



МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО И ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО
РАЗВИТИЯ САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

от 18.12.2024 № 1-3.31-1064/24

г. Южно-Сахалинск

**О создании сервиса технической и информационной поддержки
пользователей автоматизированных рабочих мест
исполнительных органов Сахалинской области**

Во исполнение п. 1.3 перечня поручений Губернатора Сахалинской области от 05.02.2024 № 3-ПП/24, п. 21 решения для исполнения предложений работников администрации Губернатора и Правительства Сахалинской области и иных исполнительных органов Сахалинской области по результатам оценки вовлеченности работников администрации Губернатора и Правительства Сахалинской области и иных исполнительных органов Сахалинской области к протоколу Совета при Губернаторе Сахалинской области по вопросам кадровой политики от 01.08.2024 № 40-ВКП/24:

1. Создать сервис технической и информационной поддержки пользователей автоматизированных рабочих мест исполнительных органов Сахалинской области (далее – Сервис).

2. Утвердить Регламент предоставления исполнительным органам Сахалинской области сервиса технической и информационной поддержки пользователей автоматизированных рабочих мест (приложение № 1).

3. Утвердить проект Соглашения о предоставлении сервиса технической и информационной поддержки пользователей автоматизированных рабочих мест (приложение № 2).

4. Определить государственное казенное учреждение Сахалинской области «Центр региональной цифровой трансформации» оператором сервиса технической и информационной поддержки пользователей автоматизированных рабочих мест исполнительных органов Сахалинской области.

5. Государственному казенному учреждению Сахалинской области «Центр региональной цифровой трансформации» (Арсеньев Е.В.) разместить Регламент предоставления исполнительным органам Сахалинской области Сервиса и проект Соглашения о предоставлении исполнительным органам Сахалинской области Сервиса на официальном сайте учреждения.

6. Опубликовать настоящий приказ на «Официальном интернет-портале правовой информации», на официальном сайте министерства цифрового и технологического развития Сахалинской области.

7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр цифрового и
технологического
развития Сахалинской
области



А.С. Снегирев

ПРИЛОЖЕНИЕ №1

к приказу министерства цифрового и технологического развития Сахалинской области
№ 1-3.31-1064/24 от 18.12.2024

РЕГЛАМЕНТ

предоставления исполнительным органам Сахалинской области сервиса технической и информационной поддержки пользователей автоматизированных рабочих мест

1. Настоящий Регламент определяет общие принципы, объем и порядок предоставления исполнительным органам Сахалинской области сервиса технической и информационной поддержки пользователей автоматизированных рабочих мест (далее – сервис).

2. Понятия и сокращения, используемые в настоящем Регламенте, означают следующее:

- МЦиТР – министерство цифрового и технологического развития Сахалинской области;
- ГКУ СО «ЦРЦТ» – государственное казенное учреждение Сахалинской области «Центр региональной цифровой трансформации», осуществляющее по заданию МЦиТР предоставление сервиса;
- получатель сервиса – исполнительный орган Сахалинской области, техническая и информационная поддержка пользователей автоматизированных рабочих мест которого обеспечивается ГКУ СО «ЦРЦТ»;
- пользователь – лицо, состоящее в служебных (трудовых) отношениях с получателем сервиса, которому для целей выполнения должностных (служебных) обязанностей предоставлено право эксплуатации АРМ и ИТ-инфраструктуры получателя сервиса;

– автоматизированное рабочее место (далее – АРМ) – предназначенная для автоматизации работы пользователя совокупность программно-технического комплекса средств вычислительной техники, включая программное обеспечение (в том числе работающий в режиме удаленного доступа к серверным мощностям), телекоммуникационного устройства для голосового общения удалённых абонентов и локального периферийного оборудования (клавиатура, мышь и т. д.);

– заявка – обращение пользователя к ГКУ СО «ЦРЦТ» в целях получения технической или информационной поддержки, зарегистрированное в информационной системе технической поддержки;

– эскалация – процесс привлечения дополнительных групп технической поддержки к исполнению заявки;

– техническая поддержка – комплекс организационных, методических и технических мероприятий по поддержанию эксплуатационной готовности, обеспечению устойчивого функционирования средств вычислительной техники;

– инцидент – любое событие, приводящее к нарушению функционирования средства вычислительной техники либо оказывающее или способное оказывать негативное влияние на его функционирование;

– сервис IP-телефонии – сервис утвержденный и функционирующий в рамках приказа министерства цифрового развития и связи Сахалинской области от 29.01.2019 №2 «Об утверждении Регламента предоставления в региональной информационно-телекоммуникационной инфраструктуре Сахалинской области сервиса «IP-телефония».

3. Сервис предоставляется на основании следующих принципов:

– соблюдения законности;

– безвозмездности предоставления;

– необходимости и достаточности – сервис предоставляется

исключительно в целях реализации полномочий получателей сервиса и исполнения пользователями должностных (служебных) обязанностей;

– заявительный принцип выполнения работ в рамках предоставления сервиса.

4. Сервис предоставляется в целях обеспечения бесперебойной эксплуатации АРМ получателей сервиса.

5. Объем предоставляемых в рамках сервиса услуг определен приложением к настоящему Регламенту.

6. Для выполнения работ в рамках сервиса устанавливается следующий режим: понедельник – четверг с 9:00 до 18:15, пятница – с 9:00 до 17:00. Выполнение работ по обращениям пользователей в выходные и праздничные дни не осуществляется.

7. Услуги предоставляются на основании заявок.

8. Создать заявку пользователь может самостоятельно через web-интерфейс <https://helpdesk.sakhalin.gov.ru> или с помощью оператора единой службы технической поддержки, обратившись по телефону 8(4242) 67-00-00 (в соответствии с режимом выполнения работ) или по электронной почте helpdesk@sakhalin.gov.ru.

9. Заявка должна содержать подробное описание возникшей у пользователя проблемы (задачи/вопроса) и при наличии возможности сопровождаться скриншотами и иными графическими материалами, которые могут способствовать ускорению процесса диагностики проблемы.

10. Все этапы исполнения заявки регистрируются в информационной системе технической поддержки.

11. Назначение заявке исполнителя и предоставление первичного ответа осуществляется не позднее чем через 30 минут после её регистрации (создания).

12. Исполнитель проводит первичную обработку заявки: оценивает приоритет и наличие необходимости в эскалации заявки, согласовывает с пользователем время выполнения работ по заявке.

13. Максимальный срок выполнения работ при обращении в рамках услуг составляет:

1) 2 часа в соответствии с режимом выполнения работ – для работ, направленных на устранение неисправностей, приводящих к невозможности выполнения пользователем его трудовой функции;

2) не более 8 рабочих часов в соответствии с режимом выполнения работ – для работ, не описанных в пп. 1) настоящего пункта.

14. Срок исполнения заявки приостанавливается (и не учитывается при расчете контрольного срока) но не более чем на 2 рабочих дня в случаях:

– невозможности получения дополнительной информации по заявке или доступа к оборудованию вследствие временного отсутствия пользователя-инициатора заявки на рабочем месте;

– ожидания наступления согласованного с пользователем момента выполнения работ по заявке;

– отсутствия у получателя сервиса необходимого для выполнения запрошенных работ программного обеспечения, оборудования или расходных материалов.

15. Работа по исполнению заявки прекращается, а заявка считается исполненной после разрешения проблемы (задачи/вопроса), описанной в заявке, и направления инициатору заявки соответствующего уведомления.

Если в течение 3 дней с момента направления пользователю уведомления об исполнении заявки от него поступают замечания/возражения/предложения, то заявка возвращается на исполнение, в противном случае – считается закрытой успешно.

16. В рамках реализации Регламента ГКУ СО «ЦРЦТ»:

1) назначает ответственных исполнителей, уполномоченных на решение текущих вопросов по реализации Регламента;

2) обеспечивает выполнение работ в объеме и с соблюдением порядка и сроков, определенных Регламентом;

3) информирует пользователей-инициаторов заявок о ходе их исполнения;

4) не разглашает (не публикует) информацию, содержащуюся в заявке и иных документах, созданных в процессе реализации настоящего Регламента;

5) проводит мониторинг и анализ действий получателей сервиса, имеет право требовать от них соблюдения положений настоящего Регламента;

6) имеет право обследовать ИТ-инфраструктуру получателей сервиса и по согласованию с пользователем в упреждающем (проактивном) режиме выполнять работы, направленные на поддержание эксплуатационной готовности АРМ.

17. В рамках реализации Регламента получатели услуг:

1) обеспечивают работникам ГКУ СО «ЦРЦТ», - исполнителям заявок, доступ к обслуживаемому оборудованию;

2) осуществляют материально-техническое обеспечение работ (предоставляют программные и аппаратные компоненты АРМ, оргтехнику и расходные материалы для их установки, замены);

3) обеспечивают полноту и достоверность сведений, предоставляемых в рамках реализации настоящего Регламента, а также своевременность их предоставления;

4) обеспечивают предоставление «обратной связи» о полученных услугах;

5) вправе представлять ГКУ СО «ЦРЦТ» замечания, предложения по совершенствованию процесса предоставления услуг.

ПРИЛОЖЕНИЕ

к Регламенту предоставления
исполнительным органам Сахалинской
области услуг по обслуживанию
автоматизированных рабочих мест
пользователей и управлению оргтехникой

ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ**1. Управление обращениями**

1.1. Прием и регистрация всех обращений пользователей, с запросом
необходимой информации при контакте

1.2. Классификация обращений пользователей

1.3. Первичная оценка сложности и предоставление решения по воз-
можности

1.4. Эскалация обращений соответствующим группам технической
поддержки

1.5. Массовое оповещение пользователей при крупных инцидентах

2. Управление рабочими местами пользователей

2.1. Выполнение работ по установке и настройке операционных систем
и базового программного обеспечения

2.2. Консультирование пользователей по работе базового программно-
го обеспечения

2.3. Решение инцидентов в работе операционных систем и базового
программного обеспечения

2.4. Модернизация и блочный ремонт рабочих станций

2.5. Подключение рабочих станций к сетям передачи данных

2.6. Установка, настройка и подключение к «сервису IP-телефонии»
телефонных аппаратов.

3. Управление печатью и копированием

3.1. Подключение устройств сетевой печати к инженерным сетям

3.2. Работы по пуско-наладки устройств печати и сканирования

3.3. Устранение мелких неполадок в работе устройств печати и сканирования

3.4. Замена расходных материалов

3.5. Решение инцидентов в работе устройств печати и сканирования

3.6. Подключение устройств печати и сканирования непосредственно к рабочим станциям и их настройка

3.7. Консультирование по вопросам работы с устройствами печати и сканирования

4. Управление данными и их резервирование

4.1. Настройка процедур резервного копирования по расписанию

4.2. Резервное копирование данных

4.3. Восстановление данных из резервной копии

5. Управление информационной безопасностью

5.1. Установка централизованного антивирусного программного обеспечения на рабочие станции

5.2. Настройка процедур автоматического обновления антивирусных баз

5.3. Лечение вирусов на рабочих станциях

5.4. Управление доступом в сеть Интернет

5.5. Решение инцидентов безопасности, связанных с доступом в Интернет

5.6. Выполнение обновлений операционных систем и программного обеспечения

6. Мониторинг

6.1. Управление объектами мониторинга доступности и загруженности инфраструктуры (добавление, модификация, удаление)

6.2. Мониторинг доступности и загруженности инфраструктуры

6.3. Фиксация инцидентов системой мониторинга доступности и загруженности инфраструктуры

7. Видео-конференц-связь

- 7.1. Монтаж и демонтаж оконечного оборудования ВКС
- 7.2. Настройка оконечного оборудования ВКС
- 7.3. Решение инцидентов в работе оборудования ВКС
- 7.4. Консультирование пользователей по работе с системой ВКС

ПРИЛОЖЕНИЕ №2

к приказу министерства цифрового и
технологического развития Сахалинской
области

№ 1-3.31-1064/24 от 18.12.2024

ПРОЕКТ СОГЛАШЕНИЯ

о предоставлении сервиса технической и информационной поддержки пользователей автоматизированных рабочих мест

_____, именуемое в дальнейшем «Получатель сервиса», в лице _____, действующего на основании _____, с одной стороны, и государственное казенное учреждение Сахалинской области «Центр региональной цифровой трансформации» с другой стороны, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице руководителя Арсеньева Евгения Владиленовича, действующего на основании Устава, с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», а по отдельности – «Сторона», в целях обеспечения нужд _____ в порядке, предусмотренном Гражданским кодексом Российской Федерации, заключили настоящее соглашение о предоставлении сервиса технической и информационной поддержки пользователей автоматизированных рабочих мест (далее – Соглашение) о нижеследующем:

1. Предмет соглашения

1.1. Предметом настоящего Соглашения является определение прав и обязанностей Сторон в процессе предоставления сервиса технической и информационной поддержки пользователей автоматизированных рабочих мест Получателя сервиса (далее – сервис).

1.2. Характеристики сервиса и перечень услуг указаны в Регламенте предоставления исполнительным органам Сахалинской области сервиса

технической и информационной поддержки пользователей автоматизированных рабочих мест, утвержденном приказом министерства цифрового и технологического развития Сахалинской области от ____ № ____ (далее – Регламент).

1.3. Подписывая настоящее Соглашение, Исполнитель подтверждает наличие у него свободных человеческих ресурсов, достаточных для соответствующего выполнения работ и оказания услуг.

1.4. Право пользования сервисом считается предоставленным с даты заключения Сторонами настоящего Соглашения. После подписания Соглашения Стороны вступают в соответствующие договорные отношения на неопределенный срок.

1.5. Настоящее Соглашение составлено в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и является обязательным документом для всех Сторон.

1.6. В настоящем Соглашении применяются термины, определения и понятия в том значении, в каком они используются в Регламенте.

2. Применение Соглашения

2.1. Стороны понимают термины, применяемые в настоящем Соглашении, строго в контексте общего смысла Соглашения.

2.2. В случае противоречия и (или) расхождения названия какого-либо раздела Соглашения со смыслом какого-либо пункта, в нем содержащегося, Стороны считают доминирующим смысл и формулировки каждого конкретного пункта.

2.3. В случае противоречия и (или) расхождения положений какого-либо приложения к настоящему Соглашению с положениями собственно Соглашения, Стороны считают доминирующим смысл и формулировки Соглашения.

3. Порядок внесения изменений (дополнений) в Соглашение

3.1. Внесение изменений (дополнений) в Соглашение допускается по дополнительному соглашению сторон.

3.2. При недостижении Сторонами соглашения об изменении условий Соглашения, Соглашение может быть изменено судом в порядке и по основаниям, предусмотренным Гражданским кодексом Российской Федерации.

3.3. Все изменения и дополнения к настоящему Соглашению являются его составной и неотъемлемой частью.

4. Расторжение Соглашения

4.1. Действие настоящего Соглашения может быть прекращено по инициативе одной из Сторон в следующих случаях:

- по собственному желанию одной из Сторон;
- нарушения одной из Сторон условий настоящего Соглашения.

4.2. В случае расторжения Соглашения инициативная Сторона письменно уведомляет другую Сторону о своих намерениях за 30 дней до даты расторжения Соглашения.

4.3. Стороны в течение срока предупреждения до дня прекращения действия Соглашения обязаны разрешить между собой все спорные вопросы, связанные с реализацией настоящего Соглашения.

4.4. Соглашение считается расторгнутым после выполнения Сторонами своих обязательств.

4.5. Прекращение действия Соглашения не освобождает Стороны от исполнения обязательств, возникших до дня прекращения действия Соглашения, и не освобождает от ответственности за его неисполнение (ненадлежащее исполнение).

5. Права и обязанности сторон

5.1. Исполнитель обязуется:

- назначить ответственных исполнителей, уполномоченных на решение вопросов по реализации Регламента;
- обеспечить выполнение работ, направленных на поддержание эксплуатационной готовности АРМ, в объеме и с соблюдением порядка и сроков, определенных Регламентом.

— предоставить Получателям сервиса информационную и методическую поддержку по вопросам реализации Регламента;

— информировать Сторону, присоединившуюся к Соглашению, о результатах всех видов контроля, анализировать причины выявленных недостатков, разрабатывать меры по их профилактике;

— не разглашать информацию, содержащуюся в Заявлении и иных документах, образующихся в процессе реализации Регламента.

5.2. Получатель сервиса обязуется:

— обеспечить работникам Исполнителя доступ к обслуживаемому оборудованию;

— осуществлять материально-техническое обеспечение работ (предоставлять программные и аппаратные компоненты АРМ, оргтехнику и расходные материалы для их установки, замены);

— предоставить при необходимости и/или при запросе Исполнителя рабочее место (места) для специалистов Исполнителя по адресу предоставления/получения Сервиса;

— обеспечивать полноту и достоверность сведений, предоставляемых в рамках реализации Регламента, а также своевременность их предоставления;

— обеспечивать предоставление «обратной связи» о полученных услугах;

— соблюдать рекомендации Исполнителя по эксплуатации программных и аппаратных компонентов АРМ и оргтехники.

5.3. Исполнитель имеет право:

— проводить мониторинг и анализ действий Получателя сервиса;

— требовать от Получателей сервиса соблюдения положений Регламента;

— обследовать ИТ-инфраструктуру Получателя сервиса и по согласованию с пользователем в упреждающем (проактивном) режиме

выполнять работы, направленные на поддержание эксплуатационной готовности АРМ;

— запрашивать и получать от Получателей сервиса информацию, необходимую для реализации определенных Регламентом задач;

— осуществлять контроль за соблюдением положений настоящего Соглашения и Регламента, а также предпринимать необходимые меры по устранению выявленных нарушений.

5.4. Получатель сервиса имеет право:

— представлять замечания и предложения, направленные на совершенствование процесса предоставления сервиса.

6. Ответственность Сторон

6.1. Исполнитель несет ответственность за:

— работоспособность программных и аппаратных компонентов АРМ и оргтехники Получателя сервиса;

— качество и соблюдение сроков исполнения заявок, установленных Регламентом.

6.2. Получатель сервиса несет ответственность за:

— полноту и достоверность информации, содержащейся в заявках;

— своевременность предоставления Исполнителю информации, необходимой для реализации возложенных на него полномочий.

6.3. Стороны несут ответственность за разглашение или несанкционированное использование конфиденциальной информации.

6.4. Стороны несут ответственность за достоверность предоставляемых сведений.

6.5. Стороны несут ответственность за ненадлежащее исполнение обязанностей, предусмотренных настоящим Соглашением в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.6. Ответственность Сторон, не урегулированная положениями настоящего Соглашения, регулируется законодательством Российской Федерации.

6.7. Стороны не несут ответственности за последствия, возникшие в результате нарушения другой стороны положений настоящего Соглашения.

7. Условия конфиденциальности

7.1. Стороны устанавливают, что информация, не относящаяся к общедоступной информации, полученная или переданная ими в ходе исполнения настоящего Соглашения, в том числе персональные данные, ключевая, аутентифицирующая и парольная информация, является конфиденциальной информацией.

7.2. Стороны согласились обеспечивать соблюдение условий конфиденциальности полученной от другой Стороны информации и не допускать ее разглашения третьим лицам без письменного согласия другой Стороны.

8. Обстоятельства непреодолимой силы

8.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Соглашению, если ненадлежащее исполнение Сторонами обязательств вызвано обстоятельствами непреодолимой силы, т.е. чрезвычайными и непредотвратимыми обстоятельствами, не подлежащими разумному контролю.

8.2. Сторона, не исполняющая обязательства по настоящему Соглашению в силу возникновения обстоятельств непреодолимой силы, обязана в течение 3 рабочих дней с момента наступления вышеуказанных обстоятельств проинформировать об этом другую Сторону в письменной форме.

8.3. По прекращении действия указанных обстоятельств потерпевшая Сторона должна незамедлительно направить письменное уведомление об этом другой Стороне с указанием срока, в который предполагается исполнить обязательства по настоящему Соглашению.

8.4. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы срок исполнения Сторонами своих обязательств по настоящему Соглашению

продлевается на срок действия обстоятельств непреодолимой силы и их последствий

9. Подписи сторон

9.1. Исполнитель:

9.2. Получатель сервиса:

От Исполнителя:

От Получателя сервиса:

М.П.

М.П.