«СОГЛАСОВАНО»

Руководитель Департамента информатизации и связи Забайкальского края

_____ В.П. Алексеев

«_____» _____ 2016 г.

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор Государственного учреждения «Забайкальский информационный центр»

_____ Ю.В. Свешников

«_____» _____ 2016 г.

Регламент работы службы технической поддержки ГУ «ЗИЦ»

Содержание

1.	Общие положения	3
2.	Используемые понятия и сокращения	5
3.	Уровни обслуживания (SLA)	9
4.	Предоставляемые услуги	10
5.	Приоретизация заявок	11
6.	Используемые метрики качества услуг	12
7.	Круг решаемых задач	13
8.	Порядок подачи и обработки обращений	28
9.	Дополнительная информация	29
10.	Приложения	30

1. Общие положения

1.1. Служба технической поддержки ГУ «ЗИЦ» оказывает поддержку пользователям подсистем электронного Правительства Забайкальского края в соответствии с нормативно-правовыми актами регионального уровня, а именно:

- постановлением Правительства Забайкальского края от 17.03.2009 г. № 93;
- распоряжением Правительства Забайкальского края от 28.12.2010 г. № 717-р;
- постановлением Правительства Забайкальского края от 06.10.2009 г. № 369;
- постановлением Правительства Забайкальского края от 24.05.2011 г. № 175;
- распоряжением Правительства Забайкальского края от 15.12.2011 г. № 663-р;
- постановлением Правительства Забайкальского края от 18.08.2011 г. № 303;
- распоряжением Правительства Забайкальского края от 14.02.2012 г. № 57-р;
- постановлением Правительства Забайкальского края от 17.04.2012 г. № 165;
- постановлением Правительства Забайкальского края от 05.03.2015 г. № 87;
- постановление Правительства Забайкальского края от 01.02.2015 г. № 54;
- распоряжением Губернатора Забайкальского края от 23.11.2009 г. № 461-р;
- распоряжением Министерства территориального развития Забайкальского края от 16.09.2009 г. № 135-р;
- приказом Департамента информатизации и связи Забайкальского края от 22.02.2012 г. № 10;
- приказом Департамента информатизации и связи Забайкальского края от 20.03.2012 г. № 17;
- приказом Департамента информатизации и связи Забайкальского края от 09.02.2011 г. № 8;
- приказом Департамента информатизации и связи Забайкальского края от 11.01.2011 г. № 1;
- приказом Департамента информатизации и связи Забайкальского края от 22.10.2010 г. № 21;
- приказом Департамента информатизации и связи Забайкальского края от 07.10.2015 г. № 69;
- приказом Департамента информатизации и связи Забайкальского края от 15.07.2010 г. № 12;

- приказом Департамента информатизации и связи Забайкальского края от 19.12.2011 г. № 53;
- приказом ГУ «Забайкальский информационный центр» от 15.04.2011 г. № 8-1 О/Д.

В рамках технической поддержки решаются вопросы, определённые данным регламентом, согласно установленным уровням обслуживания (**SLA** - Service Level Agreement).

1.2. Решения проблемных вопросов публикуются на форуме www.zic.e-zab.ru/forum. Если проблема аналогична ситуации, описанной в соответствующем обсуждении на форуме, но требует дополнительного пояснения, следует указать ссылку на исходный документ или обсуждение.

1.3. Решение вопросов, выходящих за рамки технической поддержки, необходимо адресовать соответствующим специалистам компаний хостинг-провайдеров, разработчикам стороннего программного обеспечения и т.п.

2. Используемые понятия и сокращения

2.1. Корпоративная сеть передачи данных государственных органов Забайкальского края (далее КСПД) – территориально распределенная информационно – телекоммуникационная сеть, предназначенная для объединения информационно – телекоммуникационных сетей государственных органов Забайкальского края, а также организаций, подключенных к КСПД.

2.2. Телекоммуникационный узел КСПД – место расположения телекоммуникационного и иного оборудования, предназначенного для подключения информационно – телекоммуникационных сетей Абонентов КСПД и рабочих станций индивидуальных пользователей к КСПД.

2.3. ЛИТС – локальная информационно – телекоммуникационная сеть.

2.4. Proxy сервер – промежуточный сервер, предназначенный для ускорения доступа к сети Интернет, кэширования передаваемой информации и скрытия информации о пользователе.

2.5. Оператор КСПД – Департамент информатизации и связи Забайкальского края, определяющий общую стратегию развития КСПД, разрабатывающий и утверждающий регламентирующие документы для участников КСПД.

2.6. Администратор КСПД – ГУ «Забайкальский информационный центр» осуществляющее управление КСПД.

2.7. Абонент КСПД – государственный орган, его структурное подразделение, имеющее самостоятельное подключение к телекоммуникационному узлу КСПД по разрешению государственного органа либо иная организация, подключенная к телекоммуникационному узлу КСПД.

2.8. Администратор ЛИТС – уполномоченное лицо, назначенное абонентом КСПД, обеспечивающее техническое управление ЛИТС абонента КСПД, подключенной к КСПД.

2.9. Официальный портал Забайкальского края (далее портал) – государственная информационная система, объединяющая в своем составе официальные сайты государственных органов Забайкальского края, органов местного самоуправления.

2.10. Сайт государственного органа Забайкальского края, органа местного самоуправления в составе портала (далее сайт) - совокупность электронных страниц, доступ к которым осуществляется посредством обращения к единому уникальному имени в системе иерархических имен сети Интернет, расположенному в доменах второго уровня e-zab.ru и забайкальскийкрай.рф.

2.11. Уполномоченный орган - Департамент информатизации и связи Забайкальского края, осуществляющий управление в сфере информатизации

и уполномоченный Правительством Забайкальского края на организационно – техническое обеспечение работы портала.

2.12. Администратор портала - должностного лицо уполномоченного органа, наделенное полномочиями на создание сайтов в составе портала и управление главной страницей портала.

2.13. Главная страница портала – электронная страница, доступ к которой осуществляется посредством обращения к уникальному имени портал в системе иерархических имен сети Интернет.

2.14. Администратор сайта – должностное лицо государственного органа Забайкальского края, органа местного самоуправления, уполномоченное на управление сайтом в составе портала.

2.15. Система управления сайтом – информационная система, обеспечивающая информационное наполнение сайта.

2.16. Государственная информационная система Забайкальского края «Электронный документооборот в исполнительных органах государственной власти Забайкальского края» (далее СЭД) – совокупность содержащейся базах данных информации, информационных технологий, технических средств, обеспечивающих автоматизированный процесс документооборота в исполнительных органах государственной власти Забайкальского края.

2.17. Автоматизированное рабочее место СЭД (далее АРМ СЭД) – программно – технический комплекс, предназначенный для подключения к СЭД.

2.18. Системный технолог СЭД – пользователь СЭД, прошедший специальное обучение и назначенный ответственным за осуществление настроек СЭД, консультирование и контроль работы пользователей СЭД в исполнительном органе государственной власти Забайкальского края.

2.19. Главный системный технолог СЭД – пользователь СЭД (сотрудник Департамента информатизации и связи Забайкальского края), назначенный ответственным за координацию работ по развитию СЭД.

2.20. Администратор СЭД – ГУ «Забайкальский информационный центр» ответственное за администрирование и поддержку серверов СЭД.

2.21. Система порталов и реестров государственных и муниципальных услуг Забайкальского края (далее СПГУ) – государственные информационные системы «Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» и «Реестр государственных и муниципальных услуг Забайкальского края».

2.22. Оператор государственной информационной системы «Региональный сегмент единой вертикально интегрированной государственной

автоматизированной системы «Управление» - ГУ «Забайкальский информационный центр».

2.23. Система электронной почты (далее СЭП) - сетевая служба, построенная на открытых и стандартных протоколах (POP3/SMTP/SMIME), позволяющая пользователям обмениваться информацией без применения бумажных носителей, с помощью программно-аппаратного комплекса (компьютер, телекоммуникационные средства, специализированное программное обеспечение) через локальные и глобальные информационно-телекоммуникационные сети, в том числе с применением электронной цифровой подписи.

2.24. Администратор СЭП – Государственное учреждение «Забайкальский информационный центр» ответственное за функционирование СЭП.

2.25. Адрес электронной почты - уникальный идентификатор пользователя, записываемый в следующем виде: Имя@Домен.e-zab.ru, где «Имя» - это имя пользователя, а «Домен» - краткое наименование государственного органа Забайкальского края.

2.26. Почтовый сервер - информационный сервис КСПД, включающий в себя почтовые службы и функции администрирования, а также позволяющий содержать почтовые ящики пользователей, хранить и производить обмен почтовыми сообщениями.

2.27. Рабочее место СЭП - рабочее место имеющее доступ к СЭП через КСПД либо Интернет.

2.28. Единая система межведомственного электронного взаимодействия – федеральная государственная информационная система, используемая для обеспечения межведомственного информационного взаимодействия в целях предоставления и получения документов и информации, необходимой для предоставления (исполнения) государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций (далее – единая система взаимодействия);

2.29. Система межведомственного электронного взаимодействия Забайкальского края – региональная информационная система, предназначенная для обеспечения межведомственного электронного взаимодействия информационных систем органов государственной власти, органов местного самоуправления и организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также осуществляющая функции, связанные с предоставлением государственных и муниципальных услуг (далее – региональная система взаимодействия);

2.30. Участники региональной системы взаимодействия – органы государственной власти Забайкальского края, их территориальных органы

(при наличии), органы местного самоуправления муниципальных образований Забайкальского края и организации, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в том числе государственные и муниципальные учреждения и другие организации, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), а также органы и организации, располагающие информацией, необходимой для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций, осуществляющие межведомственный информационный обмен посредством региональной системы взаимодействия (далее – участники);

2.31. Оператор региональной системы взаимодействия – уполномоченный исполнительный орган государственной власти Забайкальского края (Департамент информатизации и связи Забайкальского края), ответственный за создание, обеспечение функционирования и развитие региональной системы межведомственного электронного взаимодействия (далее – оператор);

2.32. Электронный сервис – программное обеспечение, реализующее документированный способ доступа к информационной системе, подключаемой к региональной системе межведомственного электронного взаимодействия, отвечающий требованиям к формату электронных сервисов, определенным пунктом 5 Технических требований к взаимодействию информационных систем в единой системе межведомственного электронного взаимодействия, утвержденных приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 27 декабря 2010 года № 190 (далее – Технические требования).

2.33. Государственная информационная система Забайкальского края «Платформа развития информационных систем» (далее ГИС ПРИС) – информационная система, содержащая сведения о предоставляемых на территории Забайкальского края государственных и муниципальных услугах, органах и организациях, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, круге заявителей, объектах правоотношений, возникающих в ходе предоставления государственных и муниципальных услуг, результатах предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

2.34. Оператор ГИС ПРИС - Департамент информатизации и связи Забайкальского края.

3. Уровни обслуживания (SLA)

3.1. Все обращения классифицируются на различные уровни обслуживания (**SLA** – Service Level Agreement). Уровни обслуживания отличаются временем реакции на обращение (и другими параметрами) и зависят от категории проблемы.

3.2. Режим работы службы технической поддержки:

В рабочие дни (понедельник - четверг) с 8 до 17:15 часов, (пятница) с 8 до 16:00 часов местного времени, кроме выходных и праздничных дней (по календарю праздничных дней России и Забайкальского края). Время реакции на обращения включает в себя только рабочее время (за исключением работы сотрудников техподдержки по "спецобращениям" с привлечением разработчиков ПО, без участия конечного пользователя).

Обращения в службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок реакции на обращение определяется установленным уровнем поддержки (**SLA**). Вне очереди могут обрабатываться обращения с критичным и высоким уровнем приоритезации, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов технической поддержки. К таким обращениям могут быть отнесены вопросы восстановления работоспособности ключевых подсистем Электронного Правительства, или отдельных сервисов данных проектов.

3.3. Служба технической поддержки не может гарантировать время решения проблемы, т.к. на время решения проблемы могут влиять различные факторы, например, своевременность ответа пользователя, уровень компьютерной грамотности пользователя, необходимость подготовки и выпуска обновления программного продукта и т.п. При этом время реакции на обращения по вопросам восстановления работоспособности ключевых подсистем Электронного Правительствая может включать в себя не только рабочее время. Метрики качества услуг, в том числе показатели качества предоставления услуг (срок решения вопросов в часах) приведены в пункте 6.

Время реакции определяется общей загрузкой технической поддержки и может быть меньше заявленных в регламенте сроков. В некоторых случаях решение вопросов может производиться практически сразу же по получению вопросов или дополнительной информации от клиентов или пользователей системы.

Реакция сотрудников службы технической поддержки на поступление дополнительной информации может быть дольше, но не больше максимального времени реакции, определенного для данного уровня технической поддержки. В указанных случаях нет необходимости

обращаться в службу поддержки по телефону или создавать сообщения в форуме, как правило, это не ускорит процесс решения проблемы.

4. Предоставляемые услуги

№	Услуга	Время предоставления	Средство взаимодействия
1	Консультации пользователей по работе с ПО, помощь в решении проблем	С 08:00 до 17:15 пятница с 8:00 до 16:00	support@e-zab.ru, 35-75-19, www.zic.e-zab.ru/forum, кнопка на сайте www.zic.e-zab.ru "Техническая поддержка"
2	Написание актуальных инструкций к эксплуатируемым ресурсам, проведение обучающих семинаров на базе ГУ «ЗИЦ»	По запросу	E-mail рассылка на ключевых пользователей системы, размещение на сайте ГУ "ЗИЦ" (www.zic.e-zab.ru)
3	Техническая помощь средствами удаленного администрирования	С 08:00 до 17:15 пятница с 8:00 до 16:00	Программный комплекс VipNet Client
4	Выезд на место (при невозможности оказать услугу №1 №3, а также при отсутствии положительной динамики этих услуг).	По письменному согласованию с руководителем	35-75-19, кнопка на сайте www.zic.e-zab.ru "Техническая поддержка"

5. Приоретизация заявок

№	Наименование	Услуга	Виды заявок
1	Критический	1, 3, 4	Полная недоступность одного и более эксплуатируемых ресурсов, неработоспособность телекоммуникационных узлов КСПД
2	Высокий	1, 3	Нарушения в работе ПО, которые приводят к неработоспособности критичного бизнес-процесса.
3	Низкий	1, 2	Нарушения в работе ПО, которые приводят к неработоспособности некритичного бизнес-процесса.
4	В порядке поступления	1	Все остальные обращения

Приоритезация заявки меняется в сторону повышения при повторном обращении по уже ранее закрытой (решенной) заявке и при регистрации трех и более обращений о неработоспособности одного и того же бизнес-процесса.

Критичным бизнес-процессом является выполнение государственного задания, а также выполнение распоряжений вышестоящего руководства. Остальные бизнес-процессы, реализованные в ПО, являются некритичными.

6. Используемые метрики качества услуг

№	Метрика	Показатель
1	Среднее время выполнения заявки приоритета 1	Не более 3 часов
2	Количество просроченных заявок приоритета 1	Менее 5% от общего количества заявок приоритета 1
3	Среднее время выполнения заявки приоритета 2	Не более 8 рабочих часов
4	Количество просроченных заявок приоритета 2	Менее 5% от общего количества заявок приоритета 2
5	Среднее время выполнения заявки приоритетов 3-4	Не более 16 рабочих часов
6	Количество просроченных заявок приоритетов 3-4	Менее 5% от общего количества заявок приоритетов 3-4

Указанные метрики являются показателем качества исполнения услуг

7. Круг решаемых задач

7.1. **Подключение к КСПД (постановление Правительства Забайкальского края от 17.03.2009 г. № 93, приказ Департамента информатизации и связи Забайкальского края от 09.02.2011 г. № 8):**

7.1.1. Для подключения к КСПД ЛИТС необходимо направить заявку в адрес оператора КСПД с указанием целей использования КСПД. В случае получения положительного ответа на подключения к КСПД необходимо подготовить *пакет документов ЛИТС абонента КСПД (приказ Департамента информатизации и связи Забайкальского края от 22.02.2012 г. № 10).*

Проект ЛИТС абонента КСПД направляется администратору КСПД. После изучения проекта ЛИТС абонента КСПД администратор КСПД предоставляет абоненту КСПД необходимые сведения для осуществления подключения.

7.1.2. Для подключения к КСПД рабочих станций индивидуальных пользователей необходимо направить заявку в адрес оператора КСПД с указанием целей использования КСПД, а также контактных данных владельца или ответственного лица, использующего оборудование. В случае положительного решения оператор КСПД через администратора КСПД предоставляет абоненту КСПД необходимые сведения для осуществления подключения.

7.1.3. Требования к телекоммуникационным узлам корпоративной сети передачи данных государственных органов Забайкальского края утверждены приказом Департамента информатизации и связи Забайкальского края от 20.03.2012 г. № 17.

7.2. **Предоставление доступа к ресурсам сети Интернет (распоряжение Губернатора Забайкальского края от 23.11.2009 г. № 461-р, приказ Департамента информатизации и связи Забайкальского края от 09.02.2011 г. № 8):**

7.2.1. Подключение ЛИТС к Proxy серверу центрального узла КСПД осуществляется администратором КСПД на основании заявок руководителей исполнительных органов государственной власти Забайкальского края, согласованных с оператором КСПД. Заявка должна содержать: перечень необходимых сервисов, а также ФИО, должность, контактную информацию администратора ЛИТС и информацию о выполнении требований в соответствии с пунктом 7.2.2. Форма заявки приведена в приложении №1.

7.2.2. Для получения согласования необходимо предоставить сведения о выполнении следующих действий:

7.2.2.1. Наличие назначенного приказом ответственного лица по защите информации.

7.2.2.2. Наличие назначенного администратора ЛИТС.

7.2.2.3. Наличие и актуальность версии используемого антивирусного программного обеспечения.

7.2.2.4. Наличие системы разграничения доступа пользователей к ЛИТС на основе средств операционных систем, с обязательным установлением для каждого пользователя уникального логического имени (логина) и пароля.

7.2.2.5. Наличие сертифицированных средств защиты информации (в случае использования собственных подключений к сети Интернет).

7.2.3. Доступ пользователей к ресурсам сети Интернет организуется администратор ЛИТС после выдачи уведомления администратора КСПД.

7.2.4. Доступ к ресурсам сети Интернет через КСПД предоставляется круглосуточно.

7.3. **Эксплуатация официального портала государственных органов Забайкальского края (постановление Правительства Забайкальского края от 06.10.2009 г. № 369):**

7.3.1. Пользователь обращается в уполномоченный орган с письменным заявлением о создании сайта в составе портала.

7.3.2. Форма заявления должна содержать фамилию, имя, отчество, должность и телефон администратора сайта, а также номер и дату документа, подтверждающего его полномочия. В форме заявления должны быть предусмотрены графы для внесения электронного адреса сайта, логина и пароля доступа к системе управления сайтом. Заявление должно быть подписано руководителем государственного органа Забайкальского края, органа местного самоуправления и заверено печатью данного органа.

7.3.3. Администратор портала на основании данного заявления пользователя в течении двух рабочих дней создает сайт пользователя.

7.3.4. Электронные адреса в сети Интернет вновь созданного сайта и системы управления данным сайтом, логин и пароль доступа к системе управления сайтом администратор портала выдает администратору сайта при личном обращении.

7.3.5. Ответственность за сохранность и неразглашение логина и пароля доступа к системе управления сайтом несет администратор сайта.

7.3.6. В случае утери указанного выше пароля пользователь обращается в уполномоченный орган с письменным заявлением о смене пароля доступа к системе управления сайтом.

7.3.7. Администратор портала на основании заявления пользователя в течении одного рабочего дня производит смену пароля доступа и выдает его администратору сайта при личном обращении.

7.3.8. В случае сбоев в функционировании сайта администратору сайта необходимо обратится в адрес службы технической поддержки ГУ "ЗИЦ".

7.3.9. Порядок информационного наполнения портала определен Регламентом размещения информации на официальном портале Забайкальского края утвержденным постановлением Правительства Забайкальского края от 06.10.2009 г. № 369.

7.4. **Эксплуатация государственной информационной системы Забайкальского края «Электронный документооборот в исполнительных органах государственной власти Забайкальского края» (распоряжение Правительства Забайкальского края от 28.12.2010 г. № 717-р, приказ Департамента информатизации и связи Забайкальского края от 11.01.2011 г. № 1):**

7.4.1. Установка и настройка АРМ СЭД осуществляется системным технологом СЭД на рабочих местах пользователей СЭД. В случае возникновения проблем с установкой АРМ СЭД администратором СЭД и главными системными технологами СЭД осуществляется работа по консультированию системных технологов СЭД.

7.4.2. Обновление программного обеспечения серверной части и базы данных СЭД осуществляется администратор СЭД совместно с главными системными технологами СЭД.

7.4.3. Администратор СЭД осуществляет ежедневный мониторинг работы программно – аппаратных средств серверов СЭД. В случае возникновения внештатных ситуаций администратор СЭД совместно с главными системными технологами СЭД осуществляет локализацию и устранение неисправностей в максимально короткие сроки.

7.4.4. Правила работы в СЭД при организации делопроизводства участников указанной системы установлены Порядком работы в государственной информационной системы Забайкальского края «Электронный документооборот в исполнительных органах государственной власти Забайкальского края» утвержденным постановлением Правительства Забайкальского края от 27.05.2014 г. № 308.

7.5. **Эксплуатация государственных информационных систем Забайкальского края «Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» и «Реестр государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (постановление Правительства Забайкальского края от 18.08.2011 г. № 303, приказ**

Департамента информатизации и связи Забайкальского края от 15.07.2010 г. № 12):

7.5.1. ГУ «ЗИЦ» обеспечивает круглосуточный доступ граждан и организаций к информационному ресурсу, содержащемуся в СПГУ, с использованием информационно – телекоммуникационной сети Интернет.

7.5.2. ГУ «ЗИЦ» обеспечивает регламентированный доступ ответственных лиц к СПГУ для размещения сведений о государственных и муниципальных услугах (функциях) и обеспечение методической и организационной поддержкой. Формы заявок приведены в приложении №2.

7.5.3. Процедура формирования и ведения реестра государственных услуг Забайкальского края с использованием СПГУ определена Порядком формирования и ведения реестра государственных услуг Забайкальского края утвержденным постановлением Правительства Забайкальского края от 18.08.2011 г. № 303.

7.6. **Эксплуатация системы видеоконференцсвязи Правительства Забайкальского края (распоряжение Правительства Забайкальского края от 14.02.2012 г. № 57-р):**

7.6.1. Видеоконференции проводятся в плановом и срочном порядке. Данные о дате и времени проведения сеансов видеоконференции постоянно актуализируются в информационной системе "Календарь ВКС" (http://vconf.e-zab.local).

7.6.2. При проведении видеоконференции в плановом порядке должностные лица, ответственные за организацию проведения видеоконференции, не менее чем за три рабочих дня до ее начала согласовывают с Департаментом управления делами Губернатора Забайкальского края возможность проведения видеоконференции в зале заседаний Правительства Забайкальского края и направляют в Департамент информатизации и связи Забайкальского края заявку на проведение видеоконференции с указанием даты и времени начала, темы, продолжительности, организатора, списка участников видеоконференции.

Если Департамент информатизации и связи Забайкальского края согласует проведение видеоконференции, должностные лица, ответственные за организацию проведения видеоконференции, рассылают приглашения участникам видеоконференции, а также оповещают их при отмене или переносе времени начала видеоконференции.

7.6.3. При проведении видеоконференции в срочном порядке должностные лица, ответственные за организацию проведения видеоконференции, не менее чем за три часа до ее начала согласовывают с Департаментом управления делами Губернатора Забайкальского края возможность проведения видеоконференции

в зале заседаний Правительства Забайкальского края, направляют в Департамент информатизации и связи Забайкальского края заявку на проведение видеоконференции с указанием организатора видеоконференции, списка участников видеоконференции и обеспечивают их экстренное оповещение.

7.6.4. Департамент информатизации и связи Забайкальского края в соответствии с полученными заявками оценивает возможности проведения сеанса ВКС (наличие оборудования, свободных площадок, отсутствие других заявок на тоже время); организует рассылку информационных сообщений о сеансах видеоконференций.

7.6.5. ГУ "ЗИЦ" организует техническое обеспечение заявленных конференций с учетом возможностей оборудования. В зависимости от заявок, направляемых в Департамент информатизации и связи Забайкальского края, видеоконференция может носить произвольный либо постоянный характер.

Параметры видеоконференции постоянного характера хранятся на центральном узле системы ВКС и в любое время могут быть использованы для ее организации.

Параметры видеоконференции произвольного характера задаются непосредственно перед началом видеоконференции, после окончания которой удаляются из памяти центрального узла системы ВКС.

7.6.6. При проведении видеоконференций используются следующие дополнительные возможности системы ВКС:

трансляция видео- и аудиоинформации в ходе проведения совещания (графические материалы, презентации и т.д.);

дополнительное подключение к сеансу видеоконференцсвязи индивидуального абонентского оборудования системы ВКС тех руководителей, присутствие которых необходимо для обсуждения вопроса (не более 3).

7.6.7. Организационные и технические мероприятия, обеспечивающие проведение сеансов видеоконференцсвязи исполнительных органов государственной власти Забайкальского края, исполнительно-распорядительных органов муниципальных районов и городских округов Забайкальского края с использованием системы видеоконференцсвязи Правительства Забайкальского края определены Регламентом проведения сеансов видеоконференцсвязи с использованием системы видеоконференцсвязи Правительства Забайкальского края утвержденным распоряжением Правительства Забайкальского края от 14.02.2012 г. № 57-р.

7.7. **Эксплуатация государственной информационной системы «Региональный сегмент единой вертикально интегрированной**

государственной автоматизированной системы «Управление» (постановление Правительства Забайкальского края от 24.05.2011 г. № 175, распоряжение Правительства Забайкальского края от 15.12.2011 г. № 663-р):

7.7.1. Методическую поддержку по заполнению форм 1-МУ и 1-ГУ оказывает Департамент информатизации и связи Забайкальского края.

7.7.2. В целях обеспечения доступа к ГАС "Управление" органам и организациям необходимо обеспечить наличие электронной подписи (http://www.zic.e-zab.ru/index.php/uc/220smev).

7.7.3. Оператор регионального сегмента ГАС «Управление» обеспечивает:

7.7.3.1. работоспособность программных и технических средств центральной информационной системы;

7.7.3.2. сбор, обработку, хранение и распространение информации, содержащейся в центральной информационной системе, с учетом требований по обеспечению информационной безопасности в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и Забайкальского края;

7.7.3.3. работоспособность программных и технических средств ведомственных информационных систем, которые входят в региональный сегмент ГАС «Управление» или информационные ресурсы которых интегрируются в него, и взаимодействие с операторами этих систем;

7.7.3.4. формирование технических требований к региональному сегменту ГАС «Управление» исходя из функциональных требований;

7.7.3.5. организацию проведения технической экспертизы предлагаемых технологических решений по созданию и развитию регионального сегмента ГАС «Управление», включая согласование технических заданий по созданию информационных ресурсов, информационных систем, необходимость интеграции которых в региональный сегмент ГАС «Управление» определяется функциональными требованиями;

7.7.3.6. разработку в пределах своей компетенции нормативных, методических и иных документов, регламентирующих технические вопросы создания и функционирования регионального сегмента ГАС «Управление»;

7.7.3.7. устранение и доработку возникших в процессе эксплуатации информационной системы недочетов и ошибок в пределах своей компетенции.

7.8. **Эксплуатация системы электронной почты государственных органов Забайкальского края (приказ ГУ «Забайкальский информационный центр» от 15.04.2011 г. № 8-1 О/Д):**

7.8.1. Доступ пользователей к СЭП предоставляется только для выполнения должностных обязанностей.

7.8.2. Подключение пользователей к СЭП осуществляется на основании Писем-заявок руководителей государственных органов Забайкальского края, направленных в адрес администратора СЭП.

Письмо-заявка оформляется на бланке государственного органа Забайкальского края в соответствии с Типовой заявкой на создание адресов электронной почты на почтовом сервере органов государственной власти Забайкальского края (Приложение №3).

7.8.3. При получении Письма-заявки администратор СЭП обязан:

- в случае соответствия заявки Положению выполнить заявку;
- в случае несоответствия заявки Положению направить отказ с указанием причины.

7.8.4. Адреса электронной почты, предоставляемые пользователям для информационного обмена, формируются в соответствии с Типовой схемой формирования адреса электронной почты на почтовом сервере органов государственной власти Забайкальского края (Приложение №4) и подразделяются на категории:

- официальные адреса электронной почты государственных органов Забайкальского края, указываемые на web-сервере государственных органов Забайкальского края и на официальных бланках государственных органов Забайкальского края;
- адреса электронной почты, предоставляемые подразделениям, отделам и работникам государственных органов Забайкальского края.

7.8.5. С целью организации хранения корреспонденции на рабочем месте СЭП администратор СЭП рекомендует использовать клиентские почтовые программы, настройки которых производятся в соответствии с Типовой настройкой клиентских почтовых программ для почтового сервера государственных органов Забайкальского края (Приложение № 5).

7.8.6. Порядок использования СЭП исполнительными органами государственной власти Забайкальского края, органами местного самоуправления муниципальных образований Забайкальского края, а так же иными государственными организациями Забайкальского края и территориальными органами федеральных органов государственной власти определен положением о системе электронной почты государственных органов Забайкальского края утвержденным приказом ГУ «ЗИЦ» от 15.04.2011 г. № 8-1 О/Д.

7.9. **Эксплуатация региональной системы межведомственного электронного взаимодействия (постановление Правительства Забайкальского края от 17.04.2012 г. № 165):**

7.9.1. Подключение к региональной системе взаимодействия информационных систем Участников взаимодействия. Организация защищенного канала связи:

7.9.1.1. Обеспечение программно-техническими средствами, в части сегмента региональной системы взаимодействия организуемого на стороне Участника, в частности – криптооборудованием, а также работы по организации защищенного канала связи и дальнейшее обслуживание его производственных функций, осуществляется за счет собственных средств Участника.

7.9.1.2. Шаги процесса для Участников региональной системы взаимодействия:

№	Шаг	Входные данные	Выходные данные	Срок исполнения	Ответственный исполнитель и/или Соисполнитель
1	Участник региональной системы взаимодействия информирует оператора региональной системы взаимодействия о готовности подключения своих информационных систем к региональной системе взаимодействия.	Подписана заявка на присоединение		3 рабочих дня	Участник региональной системы взаимодействия
2	Информирование администратора КСПД о подписании Заявки на присоединение Участника региональной системы взаимодействия	Подписанная заявка на присоединение	Официальное распоряжение с приложением одобренной заявки на присоединение.	3 рабочих дня	Оператор региональной системы взаимодействия
3	Участник региональной системы взаимодействия за счет собственных средств обеспечивает выполнение технологических операций по присоединению своей информационной системы к региональной системе взаимодействия с учетом требований[1], в том числе монтаж	Официальное распоряжение Оператора региональной системы взаимодействия в адрес	Настройка и запуск криптооборудования осуществлены.	14 рабочих дней[3]	Участник региональной системы взаимодействия Администратор КСПД

[1]Приложение 6. Требования к Участникам информационного взаимодействия при подключении криптомаршрутизатора

[3]В случае возникновения трудностей, не связанных с деятельностью представителей Оператора эксплуатации ИЭП,

	криптооборудования. Типовой комплект оборудования состоит из двух единиц (основное устройство и «горячий резерв»). Администратор КСПД обеспечивает следующие работы: • предварительную настройку и запуск криптооборудования (на основе представленных организацией технических сведений по форме, приложенной к Требованиям к Участникам информационного взаимодействия при подключении криптомаршрутизатора[2]) • обслуживание производственных функций защищенного канала связи.	АДминистратора КСПД, с приложением одобренной заявки на присоединение.			
4	По факту выполнения технологических операций по присоединению информационной системы Участника к региональной системы взаимодействия к региональной системе взаимодействия администратором КСПД и Участником региональной системы взаимодействия подписывается Акт подключения Участника к региональной системе взаимодействия.		Акт подключения Участника к региональной системе взаимодействия подписан.	2 рабочих дня	Администратор КСПД, Участник региональной системы взаимодействия
Максимальное время выполнения процедуры (при соблюдении всеми участниками временных границ своих операций): 22 рабочих дня					

7.9.2. Виртуализация IP-адреса.

7.9.2.1. Участникам региональной системы взаимодействия после подключения к региональной системе взаимодействия необходимо в адрес оператора региональной системы взаимодействия направить заявку для виртуализации внутреннего IP-адреса ресурса, на котором в дальнейшем

срок шага может быть увеличен.

[2]Приложение 6. Требования к Участникам информационного взаимодействия при подключении криптомаршрутизатора

будут размещены электронные сервисы. Виртуализация проводится для исключения конфликта(совпадения) IP-адресов в сети СМЭВ/РСМЭВ. Виртуализованный адрес является аналогом адреса внутри ведомства.

7.9.3. Методическую поддержку процессов, таких как регистрация информационной системы в продуктивной СМЭВ, получение доступа к электронным сервисам, регистрация региональных сервисов оказывает Оператор региональной системы взаимодействия.

7.9.4. Проведение технических работ на стороне Участника региональной системы взаимодействия.

7.9.4.1. Проведение плановых технических работ.

Для проведения плановых технических работ на стороне Участника информационного взаимодействия определена следующая последовательность действий:

7.9.4.1.1. Участник региональной системы взаимодействия планирует время проведения технических работ

Внимание! Все технические работы должны проводиться в периоды наименьшей нагрузки на сервисы (после 23:00 и до 05:00 по местному времени, ориентируясь на целевую точку времени, вокруг которой рассчитывается остановка сервиса – 3:00).

7.9.4.1.2. Участник региональной системы взаимодействия не позднее 5 дней до планируемой даты проведения работ направляет уведомление о проведении технических работ в адрес Администратора КСПД. Уведомление, направляемое в адрес Администратора КСПД должно содержать:

- контактные данные ответственного технического специалиста,
- планируемые даты проведения работ
- список сервисов, работа которых будет прервана, с указанием периода недоступности.
- информацию об электронных сервисах (Паспорта электронных сервисов)
- причину проведения работ

7.9.4.1.3. Администратор КСПД в течение одного рабочего дня регистрирует обращение и публикует на официальном сайте (www.zic.e-zab.ru) новость о недоступности сервиса.

7.9.4.1.4. В назначенную дату Участник региональной системы взаимодействия осуществляет плановые технические работы

7.9.4.1.5. Участник региональной системы взаимодействия уведомляет Администратора КСПД о начале и завершении работ и результатах тестирования.

7.9.4.1.6. Администратор КСПД в течение 4 часов проводит тестирование электронных сервисов поставщика со своей стороны.

7.9.4.1.7. В случае успешного тестирования Администратор КСПД публикует на официальном сайте новость о завершении технических работ.

7.9.4.1.8. Администратор КСПД закрывает обращение.

7.9.4.2. Проведение экстренных технических работ.

Для проведения экстренных технических работ на стороне Участника региональной системы взаимодействия для предотвращения аварий определена следующая последовательность действий:

7.9.4.2.1. Участник региональной системы взаимодействия планирует время проведения технических работ

> **Внимание!** Все технические работы должны проводиться в периоды наименьшей нагрузки на сервисы (после 23:00 и до 05:00 по местному времени, ориентируясь на целевую точку времени, вокруг которой рассчитывается остановка сервиса – 3:00).

7.9.4.2.2. Участник региональной системы взаимодействия незамедлительно направляет уведомление о проведении экстренных технических работ в адрес Администратора КСПД. Уведомление, направляемое в адрес Администратора КСПД должно содержать:

- контактные данные ответственного технического специалиста,
- планируемые даты проведения работ
- список сервисов, работа которых будет прервана, с указанием периода недоступности.
- информацию об электронных сервисах (Паспорта электронных сервисов)
- причину проведения работ

7.9.4.2.3. Администратор КСПД в течение 4 часов регистрирует обращение и публикует на официальном сайте новость о недоступности сервиса.

7.9.4.2.4. Участник региональной системы взаимодействия осуществляет экстренные технические работы.

7.9.4.2.5. Участник региональной системы взаимодействия уведомляет Администратора КСПД о завершении работ и результатах тестирования.

7.9.4.2.6. Администратор КСПД в течение 4 часов проводит тестирование электронных сервисов поставщика со своей стороны.

7.9.4.2.7. В случае успешного тестирования Администратор КСПД публикует на официальном сайте новость о завершении технических работ.

7.9.4.2.8. Администратор КСПД закрывает обращение.

7.9.5. Подключение к региональной системе взаимодействия (СГД 2.0 - "Smart - Route"):

7.9.5.1. Участникам региональной системы взаимодействия необходимо выполнить следующие организационные действия:

7.9.5.1.1. Назначить локальных администраторов. Логины и пароли для доступа к СГД 2.0 через служебный вход (в случае отсутствия электронной подписи) необходимо получить у Оператора региональной системы взаимодействия.

Роль локального администратора заключается в:

- мониторинге актуальности уполномоченных лиц должностных лиц участвующих в межведомственном взаимодействии (далее специалисты). Направление своевременных уведомлений о смене специалистов в адрес Оператора региональной системы взаимодействия;
- настройке прав доступа специалистов к системе;
- настройке доступа электронных сервисов для специалистов;
- помощи по настройке подключений к СГД 2.0 специалистов ИОГВ и ОМСУ.

7.9.5.1.2. Актуализировать список специалистов - пользователей системы, осуществляющих межведомственные запросы.

7.9.5.1.3. Обеспечить специалистов VipNet клиентами (http://www.zic.e-zab.ru/index.php/set) и электронными подписями (http://www.zic.e-zab.ru/index.php/uc/220smev).

7.9.5.1.4. Локальным администраторам настроить рабочие места специалистов.

7.9.5.1.5. После установки СГД 2.0 необходимо направить тестовый универсальный межведомственных запрос в адрес Администратора КСПД.

7.9.5.1.6. Проинформировать Оператора региональной системы взаимодействия с указанием исходящего идентификационного номера запроса указанного в пункте 7.9.5.1.5.

7.9.6. Электронные сообщения, передаваемые участниками посредством региональной системы взаимодействия, являются электронными документами, подписанными электронными подписями, в порядке, установленном Техническими требованиями, с учетом положений Федерального закона от 06 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (далее – Федеральный закон).

7.9.7. Участник организует получение/обновление ключей электронной подписи ответственными сотрудниками, работающими с региональной системой взаимодействия, в порядке, предусмотренном Федеральным законом.

7.9.8. Защита каналов связи между региональной системой взаимодействия и информационными системами участника обеспечивается сертифицированными средствами защиты информации, удовлетворяющими

установленным требованиям к средствам криптографической защиты информации класса не ниже КС3.

7.9.9. В целях обеспечения полноценного функционирования региональной системы взаимодействия и подключенных к ней информационных систем каждый участник:

- обеспечивает возможность оперативного переключения на резервный канал с сохранением функций обеспечения безопасности информации для всех каналов связи, выход из строя которых может существенно повлиять на доступность информационных систем, подключенных к региональной системе взаимодействия;
- обеспечивает возможность оперативной замены оборудования, обеспечивающего криптографическую защиту каналов связи, используемых участником для осуществления информационного обмена в рамках региональной системы взаимодействия, в случае выхода такого оборудования из строя.

7.9.10. Назначение и правила формирования и функционирования системы межведомственного электронного взаимодействия Забайкальского края определены Положением о системе межведомственного электронного взаимодействия Забайкальского края утвержденным постановлением Правительства Забайкальского края от 17.04.2012 г. № 165.

7.10. **Эксплуатация государственной информационной системы Забайкальского края «Платформа развития информационных систем» (постановление Правительства Забайкальского края от 05.03.2015 г. № 87):**

7.10.1. Особенности подключения органов и организаций к ГИС ПРИС, использования ГИС ПРИС, интеграции с ней информационных систем отдельных органов и организаций определяются в рамках соглашений между оператором ГИС ПРИС и указанными органами и организациями.

7.10.2. В случае перебоев в функционировании ГИС ПРИС пользователям системы необходимо обращаться в адрес службы технической поддержки ГУ "ЗИЦ".

7.10.3. В целях обеспечения доступа к ГИС ПРИС органам и организациям необходимо обеспечить наличие электронной подписи (http://www.zic.e-zab.ru/index.php/uc/220smev) и ПО VipNet клиент (http://www.zic.e-zab.ru/index.php/set).

7.10.4. Методическую поддержку процессов, таких как получение доступа к электронным сервисам, регистрация региональных сервисов, регистрация пользователей оказывает Оператор региональной системы взаимодействия.

7.11. **Эксплуатация сервера обновлений Касперского (приказ Департамента информатизации и связи Забайкальского края от 07.10.2015 г. № 69).**

7.12. **Эксплуатация программного комплекса на базе программы для ЭВМ «Автоматизированная система управления программа поддержки малого и среднего предпринимательства, ведения реестров субъектов малого и среднего предпринимательства – получателей поддержки» (приказ Департамента информатизации и связи Забайкальского края от 22.10.2010 г. № 21).**

7.13. **Эксплуатация автоматизированной информационной системы обеспечения градостроительной деятельности «АИС ОГД» (распоряжение Министерства территориального развития Забайкальского края от 16.09.2009 г. № 135-р).**

7.14. **Эксплуатация удостоверяющего центра электронной подписи Забайкальского края (распоряжение Правительства Забайкальского края от 21.06.2011 г. № 324-р):**

7.14.1. Изготовление и выдача ключей электронной подписи производится строго в соответствии с Регламентом предоставления услуг Удостоверяющего центра Забайкальского края (www.zic.e-zab.ru/index.php/uc/uc).

7.14.2. Изготовление и выдача ключевых дистрибутивов ПО VipNet Client производится строго в соответствии с порядком (http://www.zic.e-zab.ru/index.php/set/vipnet).

7.14.3. В рамках технической поддержки оказываются консультации по следующим вопросам:

7.14.3.1. Установка личного сертификата ключа электронной подписи на рабочем месте пользователя.

7.14.3.2. Установка корневого сертификата Удостоверяющего центра.

7.14.3.3. Установка списка отозванных сертификатов Удостоверяющего центра.

7.14.3.4. Использование сертификата ключа электронной подписи в государственных межведомственных информационных системах.

7.14.3.5. Установка и настройка программного комплекса VipNet клиент на рабочем месте пользователя.

7.15. **Вопросы установки и настройки**

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Оказываются консультации по установке продукта на сервере. Консультации оказываются в объеме руководства по установке.
- Даются рекомендации по типовым проблемам, возникающим при установке.

В рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:

- Не производится установка программного продукта на сервере.

- Не производится диагностика серверного ПО на компьютере или сервере клиента.
- Не производится диагностика и нагрузочное тестирование проектов на серверах клиента.
- Не производится оптимизация программного кода программных компонентов или модулей.

7.16. **Вопросы обновления программного продукта**

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Осуществляется помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректного установления обновления;
- Решаются проблемы соединения с сервером.

7.17. **Ошибки программного продукта**

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Ошибки, возникающие в процессе эксплуатации. Сбой в работе и восстановление работы ресурса. Осуществляется консультативная помощь в поиске и устранении причин, вызвавших сбой в работе.
- Ошибки программного продукта. Производится диагностика с целью установления факта ошибки в работе программного продукта. Выявленная ошибка, в зависимости от сложности, устраняется в процессе диагностики или в последующих обновлениях.

Независимо от вида ошибки специалистам технической поддержки эксплуатируемого ресурса может понадобиться консультации разработчика ПО, что увеличивает время отработки обращения.

7.18. **Вопросы разработки**

В рамках технической поддержки вопросы разработки того или иного программного решения требуют согласования на руководящем уровне.

7.19. **Теоретические вопросы работы с системой**

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- Производится пояснение функционала модулей продукта, если соответствующее описание отсутствует в документации.
- Разъясняются вопросы лицензирования программного продукта.
- Разъясняются вопросы настройки безопасности при использовании продукта.
- Принимаются пожелания и запросы по совершенствованию функционала продукта.
- Работа с документацией, пополнение документации.

8. Порядок подачи и обработки обращений

8.1. Основанием для выполнения работ является обращение Абонента КСПД по телефону 35-75-19, электронной почте support@e-zab.ru, либо создание темы на Форуме ГУ «ЗИЦ» (www.zic.e-zab.ru/forum).

8.2. В обращении должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения. Для более оперативного решения вопросов, обращение должно включать следующую информацию:

- Описание проблемы, пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы.
- Адрес сайта, либо наименование ПО, на котором наблюдается проблема.
- Номер используемой версии программного продукта и редакция.
- Дополнительно, службой технической поддержки может быть запрошена информация по настройкам серверного ПО, используемым версиям и настройкам клиентского ПО (браузера).

Вся информация описывается с помощью терминологии, принятой в эксплуатируемом ресурсе

8.3. В случае, если для разрешения ситуации требуется произвести определенные действия на сервере пользователя, сотрудник технической поддержки вправе использовать авторизационные данные на временный административный доступ к проекту. Сразу после закрытия проблемы Заказчику необходимо изменить данные авторизации и деактивировать временные бюджеты, предоставленные ГУ «ЗИЦ». Сотрудники техподдержки не несут ответственности за сохранность информации через 1 день после закрытия проблемы.

8.4. Техническая поддержка НЕ оказывается по другим каналам связи (например, ICQ, GoogleTalk, Skype и т.д.). Вопросы, заданные по этим каналам, не являются официальными обращениями, и не регистрируются в системе технической поддержки. Подобные средства связи рассматриваются только как средства общения и общих консультаций.

8.5. При создании обращения или при отправке обращения по электронной почте support@e-zab.ru необходимо обязательно указать дату и время обнаружения проблемы, контактные данные, а также вложить скриншоты. Скриншоты должны быть подготовлены в форматах: JPG, GIF, PNG.

8.6. При подаче запроса по адресу support@e-zab.ru, обращение должно содержать корректную информацию о зарегистрированном пользователе продукта: адрес электронной почты, логин в системе и т.п. Указанная информация используется для однозначной идентификации пользователя и присвоения соответствующего уровня обслуживания (SLA).

8.7. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут быть даны в виде ссылок на соответствующую страницу онлайновой документации по продукту, на скачивание руководств, закрепленная в шапке форума тема, обязательная к прочтению, раздел FAQ, сайты разработчиков программного обеспечения.

8.8. Решение вопросов, по которым обращения может быть отложено или даже невозможно по следующим основным причинам:

- Невозможно повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации оборудования и отсутствует доступ к ресурсу пользователя.
- Пользователь не может предоставить достаточно информации для решения проблемы.
- Вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала и/или выпуска обновления для программного продукта.
- Пользователь выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию программного продукта, внесены изменения в ядро продукта, превышено количество разрешенных установок программного продукта и т.п.
- Используется нелицензионная копия программного продукта.
- Вопрос выходит за рамки технической поддержки.
- Вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению.

9. Дополнительная информация

Дополнительная информация о режиме работы, информация об изменениях в режиме работы, информация о режиме работы в праздничные дни, информация о перерывах в работы службы технической поддержки по техническим причинам и в случаях экстренных ситуаций публикуется на официальном сайте ГУ «ЗИЦ» (www.zic.e-zab.ru)

Приложение 1

Заявка № ___
на подключение к сети Интернет

_____
орган власти (Абонент)

Для выполнения работ _____

_____

прошу подключить постоянно (временно) к единому защищенному подключению к сети Интернет для доступа к следующим сервисам

Краткое описание	Номер порта протокола TCP	Приложение
WWW	80	Веб-браузер
FTP	21	FTP- клиент
Почтовый сервер (указать)....	25,110	
	...	
	...	

Абонентский пункт (сервер), инв. № _____, в составе:

- системный блок, тип _____, сер. № _____;
- монитор, тип _____, сер. № _____;
- принтер, тип _____, сер. № _____;
- сетевая карта, тип _____, сер. № _____, адрес _____;
- _____, тип _____, сер. № _____;
  другое оборудование

Основное программное обеспечение: _____

_____

Средства защиты информации от НСД _____

_____
(организация-изготовитель, сведения о сертификации, конфигурация)

Реквизиты организационных документов_____
(номера, даты документов согласно п 3.4 регламента)

_____

Абонентский пункт территориально расположен: населенный пункт _____
улица_____дом_____, корп. ____, комн._____, тел. _____

Ответственность сторон.

Пользователь самостоятельно отвечает за содержание информации, передаваемой им или иным лицом под его сетевыми реквизитами по сети Интернет, за ее достоверность, чистоту от претензий третьих лиц и правомерность ее распространения.

Пользователь, используя услуги сети Интернет, несет ответственность за вред, возможно причиненный его действиями (бездействием) личности или имуществу граждан, юридических лиц, государства или нравственным принципам общества.

Пользователям запрещается:

- обрабатывать и хранить на рабочей станции информацию, содержащую сведения, составляющие государственную тайну, служебную и другую информацию ограниченного доступа;
- использовать подключение к сети Интернет не в производственных целях;
- без согласования с администратором КСПД изменять состав и конфигурацию программных и технических средств;
- сообщать или передавать реквизиты доступа в сеть другим лицам;
- предпринимать любые действия, нарушающие или способствующие нарушению безопасности и работоспособности сети, ее технических средств и (или) КСПД.

Администраторы КСПД не отвечают за содержание информации, передаваемой Абонентом по сети Интернет.

Администраторы КСПД не несут ответственности перед Абонентом за задержки и перебои в работе, происходящие по причинам, от них не зависящим.

В случае обнаружения нарушений со стороны Абонента, администратор КСПД отключает абонента от сети Интернет без предупреждения.

С правилами работы в сети (Регламентом…), ответственностью и перечнем запрещенных действий ознакомлены, претензий не имеем:

Администратор ЛИТС _____ /_____/
подпись ФИО

Руководитель подразделения
информационных технологий _____ /_____/

Руководитель _____
подпись ФИО

Заполняется администратором КСПД:

IP адрес: ___.___.___.___ DHCP Исполнитель _____ дата _____

Учетная запись (Имя): _____, пароль _____, E-mail _____

Приложение 2
Заявка на доступ к РГУ

Бланк органа власти или органа местного самоуправления

№ _____ от _____

Директору ГУ «ЗИЦ»

И.В. Свешникову

Уважаемый Игорь Вадимович!

Прошу предоставить находящемуся в моем подчинении сотруднику

Наименование органа власти	
Фамилия, имя, отчество	
Подразделение (отдел)	
Должность и табельный №	
адрес, № кабинета, телефон	
Адрес электронной почты	
Нормативный документ, подтверждающий полномочия	

Возможность работы с региональным реестром государственных услуг с целью:

изменения, добавления, удаления государственных услуг

Этой заявкой **подтверждаю**, что для исполнения своих служебных обязанностей данным сотрудником необходима возможность работы с региональным реестром.

Руководитель органа власти

_____ _____

/подпись/ */ Ф.И.О./*

Заявка исполнена.

Логин	

Администратор реестра

_____ _____

/подпись/ */ Ф.И.О./*

(Линия отрыва)

Заявка № _____ от "___" _____ 20__ г.

о предоставлении доступа к региональному реестру государственных услуг для

_____Забайкальского края исполнена.

(Наименование органа власти)

Логин	
Пароль	

Подпись пользователя _____ _____ "____"_____ 20_ г.

/подпись/ */ Ф.И.О./*

Администратор реестра _____ _____ "____"_____ 20_ г.

/подпись/ */ Ф.И.О./*

Заявка на доступ к мультишлюзу

Бланк органа власти или органа местного самоуправления

Директору ГУ «ЗИЦ»
И.В. Свешникову

№ _____ от _____

Уважаемый Игорь Вадимович!

Прошу предоставить находящимся в моем подчинении сотрудникам

Фамилия, имя, отчество	
Подразделение (отдел)	
Должность и табельный №	
Адрес, № кабинета, телефон	
Адрес электронной почты	
Нормативный документ, подтверждающий полномочия	
Перечень услуг, исполняемых данным сотрудником	Приложение

Фамилия, имя, отчество	
Подразделение (отдел)	
Должность и табельный №	
Адрес, № кабинета, телефон	
Адрес электронной почты	
Нормативный документ, подтверждающий полномочия	
Перечень услуг, исполняемых данным сотрудником	Приложение

Фамилия, имя, отчество	
Подразделение (отдел)	
Должность и табельный №	
Адрес, № кабинета, телефон	
Адрес электронной почты	
Нормативный документ, подтверждающий полномочия	
Перечень услуг, исполняемых данным сотрудником	Приложение

……..

Возможность работы с подсистемой «Мультишлюз» с целью:
Приема заявок на оказание услуг, поступающих с портала и направления результатов оказания услуг гражданам.

Этой заявкой **подтверждаю**, что для исполнения своих служебных обязанностей данным сотрудникам необходима возможность работы с подсистемой «Мультишлюз».

Руководитель

_____ _____
/подпись/ */ Ф.И.О./*

Список сотрудников «наименование органа»,
ответственных за предоставление государственных и муниципальных услуг

№ п\п	Ф.И.О. ответственного сотрудника	Должность	Полное наименование закрепленных услуг, согласно Реестру Гос. Услуг
Наименование отдела органа (если есть)			

ПРИМЕР:

Список сотрудников администрации городского округа «Город Чита»,
ответственных за предоставление государственных и муниципальных услуг

№ п\п	Ф.И.О. ответственного сотрудника	Должность	Полное наименование закрепленных услуг, согласно Реестру Гос. Услуг
Комитет экономики администрации городского округа «Город Чита»			
1	Иванов Иван Иванович	Начальник отдела	Услуга №1
			Услуга №2
2	Петров Петр Петрович	Зам. начальника отдела	Услуга №3
Комитет образования администрации городского округа «Город Чита»			
3	Иванова Галина Ивановна	Ведущий специалист	Услуга №1

Приложение №3

Типовая заявка на создание адресов электронной почты на почтовом сервере органов государственной власти Забайкальского края

При создании адресов электронной почты _____ в «Домене» использовать _____.

Список электронных почтовых адресов _____

официальный адрес электронной почты	
адрес электронной почты комитета либо отдела	

Фамилия Имя Отчество сотрудника, должность	адрес электронной почты

Приложение № 4

Типовая схема формирования адреса электронной почты на почтовом сервере органов государственной власти Забайкальского края

Адрес электронной почты имеет определенную форму и состоит из двух частей, разделенных символом @: Имя@Домен.e-zab.ru, где «Имя» - это имя пользователя, а «Домен» - соответствует краткому наименованию государственного органа Забайкальского края (рекомендуется использовать адрес официального сайта, расположенного в доменной зоне e-zab.ru, например: адрес официального сайта «Департамента информатизации и связи Забайкальского края» www.dis.e-zab.ru, соответственно «Домен» для использования в адресе электронной почты будет dis, то есть вторая часть адреса электронной почты - dis.e-zab.ru).

Адрес электронной почты подразделяется на:

- официальный адрес электронной почты государственного органа Забайкальского края. В «Имени» адреса электронной почты рекомендуется использовать слово pochta (пример: pochta@dis.e-zab.ru). **Создается в обязательном порядке при переходе на почтовый сервер органов государственной власти Забайкальского края**;
- адрес электронной почты подразделения либо отдела государственного органа Забайкальского края. В «Имени» адреса электронной почты рекомендуется использовать краткое наименование комитета либо отдела государственного органа Забайкальского края (пример: Отдел связи - svjaz@dis.e-zab.ru). **Создается по необходимости и усмотрению руководителя государственного органа Забайкальского края**;
- адрес электронной почты районного подразделения государственного органа Забайкальского края. В «Имени» адреса электронной почты рекомендуется использовать краткое наименование районного подразделения государственного органа и наименование муниципального района Забайкальского края (пример: Отдел социальной защиты населения - minsz@chitin.e-zab.ru). **Создается по необходимости и усмотрению руководителя государственного органа Забайкальского края**;
- адрес электронной почты пользователя СЭП государственного органа Забайкальского края. **Создается по необходимости и усмотрению руководителя государственного органа Забайкальского края и подразделяется**:
- адрес электронной почты руководителя и заместителей руководителя государственного органа Забайкальского края. В «Имени» адреса электронной почты руководителя государственного органа Забайкальского

края и его заместителей указываются инициалы имени и отчества (пример: v.p.alekseev@dis.e-zab.ru);

- адрес электронной почты сотрудника государственного органа Забайкальского края. В «Имени» адреса электронной почты рекомендуется использовать фамилию сотрудника (Пример: ivanov@dis.e-zab.ru). В случае если в государственном органе Забайкальского края есть сотрудники с одинаковыми фамилиями, то перед фамилией добавляются инициалы имени через точку (пример: i.ivanov@dis.e-zab.ru и v.ivanov@dis.e-zab.ru).
- адрес электронной почты сотрудника районного подразделения государственного органа Забайкальского края. В «Имени» адреса электронной почты рекомендуется использовать фамилию сотрудника, наименование районного подразделения и наименование муниципального района (Пример: ivanov.minsz@chitin.e-zab.ru).

Адрес электронной почты записывается только латинскими буквами и не должен содержать пробелов. Осуществить перевод русских букв в латинские можно при помощи транслита (перевод русских букв в латинские и наоборот). В сети Интернет существует много сайтов, обеспечивающих данное действие, например: http://www.translit.ru/?direction=ru&account=gost-7-79-2000).

В случае необходимости изменения уже действующего адреса электронной почты (изменение фамилии, переход из одного органа местного самоуправления Забайкальского края в другой) и получения электронной почты по старому адресу в течении некоторого времени предоставляется возможность использовать почтовый алиас –дополнительное имя, которое будет ссылаться на новый адрес электронной почты.

Приложение № 5

Типовая настройка клиентских почтовых программ для почтового сервера государственных органов Забайкальского края (на примере Microsoft Outlook)

Для не защищенного соединение из сети КСПД.

1. Пункт главного меню «Сервис – Учетные записи – Добавить – Почта». Затем в мастере создания нового ящика необходимо указать следующие настройки пошагово:

1.1 Вводимое имя: укажите вашу фамилию и инициалы, например Иванов И. И. нажмите «Далее - Готово».

1.2 Электронная почта: укажите адрес Вашего почтового ящика, например ivanov@zic.e-zab.ru.

1.3 Сервер входящих сообщений: POP3. Сервер входящих сообщений: pochta.e-zab.ru. Сервер исходящих сообщения (SMTP): pochta.e-zab.ru.

1.4 Учетная запись: укажите свой полный почтовый адрес, например ivanov@zic.e-zab.ru. Пароль: укажите выданный Вам пароль к ящику.

1.5 Пункт главного меню «Сервис – Учетные записи – Вкладка почта – Выделите нужный почтовый ящик – Свойства».

- на вкладке «Серверы» отметьте галочкой пункт «Проверка подлинности пользователя»;
- на вкладке «Дополнительно» снять галочку «Оставлять копии сообщений на сервере».

Для защищенного соединение из сети КСПД.

1. Пункт главного меню «Сервис – Учетные записи – Добавить – Почта». Затем в мастере создания нового ящика необходимо указать следующие настройки пошагово:

1.1 Вводимое имя: укажите вашу фамилию и инициалы, например Иванов И. И. нажмите «Далее».

1.2 Электронная почта: укажите адрес Вашего почтового ящика, например ivanov@zic.e-zab.ru.

1.3 Сервер входящих сообщений: POP3. Сервер входящих сообщений: pochta.e-zab.ru Сервер исходящих сообщений (SMTP): pochta.e-zab.ru.

1.4 Учетная запись: укажите свой полный почтовый адрес, например ivanov@zic.e-zab.ru. Пароль: укажите выданный Вам пароль к ящику. Нажмите «Далее - Готово».

1.5 Пункт главного меню «Сервис – Учетные записи – Вкладка почта – Выделите нужный почтовый ящик – Свойства».

- на вкладке «Серверы» отметьте галочкой пункт «Проверка подлинности пользователя»;

- на вкладке «Дополнительно» снять галочку «Оставлять копии сообщений на сервере».

1.6 Зайдите в пункт главного меню «Сервис – Учетные записи – Вкладка почта – Выделите нужный почтовый ящик – Свойства». В открывшемся окне перейдите на вкладку «Дополнительно», отметьте две галочки «Подключаться через безопасное соединение (SSL)». Порт исходящей почты укажите: 465. Порт входящей почты укажите: 995. Нажмите «ОК - Закрыть». После этого при использовании ящика Вы должны будете принять сертификат безопасности.

Приложение 6

1. Требования к Участникам информационного взаимодействия при подключении криптомаршрутизатора

   a. Форма технических сведений Участника

Наименование Участника			
Статус	**Федеральный**		**Региональный**
	☐		☐
Почтовый адрес			
Юр. адрес			
Потребность в услугах ЭП			
Контактные данные	**Рабочий телефон**	**Мобильный телефон**	**E-mail**
Адм. лицо, ответственное за подключение			
ФИО			
Сетевой инженер			
ФИО			
Лицо, ответственное за ИБ			
ФИО			
Объект подключения	**Адрес**	**Этаж**	**Помещение**
Наличие подключения	**Интернет**	**IP/MPLS сеть ОАО «Ростелеком»**	**Отсутствует**
	☐	☐	☐
Предпочтительный вариант подключения	☐	☐	

Предпочтительная типовая схема подключения согласно п. 6.1, 6.2 ТТ	**6.1**	**6.2**
	☐	☐

Параметры имеющегося оборудования	**Тип**	**Интерфейс**	**Параметры**
Коммутатор Ethernet			
Граничный маршрутизатор ЛВС			

Наличие и тип имеющегося для подключения оборудования ViPNet	HW1000	HW100A	HW100B	HW100C
	x	☐	☐	☐
Кол-во оборудования ViPNet используемого конкретно для подключения к ИЭП ОАО «Ростелеком»				
Потребность в закупке оборудования ViPNet через ОАО «Ростелеком»	☐	☐	☐	☐

Наличие и тип имеющегося для подключения оборудования АПКШ Континент	IPC-100	IPC-25	IPC-10	**IPC-3000F/IPC-1000**
	☐	☐	☐	
Кол-во оборудования АПКШ Континент используемого конкретно для подключения к ИЭП ОАО «Ростелеком»				
Потребность в закупке оборудования АПКШ Континент через ОАО «Ростелеком»	☐	☐	☐	☐

Таблица 1 - Форма технических сведений участника (оборотная сторона)

№	IP адрес/маска	Назначение
1 1.1 1.2 1.3	IP внеш./маска	IP-адрес и маска сети внешнего интерфейса криптошлюза. Может быть как из частного, так и из публичного адресного пространства. В случае подключения через IP/MPLS-сеть ОАО «Ростелеком» данные адреса не указываются.
2	IP gw внеш.	Адрес шлюза по умолчанию в сети, в которую включается внешний интерфейс криптошлюза. В случае подключения через IP/MPLS-сеть ОАО «Ростелеком» данные адреса не указываются.
3	IP fw (NAT)	Публичный Интернет адрес NAT-трансляции, через который осуществляется доступ к внешнему интерфейсу криптошлюза. Указывается в случае использования частного адреса на внешнем интерфейсе криптошлюза при подключении через сеть Интернет.
4 4.1 4.2 4.3	IP внут./маска	Адрес и маска сети внутреннего интерфейса криптошлюза. В случае отказоустойчивого кластера должны быть выделены 3 адреса одной подсети. IP внеш. и IP внут. обязательно должны принадлежать разным подсетям.
5	IP gw внут.	Адрес шлюза для доступа к внутренним ресурсам ведомства. Указывается в случае нахождения ресурсов ведомства и внутреннего интерфейса криптошлюза в разных сетях.
6	IP резер./маска	IP-адрес и маска сети для интерфейсов резервирования Кластера. Должны быть выделены адреса из отдельной подсети, не принадлежащие внешним или внутренним подсетям
7	IP сер.	Адрес(а) сервера(ов) Организации, которые будут взаимодействовать через ЗСПД.
8	IP арм	Адрес устройства NAT, через который осуществляется взаимодействие АРМов и серверов ЦОД.

Параметры адресации, указанные на оборотной стороне Формы технических сведений Участника, зависят от выбранной схемы подключения и должны соответствовать приведённым на рисунке 1 и рисунке 2.

Параметры адресации при использовании кластерного или одиночного решения отличаются между собой, что отражено на соответствующих схемах:

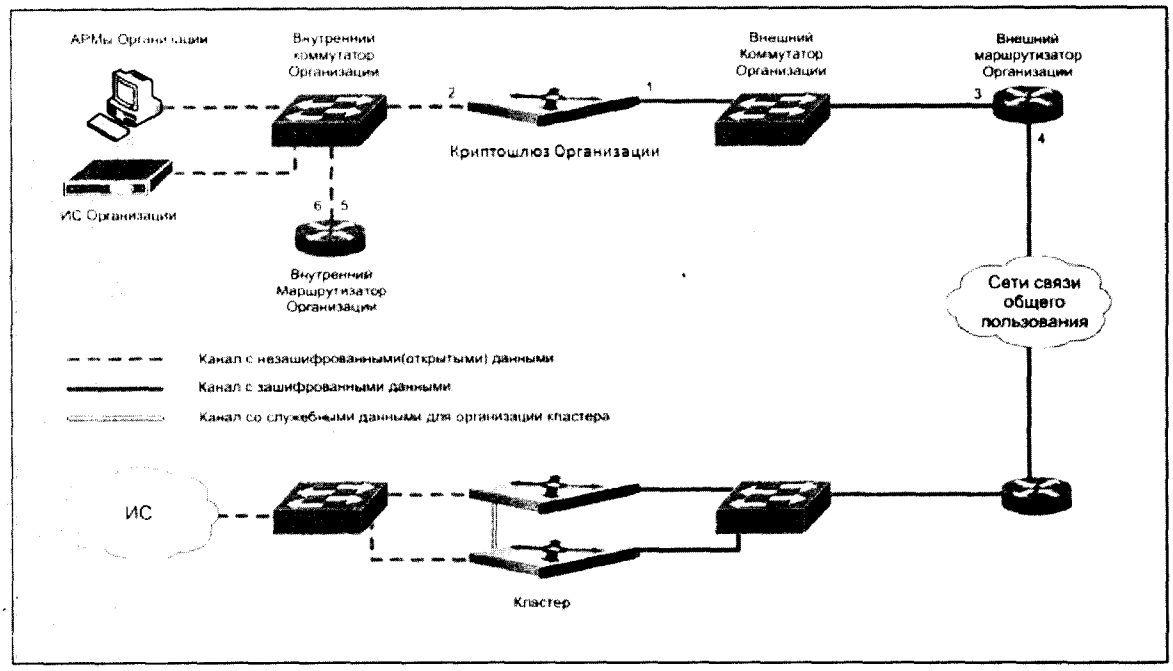

Рисунок 1 - Адресация при использовании одиночного решения

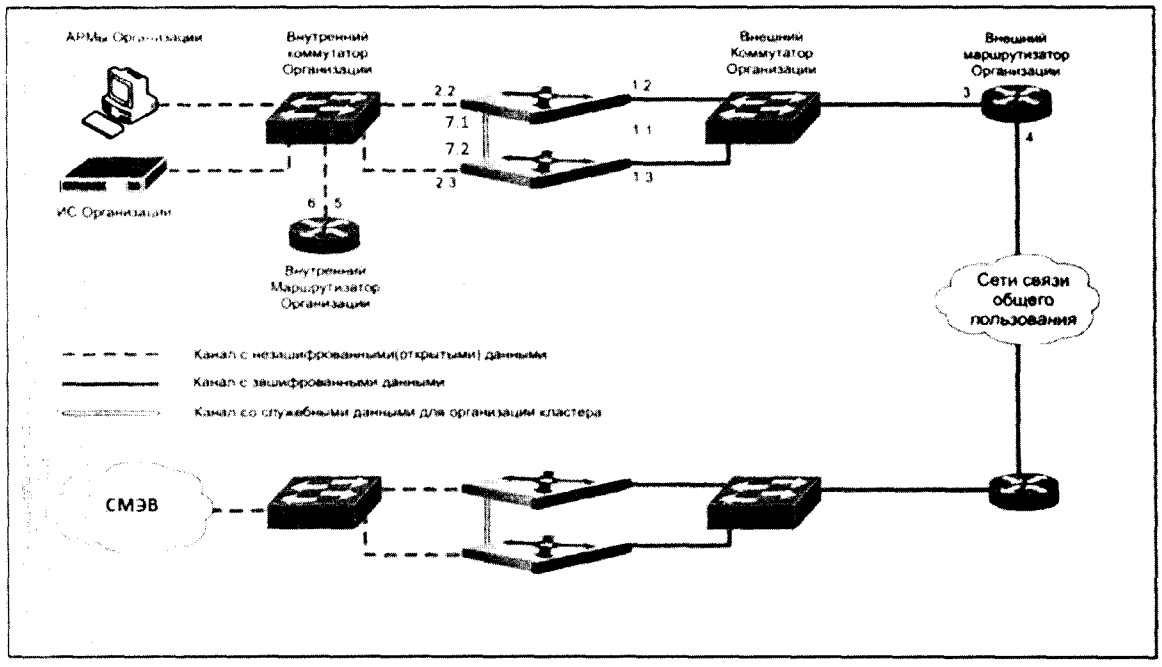

Рисунок 2 - Адресация при использовании кластерного решения