ТЕХНИЧЕСКИЙ ПРОЕКТ[1]

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

Схема функциональной структуры

Листов 17

2012

[1] в настоящем образце не приводятся лист утверждения, лист регистрации изменений и иные элементы оформления согласно стандартам

Подпись и дата

Инв. № дубл.

Взам. инв. №

Подпись и дата

Инв. № подл.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ПЕРЕЧЕНЬ ОБОЗНАЧЕНИЙ И СОКРАЩЕНИЙ 3
1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ 4
2. ЭЛЕМЕНТЫ ФУНКЦИОНАЛЬНОЙ СТРУКТУРЫ 7
2.1. Телекоммуникационная подсистема 7
2.2. Информационно-коммуникационная подсистема 8
2.3. Подсистема консультативного обслуживания 12
2.4. Геоинформационная подсистема 12
2.5. Подсистема мониторинга 13
2.6. Подсистема обеспечения информационной безопасности 14
3. ИНФОРМАЦИОННЫЕ СВЯЗИ МЕЖДУ ЭЛЕМЕНТАМИ ФУНКЦИОНАЛЬНОЙ СТРУКТУРЫ СИСТЕМЫ-112 И С ВНЕШНЕЙ СРЕДОЙ 15
3.1. Диалог персонала системы-112 с абонентом 16
3.2. Обработка вызова (сообщения о происшествии) 16
3.3. Отображение картографической информации 16
3.4. Взаимодействие с системами мониторинга 16
3.5. Информационная поддержка 17

ПЕРЕЧЕНЬ ОБОЗНАЧЕНИЙ И СОКРАЩЕНИЙ

АРМ	-	автоматизированное рабочее место
ДДС	-	дежурно-диспетчерская служба, в настоящем документе означает весь перечень экстренных оперативных служб, оперативных служб и организаций, интегрируемых в систему-112
диспетчер	-	сотрудник дежурной службы ДДС
МЧС России	-	Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий
оператор	-	сотрудник дежурной службы ЦОВ-АЦ, РЦОВ, ЦОВ-ЕДДС
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
Субъект РФ	-	субъект Российской Федерации, в настоящем документе применяется для обозначения субъекта Российской Федерации, на территории которого создается система-112
ЦОВ-АЦ	-	центр обработки вызовов системы-112, развернутый на базе единой дежурно-диспетчерской службы административного центра субъекта Российской Федерации
ЦОВ-ЕДДС	-	центр обработки вызовов системы-112, развернутый на базе единой дежурно-диспетчерской службы муниципального района субъекта Российской Федерации
ЧС	-	чрезвычайная ситуация

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Система-112 предназначена для информационного обеспечения единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований. Система-112 предназначена для выполнения следующих основных функций:

прием и обработка вызовов (сообщений о происшествиях) поступающих на единый телефонный номер «112» от населения и от сигнальных систем мониторинга опасных объектов;

передача в дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб сообщений о вызовах с возможностью подключения их диспетчеров к разговорам с позвонившим лицом;

координация действий ДДС при реагировании на вызовы (сообщения о происшествиях);

организация оптимального использования сил и средств ДДС при реагировании на вызовы (сообщения о происшествиях);

поддержка единого информационного пространства для всего персонала и пользователей системы.

Система-112 предназначена для решения следующих основных задач:

прием по номеру "112" вызовов (сообщений о происшествиях);

получение от оператора связи сведений о местонахождении лица, обратившегося по номеру "112", и (или) абонентского устройства, с которого был осуществлен вызов (сообщение о происшествии), а также иных данных, необходимых для обеспечения реагирования по вызову (сообщению о происшествии);

анализ поступающей информации о происшествиях;

направление информации о происшествиях, в том числе вызовов (сообщений о происшествиях), в дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб в соответствии с их компетенцией для организации экстренного реагирования;

обеспечение дистанционной психологической поддержки лицу, обратившемуся по номеру "112";

автоматическое восстановление соединения с пользовательским (оконечным) оборудованием лица, обратившегося по номеру "112", в случае внезапного прерывания соединения;

регистрация всех входящих и исходящих вызовов (сообщений о происшествиях) по номеру "112";

ведение базы данных об основных характеристиках происшествий, о начале, завершении и об основных результатах экстренного реагирования на полученные вызовы (сообщения о происшествиях);

возможность приема вызовов (сообщений о происшествиях) на иностранных языках.

Основными целями создания системы-112 являются:

организация вызова экстренных оперативных служб по принципу "одного окна";

организация комплекса мер, обеспечивающих ускорение реагирования и улучшение взаимодействия экстренных оперативных служб при вызовах (сообщениях о происшествиях);

реализация требований гармонизации способа вызова экстренных оперативных служб в Российской Федерации с законодательством Европейского союза.

Система-112 состоит из следующих подсистем:

телекоммуникационная подсистема;

информационно-коммуникационная подсистема;

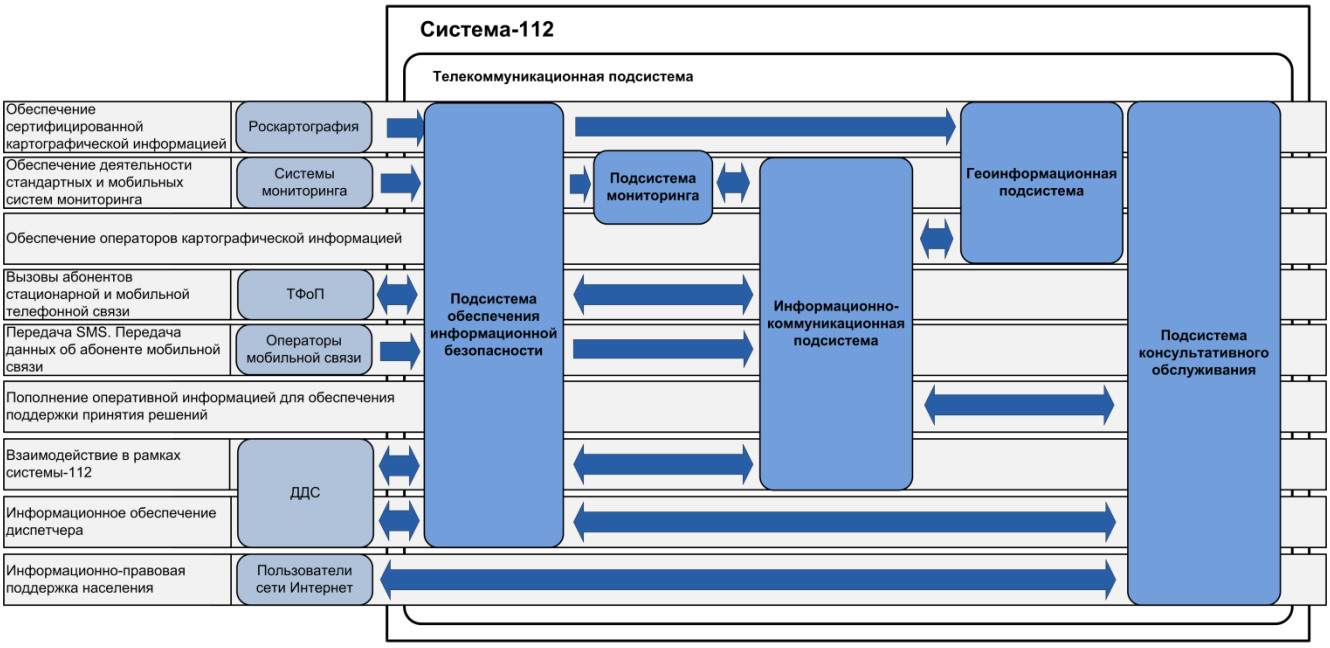
подсистема консультативного обслуживания;

геоинформационная подсистема;

подсистема мониторинга;

подсистема обеспечения информационной безопасности.

Обобщенная функциональная схема системы-112 представлена ниже.



Функциональность подсистем (информационно-коммуникационной, консультативного обслуживания, геоинформационной, мониторинга), определяющих решение основных задач системы-112, обеспечивается потреблением ЦОВ-АЦ, РЦОВ, ЦОВ-ЕДДС и ДДС необходимого для их функционирования в автоматизированном режиме комплекса инфокоммуникационных услуг в части доступа к серверам, системам хранения данных, общему и прикладному программному обеспечению. Указанный комплекс инфокоммуникационных услуг предоставляется РИВП и включает:

предоставление услуг связи для обеспечения приема вызовов (сообщений о происшествиях) по единому номеру «112»;

предоставление необходимого для функционирования системы-112 общего и специального программного обеспечения, развернутого на оборудовании РИВП;

предоставление необходимого для функционирования указанного программного обеспечения и хранения информации оборудования РИВП;

предоставление услуг связи для обеспечения доступа пользователей ЦОВ-АЦ, РЦОВ, ЦОВ-ЕДДС, ДДС к услуге.

2. ЭЛЕМЕНТЫ ФУНКЦИОНАЛЬНОЙ СТРУКТУРЫ

Реализация автоматизированных процессов посредством функциональных подсистем (элементов)[2] обеспечивает поддержку выполнения должностных обязанностей персоналом в целях выполнения целей и задач системы-112 в целом.

2.1. Телекоммуникационная подсистема

Телекоммуникационная подсистема предназначена для обеспечения 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.

Телекоммуникационная подсистема обеспечивает выполнение следующих функций:

техническое обеспечение прохождения вызовов (сообщений о происшествиях) от абонентов стационарной и мобильной телефонной связи, коротких текстовых сообщения в систему-112;

техническое обеспечение информационного обмена всеми необходимыми видами информации между объектами системы-112, а также с региональным ЦУКС МЧС России и с объектами системы обеспечения вызова оперативных служб по единому номеру «112» соседних субъектов Российской Федерации;

техническое обеспечение получения данных о местонахождении транспортного средства, оснащенного телематическим модулем ГЛОНАСС/GPS;

техническое обеспечение получения данных о местонахождении вызывающего абонентского устройства, а также иных данных от оператора связи, необходимых для обеспечения реагирования по вызову.

Телекоммуникационная подсистема состоит из следующих функциональных блоков:

распределения вызовов;

взаимодействия с мультисервисными сетями;

распределения текстовых сообщений;

распределения данных о местоположении абонентского устройства;

распределения данных систем мониторинга.

---

[2] конкретный технический проект должен содержать специфичные для выбранного специального программного обеспечения системы-112 описания автоматизированных функций (задач, блоков и модулей) указанного программного обеспечения и совокупностей действий при реализации указанных автоматизированных функций персоналом и техническими средствами

2.2. Информационно-коммуникационная подсистема

Информационно-коммуникационной подсистема предназначена для обеспечения 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.

Информационно-коммуникационная подсистема обеспечивает в автоматизированном режиме выполнение следующих функций:

прием, регистрация и документирование каждого поступившего вызова (сообщения о происшествии);

приём и обработка вызовов на единый телефонный номер «112», поступающих через операторов фиксированной и мобильной связи, в том числе с помощью e-mail, факс-сообщения, SMS (при наличии технических и иных возможностей предоставления операторами связи доступа к SMS-центру по протоколу SMPP), направление их оператору ЦОВ-АЦ (РЦОВ, ЦОВ-ЕДДС), перенаправление диспетчеру ДДС;

организацию и ведение очереди входящих вызовов;

распределение и маршрутизация вызовов между операторами ЦОВ-АЦ (РЦОВ, ЦОВ-ЕДДС);

независимую идентификацию электронных карточек всех обращений и карточек происшествий, заведенных согласно указанным обращениям;

переадресацию вызова в двух режимах (с отключением оператора от разговора и с участием оператора в разговоре) на ДДС, другого оператора, группу операторов, эксперта, специалиста, психолога, переводчика, должностное лицо во всех возможных вариантах взаимодействия объектов системы-112;

возможность перевода оператором вызова в систему консультативного обслуживания населения;

детектирование и обработку массовых вызовов по поводу уже зарегистрированного происшествия;

детектирование повторных обращений граждан;

регистрацию номера телефона вызывающего абонента, если эта информация поступила от оператора связи;

запись телефонного разговора при вызове;

поддержку регистрации нового происшествия, или привязку нового обращения к ранее зарегистрированному происшествию;

получение информации о месте происшествия;

получение информации о месте установки телефона для вызовов, поступивших от абонентов телефонной сети фиксированной связи, или определение местоположения абонентского устройства сети мобильной связи при наличии технических и иных возможностей предоставления операторами связи информации о месте установки телефона или о местоположении вызывающего абонентского устройства;

регистрацию информации о месте установки телефона или о местоположении вызывающего абонентского устройства в дополнение к регистрации информации об адресе места происшествия;

фиксация ложных и злонамеренных вызовов;

возможность ведения «черных» списков – списков абонентов или номеров телефонов, запросы которых обслуживаются по особому сценарию;

формирование информационного сообщения в целях принятия решений при угрозе или наступлении ЧС;

возможность автоматического голосового оповещения абонентов по заданному списку телефонов;

возможность автоматической рассылки факс-сообщений по заданному списку телефонов;

возможность автоматической рассылки SMS-сообщений по протоколу SMPP по заданному списку телефонов;

учет следующих параметров в процессе обработки телефонного вызова: дата, день недели, время, номер абонента, линия, с которой поступил вызов;

организацию автоматизированных оповещений по телефону по списку абонентов;

формирование и отправку отчета о реагировании согласно регламенту взаимодействия;

получение информации о типичных проблемах и средствах их решения, а так же структурированной справочной информации (адреса, телефоны, режимы работы основных служб и т.п.) в соответствии с обрабатываемым вызовом;

оповещение администратора системы о наличии нештатной ситуации в работе и методах ее устранения в целях скорейшего возобновления нормальной работы;

информационное взаимодействие с ДДС, входящими в систему-112;

взаимосвязь с существующими и разрабатываемыми автоматизированными информационными системами экстренных оперативных служб и других участников информационного взаимодействия;

предоставление оперативной информации по происшествиям для руководства администраций муниципальных образований и входящих в их состав населенных пунктов в соответствии с их территориальной принадлежностью;

сбор, обработку и представление информации о работе системы-112 в различной форме, в том числе и с применением средств деловой графики, и в различных разрезах (временном, территориальном);

сбор и хранение информации остальных подсистем, сбор и хранение статистической информации;

хранение записанных переговоров;

контекстный поиск информации;

формирование отчетов, как за указанный период, так и отчетов реального времени;

предоставление средств редактирования информационно-консультационной базы данных;

получение отчетов касательно оперативной обстановки, расхода сил и средств, статистики по происшествиям и ЧС, по приему и обработке вызовов, по взаимодействию в рамках системы-112;

возможность хранения, наполнения и редактирования базы данных о типовых ситуациях, методах реагирования, используемой в подсистемах поддержки принятия решений и консультативного обслуживания населения;

возможность получения отчетов на основании актуальных и архивных данных;

возможность автоматического формирования группы отчетов в режиме реального времени;

возможность построения отчетов с агрегацией показателей и с их детальной расшифровкой;

разграничение прав доступа к отчетам;

автоматизацию процесса принятия решений, в том числе использование типовых сценариев реагирования на основе утвержденных ведомственных регламентов при ликвидации ЧС и происшествий;

доступ оператора к информационно-консультационной базе данных и быстрый поиск в ней для получения информации о типовых ситуациях и методах реагирования;

использование соответствующих справочников (при формировании записи о происшествии для категорий, видов и статусов происшествий) и возможность актуализации данных справочников;

учет вызовов, ЧС и происшествий;

возможность работы со списком происшествий – атрибутивный и полнотекстовый поиск, сортировка, вывод на печать;

отображение (визуализацию) информации по вызову и происшествию, в том числе номера вызывающего абонента с указанием при наличии технической возможности адрес места установки телефона или местоположения мобильного устройства, принадлежности вызывающего номера к «черному списку» для информирования о возможном ложном или

злонамеренном вызове, атрибут повторности вызова, наличие уже зарегистрированных происшествий по тому же адресу (атрибут массовых вызовов);

опрос абонента по определенным заранее сценариям (наличие системы детерминированных диалогов);

привязку нескольких записей зарегистрированных вызовов к одной записи о происшествии;

возможность автоматизированной и автоматической квалификации зарегистрированных вызовов;

автоматизированный выбор состава оповещаемых экстренных служб в зависимости от типа происшествия с возможностью корректировки этого перечня оператором;

автоматический выбор способа оповещения экстренной службы в соответствии с согласованным со службой регламентом;

отображение информации о поступлении или не поступлении в соответствии с регламентом подтверждения («квитанции») о регистрации происшествия во взаимодействующей АС;

визуализацию средствами АРМ оператора информации, накопленной прочими подсистемами системы-112;

прием информации по показаниям контрольных устройств, установленных на объектах, осуществление функций контроля и управления согласно установленным регламентам, прослушивание салона автомобиля и голосовая связь с водителем.

Информационно-коммуникационная подсистема включает в свой состав следующие функциональные блоки:

взаимодействия с телефонией;

приема и обработки вызовов;

записи переговоров;

автоинформирования;

аналитики и статистики;

поддержки принятия решений;

администрирования;

взаимодействия с внешними системами;

взаимодействия со смежными системами;

ведения оперативной базы знаний;

ведения нормативно-справочной информации;

приема и обработки текстовых сообщений.

2.3. Подсистема консультативного обслуживания

Подсистема консультативного обслуживания населения предназначена для оказания информационно-справочной помощи лицам по вопросам обеспечения безопасности жизнеобеспечения, в том числе через сеть Интернет общего пользования.

Подсистема консультативного обслуживания населения должна, как минимум, обеспечивать:

предоставление населению информации по системе-112;

информационную поддержку населения и организаций по вопросам безопасности, способам защиты от чрезвычайных ситуаций;

хранение в специальной базе данных информации, предоставляемой для консультаций;

обслуживание телефонного вызова интерактивной информационно-справочной телефонной системой (систему маршрутизации, управляемой пользователем с помощью клавиш тонального набора телефонного аппарата) для получения информации в соответствии с темой запроса, в том числе без участия оператора.

Подсистема консультативного обслуживания включает в себя следующие функциональные блоки:

ведения консультационной базы знаний;

управления наполнением портала подсистемы консультационного обслуживания;

работы с порталом подсистемы консультационного обслуживания;

управления форумами портала;

администрирования.

Организация работы интерактивной информационно-справочной телефонной системой производится функциональным блоком автоинформирования, входящим в информационно-коммуникационную подсистему.

2.4. Геоинформационная подсистема

Геоинформационная подсистема предназначена для отображения на основе электронных карт природно-географических, социально-демографических, экономических и других характеристик территорий, местонахождение лица, обратившегося по номеру «112», и (или) абонентского устройства, с которого осуществлен вызов (сообщение о происшествии), место происшествия, а также местонахождение транспортных средств ДДС, привлеченных к реагированию на происшествие.

Геоинформационная подсистема обеспечивает отображение:

природно-географических, социально-демографических, экономических и других характеристик территории Субъекта РФ;

местонахождения лица (или абонентского устройства), обратившегося по номеру «112», в том числе зоны (сектора) при неточном позиционировании;

места возникновения происшествия или ЧС;

мест расположения ЦОВ-АЦ, РЦОВ, ЦОВ-ЕДДС, а также объектов, сил и средств подчинения ДДС и регионального ЦУКС МЧС России;

мест расположения потенциально опасных и критически важных объектов;

маршрутов движения между заданными объектами (после автоматической прокладки по графу дорог с использованием информации о пробках, если такая информации доступна);

навигационной информации о составе и местонахождении, истории перемещения сил и средств реагирования (при наличии технических возможностей использования технологий ГЛОНАСС/GPS).

Геоинформационная подсистема включает в свой состав следующие функциональные блоки:

отображения картографической информации;

поиска картографической информации;

мониторинга транспортных средств;

администрирования.

В подсистеме предусмотрен легитимный механизм регулярного обновления электронных карт подсистемы для обеспечения актуальности картографической информации.

Подсистема имеет механизмы взаимодействия с уже имеющимися геоинформационными подсистемами ДДС, в том числе обеспечивает поддержку основных стандартов форматов используемых карт.

2.5. Подсистема мониторинга

Подсистема мониторинга предназначена для приема и обработки информации и сигналов, поступающих от датчиков, установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах, в том числе от автомобильных терминалов системы экстренного реагирования при авариях "ЭРА-ГЛОНАСС" и терминалов ГЛОНАСС/GPS, установленных на транспортных средствах ДДС, привлеченных к реагированию на происшествие и транспортных средствах, перевозящих опасные грузы.

Подсистема мониторинга обеспечивает решение задач сбора информации от разнообразных устройств объектов мониторинга, обработки и квалификации нештатной ситуации на объектах мониторинга, предоставления пользователям подсистемы целостной и актуальной информации о положении дел на объектах мониторинга, передачи информации об экстренных ситуациях на объектах мониторинга в другие подсистемы системы-112.

Подсистема мониторинга также обеспечивает формирование и передачу в другие компоненты системы-112 вызова по внештатной ситуации на контролируемых стационарных и подвижных объектах.

Подсистема мониторинга включает в свой состав следующие функциональные блоки:

сопряжения с системами мониторинга стационарных объектов;

сопряжения с системами мониторинга мобильных объектов на базе ГЛОНАСС/GPS;

сопряжения с системой ЭРА-ГЛОНАСС;

администрирования.

2.6. Подсистема обеспечения информационной безопасности

ПОИБ предназначена для защиты конфиденциальной информации, включая персональные данные, ПО и технические средства системы-112. Целью реализации ПОИБ является снижение вероятного ущерба от реализации угроз ИБ и выполнение требований законодательства Российской Федерации в части защиты информации.

ПОИБ обеспечивает защиту компонентов, объектов подключения и информации, находящейся в зоне ответственности системы-112 от потенциальных злоумышленников, непроизвольных действий и прочих угроз информационной безопасности.

ПОИБ выполняет следующие задачи:

защита информации от несанкционированного доступа;

регистрация и учёт активности пользователей и программного обеспечения;

защита циркулирующей информации от несанкционированной модификации при передаче по каналам связи, хранении и обработке на средствах вычислительной техники системы-112;

контроль сетевого доступа к ресурсам системы-112;

обеспечение конфиденциальности информации при передаче по каналам связи с использованием криптографических методов;

защита от проникновения компьютерных вирусов;

анализ передаваемой информации с целью обнаружения несанкционированного воздействия на ПО системы-112;

обнаружение уязвимых версий или ошибок конфигурации ПО, используемого в системе-112.

Структура ПОИБ системы-112 включает следующие функциональные блоки:

управления доступом;

регистрации и учета;

криптографической защиты;

обеспечения целостности;

защиты от вредоносного ПО;

межсетевого экранирования;

обнаружения вторжений;

анализа защищенности.

3. ИНФОРМАЦИОННЫЕ СВЯЗИ МЕЖДУ ЭЛЕМЕНТАМИ ФУНКЦИОНАЛЬНОЙ СТРУКТУРЫ СИСТЕМЫ-112 И С ВНЕШНЕЙ СРЕДОЙ

Взаимодействие функциональных подсистем (элементов)[3] между собой и с внешней средой реализуется непосредственно специальным программным обеспечением системы-112, обеспечивающим автоматизированное функционирование соответствующего оборудования. Указанное программное обеспечение и необходимое вычислительное оборудование (серверы, системы хранения данных и т.п.) предоставляется сторонней организацией – оператором РИВП - в виде комплексной инфокоммуникационной услуги, определяющей функциональность системы-112, базирующейся на РИВП.

Основными процессами взаимодействия являются:

диалог персонала системы-112 с абонентом, в том числе получение данных об абоненте и получение SMS;

обработка вызова (сообщения о происшествии), в том числе ввод данных в систему-112, поддержка принятия решений, взаимодействие в процессе реагирования;

отображение картографической информации персоналу;

взаимодействие с системами мониторинга;

информационная поддержка.

Специальное программное обеспечение реализует взаимодействие между подсистемами в рамках системы-112, сопрягаемыми автоматизированными системами как правило в автоматизированном режиме (без участия персонала), между автоматизированной системой и персоналом – в автоматизированном режиме и по запросу.

Обмен данными модулей (блоков, задач, комплексов) программного обеспечения подсистем, развернутых на КСА функциональных объектов системы-112 и РИВП, обеспечивают модули телекоммуникационной подсистемы и подсистемы обеспечения информационной безопасности, соответственно развернутые на указанных объектах, в автоматизированном режиме.

Технологические процессы обеспечения функционирования программного обеспечения и оборудования, требующие взаимодействия с внешней средой (обновления ГИС, программного обеспечения, микрокодов оборудования и т.п.) проводятся централизованно персоналом РИВП по специальным регламентам.

---

[3] конкретный технический проект должен содержать специфичные для выбранного специального программного обеспечения системы-112 описания (схемы) информационных связей блоков (модулей) указанного программного обеспечения с внешней средой (абонентами, сопрягаемыми автоматизированными системами ДДС, мониторинга, операторов связи, системами поддержки производителей оборудования и программного обеспечения и т.д.)

3.1. Диалог персонала системы-112 с абонентом

Проведение диалога оператора (диспетчера) с абонентом при приеме телефонного вызова обеспечивают оборудование и модули телекоммуникационной подсистемы и подсистемы обеспечения информационной безопасности. По запросу поддержку оператору (диспетчеру) обеспечивают модули информационно-коммуникационной подсистемы, подсистемы консультационного обслуживания, геоинформационной подсистемы.

В случае приема вызова с мобильного телефона соответствующий модуль информационно-коммуникационной подсистемы предоставляет в автоматизированном режиме доступную информацию об абоненте (в том числе координаты вызова) в текстовом виде, модуль геоинформационной подсистемы – в графическом виде на электронной карте. Прием указанных данных от оператора связи обеспечивают модули телекоммуникационной подсистемы и подсистемы обеспечения информационной безопасности.

В случае получения на контакт системы-112 короткого текстового сообщения (SMS) данные (текст и иную доступную информацию) в автоматизированном режиме аналогично предоставляют модули информационно-коммуникационной подсистемы и геоинформационной подсистемы, прием указанных данных от оператора связи обеспечивают модули телекоммуникационной подсистемы и подсистемы обеспечения информационной безопасности.

3.2. Обработка вызова (сообщения о происшествии)

Непосредственно ввод данных в систему-112, поддержку принятия решений, взаимодействие в процессе реагирования оператору (диспетчеру) по запросу и в автоматизированном режиме обеспечивают модули информационно-коммуникационной подсистемы, поддержку действий персонала – модули подсистемы консультационного обслуживания (по запросу), геоинформационной подсистемы (в автоматизированном режиме), а также информационно-коммуникационной подсистемы в части предоставления контекстно-зависимой помощи (по запросу).

3.3. Отображение картографической информации

Непосредственно отображение картографической информации оператору (диспетчеру) в автоматизированном режиме и предоставление контекстно-зависимой помощи по запросу обеспечивают модули геоинформационной подсистемы на основании исходной информации (координат, идентификаторов и признаков объектов), получаемых из информационно-коммуникационной подсистемы.

3.4. Взаимодействие с системами мониторинга

Получение данных сопрягаемых систем мониторинга подсистемой мониторинга и передачу обработанных данных в информационно-коммуникационную подсистему

обеспечивают модули телекоммуникационной подсистемы и подсистемы обеспечения информационной безопасности, обработку (интерпретацию) данных – модули подсистемы мониторинга, непосредственное отображение оператору (диспетчеру) – в автоматизированном режиме модули информационно-коммуникационной подсистемы и геоинформационной подсистемы аналогично п.3.1.

3.5. Информационная поддержка

Информационная поддержка предоставляемая персоналу системы-112 и пользователям открытой сети Internet, осуществляется по запросу модулями подсистемы консультационного обслуживания, развернутыми соответственно в закрытой VPN-сети системы-112 и в открытой сети Internet.