
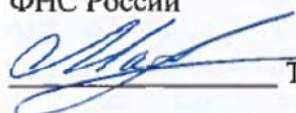


УТВЕРЖДАЮ  
Заместитель руководителя  
ФНС России

  
\_\_\_\_\_ А.С.Петрушин

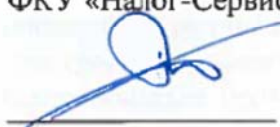
СОГЛАСОВАНО  
Начальник управления  
информационных технологий  
ФНС России

  
\_\_\_\_\_ Т.В.Матвеева

СОГЛАСОВАНО  
Генеральный директор  
ФГУП ГНИВЦ ФНС России

  
\_\_\_\_\_ А.А.Антонов

СОГЛАСОВАНО  
Генеральный директор  
ФКУ «Налог-Сервис» ФНС России

  
\_\_\_\_\_ Р.В.Филимошин

**Регламент обеспечения непрерывной и бесперебойной работы  
Контура промышленной эксплуатации АИС «Налог-3» и  
информирования пользователей о его состоянии**

Москва, 2015 г.

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящий регламент (далее – Регламент) разработан в целях обеспечения непрерывной и бесперебойной работы контура промышленной эксплуатации АИС «Налог-3» (далее – КПЭ АИС «Налог-3») и определяет общие принципы взаимодействия и сферы ответственности структурных подразделений ФНС России, подведомственных ФНС России организаций и исполнителя государственного контракта на сопровождение прикладного программного обеспечения (далее – Исполнитель ГК) при возникновении нештатных ситуаций и проведении плановых технологических работ с КПЭ АИС «Налог-3», а также определяет порядок информирования пользователей о его работоспособности.

1.2. Под нештатной ситуацией понимается нарушение стабильной работы КПЭ АИС «Налог-3».

1.3. Основным средством взаимодействия ответственных лиц является ведомственная электронная почта (на базе Lotus Domino), с целью оперативности информация может дублироваться по телефону, ведомственной электронной почте и другим коммуникационным средствам. Могут использоваться технологические почтовые ящики – [ais3@nalog.ru](mailto:ais3@nalog.ru) и другие.

1.4. Стороны, участвующие в обеспечении непрерывной и бесперебойной работы КПЭ АИС «Налог-3»:

- Служба эксплуатации и технической поддержки ФКУ «Налог-Сервис» ФНС России (далее – СЭиТП ФКУ);
- Исполнитель ГК;
- Управление информационных технологий ЦА ФНС России (далее – УИТ).

1.5. СЭиТП ФКУ, УИТ, Исполнитель ГК не позднее пяти дней с момента утверждения настоящего Регламента назначают не менее двух сотрудников, ответственных за координацию взаимодействия, и обмениваются информацией о них (ФИО, рабочий телефон, мобильный телефон, адрес электронной почты). В случае принятия решения о замене ответственного сотрудника сведения о новом сотруднике направляются остальным участникам в трехдневный срок.

## **2. Распределение сфер ответственности сторон**

2.1. Обязанности СЭиТП ФКУ:

2.1.1. Обеспечение круглосуточной работоспособности инженерной и ИТ-инфраструктуры, обеспечивающей работу КПЭ АИС «Налог-3» и относящейся к компетенции СЭиТП ФКУ.

2.1.2. Обеспечение круглосуточной сетевой доступности компонент ИТ-инфраструктуры в соответствии с актуальной схемой сетевого взаимодействия.

2.1.3. Установка обновлений на КПЭ АИС «Налог-3» и обеспечение эксплуатации прикладного программного обеспечения в соответствии с

имеющейся эксплуатационной документацией, а также инструкциями, поступающими с использованием средств взаимодействия, указанным в п.1.3.

2.1.4. Круглосуточный мониторинг работоспособности КПЭ «АИС Налог-3».

2.1.5. Включение в график плановых работ мероприятий, направленных на устранение рисков, выявленных в процессе мониторинга работоспособности КПЭ АИС «Налог-3».

2.1.6. Составление и направление на согласование Заказчику спецификаций на закупку необходимого оборудования и/или услуг.

2.1.7. Привлечение Заказчика, в случае необходимости, к устранению обнаруженных в рамках мониторинга рисков.

2.1.8. Информирование УИТ и Исполнителя ГК о временной неработоспособности или нестабильной работе КПЭ АИС «Налог-3» с использованием средств взаимодействия, указанных в п.1.3.

2.1.9. Информирование пользователей о временной неработоспособности или нестабильной работе КПЭ АИС «Налог-3» и восстановлении работоспособности и стабильной работе посредством размещения соответствующих новостей на сайте технической поддержки ФКУ «Налог-Сервис» ФНС России (далее – СТП ФКУ).

2.1.10. Принятие необходимых мер по устранению нештатных ситуаций, повлиявших на работоспособность КПЭ АИС «Налог-3» в пределах компетенции СЭиТП ФКУ.

2.1.11. Анализ причин возникновения нештатных ситуаций, повлиявших на работоспособность КПЭ АИС «Налог-3», с целью формирования комплекса мер, направленных на их предотвращение либо минимизацию оказываемого негативного эффекта.

2.1.12. Участие в пределах компетенции СЭиТП ФКУ в устранении последствий нештатных ситуаций, повлиявших на работоспособность КПЭ АИС «Налог-3».

2.1.13. Проведение плановых технологических работ в части компонент инженерной и ИТ-инфраструктуры, обеспечивающих работоспособность КПЭ АИС «Налог-3» и относящихся к компетенции СЭиТП ФКУ.

2.2. Обязанности Исполнителя ГК (в рамках ГК):

2.2.1. Сопровождение программного обеспечения посредством отработки замечаний/ошибок и выпуска новых версий и обновлений.

2.2.2. Информирование пользователей о временной неработоспособности и нестабильной работе КПЭ АИС «Налог-3» посредством размещения соответствующих новостей на сайте технической поддержки Исполнителя ГК (Далее – СТП Исполнителя ГК).

2.2.3. Обеспечение поддержки сотрудников СЭиТП ФКУ по вопросам эксплуатации прикладного программного обеспечения из состава АИС «Налог-3».

2.3. Обязанности УИТ:

2.3.1. Согласование плановых технологических работ.

2.3.2. Контроль полноты, своевременности и качества исполнения сторонами своих обязанностей.

### **3. Порядок действия сторон при выполнении плановых технологических работ**

3.1. Действия СЭиТП ФКУ при возникновении потребности в проведении плановых технологических работ (за исключение плановых обновлений контура АИС «Налог-3», проводимых в соответствии с Регламентом обновления АИС «Налог-3»), которые приведут к временной неработоспособности или нестабильной работе АИС «Налог-3»:

3.1.1. Проводит указанные плановые технологические работы в период с 20:00 до 24:00 в рабочие дни и с 00:00 до 24:00 в выходные и праздничные дни (далее – Период технологических работ).

3.1.2. Если предполагаемая продолжительность плановых технологических работ не превышает 4 часа и находится в рамках Периода технологических работ, проводит указанные работы без согласования с другими сторонами.

3.1.3. Если планируемая продолжительность проводимых в первые выходные месяца работ составляет от 4 часов до 48 часов, проводит указанные работы без согласования с другими сторонами, уведомив их о времени начала работ не позднее, чем за сутки.

3.1.4. В случаях если предполагаемая продолжительность планируемых в последующие выходные месяца работ составляет от 4 часов до 48 часов либо находится вне рамок Периода технологических работ, не позднее, чем за 2 рабочих дня направляет в УИТ на согласование планируемые сроки проведения работ и краткое описание, проводит работы после получения подтверждения их возможности.

3.1.5. В случае проведения плановых технологических работ, организованных в соответствии с указаниями УИТ, проводит их без дополнительных согласований.

3.1.6. Размещает уведомления о плановых работах в форме новостей на СТП ФКУ. Новость должна содержать сведения о плановом времени начала и окончания работ, их возможном влиянии на работоспособность ППО (полная неработоспособность контура, частичная неработоспособность контура, отдельных сервисов и подсистем, возможная нестабильная работа контура, отдельных сервисов и подсистем). В течение 15 минут с момента начала и завершения работ на СТП ФКУ должны быть размещены соответствующие новости.

3.2. Действия Исполнителя ГК по сопровождению прикладного программного обеспечения:

3.2.1. В случае получения от СЭиТП ФКУ информации о плановых технологических работах Исполнитель ГК обеспечивает в необходимом

объеме техническую и консультационную поддержку во время проведения работ для возможности оперативного решения возникающих проблем.

3.2.2. Информировать пользователей о плановых работах посредством дублирования новостей с СТП ФКУ на СТП Исполнителя ГК в течение 15 минут после получения информации от СЭИТП ФКУ.

3.3. УИТ в случае получения от СЭИТП ФКУ запроса на согласование проведения технологических работ вне Периода технологических работ, анализирует его с привлечением по необходимости других структурных подразделений Центрального аппарата ФНС России на предмет конфликтов с текущими мероприятиями и не позднее, чем за сутки до начала работ, согласует предложенные или предлагает альтернативные сроки проведения работ.

#### **4. Порядок действий сторон при возникновении нештатных ситуаций**

4.1. Действия СЭИТП ФКУ при возникновении нештатной ситуации, повлекшей временную неработоспособность или нестабильную работу АИС «Налог-3»:

4.1.1. По факту обнаружения временной неработоспособности АИС «Налог-3» свыше 15 минут подряд, либо его нестабильной работы более 30 минут уведомляет об этом ответственных сотрудников УИТ и Исполнителя ГК, назначенных в соответствии с п. 1.5 настоящего Регламента, а также размещает соответствующую новость на СТП ФКУ с указанием времени выявления проблемы и ее влияния на работоспособность ППО (полная неработоспособность контура, частичная неработоспособность контура, отдельных сервисов и подсистем, возможная нестабильная работа контура, отдельных сервисов и подсистем). При наличии возможности соответствующей оценки должны быть заявлены ориентировочные сроки устранения проблемы.

4.1.2. Незамедлительно принимает необходимые меры по поиску и устранению причин нештатной ситуации, относящейся к компетенции СЭИТП ФКУ, при необходимости привлекает Исполнителя ГК в соответствии с порядком, установленным в ГК, и другие доступные службы поддержки производителей оборудования и программного обеспечения.

4.1.3. Исполняет заявки Исполнителя ГК на внесение вневерсионных, внеплановых изменений на КПЭ АИС «Налог-3», направленные на стабилизацию работы, улучшение производительности, связанные с исправлением обнаруженных ошибок, получением необходимой диагностики, а также являющиеся компенсирующими решениями возникших нештатных ситуаций.

4.1.4. Размещает соответствующее сообщение в разделе «Новости» на СТП ФКУ о всех изменениях ранее заявленных временных рамок, а также сведения о фактическом устранении проблемы.

4.1.5. По результатам фактического устранения проблемы совместно с Исполнителем ГК проводит комплексный анализ причин возникшей

нештатной ситуации с целью последующего формирования комплекса упреждающих мер.

4.2. Действия Исполнителя ГК при возникновении штатной ситуации, повлекшей временную неработоспособность или нестабильную работу АИС «Налог-3»:

4.2.1. Принимает необходимые меры по поиску и устранению причин штатной ситуации, относящихся к компетенции Исполнителя ГК.

4.2.2. Оказывает техническую поддержку СЭИТП ФКУ в соответствии с порядком, установленным в ГК.

4.2.3. В случае выявления критических ошибок в работе прикладного программного обеспечения – принимает меры к устранению данных ошибок, дает рекомендации СЭИТП ФКУ по настройке ПО и ИТ-инфраструктуры в рамках компетенции, обеспечивает при необходимости выпуск обновления прикладного программного обеспечения.

4.2.4. Формирует содержащие необходимые инструкции и материалы заявки на внесение вневерсионных, внеплановых изменений на КПЭ АИС «Налог-3», направленные на стабилизацию работы, улучшение производительности, связанные с исправлением обнаруженных ошибок, получением необходимой диагностики, а также являющиеся компенсирующими решениями возникших штатных ситуаций.

4.2.5. Информировывает пользователей о фактах обнаружения временной неработоспособности или нестабильной работы АИС «Налог-3» и о возобновлении штатной работоспособности АИС «Налог-3» посредством дублирования новостей с СТП ФКУ на СТП Исполнителя ГК в течение 15 минут после получения информации от СЭИТП ФКУ.