



**П Р И К А З**

«01» 10 2015 г.

№ П-01-158

г. Якутск

**Об утверждении Стандарта  
информационно-технического обслуживания исполнительных органов  
государственной власти Республики Саха (Якутия)**

Во исполнение пункта 4 Плана мероприятий по консолидации функций по информационно-техническому обслуживанию исполнительных органов государственной власти Республики Саха (Якутия) на 2015-2017 годы, утвержденной постановлением Правительства Республики Саха (Якутия) от 30.07.2015 г. №216 и целях упорядочивания процесса информационно-технического обслуживания исполнительных органов государственной власти Республики Саха (Якутия), п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Стандарт информационно-технического обслуживания исполнительных органов государственной власти Республики Саха (Якутия) согласно приложению к настоящему приказу.

2. Опубликовать настоящий приказ в официальных средствах массовой информации.

Министр

А.И. Борисов

Приложение  
УТВЕРЖДЕН  
приказом Министерства связи  
и информационных технологий  
Республики Саха (Якутия)  
от 1.10. 2015 г. № П-01-158

**СТАНДАРТ**  
**информационно-технического обслуживания исполнительных органов**  
**государственной власти Республики Саха (Якутия)**

**1. Общие положения**

Настоящий Стандарт информационно-технического обслуживания исполнительных органов государственной власти Республики Саха (Якутия) (далее – Стандарт) содержит описание состава, условий и порядка реализации функций по информационно-техническому обслуживанию исполнительных органов государственной власти Республики Саха (Якутия).

Уполномоченным органом по консолидации функций по информационно-техническому обслуживанию исполнительных органов государственной власти Республики Саха (Якутия) является Министерство связи и информационных технологий Республики Саха (Якутия).

Уполномоченными учреждениями по реализации функций по информационно-техническому обслуживанию исполнительных органов государственной власти Республики Саха (Якутия) определены государственное бюджетное учреждение Республики Саха (Якутия) «Республиканский центр инфокоммуникационных технологий» и государственное бюджетное учреждение Республики Саха (Якутия) Национальное агентство «Информационный центр при Главе Республики Саха (Якутия)».

Используемые в настоящем документе с заглавной буквы определения и сокращения имеют следующие значения:

Минсвязи РС(Я) – Министерство связи и информационных технологий Республики Саха (Якутия);

ГБУ РС(Я) «РЦИТ» – Государственное бюджетное учреждение Республики Саха (Якутия) «Республиканский центр инфокоммуникационных технологий»;

НАИЦГ РС(Я) – Государственное бюджетное учреждение Республики Саха (Якутия) «Национальное агентство «Информационный центр при Главе Республики Саха (Якутия)»;

ИОГВ РС(Я) – исполнительные органы государственной власти Республики Саха (Якутия);

ИТ-товары – товары инфокоммуникационного назначения консолидировано приобретаемые для ИОГВ РС(Я);

ИТ-обслуживание – работы и услуги по информационно-техническому обслуживанию консолидировано оказываемые для ИОГВ РС(Я);

ЕСТП – Единая служба технической поддержки ГБУ РС(Я) «РЦИТ»;

ИТО – Информационно-технический отдел ГБУ РС(Я) «РЦИТ»;

ПТО – Производственно-технический отдел ГБУ РС(Я) «РЦИТ»;

СМЭСС – Служба мониторинга и эксплуатации систем связи ГБУ РС(Я) «РЦИТ»;

ОИБ ЦОД – Отдел информационной безопасности ЦОД НАИЦГ РС(Я);

ОСАЦОД – Отдел системного администрирования центра обработки данных электронного правительства Республики Саха (Якутия) НАИЦГ РС(Я);

ОСГИСиР – Отдел сопровождения государственных информационных систем и ресурсов НАИЦГ РС(Я);

УЦ РС(Я) – Отдел «Удостоверяющий центр Республики Саха (Якутия)» НАИЦГ РС(Я);

Клиент – пользователь (сотрудник) ИОГВ РС(Я), инициировавший обращение по вопросу реализации функций по информационно-техническому обслуживанию;

ЦОД – Центр обработки данных электронного правительства Республики Саха (Якутия);

СВТ – средства вычислительной техники;

ПО – программное обеспечение;

СКЗИ – средство криптографической защиты информации;

СЭВ – система электронного взаимодействия.

## **2. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок реализации функций по информационно-техническому обслуживанию ИОГВ РС(Я)**

– Федеральный закон от 27.07.2006 г. №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

– Указ Президента Республики Саха (Якутия) от 14.05.2011 г. № 641 «О предельной численности работников исполнительных органов государственной власти Республики Саха (Якутия)»;

– Постановление Правительства Республики Саха (Якутия) от 05.02.2014 г. № 11 «О численности работников центральных аппаратов и территориальных подразделений исполнительных органов государственной власти Республики Саха (Якутия)»;

– Постановление Правительства Республики Саха (Якутия) от 30.06.2015 г. №216 «Об утверждении Плана по консолидации функций исполнительных органов государственной власти Республики Саха (Якутия) по информационно-техническому обслуживанию на 2015-2017 годы»;

– Распоряжение Правительства Республики Саха (Якутия) от 06.05.2012 г. №425-р «Об утверждении технических стандартов на автоматизированное рабочее место работников исполнительных органов государственной власти Республики Саха (Якутия)»;

– Распоряжение Правительства Республики Саха (Якутия) от 20.05.2014 г. №500-р «О мерах по оптимизации расходования средств государственного бюджета Республики Саха (Якутия) на приобретение товаров и услуг инфокоммуникационного назначения»;

– Распоряжение Правительства Республики Саха (Якутия) от 26.05.2015 г. №1206-р «О дополнительных мерах по консолидации функций исполнительных органов государственной власти Республики Саха (Якутия) по информационно-техническому обслуживанию»;

– Приказ Государственного комитета Республики Саха (Якутия) по связи и информационным технологиям от 20.03.2013 г. №П-01-33 «Об утверждении Порядка организации поставки, передачи и ремонта вычислительной техники органов государственной власти Республики Саха (Якутия) в рамках исполнения государственной услуги «Информационно-технологическое обеспечение деятельности государственных органов Республики Саха (Якутия)»;

– Приказ Министерства связи и информационных технологий Республики Саха (Якутия) от 09.08.2013 г. №П-01-104 «Об утверждении регламента проведения сеансов видеоконференцсвязи» в Единой сети передачи данных органов государственной власти и органов местного самоуправления Республики Саха (Якутия)»;

– Приказ Министерства связи и информационных технологий Республики Саха (Якутия) от 10.10.2013 г. №П-01-132 «О внесении изменений в приказ Министерства связи и информационных технологий Республики Саха (Якутия) от 09.08.2013 г. №П-01-104 «Об утверждении регламента проведения сеансов видеоконференцсвязи» в Единой сети передачи данных органов государственной власти и органов местного самоуправления Республики Саха (Якутия)»;

– Приказ Министерства связи и информационных технологий Республики Саха (Якутия) от 20.02.2014 г. №П-01-30 «Об утверждении Порядка приобретения и учета прав на программное обеспечение, приобретаемое для органов государственной власти Республики Саха (Якутия)»;

– Приказ Министерства связи и информационных технологий Республики Саха (Якутия) от 10.07.2014 г. №П-01-108 «Об утверждении регламента управления ИТ-инцидентами и запрос на ИТ-обслуживание Единой службы технической поддержки»;

– Приказ Министерства связи и информационных технологий Республики Саха (Якутия) от 21.10.2014 г. №П-01-164 «Об утверждении положения о центрах обработки данных Республики Саха (Якутия)»;

– Приказ Министерства связи и информационных технологий Республики Саха (Якутия) от 18.02.2015 г. № П-01-20 «О региональной информационно-телекоммуникационной сети органов государственной власти и органов местного самоуправления Республики Саха (Якутия) «СахаИнформ-Сеть»;

– Приказ Министерства связи и информационных технологий Республики Саха (Якутия) от 05.06.2015 г. №П-01-86 «О маневренном фонде средств вычислительной техники органов государственной власти Республики Саха (Якутия)».

### **3. ИОГВ РС(Я), функции по информационно-техническому обслуживанию которых подлежат консолидации**

ИОГВ РС(Я), определенные в соответствии с Постановлением Правительства от 30.06.2015 г. №216 «Об утверждении Плана по консолидации функций исполнительных органов государственной власти Республики Саха (Якутия) по информационно-техническому обслуживанию на 2015-2017 годы».

### **4. Описание функций по информационно-техническому обслуживанию**

#### **4.1. Перечень товаров инфокоммуникационного назначения консолидировано приобретаемых для ИОГВ РС(Я)**

Перечень товаров инфокоммуникационного назначения консолидировано приобретаемых исполнительным органам государственной власти Республики Саха (Якутия) приведен в Приложении №1 к настоящему Стандарту.

#### **4.2. Перечень работ и услуг по информационно-техническому обслуживанию ИОГВ РС(Я)**

Перечень работ и услуг по информационно-техническому обслуживанию консолидировано оказываемых исполнительным органам государственной власти Республики Саха (Якутия) приведен в Приложении №2 к настоящему Стандарту.

### **5. Условия, необходимые для реализации функций по информационно-техническому обслуживанию**

#### **5.1. Перечень документов, необходимых для обеспечения ИТ-товарами**

– Соглашение об информационно-техническом обслуживании, заключенное между Министерством связи и информационных технологий

Республики Саха (Якутия), уполномоченными учреждениями и исполнительным органом государственной власти Республики Саха (Якутия).

## **5.2. Перечень документов, необходимых для начала ИТ-обслуживания**

– Соглашение об информационно-техническом обслуживании, заключенное между Министерством связи и информационных технологий Республики Саха (Якутия), уполномоченными учреждениями и исполнительным органом государственной власти Республики Саха (Якутия).

## **5.3. Размер платы, взимаемой с ИОГВ РС(Я) при обеспечении ИТ-товарами и ИТ-обслуживании**

Обеспечение исполнительных органов государственной власти Республики Саха (Якутия), указанных в разделе 3 настоящего Стандарта товарами инфокоммуникационного назначения, работами и услугами по информационно-техническому обслуживанию, указанными в пунктах 4.1. и 4.2. настоящего Стандарта осуществляется на безвозмездной основе.

Финансовое обеспечения информационно-технического обслуживания ИОГВ РС(Я) производится за счет средств государственной программы Республики Саха (Якутия) «Развитие информационного общества в Республике Саха (Якутия) на 2012-2019 годы».

## **6. Перечень оснований для отказа в реализации функций по информационно-техническому обслуживанию**

### **6.1. Перечень оснований для отказа в обеспечении ИТ-товарами**

- Отсутствие финансирования на приобретение ИТ-товаров;
- Превышение установленных нормативов по оснащению средствами вычислительной техники;
- Отсутствие ИТ-товара в перечне, указанном в приложении №1 к настоящему стандарту.

### **6.2. Перечень оснований для отказа в ИТ-обслуживании**

- Отсутствие документов, необходимых для начала выполнения работ и предоставления услуг по информационно-техническому обслуживанию, указанных в пункте 5.2. настоящего Стандарта;
- Отсутствие работ и услуг в перечне, указанном в приложении №2 к настоящему стандарту.

## **7. Порядок реализации функций по информационно-техническому обслуживанию, подлежащих консолидации**

### **7.1. Обеспечение ИТ-товарами**

Обеспечение ИТ-товарами осуществляется в соответствии с Приложением №1 к настоящему Стандарту.

## **7.2. ИТ-обслуживание**

Основанием для начала проведения процедур по информационно-техническому обслуживанию является направление Клиентом запроса в соответствии с Приложением №2 к настоящему Стандарту.

Запросы на установку программного обеспечения, не включенного в Перечень базового и специализированного программного обеспечения, направляются исключительно в письменной форме за подписью руководителя ИОГВ РС(Я) с обязательным внесением изменений в утвержденный Перечень базового и специализированного программного обеспечения.

## **8. Способы обращений в уполномоченные учреждения**

### **8.1. Обращение в ЕСТП**

Регистрация запросов в ЕСТП осуществляется:

- через портал самообслуживания <http://service.sakha.gov.ru>;
- по телефонам: +7 (4112) 38-80-00, IP 69800;
- через электронный почтовый адрес [support@rcitsakha.ru](mailto:support@rcitsakha.ru).

### **8.2. Письменный запрос**

Письменный запрос направляется на официальный почтовый адрес уполномоченного учреждения, ответственного за оказание услуги (работы).

Почтовый адрес ГБУ РС(Я) «РЦИТ»: 677000, г. Якутск, ул. Орджоникидзе, дом 36/1, офис 503.

Электронный почтовый ящик ГБУ РС(Я) «РЦИТ»: [rcit@rcitsakha.ru](mailto:rcit@rcitsakha.ru)

Почтовый адрес НАИЦГ РС(Я): 677000, г. Якутск, ул. Курашова, дом 30/1, оф.310.

Электронный почтовый ящик НАИЦГ РС(Я): [naicp@sakha.gov.ru](mailto:naicp@sakha.gov.ru)

Письменный запрос также может быть направлен в электронной форме через систему электронного взаимодействия (СЭВ). СЭВ предусматривает обязательное использование средств электронной подписи.

### **8.3. Заявка, предусмотренная регламентом/порядком**

Заявка заполняется по форме, определенной регламентом/порядком (в свободной форме, если форма не определена) и направляется на официальный почтовый адрес уполномоченного учреждения, если иной адрес доставки не указан в регламенте/порядке.

## **9. Порядок выполнения процедур по ИТ-обслуживанию**

Запросы, поступившие в письменной форме и запросы, поступившие через СЭВ, регистрируются в системе электронного документооборота и рассматриваются руководством уполномоченного учреждения.

Заявки, предусмотренные регламентом/порядком обрабатываются в соответствии с этим порядком/регламентом.

### **9.1. Прием, первичная обработка, регистрация запроса в ЕСТП**

Запросы, поступившие в ЕСТП регистрируются в информационной системе технической поддержки «Service Manager». Перед регистрацией запросы проходят первичную обработку. Каждому зарегистрированному запросу устанавливается приоритет исполнения, присваивается идентификационный номер и в зависимости от его содержания назначается ответственное структурное подразделения.

В случае, если поступивший запрос не удовлетворяет условиям, либо выходит за рамки настоящего Стандарта принимается решение об отказе в исполнении запроса.

Отказ в исполнении запроса с указанием оснований (причины) доводится до Клиента одним из способов:

- через телефонный звонок;
- через электронное сообщение (e-mail) на электронный адрес Клиента;
- через письменный ответ.

### **9.2. Исполнение запроса**

Запросы обрабатываются специалистами ответственного структурного подразделения в порядке их поступления (регистрации). Вне очереди могут обрабатываться запросы с критичным и высоким приоритетами (приоритет определяется на этапе первичной обработки заявки оператором ЕСТП в соответствии с критериями, указанными в разделе 8 настоящего Стандарта).

Специалист ответственного структурного подразделения проводит комплекс мер по исполнению запроса, в том числе:

- при необходимости получения дополнительных сведений, уточняет информацию у Клиента;
- при необходимости через оператора ЕСТП осуществляет корректировку приоритета исполнения запроса;
- осуществляет диагностику запроса и поиск решения по его исполнению, при необходимости поиск обходного пути;
- при необходимости привлекает для исполнения запроса специалистов других структурных подразделений, другого уполномоченного учреждения;
- по результатам исполнения или не исполнения запроса регистрирует отчет в информационной системе технической поддержки «Service Manager».

### **9.3. Закрытие запроса**

Оператор ЕСТП путем опроса Клиента проверяет исполнение запроса и при получении подтверждения закрывает заявку с указанием комментария в информационной системе технической поддержки «Service Manager». В случае, если исполнение запроса не подтверждено возвращает его на доработку специалисту ответственного структурного подразделения.



При закрытии заявки Оператор ЕСТП запрашивает у Клиента оценку работы специалиста ответственного структурного подразделения по 5 бальной шкале.

Схема обработки запроса по ИТ-обслуживанию приведена в Приложении №3 к настоящему Стандарту.

### Информация о режиме работы уполномоченных учреждений

Таблица №9.1.

<b>ГБУ РС(Я) «Республиканский центр инфокоммуникационных технологий»</b> <b>ГБУ РС(Я) «Национальное агентство «Информационный центр при Главе Республики Саха (Якутия)»</b>	
<b>График работы:</b> Понедельник: 9.00 - 18.00 ч. Вторник: 9.00 - 18.00 ч. Среда: 9.00 - 18.00 ч. Четверг: 9.00 - 18.00 ч. Пятница: 9.00 - 18.00 ч. Обеденный перерыв: 13.00 – 14.00 ч. Выходные дни: суббота и воскресенье	<b>Контактные данные:</b> Номера единой службы технической поддержки (прием заявок круглосуточно): + 7 (4112) 39-80-00 IP 69800 Электронный адрес: support@rcitsakha.ru Портал самообслуживания: <a href="http://service.sakha.gov.ru">http://service.sakha.gov.ru</a>

### 10. Сроки выполнения процедур по ИТ-обслуживанию

Сроки предоставления ИТ-товаров устанавливаются в соответствии с документами, регулирующими порядок обеспечения товарами, указанными в приложении №1 к настоящему стандарту.

Сроки выполнения ИТ-обслуживания установлены в приложении №2 к настоящему стандарту.

Приоритет исполнения запроса определяется на этапе первичной обработки запроса оператором ЕСТП в соответствии со следующими критериями:

**Критичный** – Невозможность работы. Нарушения, которые ведут к приостановлению рабочей деятельности Клиента, не решение проблемы может привести к серьезным последствиям;

**Высокий** – Затруднена работа. Нарушения, к которым можно применить обходные решения до момента решения проблемы. Рабочая деятельность Клиента возможна, но с большим количеством затрачиваемого времени.

**Средний** – Работа не затруднена. Нарушения или дополнения, которые

не влияют на работу Клиента.

**Низкий** – Рабочая деятельность Клиента не затронута. Нарушения являются незначительными.

**Отсутствует** – Для исполнения запроса требуется предоставление документов (письменных запросов, заявок, оформленных в соответствии с порядком/регламентом, соглашений) или требуется обслуживание СВТ более чем одного Клиента.

Обработка запроса может быть приостановлена (прекращена) в следующих случаях:

- по инициативе Клиента;
- исполнение запроса невозможно вследствие недоступности Клиента свыше 2 рабочих дней;
- не предоставление необходимой информации для исполнения запроса;
- если решение проблемы (запроса) находится в зоне ответственности третьих лиц;
- несоблюдение Клиентом условий Соглашения об информационно-техническом обслуживании (до момента устранения причин, послуживших основанием для приостановки обработки запроса);
- если решение проблемы (запроса) оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых и не зависящих от воли уполномоченных учреждений обстоятельств (и их последствий), в том числе: явления стихийного характера (наводнения, землетрясения, пожары, ураганы, снежные бури и другие природные явления); принятие государственными органами, чья юрисдикция распространяется на уполномоченные учреждения, законов и подзаконных актов, препятствующих осуществлению их деятельности; война, военные действия, террористические акты, гражданские беспорядки, блокада, запретительные действия властей, эмбарго, забастовки, трудовые споры, эпидемии и карантины.

Если по истечении контрольного срока цели обращения не достигнуты, уполномоченное учреждение информирует Клиента о возможных сроках исполнения запроса.

## **11. Формы контроля за исполнением Стандарта**

Текущий контроль за соблюдением сроков и последовательности исполнения процедур, выполняемых при реализации функций по информационно-техническому обслуживанию осуществляется руководителями уполномоченных учреждений.

В случае нарушения сроков и порядков, установленных настоящим Стандартом, руководители структурных подразделений ответственных за выполнение услуг (работ) представляют руководителю (заместителю

руководителя) уполномоченного учреждения информацию о состоянии исполнения запроса, причинах его неисполнения с указанием работников, на которых возложено исполнение запроса.

Персональная ответственность закрепляется в должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства.

Последующий контроль осуществляется руководителями уполномоченных учреждений и/или его заместителями:

- ежеквартально в виде плановой проверки полноты, качества и последовательности исполнения процедур, выполняемых при реализации функций по информационно-техническому обслуживанию;

- внепланово по производственной необходимости или по факту поступления претензий (жалоб).

Контроль за реализацией функций по информационно-техническому обслуживанию уполномоченными учреждениями осуществляет Минсвязи РС(Я). За неисполнение или ненадлежащее исполнение функций по ИТ-обслуживанию в соответствии с настоящим стандартом руководители Уполномоченных учреждений несут ответственность.

Приложение №1  
к Стандарту информационно-технического обслуживания  
исполнительных органов государственной власти  
Республики Саха (Якутия)

**Перечень товаров инфокоммуникационного назначения консолидировано приобретаемых исполнительным  
органам государственной власти Республики Саха (Якутия)**

№	Наименование товаров	Документы, регулирующие порядок обеспечения товарами	Уполномоченное учреждение
<b>1.</b>	<b>Программное обеспечение:</b>		
1.1.	Операционные системы, в том числе права на подключение к серверным продуктам (CAL)	Порядок приобретения и учета прав на программное обеспечение, приобретаемое для органов государственной власти Республики Саха (Якутия), утвержденный Приказом Минсвязи РС(Я) от 20.02.2014 г. №П-01-30*	ГБУ РС(Я) «РЦИТ»
1.2.	Офисные пакеты и отдельные его компоненты (Microsoft Office и аналоги), системы управления базами данных (Microsoft SQL Server и аналоги)		
1.3.	Антивирусное программное обеспечение, а также продление лицензии и обновление	Стандарты качества оказания государственных услуг НАИЦГ РС(Я)	НАИЦГ РС(Я)
<b>2.</b>	<b>Программные, аппаратные и программно-аппаратные средства защиты информации</b>		
2.1.	Средства криптографической защиты информации	СКЗИ ViPNet Client (Сеть ViPNet №1809 участников бюджетного процесса Республики Саха (Якутия)): Регламент защищенной виртуальной сети ViPNet участников бюджетного процесса Республики Саха (Якутия) №1809, утвержденный Приказом ГБУ РС(Я) «РЦИТ» от 15.04.2014 г. №01-14/43	ГБУ РС(Я) «РЦИТ»
		СКЗИ ViPNet Client (Сеть ViPNet №1112), КриптоПро CSP (для использования средств	НАИЦГ РС(Я)

		электронной подписи УЦ РС(Я): Стандарты качества оказания государственных услуг НАИЦГ РС(Я)	
2.2.	Средства электронной подписи и защищенные ключевые носители	Стандарты качества оказания государственных услуг НАИЦГ РС(Я)	НАИЦГ РС(Я)
2.3.	Средства защиты от несанкционированного доступа	Регламент взаимодействия Участников информационного взаимодействия, Оператора региональной системы межведомственного электронного взаимодействия и Оператора эксплуатации региональной системы межведомственного электронного взаимодействия при организации межведомственного взаимодействия с использованием региональной системы межведомственного электронного взаимодействия, утверждённый приказом Минсвязи РС(Я) от 16.09.2013 г. №П-01-115 Стандарты качества оказания государственных услуг НАИЦГ РС(Я)	НАИЦГ РС(Я)
<b>3.</b>	<b>Основные технические средства</b>		
3.1.	Мониторы	Порядок организации поставки, передачи и ремонта вычислительной техники органов государственной власти Республики Саха (Якутия) в рамках исполнения государственной услуги «Информационно-технологическое обеспечение деятельности государственных органов Республики Саха (Якутия)», утвержденный Приказом Государственного комитета Республики Саха (Якутия) по связи и информационным технологиям от 20.03.2013 г. №П-01-33**; Порядок формирования и управления	ГБУ РС(Я) «РЦИТ»
3.2.	Системные блоки в сборе		
3.3.	Портативный персональный компьютер (ноутбук, ультрабук, нетбук)		
3.4.	Моноблоки		
3.5.	Планшетные компьютеры		

		маневренным фондом средств вычислительной техники органов государственной власти Республики Саха (Якутия)», утвержденный Приказом Минсвязи РС(Я) от 05.06.2015 г. №П-01-86.	
<b>4.</b>	<b>Вспомогательные технические средства</b>		
4.1.	Принтеры	Порядок организации поставки, передачи и ремонта вычислительной техники органов государственной власти Республики Саха (Якутия) в рамках исполнения государственной услуги «Информационно-технологическое обеспечение деятельности государственных органов Республики Саха (Якутия)», утвержденный Приказом Государственного комитета Республики Саха (Якутия) по связи и информационным технологиям от 20.03.2013 г. №П-01-33**; Порядок формирования и управления маневренным фондом средств вычислительной техники органов государственной власти Республики Саха (Якутия)», утвержденный Приказом Минсвязи РС(Я) от 05.06.2015 г. №П-01-86.	ГБУ РС(Я) «РЦИТ»
4.2.	Сканеры		
4.3.	Многофункциональные устройства персональные, высокопроизводительные и общего назначения		
<b>5.</b>	<b>Сетевое оборудование</b>		
5.1.	Маршрутизаторы, в том числе беспроводные	Возможность обеспечения товарами рассматривается в индивидуальном порядке на основании письменного запроса	ГБУ РС(Я) «РЦИТ»
5.2.	Коммутаторы, свитчи		
5.3.	Автоматическая телефонная станция		
5.4.	VoIP-оборудование		
<b>6.</b>	<b>Серверное оборудование</b>	Положение о центрах обработки данных Республики Саха (Якутия), утвержденное приказом Минсвязи РС(Я) от 21.10.2014 г. №П-	НАИЦГ РС(Я)

		01-164	
7.	<b>Источники бесперебойного питания</b>	<p>Порядок организации поставки, передачи и ремонта вычислительной техники органов государственной власти Республики Саха (Якутия) в рамках исполнения государственной услуги «Информационно-технологическое обеспечение деятельности государственных органов Республики Саха (Якутия)», утвержденный Приказом Государственного комитета Республики Саха (Якутия) по связи и информационным технологиям от 20.03.2013 г. №П-01-33**;</p> <p>Порядок формирования и управления маневренным фондом средств вычислительной техники органов государственной власти Республики Саха (Якутия)», утвержденный Приказом Минсвязи РС(Я) от 05.06.2015 г. №П-01-86.</p>	ГБУ РС(Я) «РЦИТ»
8.	<b>Прочие устройства вывода изображения</b>		
8.1.	Проекторы	Возможность обеспечения товарами рассматривается в индивидуальном порядке на основании письменного запроса	ГБУ РС(Я) «РЦИТ»
8.2.	Жидкокристаллические (плазменные) панели		
9.	<b>Расходные материалы</b>		
9.1.	Картриджи струйные	Договор на обеспечение товарами, заключенный для нужд ИОГВ РС(Я)	ГБУ РС(Я) «РЦИТ»
9.2.	Картриджи лазерные		
10.	<b>Компьютерная периферия</b>		
10.1.	Манипулятор «Мышь»	Возможность обеспечения товарами рассматривается в индивидуальном порядке на основании письменного запроса	ГБУ РС(Я) «РЦИТ»
10.2.	Клавиатура		
10.3.	Веб-камера с подключением USB-порту		
10.4.	USB-разветвители, USB-удлинители, USB-кабели для		

	подключения оргтехники		
<b>11.</b>	<b>Прочее</b>		
11.1.	Кабели питания для ПК, кабели монитора, патчкорды	Возможность обеспечения товарами рассматривается в индивидуальном порядке на основании обращения в ЕСТП	
11.2.	Переходники для монитора		

\* - распределение лицензий на программное обеспечение Microsoft осуществляется равномерно между исполнительными органами государственной власти Республики Саха (Якутия) в зависимости от предельной численности работников, утвержденной Указом Президента Республики Саха (Якутия) от 14.05.2011 г. № 641. Общее количество лицензий определяется действующим договором на оказание услуг по передаче неисключительных прав на использование программ для ЭВМ, заключенным в рамках Соглашения от 11 апреля 2012 года «О сотрудничестве в сфере информатизации между Правительством Республики Саха (Якутия) и обществом с ограниченной ответственностью «Майкрософт Рус»;

\*\* - недействителен во время моратория на приобретение вычислительной техники в исполнительных органах государственной власти Республики Саха (Якутия), установленного Распоряжением Правительства Республики Саха (Якутия) от 20.05.2014 г. №500-р «О мерах по оптимизации расходования средств государственного бюджета Республики Саха (Якутия) на приобретение товаров и услуг инфокоммуникационного назначения».



Приложение №2  
к Стандарту информационно-технического обслуживания  
исполнительных органов государственной власти  
Республики Саха (Якутия)

**Перечень работ и услуг по информационно-техническому обслуживанию консолидировано оказываемых  
исполнительным органам государственной власти Республики Саха (Якутия)**

№	Наименование услуг (работ)	Краткое описание	Основание для начала проведения процедур	Приоритет исполнения запроса	Контрольные сроки	Ответственное структурное подразделение, уполномоченное учреждение
1.	Доступ к сети Интернет	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Обеспечение доступа к сети Интернет;</li> <li>– Публикация внутренних ресурсов в сеть Интернет;</li> <li>– Мониторинг использования ресурсов сети Интернет;</li> <li>– Регулирование доступа к ресурсам сети Интернет;</li> <li>– Установка приоритетного (временного) доступа к ресурсу/для пользователя.</li> </ul>	Обращение в ЕСТП	Критичный	4 часа	СМЭСС, ГБУ РС(Я) «РЦИТ»
Высокий	8 часов					
Средний	16 часа					
Низкий	24 часа					
2.	Сопровождение локально- вычислительных сетей, структурированных кабельных систем	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Обеспечение функционирования локально-вычислительных сетей;</li> <li>– Администрирование локально-вычислительных сетей.</li> </ul>	Обращение в ЕСТП	Критичный	4 часа	СМЭСС, ГБУ РС(Я) «РЦИТ»
Высокий	8 часов					
Средний	16 часа					
Низкий	24 часа					

		– Подключение компьютерного и сетевого оборудования к локально-вычислительным сетям.	Обращение в ЕСТП	Критичный	4 часа	ИТО, ГБУ РС(Я) «РЦИТ»
				Высокий	8 часов	
				Средний	16 часа	
				Низкий	24 часа	
3.	Администрирование ведомственной IP-телефонии	– Обеспечение доступа к сети IP-телефонии;	Обращение в ЕСТП	Критичный	4 часа	СМЭСС, ГБУ РС(Я) «РЦИТ»
		– Техническое обслуживание оборудования IP-телефонии.		Высокий	8 часов	
				Средний	16 часа	
				Низкий	24 часа	
		– Обеспечение доступа IP-телефонии к услугам местной, внутризонавой, междугородней, международной телефонной связи.	Письменный запрос	Отсутствует	5 рабочих дней	
		– Ведение ведомственного телефонного справочника.	Заявка, направленная в соответствии с Регламентом по ведению и администрированию информационно-справочной системы «Телефонный справочник органов государственной власти Республики Саха (Якутия) и	Отсутствует	24 часа	ЕСТП, ГБУ РС(Я) «РЦИТ»

			органов местного самоуправления Республики Саха (Якутия)», утвержденным Приказом Минсвязи РС(Я) от 05.08.2015 г. №П-01-126			
		– Подключение, отключение, перенос клиентского оборудования.	Обращение в ЕСТП	Критичный	4 часа	ИТО, ГБУ РС(Я) «РЦИТ»
				Высокий	8 часов	
				Средний	16 часа	
				Низкий	24 часа	
4.	Сопровождение мобильной телефонной связи	– Заключение договоров на оказание услуг мобильной телефонной связи; – Определение условий предоставления услуг мобильной связи.	Обращение в ЕСТП	Критичный	4 часа	ПТО, ГБУ РС(Я) «РЦИТ»
				Высокий	8 часов	
				Средний	16 часа	
			Письменный запрос	Отсутствует	15 рабочих дней	ПТО, ГБУ РС(Я) «РЦИТ»
5.	Организация сеансов видеоконференцсвязи «СахаИнформ-Сети»	– Обеспечение работы сети залов видеоконференцсвязи; – Проведение видеоконференцсвязи по заявке; – Техническое обслуживание оборудования видеоконференцсвязи; – Запись и хранение сеансов видеоконференцсвязи.	Заявка, направленная в соответствии с Регламентом проведения сеансов видеоконференцсвязи в Единой сети передачи данных органов государственной	Отсутствует	В соответствии с графиком проведения сеансов видеоконференцсвязи	СМЭСС, ГБУ РС(Я) «РЦИТ»

			власти и органов местного самоуправления Республики Саха (Якутия), утвержденным Приказом Минсвязи РС(Я) от 09.08.2013 г. №П-01-104 (с учетом изменений, утвержденных Приказом Минсвязи от 10.10.2013 г. №П-01-137)			
6.	Обеспечение функционирования почтового сервиса mail.sakha.gov.ru	– Администрирование (регистрация, редактирование, удаление) учетных записей пользователей.	Обращение в ЕСТП	Низкий	24 часа	ОСАЦОД, НАИЦГ РС(Я)
		– Обеспечение функционирования почтового сервиса; – Ведение реестра пользователей; – Защита почтовых ящиков от спама и вирусов.	Обращение в ЕСТП	Критичный	4 часа	
				Высокий	8 часов	
				Средний	16 часа	
				Низкий	24 часа	
– Установка, настройка почтовых клиентов;	Обращение в ЕСТП	Критичный	4 часа	ИТО, ГБУ РС(Я) «РЦИТ»		
	Высокий	8 часов				

		– Подключение учетных записей пользователей к почтовому сервису mail.sakha.gov.ru		Средний	16 часа		
				Низкий	24 часа		
7.	Администрирование антивирусной защиты	– Администрирование централизованной системы антивирусной защиты; – Назначение политик безопасности.	Обращение в ЕСТП	Критичный	4 часа	ОИБ ЦОД, НАИЦГ РС(Я)	
				Высокий	8 часов		
				Средний	16 часа		
				Низкий	24 часа		
		– Распределение лицензий и ведение реестра пользователей.	Заявка, направленная в соответствии со Стандартами качества оказания государственных услуг НАИЦГ РС(Я)	Отсутствует	5 рабочих дней		
		– Установка антивирусных программ (клиентская часть).	Обращение в ЕСТП	Критичный	4 часа		ОИБ ЦОД, НАИЦГ РС(Я) ИТО, ГБУ РС(Я) «РЦИТ»
				Высокий	8 часов		
Средний	16 часа						
			Низкий	24 часа			
8.	Администрирование базового и специализированного программного обеспечения	– Установка, настройка, переустановка, обновление базового (системного и прикладного) и специализированного программного обеспечения; – Установка, настройка драйверов оборудования; – Виртуализация приложений	Обращение в ЕСТП	Критичный	4 часа	ИТО, ГБУ РС(Я) «РЦИТ»	
				Высокий	8 часов		
				Средний	16 часа		

