

## **ТЕХНИЧЕСКИЙ ПРОЕКТ<sup>1</sup>**

**системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»  
на базе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований субъекта  
Российской Федерации**

### **Описание информационного обеспечения системы**

Листов 18

2012

---

<sup>1</sup> в настоящем образце не приводятся лист утверждения, лист регистрации изменений и иные элементы оформления согласно стандартам

Име. № подл.	Подпись и дата	Взам. инв. №	Име. № дубл.	Подпись и дата

## ПЕРЕЧЕНЬ ОБОЗНАЧЕНИЙ И СОКРАЩЕНИЙ

БД	-	база данных
ГИС	-	геоинформационная система
ДДС	-	дежурно-диспетчерская служба, в настоящем документе означает весь перечень экстренных оперативных служб, оперативных служб и организаций, интегрируемых в систему-112
ЕДДС	-	единая дежурно-диспетчерская служба
ЗИП	-	запасные части, инструменты и принадлежности
НСД	-	несанкционированный доступ
НСИ	-	нормативно-справочная информация
оператор	-	сотрудник ЦОВ-АЦ, РЦОВ, ЦОВ-ЕДДС, осуществляющий прием и обработку вызовов по номеру 112
региональный ЦУКС МЧС России	-	центр управления в кризисных ситуациях главного управления Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по субъекту Российской Федерации
РИВП	-	распределенная информационно-вычислительная платформа
РЦОВ	-	резервный центр обработки вызовов системы-112
система-112	-	система обеспечения вызова оперативных служб по единому номеру «112» на базе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований субъекта Российской Федерации
СПО	-	специальное программное обеспечение
СУБД	-	система управления базами данных
Субъект РФ	-	субъект Российской Федерации, в настоящем документе применяется для обозначения субъекта Российской Федерации, на территории которого создается система-112
ТС	-	транспортное средство
ЦОВ-АЦ	-	центр обработки вызовов системы-112, развертываемый в административном центре субъекта Российской Федерации
ЦОВ-ЕДДС	-	центр обработки вызовов системы-112 на базе единой дежурно-диспетчерской службы муниципального района субъекта Российской Федерации
ЧС	-	чрезвычайная ситуация
ЭРА	-	система экстренного реагирования при авариях, основанная на применении российских средств глобальной спутниковой навигации, ГЛОНАСС и систем спутникового мониторинга транспорта
ГЛОНАСС	-	
GPS/ ГЛОНАСС	-	американская и российская глобальные навигационные системы

Име. № дубл.	Подпись и дата
Взам. име. №	Подпись и дата
Име. № подл.	Подпись и дата

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ПЕРЕЧЕНЬ ОБОЗНАЧЕНИЙ И СОКРАЩЕНИЙ.....	2
1. СОСТАВ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ.....	4
1.1. Внемашинальная информационная база.....	4
2.1. Внутримашинная информационная база .....	4
2. ОРГАНИЗАЦИЯ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ.....	5
2.1. Принципы организации информационного обеспечения.....	5
2.1.1. Принципы организации внемашиного информационного обеспечения .....	5
2.1.2. Принципы организации внутримашинного информационного обеспечения ...	5
2.2. Обоснование выбора носителей данных .....	5
2.3. Принципы и методы контроля в маршрутах обработки данных .....	6
2.3.1. Контроль данных при ручном вводе данных в систему-112.....	6
2.3.2. Контроль данных на уровне СУБД.....	6
2.3.3. Контроль данных, передаваемых между территориально распределенными компонентами системы-112 .....	6
2.4. Описание решений, обеспечивающих информационную совместимость системы-112 с другими системами.....	7
3. ОРГАНИЗАЦИЯ СБОРА И ПЕРЕДАЧИ ИНФОРМАЦИИ.....	8
3.1. Источники и носители информации .....	8
3.2. Общие требования к организации сбора, передачи, контроля и корректировки информации .....	9
4. ПОСТРОЕНИЕ СИСТЕМЫ КЛАССИФИКАЦИИ И КОДИРОВАНИЯ .....	11
5. ОРГАНИЗАЦИЯ ВНУТРИМАШИНОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ БАЗЫ .....	13
5.1. Принципы построения внутримашинной информационной базы .....	13
5.2. Структура внутримашинной информационной базы .....	14
5.2.1. Раздел единой БД системы-112 телекоммуникационной подсистемы .....	15
5.2.2. Раздел единой БД системы-112 инфокоммуникационной подсистемы .....	15
5.2.3. Раздел единой БД системы-112 подсистемы консультационного обслуживания населения .....	15
5.2.4. Раздел единой БД системы-112 геоинформационной подсистемы.....	15
5.2.5. Раздел единой БД системы-112 подсистемы мониторинга.....	15
5.2.6. Единое файловое хранилище .....	16
5.2.7. Архив записей переговоров.....	16
5.2.8. База данных интернет-портала.....	16
6. ОРГАНИЗАЦИЯ ВНЕМАШИНОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ БАЗЫ .....	17
6.1. Регламенты основных работ, автоматизируемых системой-112.....	17
6.2. Регламенты по техническому обслуживанию .....	17
6.3. Нормативно-справочная информация .....	18

Ине. № подл.	Подпись и дата
Взам. ине. №	Подпись и дата
Ине. № дубл.	Подпись и дата

## 1. СОСТАВ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Информационное обеспечение системы-112 включает в себя внутримашинную и немашинную информационную базу.

### 1.1. Немашинная информационная база

Немашинную информационную базу составляют регламенты и инструкции, предназначенные для организации деятельности сотрудников дежурных смен и сотрудников обеспечивающих служб (службы технической, лингвистической и психологической поддержки) функциональных объектов системы-112.

Описание состава немашинной базы приведено в пункте 6.

### 1.2. Внутримашинная информационная база

В состав внутримашинной информационной базы системы-112 входит единая БД системы-112, развернутая на РИВП, и локальные БД системы-112 муниципальных районов Субъекта РФ, развернутые на серверах резервирования ЦОВ-ЕДДС.

Внутримашинная информационная база системы-112 включает:

- раздел единой БД системы-112 телекоммуникационной подсистемы;
- раздел единой БД системы-112 инфокоммуникационной подсистемы;
- раздел единой БД системы-112 подсистемы консультационного обслуживания населения;
- раздел единой БД системы-112 геоинформационной подсистемы;
- раздел единой БД системы-112 подсистемы мониторинга;
- раздел единой БД системы-112 подсистемы информационной безопасности;
- единое файловое хранилище;
- архив записей переговоров;
- справочники системы классификации и кодирования;
- БД интернет-портала;
- БД исходной геоинформационной системы.

Ине. № подл.	Подпись и дата
Взам. ине. №	Ине. № дубл.
Подпись и дата	Подпись и дата

## **2. ОРГАНИЗАЦИЯ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

### **2.1. Принципы организации информационного обеспечения**

#### **2.1.1. Принципы организации внемашиного информационного обеспечения**

Система документов, регламентирующих деятельность пользователей системы-112, представляет собой рационально организованный комплекс взаимосвязанных документов, содержащих информацию, необходимую для осуществления приема и обработки вызовов, взаимодействия между различными ведомствами и других процессов деятельности, автоматизируемых средствами системы-112.

Описание набора регламентирующих документов приведено в пункте 6.

#### **2.1.2. Принципы организации внутримашинного информационного обеспечения**

Единая БД системы-112 функционирует под управлением СУБД<sup>2</sup> и выполнена в виде набора взаимосвязанных реляционных таблиц и вспомогательных объектов БД, обеспечивающих корректную обработку и хранение данных (представления, генераторы порядковых чисел и т.п.).

Локальные БД системы-112 муниципальных районов Субъекта РФ функционируют под управлением СУБД и выполнены в виде набора взаимосвязанных реляционных таблиц и вспомогательных объектов БД, обеспечивающих корректную обработку и хранение данных.

### **2.2. Обоснование выбора носителей данных**

Носители данных должны удовлетворять следующим требованиям:

- обеспечивать надежную и безотказную работу носителей;
- обеспечивать быстрый доступ к данным на операции чтение/запись;
- обеспечивать долговечность эксплуатации.

Исходя из предъявленных требований, выбор носителей данных единой БД системы-112 сводится к предпочтению накопителей на жестких магнитных дисках интерфейса SAS (требуют специальный контроллер; обеспечиваются горячая замена дисковых накопителей и высокая скорость на операциях чтение/запись). Серверы резервирования ЦОВ-ЕДДС оснащаются 4 единицами накопителей на жестких магнитных дисках интерфейса SATAIII, объединенных в отказоустойчивый массив RAID10.

На жестких дисках размещаются данные, используемые непосредственно компонентами системы-112 во время ее эксплуатации. Принципы организации размещения данных должны предусматривать различные методы, которые могут быть применены к логической комбинации нескольких физических дисков и представляющие их операционной системе как один или больше виртуальных дисков (RAID массивы).

\_\_\_\_\_

<sup>2</sup> здесь и далее указать конкретные наименование программных продуктов

Подпись и дата
Име. № дубл.
Взам. име. №
Подпись и дата
Име. № подл.

Количество и тип носителей на каждую из выполняемых задач подобраны таким образом, чтобы достигнуть эффекта максимальной оптимизации и ускорения функциональности в обработке данных, поступающих в виде пользовательских запросов.

### **2.3. Принципы и методы контроля в маршрутах обработки данных**

Контроль данных при обработке информации в системе-112 осуществляется на следующих этапах жизненного цикла информации:

ручной ввод данных в систему пользователями системы-112;

хранение данных в базе данных;

передача данных между компонентами системы-112.

На каждом из этих этапов применяются методы контроля специфические для данного этапа жизненного цикла данных.

#### **2.3.1. Контроль данных при ручном вводе данных в систему-112**

При ручном вводе данных в систему-112 контроль корректности вводимых данных осуществляется на уровне клиентского приложения, обеспечивающего интерфейс оператора.

Клиентское приложение автоматически контролирует данные на наличие обязательных для ввода параметров, а так же формат вводимых данных. Такой контроль осуществляется с помощью типовых функций, применяемых для ввода данных всех типов.

Контроль данных на наличие обязательных параметров производится с помощью проверки заполнения обязательных для ввода полей и выдачи предупредительных сообщений пользователю системы-112.

Контроль форматов вводимых данных осуществлен с помощью предоставления пользователю возможностей выбора значений из справочников и вспомогательных форм (например, календарь для ввода дат и стандартный диалог выбора имени файла).

Данные, не прошедшие контроль на наличие обязательных параметров или соответствие формату, не сохраняются в системе, при этом пользователю предлагается исправить ошибки ввода с помощью подсказок и сообщений системы-112.

#### **2.3.2. Контроль данных на уровне системы управления базами данных**

Контроль данных в БД системы-112 осуществляется с помощью встроенных средств СУБД (ограничения, ключи, индексы).

#### **2.3.3. Контроль данных, передаваемых между территориально распределенными компонентами системы-112**

Контроль данных системы-112, передаваемых между территориально распределенными компонентами системы-112 осуществляется средствами проверки XML сообщений при помощи XSD схем, используемых для описания формата передаваемых данных, а так же средствами сервисов информационного взаимодействия.

Подпись и дата
Име. № дубл.
Взам. име. №
Подпись и дата
Име. № подл.

## 2.4. Описание решений, обеспечивающих информационную совместимость системы-112 с другими системами

Совместимость системы-112 со смежными и внешними АС обеспечивается за счет использования общих форматов данных.

В качестве форматов обмена данными используются XML 1.1, JSON.

Ине. № подл.	Подпись и дата	Взам. ине. №	Ине. № дубл.	Подпись и дата

### 3. ОРГАНИЗАЦИЯ СБОРА И ПЕРЕДАЧИ ИНФОРМАЦИИ

#### 3.1. Источники и носители информации

Основными источниками информации для системы-112 служат:

данные, вводимые пользователями системы-112 в интерактивном режиме;

данные, автоматически регистрируемые компонентами системы-112;

данные внешних и смежных систем, поступающие в систему-112 через информационные сервисы;

данные иных сторонних источников.

Данные, вводимые пользователями системы-112 в интерактивном режиме, включают:

дополнительную информацию по обращениям и происшествиям, полученную пользователями системы-112 в процессе разговора с абонентом;

консультационные данные, обеспечивающие информационную поддержку пользователей системы-112, а так же консультационно-справочную поддержку абонентов и пользователей Интернет-портала;

метаданные, описывающие структуру и информационное наполнение Интернет-портала и его форумов;

нормативно-справочную информацию, ведущуюся непосредственно в системе-112;

данные о пользователях системы-112 и правах их доступа.

Данные, автоматически регистрируемые компонентами системы-112, включают:

данные полученные системой-112 при приеме вызовов;

информацию, регистрируемую подсистемой информационной безопасности, о действиях пользователей системы-112 и НСД;

информацию, фиксируемую компонентами системы-112, о результатах выполнения автоматических операций.

Данные смежных и внешних систем, поступающие в систему-112 через информационные сервисы, включают:

данные, поступающие от системы ЭРА-ГЛОНАСС;

данные, поступающие от систем мониторинга мобильных объектов на базе ГЛОНАСС/GPS;

данные, поступающие от систем мониторинга стационарных объектов;

данные о происшествиях, обращения по которым пришли непосредственно в экстренные оперативные службы;

оперативную информацию систем обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» сопредельных субъектов Российской Федерации;

справочную информацию смежных систем.

Подпись и дата
Име. № дубл.
Взам. име. №
Подпись и дата
Име. № подл.



Данные внешних источников, поступающие в систему-112, в электронном или в бумажном виде, включают:

общероссийскую нормативно-справочную информацию;

справочную информацию от операторов связи и прочих организаций.

Носители данных, располагаемые на РИВП, позволяют разместить 18 ТБ оперативной и используемой в повседневной деятельности (в том числе 10 ТБ геоданных) и 20 ТБ архивной (записи переговоров) информации.

В качестве типа физических носителей данных определены накопители на жестких магнитных дисках:

для системных блоков АРМ – стандарта SATAIII 7200об/мин 32МБ типоразмера 3.5’ емкостью 320ГБ, объединенные в отказоустойчивый массив RAID5;

для серверов резервирования ЦОВ-ЕДДС - стандарта SATAIII 7200об/мин 64МБ типоразмера 3.5’ емкостью 500ГБ, объединенные в отказоустойчивый высокоскоростной массив RAID10;

для серверов и систем хранения данных РИВП – определяются оператором РИВП с учетом необходимости удовлетворения требований Технического задания на создание системы-112.

### **3.2. Общие требования к организации сбора, передачи, контроля и корректировки информации**

Сбор массивов информации происходит в процессе эксплуатации системы-112 путём: автоматической регистрации информации компонентами системы-112;

импорта структурированных данных формата XML, полученных от внешних систем;

импорта структурированных данных формата XML или JSON, полученных от смежных и внешних систем;

формирования пользователями наборов информации в экранных формах и их последующего сохранения в БД.

Контроль целостности данных реализуется прикладным программным обеспечением системы-112 и средствами, встроенными в используемую СУБД (ограничениями, индексами, внешними ключами).

Пополнение и актуализация БД производится в ходе нормального функционирования системы-112, в соответствии с заложенной в программные компоненты системы-112 процедурной логикой.

Ввод и корректировка данных должны осуществляться только через программные компоненты системы-112. Прямой доступ пользователей к БД не предполагается.

Подпись и дата
Име. № дубл.
Взам. име. №
Подпись и дата
Име. № подл.

Сохранность данных системы-112 обеспечивается примененной конфигурацией оборудования и регламентированной процедурой резервного копирования.

Ине. № подл.	Подпись и дата	Взам. ине. №	Ине. № дубл.	Подпись и дата

#### 4. ПОСТРОЕНИЕ СИСТЕМЫ КЛАССИФИКАЦИИ И КОДИРОВАНИЯ

Система классификации и кодирования информации представляет собой комплекс взаимосвязанных общероссийских, ведомственных и системных классификаторов, обеспечивающих непрерывную обработку средствами вычислительной техники поступающей информации в систему-112.

В системе-112 используются следующие общероссийские классификаторы:

Общероссийский классификатор предприятий и организаций;

Общероссийский классификатор управленческой документации;

Общероссийский классификатор основных фондов;

Общероссийский классификатор единиц измерения;

Общероссийский классификатор информации о населении;

Общероссийский классификатор объектов административно-территориального деления;

Общероссийский классификатор экономических регионов;

Общероссийский классификатор стран мира;

Общероссийский классификатор форм собственности;

Общероссийский классификатор организационно-правовых форм;

Общероссийский классификатор территорий муниципальных образований;

Общероссийский классификатор информации по социальной защите населения.

В системе-112 используются следующие ведомственные классификаторы и справочники:

справочник типов ЧС;

справочник источников информации;

справочник привлекаемых сил и средств;

справочник поражающих факторов;

справочник видов объектов;

справочник видов связи;

справочник категорий ЧС;

справочник категорий объектов;

справочник типов опасности объекта;

справочник масштабов ЧС;

справочник воинских и специальных званий;

классификатор адресов Российской Федерации;

единый государственный реестр юридических лиц;

единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей.

Подпись и дата
Име. № дубл.
Взам. име. №
Подпись и дата
Име. № подл.

В Системе-112 используются следующие системные классификаторы и справочники:

- справочник операторов связи;
- справочник групп абонентов для оповещения;
- справочник типов ДДС;
- справочник ДДС;
- справочник функциональных объектов системы-112;
- справочник типов происшествий в системе ЭРА-ГЛОНАСС;
- справочник стационарных объектов;
- справочник стационарных телефонов операторов связи;
- справочник марок ТС;
- справочник министерств и ведомств;
- справочник ТС;
- справочник типов специалистов;
- справочник сотрудников;
- текущий состав сотрудников;
- справочник языков обращения;
- справочник причин обращения;
- справочник причин закрытия обращений;
- справочник причин закрытия происшествий;
- справочник типичных проблем;
- справочник систем мониторинга стационарных объектов;
- справочник объектов классифицированных типов;
- справочник видов транспорта;
- справочник метеоусловий.

Ине. № подл.	Подпись и дата	Взам. ине. №	Ине. № дубл.	Подпись и дата

## 5. ОРГАНИЗАЦИЯ ВНУТРИМАШИНОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ БАЗЫ

### 5.1. Принципы построения внутримашинной информационной базы

Единая БД системы-112, развернутая на РИВП, включает в себя следующие обособленные разделы:

раздел единой БД системы-112 телекоммуникационной подсистемы;

раздел единой БД системы-112 инфокоммуникационной подсистемы;

раздел единой БД системы-112 подсистемы консультационного обслуживания населения;

раздел единой БД системы-112 геоинформационной подсистемы;

раздел единой БД системы-112 подсистемы мониторинга;

раздел единой БД системы-112 подсистемы информационной безопасности.

Также в состав внутримашинной информационной базы входят:

единое файловое хранилище;

архив записей переговоров;

справочники системы классификации и кодирования;

БД интернет-портала;

БД исходной геоинформационной системы.

Каждый из разделов БД включает информационные показатели своей специфической предметной области. единое файловое хранилище содержит прикрепляемые файлы.

БД системы информационной безопасности предназначена для хранения событий безопасности, а так же для разграничения прав доступа к информации, описана в документе «Технический проект подсистемы информационной безопасности».

Система классификации и кодирования описана в соответствующем разделе документа.

БД исходной геоинформационной системы содержит картографические данные СПО ГИС, применяемого для обеспечения необходимой функциональности геоинформационной подсистемы.

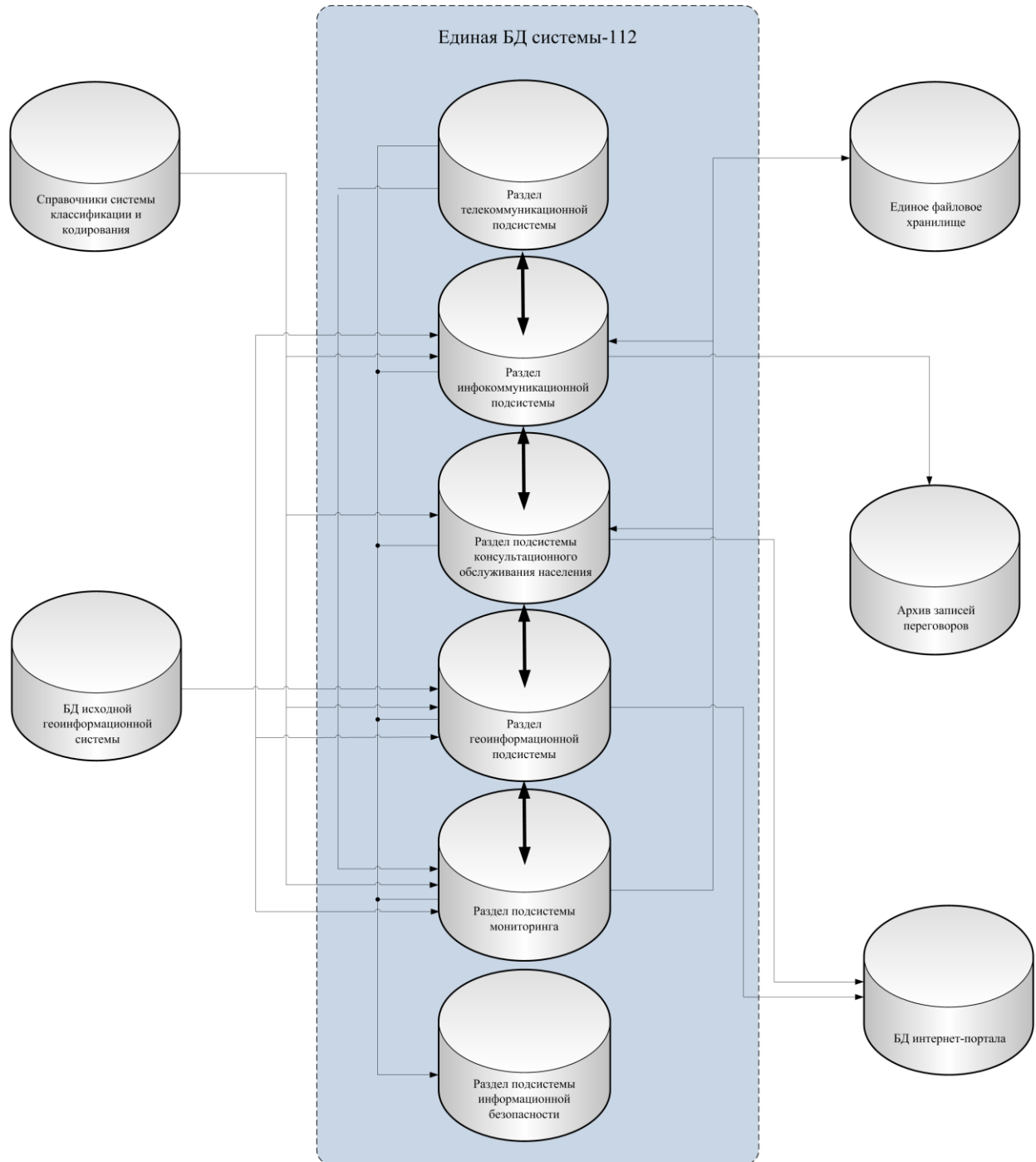
Локальные БД системы-112 муниципальных районов Субъекта РФ содержат репликации единой БД системы-112 в объеме, необходимом для функционирования системы-112 в границах зоны ответственности ЕДДС муниципального района при отсутствии связи с РИВП.

Подпись и дата
Инв. № дубл.
Взам. инв. №
Подпись и дата
Инв. № подл.

## 5.2. Структура внутримашинной информационной базы

Структуры<sup>3</sup> разделов единой БД системы-112, единого файлового хранилища, архива записей переговоров, системы классификации и кодирования и БД интернет-портала разработаны на основе логических моделей соответствующих предметных областей.

Общая схема взаимосвязей функциональных блоков подсистем системы-112 и соответствующих им элементов внутримашинной информационной базы приведена ниже.



<sup>3</sup> в подпунктах должно быть приведено описание структуры внутримашинной информационной базы с указанием характера взаимосвязей разделов данных и указанием функций АС, при реализации которых используют каждый раздел данных, характеристики данных соответственно примененному техническому решению (СПО)

Ине. № подл.	Подпись и дата
Взам. ине. №	Ине. № дубл.
Подпись и дата	Подпись и дата

### **5.2.1. Раздел единой БД системы-112 телекоммуникационной подсистемы**

Структура настоящего раздела единой БД системы-112 обеспечивает автоматизацию процессов прохождения вызовов (сообщений о происшествиях), включая телефонные вызовы, короткие текстовые сообщения (SMS), от пользователей (абонентов) сетей фиксированной или подвижной связи в систему-112, взаимодействия объектов в рамках системы-112, а также взаимодействия с региональным ЦУКС МЧС России и с объектами системы обеспечения вызова оперативных служб по единому номеру «112» соседних субъектов Российской Федерации в части обеспечения прохождения необходимой информации.

### **5.2.2. Раздел единой БД системы-112 инфокоммуникационной подсистемы**

Структура настоящего раздела единой БД системы-112 обеспечивает автоматизацию процессов хранения и актуализации баз данных, обработки информации о полученных вызовах (сообщениях о происшествиях) и возможности получения информации о происшествии из архива в оперативном режиме, а также поддержки принятия решений по экстренному реагированию на принятые вызовы и планированию мер реагирования.

### **5.2.3. Раздел единой БД системы-112 подсистемы консультационного обслуживания населения**

Структура настоящего раздела единой БД системы-112 обеспечивает автоматизацию процессов оказания информационно-справочной помощи лицам по вопросам обеспечения безопасности жизнеобеспечения, предоставления информационной поддержки персоналу системы-112 по вопросам деятельности.

### **5.2.4. Раздел единой БД системы-112 геоинформационной подсистемы**

Структура настоящего раздела единой БД системы-112 обеспечивает автоматизацию процесса оперативного отображения на основе электронных карт объектов и информации, относящейся к зоне ответственности ЦОВ-АЦ (РЦОВ) и ЦОВ-ЕДДС.

### **5.2.5. Раздел единой БД системы-112 подсистемы мониторинга**

Структура настоящего раздела единой БД системы-112 обеспечивает автоматизацию процессов сбора и обработки информации и сигналов, поступающих от датчиков, установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах, из автоматизированных систем контроля окружающей среды, пожарной обстановки, производственных процессов и т.п., функционирующих на стационарных и подвижных объектах, находящихся в зоне ответственности ЦОВ-АЦ (РЦОВ) и ЦОВ-ЕДДС.

Ине. № дубл.	Подпись и дата
Взам. ине. №	
Подпись и дата	
Ине. № подл.	

### **5.2.6. Единое файловое хранилище**

Единое файловое хранилище обеспечивает хранение присоединенных файлов со структурированием по назначению файла, принадлежности по зонам ответственности ЦОВ-АЦ, ЦОВ-ЕДДС, ДДС и определяющим характеристикам вызовов.

### **5.2.7. Архив записей переговоров**

Архива записей переговоров обеспечивает хранение указанных записей в течение 3 лет в сжатом формате со структурированием по принадлежности по зонам ответственности ЦОВ-АЦ, ЦОВ-ЕДДС, ДДС и по идентификатору вызова.

### **5.2.8. База данных интернет-портала**

Структура настоящей БД обеспечивает автоматизацию процессов для оказания информационно-справочной помощи лицам по вопросам обеспечения безопасности жизнеобеспечения через сеть Интернет общего пользования.

Име. № подл.	Подпись и дата	Взам. ине. №	Име. № дубл.	Подпись и дата



## 6. ОРГАНИЗАЦИЯ ВНЕМАШИННОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ БАЗЫ

Внемашинная информационная база данных включает в себя регламенты основных процедур, автоматизируемых системой-112, регламенты по техническому обслуживанию системы-112, нормативно-справочную информацию.

### 6.1. Регламенты основных работ, автоматизируемых системой-112

Основные процессы деятельности пользователей системы-112 должны регламентироваться следующими нормативно-распорядительными документами, которые должны быть разработаны при внедрении системы-112 в Субъекте РФ<sup>4</sup>:

регламент приема и обработки вызова;

регламент привлечения специалиста службы психологической поддержки к обработке обращения;

регламент привлечения специалиста службы лингвистической поддержки к обработке обращения;

регламент взаимодействия с ДДС;

регламент контроля реагирования;

регламент обучения и контроля знаний пользователей;

регламенты информационного взаимодействия с автоматизированными системами ДДС;

регламенты обработки и контроля общей очереди входящих вызовов, очереди вызовов с телефонов, занесенных в черный список, а так же очереди обращений поступивших по каналам связи отличным от телефона;

регламент присвоения происшествию статуса ЧС;

регламент взаимодействия системы-112 с региональным ЦУКС МЧС России;

регламенты взаимодействия ЦОВ-АЦ, РЦОВ, ЦОВ-ЕДДС и ДДС с РИВП.

### 6.2. Регламенты по техническому обслуживанию

Работы по техническому обслуживанию системы-112 должны регламентироваться следующими нормативно-распорядительными документами, которые должны быть разработаны при внедрении системы-112 в Субъекте РФ<sup>4</sup>:

регламент действий технического персонала при возникновении нештатного режима функционирования системы-112;

регламент оказания технической поддержки техническим персоналом РИВП;

регламенты резервного копирования и восстановления данных системы-112;

регламенты регулярного технического обслуживания компонент системы-112;

\_\_\_\_\_

<sup>4</sup> приведен минимальный перечень

Подпись и дата
Инв. № дубл.
Взам. инв. №
Подпись и дата
Инв. № подл.

регламенты хранения и возобновления комплектов ЗИП;

регламент контроля информационной безопасности и реагирования на возникновение угрозы информационной безопасности;

регламент ведения и обновления НСИ;

регламент ведения оперативной базы знаний;

регламент обновления информации на Интернет-портале.

### **6.3. Нормативно-справочная информация**

Нормативно-справочная информация включает необходимые документа из числа системных классификаторов и справочников в части информации, необходимой для ежедневной деятельности.

Име. № подл.	Подпись и дата	Взам. име. №	Име. № дубл.	Подпись и дата