

Приложение 3
к Порядку эксплуатации и
сопровождения информационно
коммуникационной инфраструктуры в
администрации города Иркутска

Виды Заявок

№	Вид заявки	Способ направления	Форма направления	Срок направления	Срок выполнения
1	Предоставление доступа к информационно коммуникационной инфраструктуре.	Служебное письмо.	В соответствии с формой утвержденной в действующей нормативно-правовой документации об обеспечении информационной безопасности в корпоративной информационной вычислительной сети администрации города Иркутска.	По мере возникновения потребности.	Выполняется в срок, не превышающий 3 рабочих дня с даты обращения.
2	Предоставление технического средства (далее – ТС) включая ввод его в эксплуатацию.	Служебное письмо.	Свободная форма с указанием: 1. Ф.И.О. Пользователя; 2. Места ввода в эксплуатацию ТС (адрес и номер кабинета); 3. Дата когда необходимо предоставить ТС.	По мере возникновения потребности.	Выполняется в срок, не превышающий 5 рабочих дней при наличии необходимых ТС и технической возможности для его эксплуатации.
3	Предоставление доступа к Муниципальным информационным системам (далее – МИС)	Служебное письмо.	В соответствии с формой утвержденной в действующей нормативно-правовой документации о предоставлении доступа к муниципальным информационным системам органа местного самоуправления города Иркутска.	По мере возникновения потребности.	Выполняется в срок, не превышающий 3 рабочих дня с даты обращения.
4	Предоставление доступа к информационным систем (далее – ИС) за исключением МИС	Служебное письмо.	Свободная форма с указанием: 1. Ф.И.О. Пользователя; 2. Сетевого имени ТС; 3. Наименование ИС.	По мере возникновения потребности.	Выполняется в срок, не превышающий 3 рабочих дня с даты обращения.

5	Предоставление доступа к корпоративной телефонной системе за исключением предоставления телефонного аппарата.	Служебное письмо.	В соответствии с формой утвержденной в действующей нормативно-правовой документации об обеспечении информационной безопасности в корпоративной информационной вычислительной сети администрации города Иркутска.	По мере возникновения потребности.	Выполняется в срок, не превышающий 3 рабочих дня с даты обращения.
6	Установка ИС, общесистемного программного обеспечения (далее - ПО) на эксплуатируемые ТС за исключением предоставления доступа к МИС.	Служебное письмо: По телефону технической поддержки; Эл. Почта.	Свободная форма с указанием: 1. Ф.И.О. Пользователя; 2. Сетевого имени ТС; 3. Наименование необходимого устанавливаемой ИС и(или) ПО.	По мере возникновения потребности.	Выполняется в срок, не превышающий 3 рабочих дня с даты обращения при наличии технической возможности.
7	Консультация по вопросам эксплуатации ТС, ИС, ПО.	Служебное письмо; По телефону технической поддержки; Эл. Почта.	Свободная форма с указанием: 1. Ф.И.О. Пользователя; 2. Сетевого имени ТС; 3. Описания вопроса являющегося предметом консультации.	По мере возникновения потребности.	Выполняется в срок, не превышающий 3 рабочих дня с даты обращения.
8	Предоставление расходных материалов.	Служебное письмо.	Свободная форма с указанием: 1. Ф.И.О. Пользователя; 2. Наименование расходного материала ; 3. Инвентарного номера ТС для которых требуется расходный материал.	По мере возникновения потребности.	Выполняется в срок, не превышающий 3 рабочих дня с даты обращения при наличии необходимых расходных материалов.
9	Устранение неисправностей в работе ТС, расходного материала, ИС, ПО.	Служебное письмо; По телефону технической поддержки; Эл. Почта.	Свободная форма с указанием: 1. Ф.И.О. Пользователя; 2. Сетевого имени ТС; 3. Описание неисправности ТС или ПО.	По мере возникновения потребности.	Выполняется в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты обращения при наличии технической возможности.
10	Перемещение ТС в рамках структурного подразделения или между структурными подразделениями.	Служебное письмо По телефону технической поддержки; Эл. Почта.	Свободная форма с указанием: 1.Ф.И.О Пользователя; 2. Места с которого необходимо переместить ТС места куда необходимо переместить (адреса и номера кабинетов); 3. Дата когда переезда.	Не позднее чем за два рабочих дня до планируемого дня перемещения.	Выполняется в плановый день перемещения, при количестве 1-5 единиц ТС. При большем количестве, а также при отсутствии технической возможности подключения срок исполнения обсуждается с Пользователем.

11	Модернизация ТС.	Служебное письмо.	Свободная форма с указанием: 1. Ф.И.О. Пользователя, которому необходима модернизация; 2. Инвентарный номер ТС, которое необходимо модернизировать. 3. Возможные сроки для передачи ТС и проведения модернизации	По мере возникновения потребности.	Выполняется в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты обращения при наличии технической возможности для модернизации.
12	Внесение изменений в процесс работы ИС, ПО включая внутреннее перераспределения доступа.	Служебное письмо.	Свободная форма с указанием: 1. Ф.И.О. Пользователя; 2. Указание ИС или ПО в которое необходимо внести изменения.	По мере возникновения потребности.	Сроки выполнения оцениваются исходя из объема вносимых изменений.
13	Обеспечение мультимедийного сопровождения мероприятий.	Служебное письмо.	В соответствии с формой, утвержденной в Приложении №4 настоящему Порядку.	Не позднее чем за два рабочих дня до планируемого дня проведения мероприятия.	Выполняется в плановый день проведения мероприятия при наличии технической невозможности обеспечения мультимедийного сопровождения мероприятия.
14	Обеспечение совещаний в режиме видеоконференцсвязи, при необходимости их сопровождения.	Служебное письмо.	Свободная форма с указанием: 1. Ф.И.О. Пользователя; Название совещания; 2. ФИО Сотрудников – участников совещания; 3. Адреса электронной почты приглашенных участников не являющихся сотрудниками администрации города Иркутска.	Не позднее чем за один рабочий день до планируемого дня совещания.	Выполняется в плановый день проведения совещания.