

УТВЕРЖДЕН

приказом министерства энергетики,
промышленности и связи
Ставропольского края
от « 1 » декабря 2017 г. № 341-о/д



ПОРЯДОК

взаимодействия органов исполнительной власти Ставропольского края и государственного казенного учреждения Ставропольского края «Краевой центр информационных технологий» при проведении мероприятий по организации централизованного обслуживания единой информационно-телекоммуникационной инфраструктуры органов государственной власти Ставропольского края

1. Настоящий Порядок определяет механизм взаимодействия органов государственной власти Ставропольского края и государственного казенного учреждения Ставропольского края «Краевой центр информационных технологий» при проведении мероприятий по организации централизованного обслуживания единой информационно-телекоммуникационной инфраструктуры органов государственной власти Ставропольского края (далее соответственно – участник, учреждение, централизованное обслуживание инфраструктуры, инфраструктура).

2. Участник и учреждение в соответствии с настоящим Порядком осуществляют взаимодействие по следующим направлениям:

- 1) обеспечение функционирования инфраструктуры;
- 2) технологическое развитие инфраструктуры.

3. Участник и учреждение при централизованном обслуживании инфраструктуры обеспечивают:

1) доступ соответственно работников участника и учреждения к материально-техническим и информационным ресурсам инфраструктуры (далее – ресурсы) в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края, по согласованию участника и учреждения;

2) обмен информацией по вопросам централизованного обслуживания инфраструктуры;

3) участие работников участника и учреждения в совместных совещаниях, семинарах и консультациях по вопросам централизованного обслуживания инфраструктуры.

4. Учреждение обеспечивает:

1) выполнение функций, осуществляемых учреждением при централизованном обслуживании инфраструктуры, по перечню согласно приложению 1 к настоящему Порядку (далее – функции);

2) создание материально-технической базы для централизованного обслуживания инфраструктуры в пределах доведенных лимитов бюджетных обязательств и бюджетных ассигнований на соответствующий финансовый год и плановый период;

3) размещение на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет) информации о работниках учреждения, уполномоченных на обслуживание инфраструктуры (далее – уполномоченные работники учреждения);

4) предоставление информации о ходе выполнения функций по запросу участника;

5) сохранность имущества, предоставленного участником уполномоченному работнику учреждения, и использование его в целях централизованного обслуживания инфраструктуры;

6) конфиденциальность сведений, ставших известными работнику учреждения в связи с осуществлением функций, в том числе персональных данных.

5. Участник обеспечивает:

1) определение работника, ответственного за взаимодействие с учреждением по вопросам централизованного обслуживания инфраструктуры (далее – ответственный за взаимодействие работник), и направление учреждению письменного уведомления об определении ответственного за взаимодействие работника в трехдневный срок со дня его определения.

Уведомление об определении ответственного за взаимодействие работника должно содержать следующую информацию: фамилия, имя, отчество и должность ответственного за взаимодействие работника, его контактные данные (рабочий телефон, факс, электронная почта).

В случае, когда ответственный за взаимодействие работник вследствие увольнения либо временного отсутствия не может исполнять свои обязанности, участник в трехдневный срок направляет учреждению уведомление об определении другого ответственного за взаимодействие работника;

2) предоставление уполномоченному работнику учреждения автоматизированного рабочего места, оборудованного мебелью, принтером и телефоном, доступом к «Интернет», предназначенного для осуществления функций;

3) предоставление доступа уполномоченных работников учреждения к ресурсам участника, необходимым для выполнения функций.

6. Учреждение осуществляет функции в пределах доведенных учреждению лимитов бюджетных обязательств и бюджетных ассигнований на соответствующий финансовый год и плановый период в течение рабочего времени участника. Функции, осуществляемые в автоматизированном режиме, могут выполняться круглосуточно.

7. В случае возникновения необходимости (появление объективных условий, влияющих на работоспособность инфраструктуры участника) проведения закупки участником товаров, работ, услуг, влияющих на функционирование инфраструктуры, при планировании такой закупки участник уведомляет учреждение посредством системы электронного делопроизводства и документооборота «ДЕЛО» (далее – СЭДД «ДЕЛО»).

8. Учреждение вправе привлекать сторонние организации для осуществления функций в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе в соответствии с Федеральным законом «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд», при этом ответственность за качество поставленных товаров, оказанных услуг, выполненных работ несет учреждение.

9. В целях обеспечения централизованного обслуживания инфраструктуры учреждение выполняет функции, соответствующие Показателям качественных характеристик функций, осуществляемых государственным казенным учреждением Ставропольского края «Краевой центр информационных технологий» при проведении мероприятий по организации централизованного обслуживания единой информационно-телекоммуникационной инфраструктуры органов государственной власти Ставропольского края согласно приложению 3 к настоящему Порядку и Нормативам устранения государственным казенным учреждением Ставропольского края «Краевой центр информационных технологий» нарушений и (или) прекращения функционирования единой информационно-телекоммуникационной инфраструктуры органов государственной власти Ставропольского края согласно приложению 4 к настоящему Порядку.

10. В целях обеспечения развития инфраструктуры учреждение осуществляет функции из Перечня функций, выполняемых государственным казенным учреждением Ставропольского края «Краевой центр информационных технологий» в отношении участника при централизованном обслуживании единой информационно-телекоммуникационной инфраструктуры органов государственной власти Ставропольского края по согласованию.

Перечень функций, выполняемых государственным казенным учреждением Ставропольского края «Краевой центр информационных технологий» при проведении мероприятий по организации централизованного обслуживания единой информационно-телекоммуникационной инфраструкту-

ры органов государственной власти Ставропольского края по согласованию определяется приложением 2 к настоящему Порядку.

Согласование осуществляется по форме согласно приложению 5 к настоящему Порядку. При согласовании участник предоставляет учреждению правовые акты, в том числе локальные правовые акты, регулирующие порядок выполнения соответствующей функции.

11. Выполнение функций за пределами установленного настоящим Порядком времени осуществления учреждением функций, а также в выходные и нерабочие праздничные дни, после окончания работы участника осуществляется по заявке участника, направляемой в учреждение не менее чем за один рабочий день до дня осуществления функций (за исключением функций, осуществляемых в автоматизированном режиме).

12. В случае выявления участником факта нарушения и (или) прекращения функционирования инфраструктуры в целом или в ее части (далее – инцидент) участник уведомляет об этом учреждение в порядке, установленном регламентом процесса управления заявками органов государственной власти Ставропольского края при централизованном обслуживании единой информационно-телекоммуникационной инфраструктуры органов государственной власти Ставропольского края, утверждаемым приказом учреждения (далее – регламент процесса управления заявками). Временные перерывы в осуществлении функций, обусловленные проведением плановых ремонтных работ, не рассматриваются как инциденты.

13. Учреждение при централизованном обслуживании инфраструктуры принимает от участников следующие заявки:

1) заявки на выполнение функции (за исключением функций, осуществляемых в автоматизированном режиме);

2) заявки на устранение инцидента (далее – заявки);

3) заявки на приобретение товаров, работ, услуг для централизованного обслуживания инфраструктуры.

14. Заявки направляются в учреждение по форме, утверждаемой учреждением, в виде устного сообщения на телефон единой службы технической поддержки участников, электронного документа, направляемого посредством электронной почты или СЭДД «ДЕЛО», документа на бумажном носителе, направляемого почтовой или факсимильной связью или нарочно.

Заявки на приобретение товаров, работ, услуг для централизованного обслуживания инфраструктуры направляются в учреждение в виде электронного документа посредством СЭДД «ДЕЛО», либо документа на бумажном носителе, направляемого почтовой связью или нарочно.

15. Время реагирования учреждения на заявку на выполнение функции или заявку на устранение инцидента составляет от 5 до 120 минут в зависимости от степени приоритетности данной заявки. Критерии определения приоритета реагирования, порядок исполнения заявок устанавливаются регламентом процесса управления заявками.

16. Об исполнении заявки на выполнение функции или заявки на устранение инцидента участник уведомляется учреждением в порядке, установленном регламентом процесса управления заявками.

17. Учреждением должны проводиться плановые ремонтные работы для обеспечения бесперебойной работы инфраструктуры (далее – ремонтные работы) и аварийные ремонтные работы инфраструктуры в случае появления неисправностей в работе инфраструктуры в целом или ее части, либо отказа оборудования, входящего в состав инфраструктуры.

18. Дату проведения плановых ремонтных работ, которые могут вызвать перерывы в работе инфраструктуры в целом или ее части, учреждение согласовывает с участником не менее чем за один рабочий день до начала проведения ремонтных работ.

При выполнении ремонтных работ по запросу участника или по требованию Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, иных контрольных и надзорных органов, учреждение уведомляет участника в течение одного рабочего дня со дня, когда стало известно о необходимости их проведения.

19. В уведомлении о проведении плановых ремонтных работ указываются дата, время, продолжительность проведения плановых ремонтных работ.

20. Уведомление о проведении плановых ремонтных работ направляется участнику в виде электронного документа, направляемого факсимильной связью, посредством СЭДД «ДЕЛО», а также на адрес электронной почты ответственного за взаимодействие работника или устного сообщения на телефон ответственного за взаимодействие работника.

21. Аварийные ремонтные работы, связанные с восстановлением работоспособности инфраструктуры в целом или ее части для нескольких участников одновременно, либо необходимые для восстановления возможности осуществления функций, осуществляются учреждением в день поступления заявки на устранение инцидента.

22. О проведении аварийных ремонтных работ, которые могут вызвать перерывы в работе инфраструктуры в целом или ее части, учреждение неза-

медлительно (в течение двух часов) уведомляет ответственных за взаимодействие соответствующих участников с указанием предполагаемых сроков решения инцидента.

23. В уведомлении о проведении аварийных ремонтных работ указываются дата, время, ориентировочная продолжительность проведения аварийных ремонтных работ.

24. Уведомление о проведении аварийных ремонтных работ направляется участнику в форме электронного документа на адрес электронной почты уполномоченного на взаимодействие работника или посредством СЭДД «ДЕЛО», а при отсутствии такой возможности – в форме документа на бумажном носителе, направляемого факсимильной связью или нарочно.

25. О завершении проведения ремонтных работ учреждение информирует участника в порядке, установленном регламентом процесса управления заявками.

26. Передача нефинансовых активов участнику, приобретенных учреждением в результате централизованного обслуживания инфраструктуры подлежат оформлению первичными учетными документами в момент совершения факта хозяйственной жизни, а если это не представляется возможным - непосредственно по окончании операции.

27. Передача основных средств из созданной материально-технической базы для централизованного обслуживания инфраструктуры осуществляется учреждением по согласованию с министерством энергетики, промышленности и связи Ставропольского края и министерством имущественных отношений Ставропольского края.

28. В целях организации создания и использования материально-технической базы для централизованного обслуживания инфраструктуры участник и учреждение взаимодействуют в следующем порядке:

1) участник ежегодно предоставляет учреждению в срок до 30 апреля заявку на приобретение товаров, работ, услуг для централизованного обслуживания инфраструктуры с указанием расходов;

2) в течение месяца со дня получения заявок на приобретение товаров, работ, услуг для централизованного обслуживания инфраструктуры на основании их анализа учреждение формирует сводную заявку и обеспечивает (в установленные сроки) на этапе планирования бюджета Ставропольского края на очередной финансовый год и плановый период обоснование бюджетных ассигнований для обеспечения функционирования инфраструктуры участников в разрезе сведений, предоставленных каждым участником;

3) учреждение по результатам согласования межведомственной комиссией по повышению результативности бюджетных расходов потребности в

бюджетных ассигнованиях, предусмотренных министерству энергетики, промышленности и связи Ставропольского края на очередной финансовый год и плановый период, согласует с участником уточненную потребность в товарах, работах услугах в срок, установленный законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд, в соответствии с доведенными ему предельными объемами бюджетных ассигнований.

29. Участник и учреждение при централизованном обслуживании инфраструктуры несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение требований настоящего Порядка, регламента процесса управления заявками в соответствии с законодательством Российской Федерации, Ставропольского края и настоящим Порядком.

30. Участник при централизованном обслуживании инфраструктуры несет ответственность за:

1) достоверность и полноту информации (данных), предоставляемой(-ых) учреждению, необходимой для качественного осуществления учреждением функций;

2) несоответствие заявки на приобретение товаров, работ, услуг для централизованного обслуживания инфраструктуры нормированию в сфере закупок соответствующего участника;

3) нарушение сроков направления учреждению письменного уведомления об определении ответственного за взаимодействие работника.

31. Учреждение при централизованном обслуживании инфраструктуры несет ответственность за:

1) неисполнение функций;

2) качество осуществляемых функций;

3) нарушение сроков устранения инцидентов;

4) ущерб, причиненный третьим лицам в результате неправомерных действий учреждения при осуществлении функций, в случае если не установлена вина иных лиц;

5) нарушение правил обработки персональных данных, установленных Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

6) несвоевременное уведомление участника о всех обстоятельствах, угрожающих обеспечению сохранности его имущества, ставших известными учреждению.

32. Участник или учреждение при централизованном обслуживании инфраструктуры не несут ответственность в случае:

1) аварий, сбоев или перебоев в работе оборудования, систем подачи электроэнергии и (или) линий связи или сетей, которые обеспечиваются, по-

даются, эксплуатируются и (или) обслуживаются сторонними организациями;

2) невозможности исполнения требований настоящего Порядка по причине наступления обстоятельств непреодолимой силы, определенной пунктом 3 статьи 401 Гражданского кодекса Российской Федерации.

33. Споры о возмещении имущественного ущерба разрешаются судом в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Приложение 1

к Порядку взаимодействия органов исполнительной власти Ставропольского края и государственного казенного учреждения Ставропольского края «Краевой центр информационных технологий» при проведении мероприятий по организации централизованного обслуживания единой инфраструктуры органов государственной власти Ставропольского края

ПЕРЕЧЕНЬ

функций, осуществляемых государственным казенным учреждением Ставропольского края «Краевой центр информационных технологий» при проведении мероприятий по организации централизованного обслуживания единой инфраструктуры органов государственной власти Ставропольского края

№ п/п	Наименование функции	Описание функции	Состав функции
1	2	3	4

I. Функции общего назначения

1. Обеспечение функционирования единой службы технической поддержки органов государственной власти Ставропольского края при проведении мероприятий по организации централизованного обслуживания единой инфраструктуры на постоянной основе осуществляется предоставление участникам единой точки контакта по технической поддержке прием и регистрация заявок участников на выполнение функции, заявок на устранение нарушения и (или) прекращения функционирования инфраструктуры (далее – инцидент), заявок участников на при-

1	2	3	4
	<p>мационно-телекоммуникационной инфраструктуры органов государственной власти Ставропольского края (далее соответственно – участники, централизованное обслуживание инфраструктуры, инфраструктура, служба технической поддержки, техническая поддержка)</p>		<p>обретение товаров, работ, услуг для централизованного обслуживания инфраструктуры (далее – заявки); консультирование участников; выполнение заявок; устранение инцидентов</p>
2.	<p>Обеспечение создания материально-технической базы для централизованного обслуживания инфраструктуры</p>	<p>по заявке участника на выполнение функции осуществляются закупки компьютерной техники и периферийных устройств, комплектующих, расходных материалов, работ и услуг по их обслуживанию</p>	<p>сбор заявок на приобретение товаров, работ, услуг для централизованного обслуживания инфраструктуры (далее – товары, работы, услуги); определение потребности в товарах, работах, услугах участника и инфраструктуры в целом; подготовка заданий для закупаемых товаров, работ услуг; осуществление закупок товаров, работ, услуг</p>

II. Телекоммуникационные функции

- | | | | |
|----|--|--|--|
| 3. | <p>Предоставление доступа в локально-вычислительную сеть участника, предоставление доступа к сетям передачи данных</p> | <p>по заявке участника на выполнение функции осуществляется обеспечение работникам участника (далее – работники) возможности доступа к локальной вычислительной сети</p> | <p>подключение компьютеров работников к локально-вычислительной сети участника;
предоставление работникам досту-</p> |
|----|--|--|--|

1	2	3	4
		<p>участника, предоставление доступа к сетям передачи данных, поддержка функционирования пассивного оборудования локальных сетей передачи данных (компоненты структурированной кабельной системы: кабель, розетки, коннекторы, патч-панели и другие компоненты)</p>	<p>па к сетям передачи данных; монтаж (демонтаж) оборудования; включение оборудования в локально-вычислительную сеть участника; устранение инцидентов коммутиация линий кабельной сети; организация ремонта, активного и пассивного оборудования;</p>

III. Функции поддержки автоматизированных рабочих мест работников

4. Поддержка функционирования базового программного обеспечения автоматизированных рабочих мест работников (далее – АРМ)
- | | | |
|--|---|--|
| <p>Поддержка функционирования базового программного обеспечения автоматизированных рабочих мест работников (далее – АРМ)</p> | <p>по заявке участника на выполнение функции осуществляется поддержка базового программного обеспечения АРМ осуществляется согласно стандартам оснащения:
операционная система;
пакет офисных программ;
архиватор;
файловый менеджер;
программы для работы с графикой;
мультимедиа-приложения;
антивирусное программное обеспечение АРМ;
Интернет-браузер</p> | <p>установка и первичная настройка базового программного обеспечения АРМ;
обновление базового программного обеспечения АРМ, в том числе настройка автоматического обновления;
техническая поддержка и устранение инцидентов;
консультирование работников</p> |
|--|---|--|

1	2	3	4
5.	Поддержка функционирования дополнительного программного обеспечения АРМ	по заявке участника на выполнение функции осуществляется поддержка дополнительного программного обеспечения АРМ, не входящего в состав базового программного обеспечения АРМ, в составе, определенном участником по согласованию с учреждением	установка и первичная настройка дополнительного программного обеспечения АРМ; обновление дополнительного программного обеспечения АРМ, в том числе настройка его автоматического обновления; устранение инцидентов; консультирование работников
6.	Поддержка функционирования оборудования АРМ (далее – оборудование)	по заявке участника на выполнение функции осуществляется поддержка оборудования АРМ в исправном состоянии, включая персональные компьютеры (стационарные и мобильные), мониторы, локальное периферийное оборудование (клавиатура, мышь, оргтехника и другое оборудование)	установка и первичная настройка оборудования; перемещение стационарного оборудования внутри здания; плановый и аварийный ремонт, модернизация оборудования; замена оборудования при выходе из строя; организация проведения технического обслуживания оборудования
7.	Управление данными на АРМ	по заявке участника на выполнение функции осуществляется перемещение и восстановление данных на АРМ	перенос данных, обрабатываемых работником, на внешний носитель (сервер, диск и другие носители); восстановление данных из резервной копии

1	2	3	4
---	---	---	---

IV. Функции системного и сетевого администрирования

8. Поддержка функции электронной почты и предоставление доступа к ней для домена @stavregion.ru
- по заявке участника на выполнение функции осуществляется поддержка в рабочем состоянии системы электронной почты для домена @stavregion.ru (далее – электронная почта), управление почтовыми ящиками работников в домене @stavregion.ru (далее – почтовые ящики) и консультирование по работе с программным обеспечением электронной почты
- установка и базовая настройка программного обеспечения сервера электронной почты;
 устранение инцидентов в работе системы электронной почты;
 управление почтовыми ящиками;
 настройка сервера электронной почты;
 обновление программного обеспечения электронной почты;
 обеспечение защиты электронной почты от телематических электронных сообщений, предназначенных неопределенному кругу лиц, доставленных участнику без его предварительного согласия и не позволяющих определить отправителя этих сообщений, в том числе ввиду указания в них несуществующего или фальсифицированного адреса отправителя;
 резервное копирование данных;
 консультирование работников по работе с электронной почтой;
 мониторинг работоспособности службы

1	2	3	4
9.	Поддержка функции облачного хранилища	по заявке участника на выполнение функции осуществляется создание, удаление и модификация облачного хранилища, а также управление правами доступа к нему	создание и (или) изменение и (или) удаление облачного хранилища; устранение инцидентов; управление доступом к облачному хранилищу; сжатие и очистка устаревших данных; консультирование работников по работе с облачным хранилищем
10.	Мониторинг инфраструктуры	на постоянной основе наблюдение за состоянием элементов инфраструктуры	мониторинг инфраструктуры; уведомление об инцидентах; подготовка отчетности о работе инфраструктуры

V. Функции управления информационной безопасностью

11.	Антивирусная защита АРМ	на постоянной основе осуществляется защита АРМ от вредоносных программ: выполняется единовременная очистка от вирусов в случае заражения ими АРМ и поддержка антивирусных баз в актуальном состоянии	установка антивирусного программного обеспечения АРМ; обновление антивирусных баз и программного обеспечения АРМ; приобретение ключей антивирусного программного обеспечения; анализ причин возникновения инцидентов в случае возникновения заражения вирусами АРМ; мониторинг вирусной активности
-----	-------------------------	--	--

1	2	3	4
---	---	---	---

- | | | | |
|-----|---|--|--|
| 12. | Предоставление функции по взаимодействию с удостоверяющими центрами | по заявке участника на выполнение функции осуществляется подготовка документации для создания и выдачи сертификатов ключей проверки электронных подписей работников в соответствии с утвержденными регламентами соответствующих удостоверяющих центров | подготовка и направление в удостоверяющий центр всей необходимой документации для создания и выдачи сертификата ключа проверки электронной подписи работника;
установка полученного сертификата ключа проверки электронной подписи работника на АРМ |
|-----|---|--|--|

VI. Функции управления инженерной инфраструктурой серверного оборудования

- | | | | |
|-----|--|--|---|
| 13. | Поддержка функционирования серверного оборудования | по заявке участника на выполнение функции осуществляется поддержка серверного оборудования участника, в том числе установка и настройка новых серверов | монтаж (демонтаж) серверного оборудования;
ремонт и организация проведения технического обслуживания серверного оборудования |
|-----|--|--|---|

* Далее в настоящем Перечне используется сокращение – функция.

Приложение 2

к Порядку взаимодействия органов исполнительной власти Ставропольского края и государственного казенного учреждения Ставропольского края «Краевой центр информационных технологий» при проведении мероприятий по организации централизованного обслуживания единой инфраструктуры органов государственной власти Ставропольского края

ПЕРЕЧЕНЬ

функций, осуществляемых государственным казенным учреждением Ставропольского края «Краевой центр информационных технологий» при проведении мероприятий по организации централизованного обслуживания единой инфраструктуры органов государственной власти Ставропольского края по согласованию

№ п/п	Наименование функции	Описание функции	Состав функции
1	2	3	4

I. Телекоммуникационные функции

- | | | | |
|----|---|--|---|
| 1. | Предоставление доступа к информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» при проведении мероприятий по организации централизованного обслуживания единой информационно-телекоммуникационной инфра- | осуществляется обеспечение возможности доступа к сети Интернет с организацией основного и резервных каналов связи с одним или несколькими провайдерами услуг сети Интернет с возможностью перехода участника на единую | обеспечение бесперебойного доступа к сети Интернет;
обеспечение подключения локальной вычислительной сети участника к сети Интернет; |
|----|---|--|---|

1	2	3	4
	<p>структуры органов государственной власти Ставропольского края (далее соответственно – сеть Интернет, участники, централизованное обслуживание инфраструктуры, инфраструктура)</p>	<p>адресацию, предложенную государственным казенным учреждением Ставропольского края «Краевой центр информационных технологий» (далее – учреждение)</p>	<p>мониторинг доступности сети Интернет; изменение прав доступа к сети Интернет; обновление программного обеспечения системы контроля доступа к сети Интернет</p>
	<p>Предоставление доступа к сети IP-телефонии</p>	<p>осуществляется поддержка устройств и каналов телефонной связи, оборудования сети IP-телефонии, включающего в себя автоматическую телефонную станцию участника, расширения и модули, голосовые шлюзы, факс-серверы, модемы</p>	<p>монтаж (демонтаж) оборудования IP-телефонии в стойку; включение оборудования IP-телефонии в сеть IP-телефонии; добавление новых аппаратных модулей; настройка оборудования IP-телефонии; плановое техническое обслуживание оборудования IP-телефонии; решение инцидентов, связанных с работой оборудования IP-телефонии и каналов передачи данных; обновление программного обеспечения; коммутация входящих и (или) исходящих линий IP-телефонии; консультирование участников по</p>

1	2	3	4
2.	Поддержка функционирования систем видеоконференцсвязи	осуществляется поддержка серверного оборудования для организации видеоконференцсвязи (микшеры, серверы (многоточечной) связи), и оконечных устройств систем видеоконференцсвязи	<p>работе с IP-телефонией; ремонт оборудования IP-телефонии; мониторинг доступности оборудования IP-телефонии</p> <p>установка и первичная настройка серверного оборудования и оконечных устройств видеоконференцсвязи; плановое техническое обслуживание серверного оборудования и оконечных устройств видеоконференцсвязи, поддержка функционирования; ремонт серверного оборудования и оконечных устройств видеоконференцсвязи; решение инцидентов, связанных с установкой и настройками серверного оборудования и оконечных устройств видеоконференцсвязи; консультирование по работе серверного оборудования и оконечных устройств видеоконференцсвязи; мониторинг доступности серверного оборудования и оконечных устройств видеоконференцсвязи, состояния каналов связи, сопровождение сеансов видеоконференцсвязи</p>

1	2	3	4
---	---	---	---

II. Функции поддержки автоматизированных рабочих мест работников

- | | | | |
|----|--|--|---|
| 3. | <p>Управление оргтехникой сканирования, копирования и печати</p> | <p>осуществляется поддержка автоматизированных рабочих мест работников участника (далее – АРМ) и настройка следующей оргтехники сканирования, копирования и печати:</p> <p>принтеры;
сканеры;
ксероксы;
факсы;
многофункциональные устройства (далее – оргтехника)</p> | <p>установка и подключение оргтехники;
настройка параметров оргтехники и подключение к локальным или сетевым ресурсам участника;
техническое обслуживание оргтехники;
замена расходных материалов;
ремонт оргтехники;
техническая поддержка и разрешение инцидентов;
консультирование работников участника по вопросам работы с оргтехникой</p> |
| 4. | <p>Поддержка службы единого каталога и базовых сетевых служб</p> | <p>осуществляется поддержка программного обеспечения службы единого каталога, в том числе управление записями каталога на базе Microsoft Active Directory, поддержка базовых сетевых служб, необходимых для функционирования внутренней сети (DNS, DHCP, WINS)</p> | <p>развертывание и первичная настройка службы единого каталога и базовых сетевых служб;
управление элементами каталога (учетных записей, групп);
управление правилами и политиками службы единого каталога и базовых сетевых служб;
резервное копирование данных службы единого каталога и базовых</p> |

1	2	3	4
			<p>сетевых служб; изменение настроек службы единого каталога и базовых сетевых служб; обновление программного обеспечения службы единого каталога и базовых сетевых служб; решение инцидентов в работе службы единого каталога и базовых сетевых служб; мониторинг работоспособности службы единого каталога и базовых сетевых служб</p>
5.	<p>Управление системой централизованного обновления системного и прикладного программного обеспечения</p>	<p>осуществляется поддержание в рабочем состоянии системы централизованного обновления системного и прикладного программного обеспечения, контроль своевременного обновления систем</p>	<p>развертывание и первичная настройка системы централизованного обновления системного и прикладного программного обеспечения; разрешение инцидентов в работе системы централизованного обновления системного и прикладного программного обеспечения; создание и распространение пакетов обновлений системного и прикладного программного обеспече-</p>

1	2	3	4
---	---	---	---

ния;
 подготовка отчетности о работе системы централизованного обновления системного и прикладного программного обеспечения;
 мониторинг работоспособности системы централизованного обновления системного и прикладного программного обеспечения

III. Функции управления информационной безопасностью

6. Управление учетными записями в системном и прикладном программном обеспечении осуществляется создание, модификация и удаление учетных записей и групп работников в системном и прикладном программном обеспечении, также функции предполагает поддержку служб авторизации и аутентификации, в том числе автоматизированное формирование парольной информации
- создание и (или) изменение и (или) удаление учетных записей и групп; блокировка и (или) разблокировка учетных записей; решение инцидентов безопасности, связанных несанкционированным доступом; формирование парольной информации; контроль соблюдения политик конфиденциальности

1	2	3	4
7.	Контроль доступа в сеть Интернет	осуществляется обеспечение контроля доступа пользователей в сеть Интернет в соответствии с политиками и правилами безопасности	настройка системы контроля доступа в сеть Интернет; решение инцидентов безопасности, связанных с доступом в сеть Интернет; отслеживание и устранение угроз, распространяющихся через сеть Интернет; обновление программного обеспечения системы контроля доступа в сеть Интернет; отчетность об угрозах и злоупотреблениях, связанных с доступом в сеть Интернет
8.	Предоставление доступа к защищенной, доверенной среде передачи информации ограниченного доступа посредством защищенных сетей ViPNet (1760, 2638, 3620)	осуществляется обеспечение взаимодействия между пользователями защищенных сетей ViPNet (1760, 2638, 3620)	подключение пользователя к защищенным сетям ViPNet (1760, 2638, 3620); организация доступа пользователя к защищенным сетям ViPNet (1760, 2638, 3620); формирование и выдача справочно-ключевой информации для защищенных сетей ViPNet (1760, 2638, 3620); настройка программного обеспече-

1	2	3	4
			<p>ния и программно-аппаратных комплексов для доступа к защищенным сетям ViPNet (1760, 2638, 3620);</p> <p>консультирование пользователей по вопросам работы с программным обеспечением и программно-аппаратными комплексами защищенных сетей ViPNet (1760, 2638, 3620);</p> <p>формирование и выдача электронных подписей для работы в почтовом клиенте защищенной почтовой службы, функционирующей в рамках защищенных сетей ViPNet (1760, 2638, 3620);</p> <p>своевременная рассылка обновлений для стабильного функционирования защищенных сетей ViPNet (1760, 2638, 3620)</p>

IV. Функции системного и сетевого администрирования

9. Поддержка функционирования официального сайта участника
- осуществляется поддержка функционирования официального сайта участника при условии размещения официального сайта участника на ресурсах учреждения.
- размещение (публикация) информации на официальном сайте участника;
- управление обновлением офици-

1	2	3	4
		<p>Размещаемая на официальном сайте участника информация предназначена для неограниченного круга лиц, является открытой и общедоступной, имеет статус официальной (кроме нормативных правовых актов Ставропольского края). Иной статус информации оговаривается отдельными примечаниями участника к ней.</p> <p>Не подлежит размещению на официальном сайте участника информация, доступ к которой ограничен в соответствии с федеральными законами.</p> <p>Информация для размещения на официальном сайте участника подготавливается участником и направляется им в учреждение в соответствии с периодичностью размещения информации и сроками ее обновления, установленными соответствующими правовыми актами, с использованием системы межведомственного электронного документооборота в Ставропольском крае или с использованием ящиков электронной почты (почтовых ящиков), зарегистрированных в домене участника или домене @stavregion.ru. Ответственность за своевременность, достоверность и точность представляемой для</p>	<p>ального сайта участника;</p> <p>осуществление контроля и оценка эффективности функционирования официального сайта участника;</p> <p>продление прав на доменное имя официального сайта участника;</p> <p>продление права на доступ к технической поддержке системы управления официальным сайтом участника;</p> <p>обновление дизайна официального сайта участника (по заявке участника);</p> <p>ведение интерактивных сервисов официального сайта участника;</p> <p>настройка, поддержание в рабочем состоянии, совершенствование и развитие программно-аппаратного комплекса официального сайта участника;</p> <p>ежемесячное создание резервной копии информации и настроек официального сайта участника;</p> <p>обеспечение защиты информации, размещенной на официальном сайте участника, от неправомерного</p>

1	2	3	4
		<p>размещения на официальном сайте участника информации, а также ее соответствие законодательству Российской Федерации и законодательству Ставропольского края несет представивший ее участник.</p> <p>Учреждение не осуществляет проверку информации, представляемой для ее размещения на официальном сайте участника, на предмет наличия в ней информации ограниченного доступа.</p> <p>В случае обнаружения на официальном сайте участника информации ограниченного доступа учреждение обеспечивает ее оперативное изъятие.</p>	<p>доступа, уничтожения, модифицирования, блокирования, копирования, предоставления, распространения, а также от иных неправомерных действий в отношении такой информации</p>
10.	<p>Поддержка функционирования сайта (сайтов) участника</p>	<p>осуществляется поддержка функционирования сайта (сайтов) участника при условии его размещения на ресурсах учреждения. При поддержке сайтов их перечень согласовывается.</p> <p>Размещаемая на сайте (сайтах) участника информация предназначена для неограниченного круга лиц, является открытой и общедоступной, имеет статус официальной (кроме нормативных правовых актов Ставропольского края). Иной статус информации</p>	<p>размещение (публикация) информации на сайте (сайтах) участника; управление обновлением сайта (сайтов) участника; осуществление контроля и оценка эффективности функционирования сайта (сайтов) участника; продление прав на доменное имя сайте (сайтах) участника; продление права на доступ к технической поддержке системы управ-</p>

1	2	3	4
		<p>оговаривается отдельными примечаниями участника к ней.</p> <p>Не подлежит размещению на сайте (сайтах) участника информация, доступ к которой ограничен в соответствии с федеральными законами.</p> <p>Информация для размещения на сайте (сайтах) участника подготавливается участником и направляется им в учреждение в соответствии с периодичностью размещения информации и сроками ее обновления, установленными соответствующими правовыми актами, с использованием системы межведомственного электронного документооборота в Ставропольском крае или с использованием ящиков электронной почты (почтовых ящиков), зарегистрированных в домене участника или домене @stavregion.ru.</p> <p>Ответственность за своевременность, достоверность и точность представляемой для размещения на сайте (сайтах) участника информации, а также ее соответствие законодательству Российской Федерации и законодательству Ставропольского края несет представивший ее участник.</p> <p>Учреждение не осуществляет проверку ин-</p>	<p>ления сайтом (сайтами);</p> <p>обновление дизайна сайта (сайтов) участника (по заявке участника);</p> <p>ведение интерактивных сервисов сайта (сайтов) участника;</p> <p>настройка, поддержание в рабочем состоянии, совершенствование и развитие программно-аппаратного комплекса сайта (сайтов) участника;</p> <p>ежемесячное создание резервной копии информации и настроек сайта (сайтов) участника;</p> <p>обеспечение защиты информации, размещенной на сайте (сайтах) участника, от неправомерного доступа, уничтожения, модифицирования, блокирования, копирования, предоставления, распространения, а также от иных неправомерных действий в отношении такой информации</p>

1	2	3	4
---	---	---	---

формации, представляемой для ее размещения на сайте (сайтах) участника, на предмет наличия в ней информации ограниченного доступа.

В случае обнаружения на сайте (сайтах) участника информации ограниченного доступа учреждение обеспечивает ее оперативное изъятие

* Далее в настоящем Перечне используется сокращение – функция.

Приложение 5

к Порядку взаимодействия органов исполнительной власти Ставропольского края и государственного казенного учреждения Ставропольского края «Краевой центр информационных технологий» при проведении мероприятий по организации централизованного обслуживания единой инфраструктуры органов государственной власти Ставропольского края

Форма

СОГЛАСОВАНО

СОГЛАСОВАНО

Директор государственного казенного учреждения Ставропольского края «Краевой центр информационных технологий»

МП

«___» _____ 20__ г.

МП

«___» _____ 20__ г.

ПЕРЕЧЕНЬ

функций, осуществляемых государственным казенным учреждением Ставропольского края «Краевой центр информационных технологий» при проведении мероприятий по организации централизованного обслуживания единой информационно-телекоммуникационной инфраструктуры органов государственной власти Ставропольского края по согласованию в отношении _____

№ п/п	Наименование функции	Описание функции	Состав функции
1	2	3	4

Приложение 3

к Порядку взаимодействия органов исполнительной власти Ставропольского края и государственного казенного учреждения Ставропольского края «Краевой центр информационных технологий» при проведении мероприятий по организации централизованного обслуживания единой инфраструктуры органов государственной власти Ставропольского края

ПОКАЗАТЕЛИ

качественных характеристик функций, осуществляемых государственным казенным учреждением Ставропольского края «Краевой центр информационных технологий» при проведении мероприятий по организации централизованного обслуживания единой инфраструктуры органов государственной власти Ставропольского края

№ п/п	Наименование показателя	Характеристика показателя	Правило расчета значения показателя	Значение показателя
1	2	3	4	5
1.	Время отклика на заявку	обозначает интервал времени между заявкой участника на выполнение функции, заявкой на устранение нарушения и (или) прекращения функционирования информационно-телекоммуника-	за основу расчета принимается среднее время подтверждения заявок за установленный период времени	95 процентов всех зарегистрированных заявок подтверждаются в течение 30 минут

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

ционной инфраструктуры в целом или в ее части, заявки на приобретение товаров, работ, услуг для централизованного обслуживания информационно-телекоммуникационной инфраструктуры в единую службу технической поддержки централизованного обслуживания единой инфраструктуры органов государственной власти Ставропольского края (далее соответственно – заявки, инцидент, служба технической поддержки) и получением им подтверждения о начале работ по заявке

2. Время устранения инцидента обозначает интервал времени между началом работ по устранению инцидента и закрытием инцидента
- ожидаемое время устранения инцидента устанавливается в зависимости от приоритета заявки, рассчитанного в соответствии с регламентом процесса управления заявками органов государственной власти Ставропольского края при централизованном обслуживании единой информационно-телекоммуни-
- 90 процентов всех зарегистрированных заявок разрешаются в установленное время

1	2	3	4	5
			кационной инфраструктуры органов государственной власти Ставропольского края, утверждаемым приказом учреждения	
3.	Доступность	характеризует относительную долю времени, в течение которого выполнялась функция (осуществление функций в установленные периоды времени)	суммарный показатель доступности выполняемых функций вычисляется на основе показателей доступности каждой функции в отдельности	доступность каждой функции составляет не менее 95 процентов
4.	Количество критических инцидентов	отражает количество зарегистрированных критических инцидентов	количество критических инцидентов рассчитывается в соответствии с зарегистрированными заявками	количество критических инцидентов за отчетный период не превышает 10 процентов

* Далее в настоящих Показателях используются сокращения – функция, участник, учреждение.

Приложение 4

к Порядку взаимодействия органов исполнительной власти Ставропольского края и государственного казенного учреждения Ставропольского края «Краевой центр информационных технологий» при проведении мероприятий по организации централизованного обслуживания единой инфраструктуры органов государственной власти Ставропольского края

НОРМЫ

времени устранения государственным казенным учреждением Ставропольского края «Краевой центр информационных технологий» нарушений и (или) прекращения функционирования единой информационно-телекоммуникационной инфраструктуры органов государственной власти Ставропольского края

(рабочих часов)

Нормативное время устранения нарушения и (или) прекращения функционирования единой информационно-телекоммуникационной инфраструктуры органов государственной власти Ставропольского края (далее – инцидент)	Степень срочности выполнения работ по устранению инцидента			
	Максимальный	Высокий	Средний	Низкий
	1	2	8	24