

УТВЕРЖДЕН

распоряжением администрации города  
Иркутска

от 12.05.2022 №031-10-158/22

## **ПОРЯДОК ЭКСПЛУАТАЦИИ И СОПРОВОЖДЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ИРКУТСКА**

1. Настоящий Порядок разработан в целях повышения эффективности использования информационно-коммуникационной инфраструктуры в администрации города Иркутска и регулирует вопросы осуществления в администрации города Иркутска:

- 1) эксплуатации и сопровождения технических средств;
- 2) эксплуатации и сопровождения информационных систем;
- 3) мультимедийного сопровождения мероприятий.

2. В настоящем Порядке используются следующие сокращения и определения:

1) информационно-коммуникационная инфраструктура – совокупность технических и программных средств, правил эксплуатации таких средств, объединённых для выполнения обработки информации.

2) технические средства (далее – ТС) – оборудование, относящееся к вычислительной и организационной технике (компьютеры, мониторы, принтеры, сканеры, многофункциональные устройства и т.п.), коммуникационное оборудование (сетевые устройства, телефоны, факсы и т.п.), а также линии связи между ними. При эксплуатации в администрации города Иркутска ТС должны быть признаны объектами бюджетного учета и принадлежать администрации города Иркутска на праве оперативного управления (праве пользования) или принадлежать организации, с которой заключено соответствующее соглашение с администрацией города Иркутска о их сопровождении;

3) расходные материалы – компоненты ТС, эксплуатируемые в процессе использования и предназначенные для самостоятельной замены: картриджи для оргтехники, клавиатуры, манипуляторы «мышь», внешние накопители «флеш» карты, диски и т.п.;

4) информационные системы (далее – ИС) – комплекс, состоящий из программ, процедур, правил, а также, если предусмотрено, сопутствующих им документации и данных, относящихся к функционированию системы обработки информации. При эксплуатации в администрации города Иркутска информационные системы должны быть признаны объектами бюджетного учета и принадлежать администрации города Иркутска на праве оперативного управления (праве пользования) или принадлежать организации, с которой заключено соответствующее соглашение с администрацией города Иркутска о их сопровождении;

5) муниципальные информационные системы (далее – МИС) – информационные системы, представляющие совокупность информации и

обеспечивающие ее обработку информационных технологий и технических средств. Реестр эксплуатируемых МИС в администрации города Иркутска определен в Приложении № 1 к распоряжению администрации города Иркутска от 22 марта 2016 года № 031-10-133/6;

6) государственные информационные системы (далее – ГИС) – информационные системы и сервисы, эксплуатируемые в администрации города Иркутска, в целях осуществления полномочий и функций органов местного самоуправления в рамках межведомственного взаимодействия (Приложение 1 к настоящему Порядку);

7) специальные информационные системы – информационные системы, накопления, хранения и обработки данных, эксплуатируемые в администрации города Иркутска, но не имеющие статуса МИС или ГИС (Приложение 2 к настоящему Порядку);

8) общесистемное программное обеспечение (далее – ПО) – программные средства, представленные совокупностью средств и инструментов для обеспечения функционирования ТС и ИС (драйвера, элементы настройки криптографических средств, программные утилиты, программные скрипты и т.п.);

9) АСУДП «DocsVision» – муниципальная информационная система электронного документооборота администрации города Иркутска;

10) ИС «Управление Заявками» – специальная информационная система, эксплуатируемая в управлении информатизации аппарата администрации города Иркутска (далее – Управление информатизации), обеспечивающая регистрацию и контроль выполнения заявок по сопровождению информационно-коммуникационной инфраструктуры в администрации города Иркутска;

11) сопровождение ТС и ИС – комплекс мер, направленных на установку и поддержание работоспособности ТС, эксплуатируемых аппаратного и программного обеспечения, расходных материалов.

12) заявка – перечень мероприятий по сопровождению информационно-коммуникационной инфраструктуры в администрации города Иркутска;

13) пользователь – муниципальный служащий (иной работник) администрации города Иркутска или работник организации, с которой заключено соответствующее соглашение с администрацией города Иркутска об информационном взаимодействии или сопровождении;

14) оператор ТП – сотрудник сектора операторов технической поддержки отдела технической поддержки Управления информатизации;

15) структурные подразделения – органы (структурные подразделения органов) администрации города Иркутска.

3. Эксплуатация ТС, ИС осуществляется Пользователем в соответствии со следующими эксплуатационными документами:

1) руководством по эксплуатации соответствующего оборудования, при его наличии;

2) руководством по эксплуатации программных средств, установленных на ТС, при его наличии;

3) действующими нормативными правовыми актами, регламентирующими работу с ИС.

4. Пользователи обязаны бережно относиться к ТС, выданным для выполнения служебных обязанностей. При эксплуатации ТС Пользователями не допускается:

- 1) самостоятельно вскрывать корпуса ТС, за исключением случаев, замены расходных материалов, предусмотренных руководством по эксплуатации к ТС;
- 2) нарушать внешний вид корпусов ТС наклейками и надписями;
- 3) уничтожать номера, логотипы, голограммы и другие элементы маркировки;
- 4) загромождать вентиляционные отверстия корпусов ТС;
- 5) самостоятельно без согласования с Управлением информатизации подключать на эксплуатируемые ТС дополнительное оборудование (телефоны, мониторы, сетевое оборудование и т.п.) и устанавливать ИС и ПО;
- 6) использовать при работе с ТС (организационной техникой), некачественные бумажные носители (имеющие следы замятия, листы с нанесенным «корректором», листы с перфорацией от скоросшивателя, скрепок и т.п.);
- 7) использовать ТС для выполнения работ, не связанных с выполнением служебных обязанностей.

5. За самостоятельную установку, не согласованную с Управлением информатизации, на эксплуатируемые ТС программного обеспечения, ответственность несет Пользователь, осуществивший такую установку, в порядке и на условиях, установленных законодательством Российской Федерации.

6. Сопровождение ТС, ИС осуществляется сотрудниками Управления информатизации на основании обращения Пользователя или на основании инфраструктурной потребности.

К сопровождению могут привлекаться специалисты других организаций, с которыми заключен соответствующий контракт (договор).

7. В зависимости от вида обращения устанавливаются способ и форма направления, время направления и срок выполнения согласно Приложению 3 к настоящему Порядку.

8. Все поступающие обращения по сопровождению ТС, ИС подлежат обязательной регистрации в ИС «Управление Заявками» в виде Заявки.

9. Регистрацию Заявок осуществляют Операторы ТП. При регистрации Заявки присваивается соответствующий ее номер и назначается исполнитель(и) Заявки.

10. В случае, если Заявка Пользователя не относится к компетенции Управления информатизации, Операторы ТП оповещают Пользователя, подавшего такую Заявку (в зависимости от способа направления Заявки в служебном письме, по телефону или электронной почте) о невозможности выполнить такую Заявку, и закрывают Заявку с соответствующими комментариями в ИС «Управление Заявками».

11. Сопровождение ТС, ИС осуществляется только в отношении средств, признанных объектами бюджетного учета и принадлежащих администрации города Иркутска или организацией, с которой заключено соответствующее соглашение Управлением информатизации о их обслуживании на праве оперативного управления (праве пользования).

Сопровождение ИС осуществляется только в отношении ИС, указанных в реестрах МИС, ГИС и специальных информационных систем.

12. Мультимедийное сопровождение мероприятий осуществляется Управлением информатизации на основании обращения по утвержденной форме (Приложение № 4 к настоящему Порядку). Управление информатизации несет ответственность за работоспособность оборудования, используемого при проведении мультимедийного сопровождения. За подготовку презентационных

материалов к мероприятию и порядок подачи материалов презентации в процессе мультимедийного сопровождения мероприятия несет ответственность лицо, подготовившее презентационные материалы.

13. Сопровождение ТС на основании инфраструктурной потребности – комплекс мероприятий, направленных на обеспечение работоспособного состояния и предотвращения преждевременного выхода их из строя ТС, обеспечения соответствия ТС требованиям действующего законодательства в сфере защиты информации.

Сопровождение ИС на основании инфраструктурной потребности – комплекс мероприятий, направленных на обеспечение работоспособного состояния ИС, требованиям, предъявляемым к совместимости ИС с действующим ПО, обеспечения соответствия ИС требованиям действующего законодательства в том числе в сфере защиты информации.

14. В комплекс мероприятий по сопровождению ТС на основании инфраструктурной потребности входят модернизация ТС, регламентные работы ТС.

В комплекс мероприятий по сопровождению ИС на основании инфраструктурной потребности входят совершенствование (доработка) ИС, иные регламентные работы с ИС направленные на повышение производительности и стабильности функционирования ИС.

15. Заявки на мероприятия по сопровождению ТС, ИС на основании инфраструктурной потребности формируются руководителями отделов Управления информатизации, начальником Управления информатизации на основании анализа действующей информационно-коммуникационной инфраструктуры и подлежат обязательной регистрации в ИС «Управление Заявками».

16. Информация о необходимости проведения мероприятий по сопровождению ТС, ИС на основании инфраструктурной потребности доводится до руководителей структурных подразделений с целью формирования плана мероприятий, согласованного с руководителем структурного подразделения, в котором планируется проведение мероприятий.

17. При выполнении Заявок, Оператором ТП создается наряд на выполнение работ по сопровождению ТС, ИС, а из числа сотрудников Управления информатизации назначается ответственный специалист (далее – Исполнитель наряда), с обязательной регистрацией вышеуказанной информации в ИС «Управление Заявками».

18. При выполнении работ Исполнитель наряда руководствуется сроками, установленными в Заявке, и вносит необходимую информацию, связанную с процессом выполнения работ в ИС «Управление Заявками». После завершения выполнения работ Исполнитель наряда вносит информацию о результате завершения или невозможности завершения работ с указанием причин в ИС «Управление Заявками».

19. Контроль исполнения Заявок осуществляется Операторами ТП и непосредственным руководителем Исполнителя наряда.

20. В рамках контроля выполнения Заявок Оператор ТП выполняет:

1) отслеживание сроков выполнения работ Исполнителями нарядов на соответствие со сроками, указанными в Заявке;

2) подтверждение выполнения работ Исполнителем наряда у Пользователя, подавшего Заявку по телефону. При невозможности подтверждения по телефону в адрес Пользователя, подавшего Заявку, направляется письмо по электронной почте с уведомлением о завершении работ по Заявке;

3) корректировку содержания наряда, сроков выполнения и назначенного Исполнителя наряда.

21. Если в процессе проведения Сопровождения ТС Исполнителем наряда выявляются факты нарушения Пользователем правил, указанных в пунктах 3 - 5 настоящего Порядка, Исполнитель наряда обязан отразить данную информацию в ИС «Управление Заявками», и проинформировать о фактах нарушения начальника Управления информатизации посредством направления служебного письма в АСУДП «DocsVision».

22. Сопровождение ИС, за исключением ГИС требующее доработки (совершенствования) функционала ИС, внедрение новых функций в работе ИС, предполагающих выполнение комплекса мероприятий по изменению ИС разработчиками ИС, осуществляется на основании предложений структурных подразделений, направляемых руководителем структурного подразделения в адрес начальника Управления информатизации.

23. В целях обеспечения надлежащего бюджетного планирования Управление информатизации вправе проводить мониторинг работы ИС посредством опроса структурных подразделений по всем эксплуатируемым ИС для формирования приоритетных мероприятий по совершенствованию (доработке) ИС.

24. Ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение правил эксплуатации, указанных в пунктах 3-7 настоящего Порядка, несет Пользователь в порядке и на условиях, установленных законодательством Российской Федерации.

25. Ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение правил обслуживания указанных в пунктах 8-23 настоящего Порядка несут сотрудники Управления информатизации (если указанными пунктами ответственность не возложена на других лиц) в порядке и на условиях, установленных законодательством Российской Федерации, нормативно правовыми актами администрации города Иркутска.

---