



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА МЕГИОНА
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

РАСПОРЯЖЕНИЕ

«03» 02 2022г.

№ 25

О предоставлении услуг в сфере информационных технологий муниципальным бюджетным учреждением «Мегионский центр информационно-коммуникационных технологий «Вектор»

В соответствии с Соглашением об информационно-технологическом взаимодействии между муниципальным бюджетным учреждением Мегионский центр информационно-коммуникационных технологий «Вектор» и администрацией города Мегиона от 09.09.2020:

1. Утвердить Положение о предоставлении услуг в сфере информационных технологий муниципальным бюджетным учреждением «Мегионский центр информационно-коммуникационных технологий «Вектор», согласно приложению.

2. Признать утратившими силу:

распоряжение администрации города от 12.01.2022 №2 «О предоставлении услуг в сфере информационных технологий муниципальным бюджетным учреждением «Мегионский центр информационно-коммуникационных технологий «Вектор»;

распоряжение администрации города от 01.02.2022 №20 «О предоставлении услуг в сфере информационных технологий муниципальным бюджетным учреждением «Мегионский центр информационно-коммуникационных технологий «Вектор».

3. Контроль за выполнением распоряжения возложить на заместителя главы города В.П.Доронина.

Глава города

О.А.Дейнека

810500

Приложение к распоряжению
администрации города
«03» 02. 2022 № 25

ПОЛОЖЕНИЕ

о предоставлении работ муниципальным бюджетным учреждением «Мегионский центр информационно-коммуникационных технологий «Вектор» в сфере информационно-телекоммуникационной инфраструктуры

1. Общие положения.

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с утверждённым муниципальным заданием для Муниципального бюджетного учреждения Мегионский центр информационно-коммуникационных технологий «Вектор».

1.2. Положение устанавливает правила, предоставления работ и услуг муниципальным бюджетным учреждением «Мегионский центр информационно-коммуникационных технологий «Вектор» (далее — МБУ «МЦИКТ «Вектор»)), предусмотренные муниципальным заданием для МБУ «МЦИКТ «Вектор», соглашением об информационно-техническом взаимодействии между МБУ «МЦИКТ «Вектор» и администрацией города Мегиона от 09.09.2020.

1.3. Настоящее положение является документом, обязательным для выполнения всеми пользователями корпоративной сети администрации города Мегиона, определённой распоряжением администрации города от 10.04.2020 №109 «Об утверждении Положения о корпоративной сети администрации города Мегиона» (с изменениями).

2. Термины и понятия.

ПО — программное обеспечение;

ИТ — информационные технологии;

ИС — информационная система;

RRDesk - Client — ПО технической поддержки, предназначенное для обращения в МБУ «МЦИКТ «Вектор»;

Сайт техподдержки — сайт технической поддержки МБУ «МЦИКТ «Вектор»
<https://support.mbu-vector.ru>

Пользователи — сотрудники администрации города Мегиона и подведомственных ей учреждений, абоненты корпоративной сети;

Заявка пользователя (далее – заявка) — зарегистрированное обращение пользователя, принятое сотрудником МБУ «МЦИКТ «Вектор» через RRDesk – Client или сайт техподдержки;

ИТ-работа — формализованная деятельность, осуществляемая в интересах или по заявке пользователя, имеющая контролируемые параметры;

Исполнитель заявки — сотрудник МБУ «МЦИКТ «Вектор», в компетенцию которого входит выполнение заявки.

3. Область применения.

3.1. Настоящее положение применяется для установления единого порядка обслуживания заявок на предоставление ИТ-работ.

4. Ответственность.

4.1. Ответственным за соблюдение и исполнение настоящего положения являются все участники корпоративной сети.

5. Порядок обращения в МБУ «МЦИКТ «Вектор».

5.1. Обращение в МБУ «МЦИКТ «Вектор» осуществляется с использованием:

RRDesk — Client;

Сайта техподдержки;

Муниципальная информационная система «Парус-Бюджет 8» (далее – МИС «Парус-Бюджет 8») (обращение по МИС «Парус-Бюджет 8» принимаются только внутри ИС с 8:00 до 13:00 в рабочие дни);

5.2. Для качественного и оперативного решения заявки необходимо:

чётко сформулировать вопрос;

описать последовательность действий;

приложить скриншоты ошибки, в отношении которого возникает вопрос;

указать контактные данные сотрудника, направившего заявку;

указать в запросе одну проблему у конкретного пользователя;

5.3. Для решения вопроса исполнитель заявки имеет право запросить недостающую информацию у лица, чьи контактные данные оставлены при составлении заявки.

5.4. Заявке присваивается статус «Отложено» или «Не исполнена», если:

в заявке отображено несколько работ не связанных друг с другом;

в связи с нарушением правил использования лицензии на ПО;

пользователь не предоставил достаточно информации для решения заявки;

заявка не несёт смысловой нагрузки;

содержит нецензурные, либо оскорбительные выражения;

не относится к компетенции МБУ «МЦИКТ «Вектор»;

отсутствует техническая возможность (нет оборудования и т.д.);

проблема возникла по причине третьих лиц;

для решения вопроса требуется участие разработчиков ПО и ИС;

требуется существенная доработка ИС, более 3 (трех) рабочих дней;

5.5. МБУ «МЦИКТ «Вектор» имеет право привлекать третьих лиц для качественного и оперативного решения заявки.

6. Режим работы МБУ «МЦИКТ «Вектор»:

6.1. ИТ-работы предоставляются с 8.00 до 17.00 часов по рабочим дням в соответствии с производственным календарём Российской Федерации.

6.2. Время реагирования на заявку в рабочие дни в соответствии с производственным календарем Российской Федерации.

6.3. Время решения заявки зависит от сложности вопроса и необходимости передачи вопроса разработчикам ПО и ИС, но не более 3 (трех) рабочих дней. Время решения может быть продлено согласно пункту 5.5

7. Круг решаемых задач.

7.1. К компетенции МБУ «МЦИКТ «Вектор» относится:

настройка и установка программного обеспечения;

установка и использование электронной подписи;

настройка и установка периферийного оборудования (сканер, принтер и МФУ);

настройка и установка компьютерных сетей и сетевого оборудования;

исправление ошибок, связанных с использованием программных продуктов, используемых для выполнения должностных обязанностей сотрудниками администрации города и подведомственных учреждений;

исправление ошибок, связанных с использованием web-сервисов, используемых для выполнения должностных обязанностей сотрудниками администрации города и подведомственных учреждений;

обработка предложений по совершенствованию функционала ИС;

информационно-консультационная помощь;

настройка и установка операционной системы;

плановые работы на серверном оборудовании;

администрирование прав доступа к информационным системам администрации города;

устранение неисправностей компьютерных комплектующих в рабочих станциях.

7.2. При наличии технической возможности:

разработка и внедрение новых функций и (или) процедур в ИС;

изменение алгоритма работы существующих функций, процедур в ИС;

разработка новых отчётов, доработка существующих в ИС.

7.3. Не относится к компетенции МБУ «МЦИКТ «Вектор»:

настройка и установка программного обеспечения, не являющегося необходимым для выполнения должностных обязанностей сотрудниками администрации города и подведомственных учреждений;

разъяснение и оценка действующих законодательных актов;

разъяснение и оценка действий третьих лиц.

7.4. При осуществлении технической поддержки сотрудник МБУ «МЦИКТ «Вектор» не несёт ответственность за:

отсутствие программного продукта, указанного пользователем в заявке;

сохранность данных пользователя;

отсутствие доступа к web-сервисам;

невозможность передачи данных, по причине превышения объема, который может быть принят пользователем;

возникновение проблемы с каналом связи по вине провайдера.