



МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ
ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

31 января 2020 года

№ 62-6-мпр

Иркутск

О внесении изменений в Стандарт качества выполнения¹ государственной работы «Техническое сопровождение и эксплуатация, вывод из эксплуатации информационных систем и компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры (компоненты инфраструктуры электронного правительства)»

В соответствии с пунктом 3 Общих требований к формированию и применению стандартов качества оказания государственных услуг (выполнения работ), установленных постановлением Правительства Иркутской области от 31 декабря 2010 года № 348-пп, руководствуясь статьей 21 Устава Иркутской области,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Внести в Стандарт качества выполнения государственной работы «Техническое сопровождение и эксплуатация, вывод из эксплуатации информационных систем и компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры (компоненты инфраструктуры электронного правительства)», утвержденный приказом министерства экономического развития Иркутской области от 19 мая 2016 года № 31-мпр, следующие изменения:

1) пункт 3 дополнить абзацем десятым следующего содержания:

«техническое сопровождение – техническая поддержка и обеспечение бесперебойного функционирования.»;

2) пункт 9 признать утратившим силу;

3) пункт 20 изложить в следующей редакции:

«20. В рамках выполнения работы учреждение осуществляет техническое сопровождение следующих компонентов инфраструктуры электронного правительства:

1) защищенной сети передачи данных (далее – ЗСПД) на основе технологии ViPNet (программный продукт ViPNet Client, программно-аппаратные комплексы ViPNet Coordinator HW), включая каналы связи;

2) серверного оборудования;

3) программного обеспечения, расположенного на оборудовании учреждения.»;

4) дополнить пунктами 20¹ – 20⁹ следующего содержания:

«20¹. В рамках технического сопровождения ЗСПД, включая каналы связи, учреждение выполняет следующие задачи:

1) обеспечение работоспособности технических средств и программных продуктов ЗСПД (первичная настройка, подключение рабочих мест, профилактические работы, организация технических работ по обновлению, восстановление после сбойных ситуаций, организация ремонтных работ, выполнение работ, предусмотренных эксплуатационной документацией, по согласованию с министерством);

2) организация каналов связи;

3) непрерывный контроль производительности и доступности;

4) надлежащее ведение документации и журналов по функционированию ЗСПД.

20². При выполнении задач, указанных в пункте 20¹, учреждение должно руководствоваться Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» и иными правовыми актами Российской Федерации и Иркутской области по защите информации.

Указанные задачи выполняются в соответствии с положением защищенной сети передачи данных, утвержденным в учреждении, которое должно быть согласовано с министерством.

20³. В рамках технического сопровождения серверного оборудования, учреждение выполняет следующие задачи:

1) выполнение регламентных работ по техническому обслуживанию серверного и коммутационного оборудования, в соответствии с регламентом по техническому обслуживанию серверного и коммутационного оборудования, утвержденным в учреждении;

2) непрерывный контроль производительности и доступности.

20⁴. Регламент по техническому обслуживанию серверного и коммутационного оборудования учреждения должен быть согласован с министерством.

20⁵. В рамках технического сопровождения программного обеспечения, расположенного на оборудовании учреждения, учреждение выполняет следующие задачи:

1) обеспечение работоспособности автоматизированной информационной системы межведомственного электронного документооборота (далее – АИС МЭВ) (взаимодействие со службой технической поддержки системы при возникновении сбойных ситуаций, восстановление после сбойных ситуаций, резервное копирование данных системы);

2) непрерывный контроль производительности и доступности;

3) создание и изменение ведомств и учетных записей пользователей АИС МЭВ;

4) создание запросов в федеральной государственной информационной системе «Федеральный ситуационный центр электронного правительства» на регистрацию (перерегистрацию) информационных систем участников системы межведомственного электронного взаимодействия (далее – СМЭВ), на получение доступа к электронным сервисам (видам сведений) для

информационных систем участников СМЭВ, на устранение ошибок при взаимодействии с электронными сервисами (видами сведений) при взаимодействии с федеральными информационными системами электронного правительства;

5) создание, изменение учетных записей органов государственной власти, органов местного самоуправления, государственных учреждений, муниципальных учреждений и учетных записей пользователей автоматизированной информационной системы Доверие;

6) взаимодействие со службой технической поддержки автоматизированной информационной системы Доверие с целью обеспечения работоспособности системы.

20⁶. С целью восстановления после сбойных ситуаций в работе компонентов электронного правительства должна быть проведена классификация в соответствии с приоритетами по степени срочности их устранения, которое должно быть реализовано в следующие сроки:

1) авария – полная неработоспособность компонента электронного правительства, приводящая к прерыванию возможности проведения работ продолжительностью более 20 минут (уровень приоритета 1);

2) предаварийное состояние – периодически возникающие прерывания в нормальной работоспособности компонента электронного правительства продолжительностью не более 15 минут, возникающие с периодичностью не более 1 раза в 3 часа (уровень приоритета 2);

3) любые возникающие неисправности в работе компонента электронного правительства, не приводящие к прерыванию работы (уровень приоритета 3).

20⁷. Продолжительность устранения неисправностей:

Уровень приоритета	Время проведения работ	Время реакции на неисправность	Срок устранения
1	Круглосуточно	10 минут в рабочее время	Не более 24 часов с момента регистрации обращения
2	Ежедневно с 09.00 до 18.00	30 минут в рабочее время	Не более 2 рабочих дней с момента регистрации обращения
3	Рабочие дни с 09.00 до 18.00	120 минут в рабочее время	Не более 5 рабочих дней с момента регистрации обращения

20⁸. В рамках выполнения работы учреждение также осуществляет консультирование и техническую поддержку пользователей всех указанных компонентов инфраструктуры электронного правительства. Консультирование и техническая поддержка пользователей должны осуществляться непрерывно в соответствии с режимом работы учреждения посредством телефонных звонков, электронной почты и систем мгновенного обмена сообщениями.

20⁹. Учреждение ежемесячно должно направлять в министерство отчет о количестве оказанных консультаций.».

5) пункт 28 дополнить подпунктом 3 следующего содержания:

«	3. Восстановление компонентов инфраструктуры электронного правительства после сбойных ситуации в установленные сроки	%	Рассчитывается по формуле: $D = V_{\text{ус}} * 100 / V_{\text{общ}}$ где: $V_{\text{ус}}$ - объем технических работ по восстановлению компонентов инфраструктуры электронного правительства после сбойных ситуации, выполненных в установленные сроки; $V_{\text{общ}}$ – общий объем технических работ по восстановлению компонентов инфраструктуры электронного правительства после сбойных ситуации	».
---	--	---	---	----

б) в пункте 29 слова «Выписка из журнала предоставляется в министерство ежеквартально не позднее 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом» исключить;

7) дополнить пунктом 30 следующего содержания:

«30. Журнал заполняется сотрудником управления межведомственного взаимодействия и информационных технологий министерства на основании ежедневного контроля работоспособности всех компонентов инфраструктуры электронного правительства.».

2. Настоящий приказ подлежит официальному опубликованию на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru).

Заместитель министра экономического
развития Иркутской области



В.Н. Гордеев