МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ И СВЯЗИ
ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

22 октября 2021 года № 65-17/21-мпр

Иркутск

Об утверждении Стандарта качества выполнения государственной работы «Техническое сопровождение и эксплуатация, вывод из эксплуатации информационных систем и компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры (компоненты инфраструктуры электронного правительства)»

В соответствии с пунктами 3, 5 общих требований к формированию и применению стандартов качества оказания государственных услуг (выполнения работ), утвержденных постановлением Правительства Иркутской области от 31 декабря 2010 года № 348-пп, руководствуясь статьей 21 Устава Иркутской области, распоряжением Губернатора Иркутской области от 27 июля 2021 года № 435-рк «О Лойчице В.А.», Положением о министерстве цифрового развития и связи Иркутской области, утвержденным постановлением Правительства Иркутской области от 27 мая 2021 года № 368-пп,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Стандарт качества выполнения государственной работы «Техническое сопровождение и эксплуатация, вывод из эксплуатации информационных систем и компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры (компоненты инфраструктуры электронного правительства)» (прилагается).

2. Настоящий приказ подлежит официальному опубликованию в сетевом издании «Официальный интернет-портал правовой информации Иркутской области» (ogirk.ru), а также на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru).

3. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования и распространяется на правоотношения, возникшие с 1 августа 2021 года.

Заместитель министра - начальник управления развития информационных технологий министерства цифрового развития и связи Иркутской области В.А. Лойчиц

УТВЕРЖДЕН
приказом министерства цифрового
развития и связи Иркутской области
от 22.10.2021. № 65-17/21-мпр

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РАБОТЫ «ТЕХНИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ И ЭКСПЛУАТАЦИЯ, ВЫВОД ИЗ ЭКСПЛУАТАЦИИ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ И КОМПОНЕНТОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ (КОМПОНЕНТЫ ИНФРАСТРУКТУРЫ ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА)»

Глава I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Разработчиком Стандарта качества выполнения работы «Техническое сопровождение и эксплуатация, вывод из эксплуатации информационных систем и компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры (компоненты инфраструктуры электронного правительства)» является министерство цифрового развития и связи Иркутской области (далее – министерство).

Местонахождение министерства: г. Иркутск, ул. Ленина, 1А.

Контактная информация: телефон: (3952) 24-06-11, e-mail: digital@govirk.ru.

2. Единица измерения работы: количество компонентов инфраструктуры электронного правительства в единицах.

3. Термины и определения:

1) стандарт качества выполнения работы – перечень обязательных для исполнения и установленных в интересах потребителя работы требований к выполнению работы, включающий характеристики процесса выполнения работы, его формы и содержание, ресурсное обеспечение и результат ее выполнения;

2) работа – государственная работа «Техническое сопровождение и эксплуатация, вывод из эксплуатации информационных систем и компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры (компоненты инфраструктуры электронного правительства)»;

3) компоненты инфраструктуры электронного правительства – компоненты инфраструктуры, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления в электронной форме государственных и муниципальных услуг, а также документов (сведений), размещенных в государственных информационных системах и иных информационных системах;

4) ViPNet – Virtual Private Network (виртуальная частная сеть) – технология построения защищенной сети передачи данных;

5) учреждение – Государственное автономное учреждение «Иркутский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»;

6) качество выполнения работы – степень фактического соответствия выполнения работы настоящему Стандарту;

7) техническое сопровождение – техническая поддержка и обеспечение бесперебойного функционирования.

4. Нормативные правовые акты, регламентирующие выполнение работы:

1) Конституция Российской Федерации;

2) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) постановление Правительства Российской Федерации от 8 сентября 2010 года № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия»;

4) постановление Правительства Российской Федерации от 8 июня 2011 года № 451 «Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме»;

5) приказ министерства цифрового развития и связи Иркутской области от 11 октября 2021 года № 65-15/21-мпр «Об утверждении Регламента подключения к региональной системе межведомственного электронного взаимодействия Иркутской области».

5. Основные факторы, влияющие на качество выполнения работы, используемые в Стандарте:

1) наличие документации, регламентирующей деятельность учреждения;

2) условия размещения и режим работы учреждения;

3) техническое оснащение учреждения;

4) укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;

5) информационное сопровождение деятельности учреждения;

6) наличие контроля за деятельностью учреждения;

7) ответственность за качество выполнения работы;

8) критерии оценки качества работы.

Глава II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ

6. Полное наименование работы: техническое сопровождение и эксплуатация, вывод из эксплуатации информационных систем и компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры (компоненты инфраструктуры электронного правительства).

7. Содержанием (предметом) работы являются компоненты инфраструктуры электронного правительства/техническая поддержка и обеспечение функционирования.

Потребителями работы являются органы государственной власти, органы местного самоуправления, государственные учреждения, муниципальные учреждения.

8. Документы, регламентирующие деятельность учреждения:

1) устав учреждения;

2) государственное задание учреждения, ежегодно утверждаемое министром цифрового развития и связи Иркутской области;

3) иные документы, регламентирующие деятельность учреждения.

9. Режим работы учреждения: понедельник - четверг: с 9:00 до 18:00 часов, пятница: с 9:00 до 17:00 часов, перерыв на обед: с 13:00 до 14:00 часов. Выходные дни: суббота, воскресенье.

10. Помещения учреждения должно соответствовать следующим характеристикам:

1) размещение в помещении, обеспеченном средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащенном телефонной связью;

2) помещение в соответствии с законодательством Российской Федерации должно отвечать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, нормам и правилам безопасности труда и быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполняемых работ (повышенные температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация);

3) площадь помещения учреждения должна соответствовать техническим нормам, учитывающим требования для размещения необходимого оборудования.

11. Каждое рабочее место специалиста должно быть оснащено мебелью, средствами связи, компьютерной и оргтехникой, счетной техникой, канцелярскими принадлежностями, расходными материалами к оргтехнике.

12. На рабочей станции специалиста, обеспечивающего выполнение работы, должен быть установлен необходимый пакет лицензионного программного обеспечения, позволяющий производить автоматизированную обработку документов.

13. Учреждение должно быть оснащено оборудованием, соответствующим требованиям охраны труда, установленным в Российской Федерации, иметь сертификаты соответствия, а также обеспечивать надлежащее качество выполняемых работ соответствующих видов.

14. Оборудование должно использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии.

15. Неисправное оборудование подлежит замене или ремонту.

16. Учреждение укомплектуется необходимым количеством специалистов в соответствии со штатным расписанием учреждения.

17. Специалисты учреждения должны:

1) иметь высшее или среднее профессиональное образование, обладать знаниями и опытом, соответствующим квалификационным требованиям, установленным для данной должности;

2) знать и соблюдать законы, иные правовые акты и нормативные документы, касающиеся своей профессиональной деятельности, а также должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, приказы и распоряжения учреждения;

3) проходить инструктаж с целью ознакомления с правилами внутреннего распорядка и организацией работы учреждения перед поступлением на работу;

4) знать и соблюдать правила эксплуатации оборудования, с которым они работают, а также правила техники безопасности, охраны труда, пожарной безопасности;

5) соблюдать профессиональную этику в процессе выполнения работы;

6) не разглашать сведения, ставшие известными в связи с осуществлением профессиональной деятельности, в том числе сведения, касающиеся частной жизни и здоровья граждан или затрагивающие их честь и достоинство.

18. Для специалистов каждой категории разрабатываются должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права, которые утверждаются директором учреждения.

19. 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.

20. 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.

21. При выполнении задач, указанных в пункте 20, 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.

22. 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.

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

24. 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.

25. 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).

26. 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

27. 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.

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

29. Информационное сопровождение деятельности учреждения, непосредственно выполняющего работу:

Способ информирования	Состав размещаемой информации	Частота обновления информации
Размещение информации на информационных стендах, расположенных в здании учреждения, и официальном сайте Учреждения	О режиме работы и адресе учреждения, нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность учреждения	По мере необходимости, но не более трех рабочих дней с момента изменения сведений

30. Контроль за деятельностью учреждения, непосредственно выполняющего работу, осуществляется министерством в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

31. Контроль за соблюдением настоящего Стандарта осуществляется путем сопоставления фактически выполняемых работ установленным настоящим Стандартом требованиям к качеству выполнения работ.

32. Внутренний контроль за выполнением работы обеспечивается руководителем учреждения посредством разъяснения и доведения

установленных Стандартом требований до всех сотрудников учреждения, организации и проведения проверок в соответствии с трудовым законодательством, определения полномочий, ответственности и взаимодействия специалистов учреждения.

33. Ответственность за качество выполнения работы:

1) руководитель учреждения несет ответственность за качество выполняемой работы в соответствии с действующим законодательством и локальными правовыми актами учреждения, регламентирующими ответственность работников учреждения;

2) специалисты, непосредственно выполняющие работу, несут ответственность за качество выполняемой ими работы в соответствии с действующим законодательством и локальными правовыми актами учреждения, регламентирующими ответственность работников учреждения, должностными инструкциями.

34. Критериями оценки качества выполняемой работы являются:

1) полнота и своевременность выполнения работы;

2) соответствие работы установленным Стандартом требованиям;

3) наличие (отсутствие) обоснованных жалоб к результату выполненной работы.

35. Порядок информирования о выполняемой работе:

№ п/п	Способ информирования	Состав размещаемой информации	Частота обновления информации
1.	Отчеты об исполнении государственного задания	В соответствии с государственным заданием учреждения	В соответствии с государственным заданием учреждения
2.	Сайт учреждения	Наименование учреждения с указанием адреса и телефона	По мере необходимости
3.	Информационные стенды, буклеты		
4.	Средства массовой информации	Отчет о деятельности учреждения и об использовании закрепленного за ним имущества	Ежегодно

36. Система показателей (индикаторов) объема и качества работы:

№ п/п	Показатели (индикаторы) объема и качества работы	Единица измерения	Описание показателя (индикатора)
1.	Количество компонентов инфраструктуры электронного правительства	Ед.	Указывается количество компонентов инфраструктуры электронного правительства, в том числе программное обеспечение и оборудование, по которым должно быть обеспечено функционирование и техническая поддержка

2.	Доступность компонентов инфраструктуры электронного правительства	%	Рассчитывается по формуле: $D = \sum Di / N$, где: D - средняя доступность всех компонентов инфраструктуры электронного правительства, в процентах; N - количество обслуживаемых компонентов инфраструктуры электронного правительства; Di - доступность в процентах одного компонента инфраструктуры электронного правительства, которая рассчитывается по формуле: $Di = \frac{(tпредоставленияi - tнедоступностиi)}{tпредоставленияi} *$ где: tпредоставленияi - общее время предоставления сервиса доступа к одному компоненту инфраструктуры электронного правительства; tнедоступностиi - общее время недоступности сервиса доступа к одному компоненту инфраструктуры электронного правительства
3.	Восстановление компонентов инфраструктуры электронного правительства после сбойных ситуации в установленные сроки	%	Рассчитывается по формуле: $D=V_{ус}*100/V_{общ}$ где: $V_{ус}$ - объем технических работ по восстановлению компонентов инфраструктуры электронного правительства после сбойных ситуации, выполненных в установленные сроки; $V_{общ}$ – общий объем технических работ по восстановлению компонентов инфраструктуры электронного правительства после сбойных ситуации

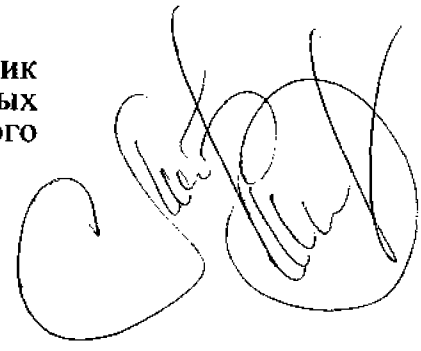
37. Контроль значений показателей объема и качества работы осуществляется министерством с помощью журнала учета сбойных ситуаций в работе компонентов инфраструктуры электронного правительства (далее – журнал).

В журнале должны быть отражены все инциденты, приведшие к полному или частичному нарушению функционирования компонентов инфраструктуры электронного правительства, с указанием начала и окончания периода нарушения функционирования.

38. Журнал заполняется сотрудниками управления цифрового развития министерства (далее – сотрудники управление) на основании ежедневного контроля работоспособности всех компонентов инфраструктуры электронного правительства.

39. Сотрудники управления, имеющие право вносить сведения в журнал о сбойных ситуациях в работе компонентов инфраструктуры электронного правительства, назначаются распоряжением министерства.

Заместитель министра – начальник управления развития информационных технологий министерства цифрового развития и связи Иркутской области



В.А. Лойчиц