

Порядок подачи, приема и решений обращений по вопросам эксплуатации подсистем и компонентов ГИС МФ НО

В соответствии с п.3.9 приказа МФ НО от 30.09.2024 № 240 «Об утверждении Регламента организации эксплуатации и сопровождения ГИС МФ НО», а также требованиями ЗИС.3 Методического документа ФСТЭК по мерам защиты информации в ГИС от 11.02.2014 с целью недопущения реализации перечня недопустимых событий (Приказ МФ НО от 10.12.2024 №315)

порядок подачи, прием, регистрация и решение обращений на сопровождение ГИС МФ НО, могут быть переданы Оператору следующими способами:

1. Через Контур обратной связи (**при подключенном Континент-АП**) - **приоритетный**:
<http://control.minfin.nnov.oblast:1111>
2. По электронной почте (резервный): gis@fin.kreml.nnov.ru
3. Для самостоятельного поиска рекомендаций по решению типовых вопросов рекомендуется использовать информационный ресурс (**База знаний**), содержащий инструкции, статьи по известным инцидентам и системным ошибкам, а также статьи по часто задаваемым вопросам (FAQ) с возможностью поиска готовых решений по ссылке:

<https://helpdesk-product-azk.bftcom.com/login.action?logout=true>

Для авторизации и входа в **Базу знаний** необходимо использовать пользователям –
логин: NIZHNY.NOVGOROD.USER, **пароль:** VLV79YJJ

4. По вопросам организации защищенного канала связи с использованием СКЗИ Континент АП: kontinent@fin.kreml.nnov.ru
(срок обработки обращения в течение 2х рабочих дней)

Обращения на оказание услуг принимаются от внешних и внутренних пользователей, в соответствии со следующими входящими коммуникациями Оператора ГИС МФ НО:

- регистрация инцидентов прикладного уровня;
- регистрация инцидентов сферы информационных технологий;
- регистрация инцидентов сферы «человеческого фактора»;
- регистрация инцидентов информационной безопасности;
- регистрация обращений на обслуживании для предоставления прав доступа к ГИС МФ НО;
- регистрация обращений на обслуживании для предоставления доступа к Контуру обратной связи;
- регистрация обращений на обслуживании для предоставления доступа к Контуру тестирования;
- регистрация обращений на обслуживание для корректировки данных ГИС МФ НО;
- регистрация обращений на перенос данных между контурами ГИС МФ НО;
- регистрация запросов на обслуживание для корректировки данных нормативно-справочной информации в ГИС МФ НО.

В случае поступления обращения от пользователя, не зарегистрированного в Контуре обратной связи, такая заявка может быть отклонена.

Требования к информации, отраженной в **обращении**:

- указаны ФИО, организация, адрес рабочей электронной почты, контактный телефон Заявителя, ИНН, реквизиты электронного документа (номер, дата).

Требования к внешнему пользователю, соответствие которым необходимо для обработки обращения:

- имеет действующую учетную запись в ГИС МФ НО с необходимыми полномочиями;
- имеет сконфигурированное рабочее место, с которого производится доступ в систему через работоспособную телекоммуникационную инфраструктуру.

В условиях распространенной практики телефонного мошенничества и возможным деструктивным воздействием со стороны недружественных государств, просим при

**Порядок подачи, приема и решений обращений
по вопросам эксплуатации подсистем и компонентов ГИС МФ НО**

обращениях не использовать телефонную связь.