению услугами в области информационных технологий		18.04.22
Ю.В. Головкин	Начальник отдела контроля эксплуатации и управления процессами Управления информационной инфраструктурой		21.04.22
И.А. Сучков	Начальник отдела управления эксплуатацией инфраструктуры Управления информационной инфраструктурой		06.04.22
П.А. Кобелев	Начальник отдела управления процессами эксплуатации филиала ФКУ «ЦОКР» по обеспечению услугами в области информационных технологий		06.04.22
Д.А. Поповицкий	Начальник отдела эксплуатации систем обеспечения безопасности информации филиала ФКУ «ЦОКР» по обеспечению услугами в области информационных технологий		06.04.2022

**СОДЕРЖАНИЕ**

1	Перечень терминов и сокращений	4
2	Основные положения	10
3	Участники согласования запросов на изменение	11
3.1	Обязательные участники	11
3.2	Комитет по изменениям	11
3.3	Менеджер сервиса	12
3.4	Менеджер изменений	12
3.5	Функциональный заказчик	12
3.6	Исполнитель	12
4	Этапы обработки запросов на изменение	13
	Приложение 1. Схема поэтапной обработки запросов на изменение по ИТ-инфраструктуре ФК	19

## 1. Перечень терминов и сокращений

Термин/Сокращение	Содержание
ФК	Федеральное казначейство.
ЦАФК	Центральный аппарат Федерального казначейства.
МОУ ФК	Межрегиональное операционное управление Федерального казначейства.
ФКУ «ЦОКР»	Федеральное казенное учреждение «Центр по обеспечению деятельности Казначейства России».
СУЭ ФК	Система управления эксплуатацией Федерального казначейства.
СУВВ ФК	Модуль «Система управления выпуском версий» компонента «Подсистема управления разработкой» подсистемы управления жизненным циклом СУЭ ФК.
RFC	Request For Change (запрос на изменение). На соответствующих этапах обработки запроса фиксируются результаты подтверждения, согласования, реализации, апробации, проверки изменений на ИТ-инфраструктуре, системном, базовом, прикладном программном обеспечении и на уровне данных ИС, включая ролевую модель ИС, загружаемую в ПОИБ СОБИ).
ИТ-инфраструктура	Комплекс взаимосвязанных примененных технологий, технических, аппаратных и системных программных средств, систем связи и телекоммуникаций, систем жизнеобеспечения, образующих основу функционирования ИС.
ИТ-сервис	Услуга (сервис) в сфере информационных технологий.
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.
ПОИБ СОБИ	Подсистема обеспечения информационной безопасности Системы обеспечения безопасности информации.

Термин/Сокращение	Содержание
Каталог ИТ-сервисов ФК	Внутренний документ ФК, определяющий перечень ИТ-сервисов и состав сотрудников Исполнителей, ЦАФК, МОУ ФК, ФКУ «ЦОКР», исполняющих различные роли в процессе обеспечения эксплуатации ИТ-сервисов.
Исполнитель	Организация, ответственная за сопровождение и обеспечение эксплуатации оборудования и/или программного обеспечения ФК в рамках услуг (работ), оказываемых (выполняемых) по Государственному контракту, включая работы по реализации согласованных изменений на ИТ-инфраструктуре ФК.
Инициатор	Исполнитель либо сотрудник ЦАФК, МОУ ФК, ФКУ «ЦОКР», инициирующий реализацию изменений на ИТ-инфраструктуре ФК.
Автор	Роль в терминах RFC. Исполнитель либо сотрудник ЦАФК, МОУ ФК, ФКУ «ЦОКР», регистрирующий запрос RFC по обслуживаемому ИТ-сервису ФК, в интересах которого инициируется реализация изменений на ИТ-инфраструктуре ФК.
Куратор	Роль в терминах RFC. Сотрудник организации, ответственной за сопровождение и обеспечение эксплуатации оборудования и/или программного обеспечения ФК в рамках услуг (работ), оказываемых (выполняемых) по Государственному контракту, который проверяет/уточняет исходные данные запроса RFC перед его направлением на этап «Подтверждение», назначает на непосредственного Исполнителя на этапе «Согласовано», выполняет верификацию этапов реализации и апробации изменений на ИТ-инфраструктуре ФК.
Куратор ТХ	Роль в терминах RFC. Сотрудник подразделения Технолога, ответственный за согласование состава версий ИС для RFC, по которым оформляются версии ППО ИС.
Менеджер сервиса	Сотрудник ФКУ «ЦОКР», ответственный за обеспечение эксплуатации ППО/АПО/БПО/СПО,

Термин/Сокращение	Содержание
	осуществляет проверку представленных в запросе RFC данных на полноту и актуальность (время проведения, состав и необходимость реализации изменений, наличие подробного плана работ, учет рисков реализации), подтверждает/с указанием причин отклоняет запрос RFC, контролирует результаты реализации и апробации изменений на ИТ-инфраструктуре ФК в рамках компетенции.
Менеджер изменений	Роль в терминах RFC. Сотрудник ФКУ «ЦОКР», инициирующий и осуществляющий общее руководство процессом согласования запросов RFC (функционирование процесса, соблюдение всеми участниками процесса требований по его выполнению и разрешение конфликтных ситуаций) в рамках компетенции.
Менеджер тестирования	Роль в терминах RFC. Сотрудник организации, ответственной за сопровождение и обеспечение эксплуатации оборудования и/или программного обеспечения ФК в рамках услуг (работ), оказываемых (выполняемых) по Государственному контракту, который выполняет апробацию реализованных в рамках RFC изменений, констатирует факт достижения/не достижения их цели.
Менеджер инцидентов	Роль в терминах RFC. Сотрудник ФКУ «ЦОКР», выполняющий на этапе запроса RFC “Проверка” его закрытие с кодом, соответствующим оставленным в запросе RFC комментариям о результатах реализации и апробации изменений на ИТ-инфраструктуре ФК.
Функциональный заказчик	Структурное подразделение ЦАФК, ответственное (согласно Матрице ролей) за организацию исполнения функции ФК и/или ФКУ «ЦОКР» и/или пользователя ИС, в целях автоматизации которой создается/развивается ИС.
Функциональный интегратор	Структурное подразделение ЦАФК, ответственное за поддержание ИТ-сервиса ФК в актуальном состоянии в части его соответствия нормативно-правовым актам,

Термин/Сокращение	Содержание
	функциональным и техническим требованиям, предъявленным на этапе разработки.
Технолог	Структурное подразделение ЦАФК, ответственное за создание (развитие) ИС, включая интеграцию между ИС.
Ответственный за эксплуатацию, инфраструктуру, архитектуру	Структурное подразделение ЦАФК, осуществляющее контроль за надлежащим оказанием услуг по обеспечению функционирования сервисов ИТ-инфраструктуры ФК, их сопровождению и развитию.
Выпускающий редактор	Рабочая группа (сотрудники ЦАФК и/или ФКУ «ЦОКР»), обеспечивающая согласование и выпуск версий ИС ФК.
Менеджер событий	Сотрудник ФКУ «ЦОКР», отвечающий за обнаружение отклонений наблюдаемых параметров мониторинга от заданной нормы в ИС ФК, а также за контроль технических и технологических показателей, пользовательских транзакций и соответствие показателей назначения каждой из ИС ФК.
КпИ	Комитет по изменениям. Совещательный орган, представляющий собой группу специалистов из сотрудников ЦАФК, МОУ ФК, ФКУ «ЦОКР», которые уполномочены принимать решения (в том числе в формате электронного согласования в СУВВ ФК, по электронной почте) по реализации изменений на ИТ-инфраструктуре ФК, предоставлять экспертные рекомендации и оценивать результаты реализованных изменений.
ПС	Промышленная среда.
ТС	Тестовая среда.
ПАК	Программно-аппаратный комплекс.
АПО	Аппаратно-программное обеспечение.
СПО	Системное программное обеспечение. Комплекс программ, которые обеспечивают эффективное управление компонентами компьютерной системы, такими как процессор, оперативная память,

Термин/Сокращение	Содержание
	устройства ввода-вывода, сетевое оборудование, выступая как «межслойный интерфейс», с одной стороны которого аппаратура, с другой - приложения пользователя. В отличие от прикладного программного обеспечения, системное не решает конкретные прикладные задачи, а лишь обеспечивает работу других программ, управляет аппаратными ресурсами компьютерной системы.
БПО	Базовое программное обеспечение. Существующее коммерчески доступное программное обеспечение (набор коммерчески доступного программного обеспечения), используемое для создания и развития ИС ФК и/или необходимое для ее функционирования.
ППО	Прикладное программное обеспечение.
Патч	Обновление ППО, включая сопроводительную документацию, содержащее изменение отдельных функций ППО.
ПиМ	Программа и методика испытаний.
Функциональное тестирование	Вид тестирования системы (подсистемы), проводимый в целях проверки отдельных реализованных функциональных требований.
Регрессионное тестирование	Вид тестирования системы (подсистемы), направленный на обнаружение ошибок в ранее протестированных версиях и/или на подтверждение работоспособности критически важного функционала изменяемого ППО после внесения изменений.
Инцидент	Обращение, связанное с любым событием, которое выходит за рамки штатного предоставления ИТ-сервиса ФК и при этом влияющее/способное оказать влияние на снижение качества ИТ-сервиса или полное прекращение его предоставления, а также критические сообщения от систем мониторинга, ошибки и сбои в работе ППО/АПО/БПО/СПО.



Термин/Сокращение	Содержание
ГИИС ЭБ	Государственная интегрированная информационная система управления общественными финансами «Электронный бюджет».
ЛК	Личный кабинет. Рабочая область, характеризующаяся набором функций и информационных ресурсов, доступных авторизованным пользователям зарегистрированной организации в соответствии с назначенными им правами доступа.
СМЭВ	Единая система межведомственного электронного взаимодействия.

## 2. Основные положения

**2.1** Согласование изменений на ИТ-инфраструктуре ФК проводится на основании запросов RFC (запрос на изменение), зарегистрированных в специализированной ИС ФК (СУВВ ФК).

**2.2** Инициатор обязан согласовать следующие виды изменений:

- Перезагрузка ППО;
- Перезагрузка АПО, СПО, БПО;
- Системные изменения;
- Инфраструктурные изменения;
- Архитектурные изменения;
- Изменение настроек и конфигураций;
- Прикладные изменения (включая установку патчей, версий ППО);
- Изменения на уровне данных ИС, включая загружаемую в ПОИБ СОБИ ролевую модель ИС;
- Иные изменения, влияющие на производительность и доступность ИТ-сервисов ФК.

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

**2.4** Технологическое окно – установленный по ИТ-сервису ФК временной интервал, в пределах которого разрешена реализация изменений, включая влияющие либо потенциально способные повлиять на его производительность и доступность.

**2.5** Технологическая пауза – временной интервал в пределах технологического окна для реализации изменений на ИТ-инфраструктуре ФК, влияющих либо потенциально способных повлиять на производительность и доступность ИТ-сервисов ФК.

**2.6** Технологическая пауза экстренная – проводится, в том числе вне технологического окна, с целью предотвращения аварии либо устранения последствий аварии.

### 3. Участники согласования запросов на изменение

#### 3.1 Обязательные участники

В согласовании запросов RFC участвуют:

- Менеджер сервиса (ответственный за обеспечение эксплуатации);
- Менеджер изменений;
- Функциональный заказчик;
- Технолог;
- Ответственный за эксплуатацию;
- Исполнитель.

Участие МОУ ФК в согласовании запросов RFC необходимо в следующих случаях:

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

#### 3.2 Комитет по изменениям

Для разрешения конфликтных ситуаций при согласовании запросов RFC создается Комитет по изменениям с участием сотрудников ЦАФК, МОУ ФК, ФКУ «ЦОКР».

Участники Комитета по изменениям:

- Менеджер сервиса (ответственный за обеспечение эксплуатации в части ППО/БПО);
- Менеджер операционного сервиса (ответственный за обеспечение эксплуатации в части АПО/СПО/СУБД/БД/СХД);
- Ответственный за информационную безопасность;
- Функциональный заказчик;
- Функциональный интегратор;
- Менеджер изменений;
- Менеджер событий (согласование не требуется);
- Выпускающий редактор;
- Ответственные сотрудники МОУ ФК.

Для оперативного взаимодействия участников КпИ используется группа рассылки [СAB@roskazna.ru](mailto:СAB@roskazna.ru).

### **3.3 Менеджер сервиса**

Менеджеры сервисов указаны в Каталоге сервисов.

Менеджер сервиса в процессе согласования подтверждает либо с указанием причин отклоняет запрос RFC с предварительной проверкой представленных в нем данных на полноту и актуальность (время проведения, состав, необходимость реализации изменений, наличие подробного плана работ, учет рисков проведения).

### **3.4 Менеджер изменений**

Менеджер изменений указан в Каталоге сервисов.

Менеджер изменений инициирует и осуществляет общее руководство процессом согласования запросов RFC (оперативность ответов согласующих и направления запроса RFC на этап «Согласовано» либо его отклонения с указанием причин, контроль взаимоисключающих работ), а также выполняет на основании согласованных запросов RFC оповещения о недоступности ИТ-сервисов. Вне графика работы Менеджера изменений оповещения выполняет дежурная смена Единого контактного центра ФК.

### **3.5 Функциональный заказчик**

Функциональные заказчики указаны в актуальной Матрице ролей, утвержденной Приказом ФК.

Функциональный заказчик в процессе согласования отвечает за соответствие сроков проведения работ требованиям текущих бизнес-процессов пользователей соответствующей ИС.

### **3.6 Исполнитель**

Назначенный от Исполнителя сотрудник отвечает за наличие, достаточность и квалификацию ресурсов Исполнителя на период реализации изменений в рамках согласованного запроса RFC, выполнение требований сопроводительной документации к заявленным изменениям, соответствие реализуемых изменений согласованным, корректное отражение процесса и результатов реализации изменений.

#### 4. Этапы обработки запросов на изменение

**4.1** Перед реализацией изменений на ПС ИТ-инфраструктуры ФК 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.

**4.2** Автор на каждое изменение регистрирует отдельный запрос RFC (начальный статус «Открыто»).

Основные поля:

- Тема - краткое, но понятное описание предполагаемого изменения с указанием кода и идентификатора ИТ-сервиса;
- Вид RFC - вид планируемого изменения - ППО, БПО, СПО, АПО, Скрипт, Подписки, Прочее (возможен множественный выбор). Для работ по загрузке в ПОИБ СОБИ ролевой модели ИС - значение «Прочее»;
- Информационные системы – ИС, для которой будут производиться изменения;
- Влияние на ИС - указывается влияние на другие ИС, по которым необходимо привлечение соисполнителей;
- Версии ИС - номера версий ИС (ВИС), являющихся основанием изменения (после создания запроса RFC его номер указывается в ВИС в поле «RFC»). Также в данном поле указывается значение поля «Требуемые доп. ВИС» - ВИС, если обозначена необходимость обновления ядра;
- Для изменений не в части программного кода, вместо поля «Версии ИС» заполняется поле «Атрибут СУЭ», в котором указываются номера инцидентов с описанием зарегистрированной проблемы, на устранение которой направлено изменение;
- Ориентировочная длительность - ориентировочная длительность работ (в часах, допустимы дробные значения);
- Плановая длительность апробации - плановая длительность апробации по завершении работ (в часах, допустимы дробные значения). При формировании на основании ВИС плановая длительность апробации указана в ВИС;
- Плановое время установки - плановое время начала полноценной доступности ИТ-сервиса (включая периоды работ и апробации);
- Сведения об инициаторе - сведения об инициаторе изменений;
- Родительский RFC - указывается, если текущее изменение зависит от другого изменения;
- Описание - подробное описание. Для описания используется шаблон, доступный по ссылке: <https://dkb.sk.roskazna.ru/pages/viewpage.action?pageId=5374266>

– Вложения. Запрос RFC должен содержать:

Для подсистем 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 (при необходимости).

Для работ по загрузке в ПОИБ СОБИ ролевой модели ИС:

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

Для иных работ:

- План работ;
- Протокол с результатами тестирования на ТС.
- Тип работ. Экстренные – проводятся с целью предотвращения аварии либо устранения последствий аварии по ИТ-сервису. В таком случае в поле «Тип работ» запроса RFC указывается значение «Экстренные». В иных случаях указывается - «Плановые».

**4.3** Автор направляет запрос RFC на следующий этап – «Анализ», заполняя при этом поля «Куратор», «Менеджер тестирования», при оформлении версий ППО ИС - «Куратор ТХ».

**Для запросов RFC, по которым Инициатор и Исполнитель из разных эксплуатирующих организаций (разные объекты сопровождения), роль Куратора назначается сотруднику от Исполнителя.**

На статусе запроса RFC «Анализ» Куратор проверяет полноту и актуальность представленной в запросе RFC информации (включая соответствие шаблону), уточняет Исполнителя, дату/время начала и окончания работ в следующих полях:

- Время начала работ (ПС);
- Время окончания работ (ПС);
- Время начала апробации;
- Время окончания апробации;
- Плановое время установки.

и, при необходимости, дополняет запрос RFC данными:

- Протоколами проведения регрессионного и, при необходимости, функционального тестирования;
- Детализированным планом работ;

- Планом проведения апробации;
- Контрольными точками в детализированном плане работ.

**4.4** Куратор направляет запрос RFC на следующий этап – «Подтверждение», заполняя при этом поле «Менеджер сервиса».

**Запрос RFC должен быть направлен на подтверждение Менеджеру сервиса не менее чем за 6 часов до срока начала работ, но не позднее 12:00 в день работ и не позднее 11:00 в последний рабочий день перед выходными.**

**4.5** На статусе запроса RFC «Подтверждение» Менеджер сервиса проверяет полноту и актуальность представленной информации, в частности:

- Наличие значения в поле «Версии ИС» и его корректность (для изменений ППО);
- Наличие значения в поле «Атрибут СУЭ» и его корректность (при соответствии);
- Проверку корректности описания (включая соответствие шаблону);
- Проверку согласования Технологом (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.

**4.6** При отсутствии препятствий к реализации изменений в заявленные сроки, Менеджер сервиса **оперативно подтверждает** запрос RFC (направляет его на следующий этап - «Согласование»), заполняя при этом поле «Менеджер изменений».

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

**4.7** На статусе запроса RFC «Согласование» задача Менеджера изменений:

- Проверка корректности описания (включая соответствие шаблону);
- Контроль взаимоисключающих работ;
- **Оперативно инициировать** запрос, в том числе посредством электронной почты, (вложения – план работ, экспортированный в формат «Word» запрос RFC), на ответственных за согласование изменений, которые **в пределах одного часа отвечают** о своем решении: «Согласовано» либо «Не согласовано» с указанием причин;
- Контроль оперативности ответов согласующих;
- Обеспечить оперативную обработку запроса RFC на статусе «Согласование».

**4.8** При положительном результате согласования Менеджер изменений **оперативно согласовывает** запрос RFC (направляет его на следующий этап «Согласовано»).

При отрицательном результате согласования или наличии вопросов - **оперативно возвращает** запрос RFC на этап «Анализ» с указанием причин, Куратор проводит планирование работ с учетом замечаний и повторно направляет запрос RFC на этап «Подтверждение».

**4.9** Внесение изменений в исходные данные согласованного запроса RFC (статус «Согласовано») требует повтора этапов подтверждения, согласования.

**4.10** Возобновление подтверждения, согласования изменений в рамках одного и того же запроса RFC допускается в случае отмены (переноса срока) работ по согласованному запросу RFC.

**4.11** Менеджер событий обеспечивает снятие ИТ-сервиса с мониторинга на период работ по согласованному запросу RFC.

**4.12** Куратор на статусе запроса RFC «Согласовано» переназначает его на непосредственного Исполнителя.

**4.13** На статусе запроса RFC «Согласовано» Исполнитель по наступлении срока начала работ переводит запрос RFC «К выполнению» (направляет его на следующий этап - «В работе»), реализует заявленные изменения в установленные сроки, в комментариях к запросу RFC информирует о результатах.

По завершении работ направляет запрос RFC на следующий этап - «Апробация».

**4.14** На статусе запроса RFC «Апробация» задача Менеджера тестирования:

- Обеспечить проведение апробации реализованных изменений;
- Приложить скан-копию подписанного протокола апробации;
- В комментариях к запросу RFC информировать о результатах апробации (достигнута ли цель работ);
- Направить запрос RFC на следующий этап - «Верификация».

**Для запросов 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).**

**4.15** На статусе запроса RFC «Верификация» задача Куратора:

- Провести анализ протокола апробации на наличие критических проблем;
- При отсутствии критических проблем направить запрос RFC на следующий этап - «Проверка» с соответствующим комментарием;
- При наличии критических проблем, отсутствии возможности применения временного решения и наличии возможности



восстановления направить запрос RFC на следующий этап «Восстановление» с соответствующим комментарием;

- При наличии критических проблем и невозможности восстановления перевести запрос RFC на «Обнаружены проблемы» (направить его на следующий этап - «Проблемы») с соответствующим комментарием.

**4.16** На статусе запроса RFC «Восстановление» задача Куратора:

- Обеспечить восстановление ИТ-сервиса ФК. Информирование по статусу производится каждые 30 мин. в комментариях к запросу RFC;
- После восстановления констатировать факт работоспособности ИТ-сервиса в комментариях к запросу RFC;
- Сформировать перечень проблем и добавить его к запросу RFC;
- Направить запрос RFC на следующий этап «Проверка» с соответствующим комментарием.

**4.17** На статусе запроса RFC «Проблемы» задача Куратора:

- Регистрировать проблемы и массовые инциденты, указать их номера в поле «Атрибут СУЭ» запроса RFC;
- После устранения проблем направить запрос RFC на следующий этап «Проверка» с соответствующим комментарием.

**4.18** На статусе запроса RFC «Проверка» задача Менеджера инцидентов:

- Проверить наличие всей необходимой информации в запросе RFC;
- При успешном завершении работ направить запрос RFC на этап «Закрыто» с кодом закрытия **«Решено»** и комментарием: **«Работы проведены успешно»**;
- После устранения проблем (после этапа запроса RFC «Проблемы») направить запрос RFC на этап «Закрыто» с кодом закрытия **«Решено некачественно»** и комментарием: **«Работы проведены. Возникшие при проведении работ проблемы были успешно устранены»**;
- После восстановления ИТ-сервиса (после этапа запроса RFC «Восстановление») направить запрос RFC на этап «Закрыто» с кодом закрытия **«Работы неуспешны»** и комментарием: **«В процессе проведения работ возникли нерешаемые проблемы. Восстановлено к исходному состоянию»**;
- В иных случаях – направить запрос RFC на этап «Закрыто» с кодом закрытия и комментарием, которые соответствуют отраженной в нем информации.

**4.19** 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 ФК.

**4.20** 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 систему, так и на отдельную ее подсистему.

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

**4.22** Если работы проводятся на территории ФК и необходимо обеспечить пропуск Исполнителя к месту проведения работ, Исполнитель должен согласовать запрос RFC не менее чем за 3 рабочих дня до срока начала работ.

**4.23** При согласовании запросов RFC по изменениям, влияющим/потенциально способным повлиять на ИТ-сервисы ФК, 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);
- Запрос RFC плановый должен быть инициирован не позднее 6 дней до срока начала работ;
- Запрос RFC экстренный должен быть инициирован незамедлительно по выявлении необходимости.

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

**4.24** Схема процесса, отражающая указанные выше положения, прикреплена к настоящему документу (Приложение 1).

# ПРИЛОЖЕНИЕ 1

## Схема поэтапной обработки запросов на изменение по ИТ-инфраструктуре ФК

