

Регламент отдела обслуживания средств вычислительной техники и связи

1. [ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ](#)
2. [ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ](#)
3. [ВЫПОЛНЯЕМЫЕ ИСПОЛНИТЕЛЕМ РАБОТЫ \(УСЛУГИ\)](#)
4. ПОРЯДОК ПОДАЧИ И ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ [ПОДДЕРЖКИ](#)
5. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПРИ ВЫЕЗДЕ К [ЗАКАЗЧИКУ](#)
6. [ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ](#)

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Заказчик- клиент ГБУ «ЦИТ», находящийся на информационно-техническом сопровождении и поддержке.

Исполнитель - отдел обслуживания средств вычислительной техники и связи «ЦИТ», осуществляющий действия по техническому сопровождению и поддержке.

Программное обеспечение - пакеты системы электронного документооборота, программы для делопроизводства и бухгалтерии

Системное программное обеспечение - операционная система ЭВМ и другое программное обеспечение, за исключением ПО Системы.

Оборудование - серверы, системные блоки, мониторы, принтеры, сканеры, телефонные аппараты, мини АТС, ИБП и другое компьютерное или телекоммуникационное оборудование.

Отказ (неполадка) - ошибка или сбой в работе оборудования, вызванная конфликтом используемого оборудования и/или программного обеспечения вследствие определенных действий Заказчика или без его участия.

Заявка (Уведомление) - уведомление Исполнителя Заказчиком о возникшем Отказе (неполадке).

Служба Технической Поддержки (СТП) - персонал Исполнителя, осуществляющий техническую и информационную поддержку.

Ответственный специалист Исполнителя - закрепленный Исполнителем за Заказчиком специалист службы технического сопровождения и поддержки.

Ответственный специалист Заказчика - представитель Заказчика по взаимодействию с Исполнителем, назначаемый Заказчиком.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Регламент работы технической службы Исполнителя (далее Регламент) является локальным нормативным актом, определяющим порядок приема и обработки обращений Заказчика к Исполнителю, утверждаемый Директором Исполнителя.

Регламент разработан с целью поддержания и контроля высокого уровня качества обслуживания Заказчика Исполнителем, обеспечения бесперебойной работы оборудования и программного обеспечения.

В рамках технической поддержки решаются вопросы, определенные данным регламентом.

Исполнитель имеет право на изменение положений настоящего регламента и обязуется публично объявлять об изменениях, внесенных в настоящий регламент, размещая информацию на сайте ГБУ «ЦИТ» (<http://cit.orb.ru>).

3. ВЫПОЛНЯЕМЫЕ ИСПОЛНИТЕЛЕМ РАБОТЫ (УСЛУГИ)

Настоящим Регламентом определяются основные виды услуг, предоставляемых Исполнителем в рамках технической поддержки:

Технологическое обслуживание

- Обследование оборудования Заказчика для определения перечня работ по установке и монтажу, а также возможности и условий их выполнения по заявке Заказчика.
- Подготовка и тестирование работоспособности оборудования.
- Подключение оборудования и его последующее тестирование на предмет корректности работы.
- Обследование объектов и установленного оборудования для определения характера неисправностей и методов их устранения.
- Устранение возникающих неисправностей на установленном оборудовании.
- Проведение мелкого ремонта оборудования и замена расходных материалов.
- Замена неисправного оборудования на аналогичное из подменного фонда на время гарантийного и послегарантийного ремонта.
- Программно-звуко-техническое обеспечение проведения заседаний в зданиях №1 и №2 Правительства Оренбургской области, а также выездных заседаний.
- Обеспечение бесперебойного функционирования локальной вычислительной сети и мультисервисной сети Правительства Оренбургской области.
- Ремонт и перекроссировка корпоративной телефонной сети, подключение телефонов.
- Настройка, сопровождение, устранение неисправностей телекоммуникационного оборудования видеоконференцсвязи, сети IP-телефонии.
- Администрирование, обеспечение функционирования системы контроля доступа в здания №1 и №2 Правительства Оренбургской области, программирование электронных пропусков.
- Администрирование, сопровождение системы информационных киосков здания №1 и №2 Правительства Оренбургской области.
- Закрепление за Заказчиком Ответственного специалиста Исполнителя.

Информационное обслуживание

- Консультирование по функциональным возможностям устанавливаемого оборудования и программного обеспечения.
- Предоставление консультации специалистами СТП Исполнителя Ответственному специалисту Заказчика по телефону, e-mail и т.п.
- техническая поддержка и сопровождение информационной системы «Электронный документооборот»
- Сопровождение бухгалтерского программного обеспечения, обеспечение функционирования защищенного электронного документооборота бухгалтерского учета
- Установка лицензионного системного программного обеспечения и прикладного программного обеспечения на персональный компьютер Заказчика.
- Подключение компьютеров к серверу правовых баз данных, серверу антивирусного программного обеспечения.
- Предоставление информации о проходах гостей и сотрудников в здания №1 и №2 Правительства Оренбургской области (дисциплине труда).
- В рамках технической поддержки НЕ оказываются услуги по устранению проблем, связанных с использованием нелицензионного программного обеспечения.

4. ПОРЯДОК ПОДАЧИ И ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Основанием для выполнения работ по технической поддержке является заявка Заказчика. Заявкой считается:

- письмо в системе электронного документооборота Правительства Оренбургской области;
- устное обращение в службу технической поддержки по вопросам требующим устной консультации;
- электронное письмо, оформленное по форме и отправленное на электронный адрес;
- бумажное письмо или факс, посланное на реквизиты Исполнителя.

Перед обращением в службу технической поддержки необходимо изучить доступную информацию по этому вопросу в документации, руководствах. Если проблема аналогична ситуации, описанной в документации, но требует дополнительного пояснения, следует указать ссылку на исходный документ.

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 и пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы (по возможности).
- Периодичность возникновения проблемы.
- Адрес сервера, на котором наблюдается проблема и авторизационные данные для подключения к нему с правами.
- Версию программного обеспечения Заказчика.
- Критичность проблемы.
- Контактные реквизиты, с указанием телефона, адреса электронной почты и ответственного лица Абонента.

Дополнительно, службой технической поддержки может быть запрошена информация по настройкам серверного ПО, используемым версиям и настройкам клиентского ПО, вид или версии системного программного обеспечения.

Заявки принимаются с 9 до 18 часов ежедневно (кроме выходных и праздничных дней). Ответы на поступившие вопросы отправляются Заказчику в письменном виде с использованием СЭД, электронной почты, факса, по телефону в период с 9 до 18 часов (кроме выходных и праздничных дней).

Время реакции на обращения включает в себя только рабочее время. Время решения проблем в обращении может зависеть от критичности обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса разработчику.

В случае, если для разрешения ситуации требуется произвести определенные действия на компьютере абонента, сотрудник технической поддержки может запросить авторизационные данные на временный административный доступ к оборудованию клиента. В некоторых случаях, например, в случае проведения экстренных работ по восстановлению работоспособности или в случае диагностики проблем установки обновления, может потребоваться дополнительная информация по настройкам программно-аппаратного комплекса и системного программного обеспечения.

При создании обращения или при отправке обращения по электронной почте можно включать скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы. Скриншоты должны быть подготовлены в форматах: JPG, GIF, PNG. В случае использования скриншотов в форматах BMP следует их предварительно запаковать с использованием программы архиватора (RAR, ZIP).

Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут быть даны в виде ссылок на соответствующую страницу онлайн-документации по продукту, на скачивание руководств, сайты разработчиков программного обеспечения.

Обращения в службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления. Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов технической поддержки. К таким обращениям могут быть отнесены вопросы восстановления работоспособности основных сервисов программных комплексов. При этом, вопросы, которые не могут быть решены с использованием существующего функционала продукта, передаются СТП для решения разработчику или сервисному центру.

Служба технической поддержки не может гарантировать время решения проблемы, т.к. на время решения проблемы могут влиять различные факторы, например, своевременность ответа клиента, своевременность ответа разработчиков (сервисного центра), тестирования обновления программного продукта и т.п.

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.

Решение вопросов обращения может быть отложено или даже невозможно по следующим основным причинам:

- Пользователь не может предоставить достаточно исходной информации для выявления и решения проблемы.
- Вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала и/или выпуска обновления для 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.

Дополнительная информация о режиме работы, об изменениях в режиме работы, информация о режиме работы в праздничные дни, о перерывах в работе технической службы по техническим причинам или в случаях экстренных ситуаций публикуется на официальном сайте Исполнителя: <http://cit.orb.ru/>.

5. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПРИ ВЫЕЗДЕ К ЗАКАЗЧИКУ

При необходимости выезда специалиста Исполнителя к Заказчику по вопросам сбоя в работе оборудования:

- На месте производится осмотр и документирование (фотографирование) оборудования, а также соединительных кабелей;
 - По результатам осмотра составляется акт осмотра, в котором указываются все обнаруженные неисправности и состояние оборудования;
 - В случае невозможности устранения неисправности на месте оборудование изымается для дальнейшей диагностики, о чем указывается в акте;
 - По возможности производится замена оборудования на исправный из подменного фонда;
- При необходимости выезда специалиста Исполнителя к Заказчику по вопросам сбоя в работе программного обеспечения:

- На месте производится диагностика причин сбоя ПО;
- По результатам диагностики составляется акт, в котором указываются причины сбоя ПО;
- Производится настройка/переустановка ПО на персональный компьютер Заказчика: —1 при условии функционирования системного ПО настройка/переустановка ПО производится на месте; — при условии некорректной работы системного ПО Заказчиком производится предварительно восстановление его функционирования.

6. ПОРЯДОК ПОДГОТОВКИ И ПРОВЕДЕНИЯ ЗАСЕДАНИЙ В ЗАЛАХ ПРАВИТЕЛЬСТВА ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ, ОСНАЩЕННЫХ СИСТЕМАМИ СОПРОВОЖДЕНИЯ ЗАСЕДАНИЙ

Заявка о проведении заседания подаётся в Управление делами аппарата Губернатора и Правительства области.

В подразделении, проводящем заседание, назначаются ответственные за подготовку и проведение заседания.

6.1 КОЛОННЫЙ ЗАЛ ЗДАНИЯ №1 ПРАВИТЕЛЬСТВА ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ

Для подготовки заседания не позднее чем за двое суток необходимо:

1. Согласовать перечень и предоставить расходные материалы, необходимые для подготовки, проведения заседания и изготовления архивных дисков.
2. Подготовить и представить в машиночитаемом виде (формат Microsoft Word, или RTF):
 - 2.1. повестку дня;
 - 2.2. списки с указанием фамилии, имени и отчества (полностью), должности и размещения участников на плане зала: :
 - основных участников (с правом голоса);
 - приглашенных, в том числе по пунктам повестки дня;
 - 2.3. порядок работы;
 - 2.4. список докладчиков;
 - 2.5. регламент выступлений;
 - 2.6. список голосований и регламент голосований.

Уточнения по спискам производить только в письменном виде не позднее, чем за 2 часа до начала заседания.

3. Материалы для демонстрации (заставка, слайд-шоу) с инструкциями по хронологии показа. Уточнения и изменения производить не позднее чем за 30мин. до начала. Демонстрационные материалы предоставляются в виде:

- видеофайлов с пропорциями экрана 16:9
- слайд-шоу, скомпонованного в MS PowerPoint 2003-2016, формат слайда: 16x9; размер шрифта - не менее 18; толщина линии - не менее 1 пт.

При проведении заседания ответственный за проведение обязан:

1. Получить от технической группы карточки для регистрации участников.
2. Назначить дежурного для выхода к местам по вызовам с пультов участников.
3. Контролировать правильность регистрации карточек участниками в пультах, подачи заявок и голосования.
4. Сообщать оператору и технической группе обо всех неисправностях.
5. Сдать все карточки сразу после окончания мероприятия.

При необходимости создается группа для контроля за электронной системой проведения заседаний. Члены группы контроля за использованием электронной системы имеют право:

1. осуществлять наблюдение за ее работой, не препятствующее нормальной работе электронной системы;
2. рассматривать и проверять обоснованность заявлений участников о неточностях в работе электронной системы.

Если после определения результатов голосования от участника поступает заявление о недостоверности его волеизъявления, зафиксированного электронной системой подсчета голосов, группа контроля совместно с технической группой с участием данного участника обязана проверить исправность работы абонентского пульта участника. Для этого по предложению председательствующего участнику предлагается в присутствии группы контроля проверить правильность голосования с его пульта. Результаты проверки фиксируются в стенограмме.

Если зафиксированы сбои и неточности в работе абонентского пульта участника, то по предложению председательствующего участники большинством голосов от присутствующих участников с правом голоса могут возвратиться к повторному голосованию. Если не зафиксирована техническая неисправность абонентского пульта участника, то результаты голосования после их объявления пересмотру не подлежат.

Все отступления от установленного порядка обсуждаются за неделю до проведения мероприятия.

Электронная система сопровождения заседаний в Колонном Зале предназначена для:

1. формирования повестки дня, состава участников и порядка ведения заседания;
2. регистрации присутствия участников заседаний (основных и приглашенных);
3. текущей регистрации очередей заявок на предоставление слова с мест или на трибуне;
4. текущего предоставления слова с мест или на трибуне по заявкам участников заседаний или для ответов с мест по требованию председательствующего;
5. текущей регистрации заявок на вызов дежурного к месту участника заседания для передачи записок и материалов председательствующему, другим участникам заседаний или за пределы зала заседаний;
6. текущей регистрации результатов открытого (количественного, поименного);
7. текущего отображения материалов аудио-, видео- сопровождения докладов и выступлений с трибуны;
8. документирования присутствия, хода голосований, формирования протокола заседаний, ведения видео-звукозаписи;

6.2 КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛ №1 ГУБЕРНАТОРА к.402 Дома Советов (с возможностью проведения видеоконференций)

Для подготовки заседания не позднее чем за двое суток необходимо:

1. Согласовать перечень и предоставить расходные материалы, необходимые для подготовки, проведения заседания и изготовления архивных дисков.
2. Подготовить и представить:
 - 2.1. повестку дня;
 - 2.2. список участников с указанием фамилии, имени, отчества, должности;
 - 2.3. порядок работы;
 - 2.4. список докладчиков;
 - 2.5. материалы для демонстрации (заставка, слайд-шоу) с инструкциями по хронологии показа.

Демонстрационные материалы предоставляются в виде:

- видеофайлов с пропорциями экрана 16:9
- слайд-шоу, скомпонованного в MS PowerPoint 2003-2016, формат слайда: 16x9; размер шрифта - не менее 18; толщина линии - не менее 1 пт.

Анимация при показе слайдов не допускается. Уточнения и изменения производить не позднее чем за 30 мин. до начала.

6.3 ЗАЛ ТОРЖЕСТВ ЗДАНИЯ №2 ПРАВИТЕЛЬСТВА ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ

Для подготовки заседания не позднее чем за двое суток необходимо:

1. Согласовать перечень и предоставить расходные материалы, необходимые для подготовки, проведения заседания и изготовления архивных дисков.

2. Согласовать вариант озвучивания помещения (трибуна, президиум, радиомикрофоны)
3. Подготовить и представить:
 - 2.1. повестку дня;
 - 2.2. список участников с указанием фамилии, имени, отчества, должности;
 - 2.3. порядок работы;
 - 2.4. список докладчиков;
 - 2.5. материалы для демонстрации (заставка, слайд-шоу) с инструкциями по хронологии показа.

Демонстрационные материалы предоставляются в виде:

- видеофайлов с пропорциями экрана 16:9
- слайд-шоу, скомпонованного в MS PowerPoint 2003-2016, формат слайда: 16x9; размер шрифта - не менее 18; толщина линии - не менее 1 пт.

Анимация при показе слайдов не допускается. Уточнения и изменения производить не позднее чем за 30мин. до начала.

6.4 КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛ №2 к.144 Дома Советов (с возможностью проведения видеоконференций)

Для подготовки заседания не позднее чем за двое суток необходимо подготовить и представить:

- повестку дня;
- список участников с указанием фамилии, имени, отчества, должности;
- порядок работы;
- список докладчиков;
- материалы для демонстрации (заставка, слайд-шоу) с инструкциями по хронологии показа.

Демонстрационные материалы предоставляются в виде:

- видеофайлов с пропорциями экрана 16:9
- слайд-шоу, скомпонованного в MS PowerPoint 2003-2016, формат слайда: 16x9; размер шрифта - не менее 18; толщина линии - не менее 1 пт.

Анимация при показе слайдов не допускается. Уточнения и изменения производить не позднее чем за 30мин. до начала.

6.5 КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛ к.433 Дома Советов (с возможностью проведения видеоконференций)

Для подготовки заседания не позднее чем за двое суток необходимо подготовить и представить:

- повестку дня;
- список участников с указанием фамилии, имени, отчества, должности;
- порядок работы;
- список докладчиков;
- материалы для демонстрации (заставка, слайд-шоу) с инструкциями по хронологии показа.

Демонстрационные материалы предоставляются в виде:

- видеофайлов с пропорциями экрана 16:9
- слайд-шоу, скомпонованного в MS PowerPoint 2003-2016, формат слайда: 16x9; размер шрифта - не менее 18; толщина линии - не менее 1 пт.

Анимация при показе слайдов не допускается. Уточнения и изменения производить не позднее чем за 30мин. до начала.

6.6 МАЛЫЙ ЗАЛ ЗДАНИЯ №2 ПРАВИТЕЛЬСТВА ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ

Для подготовки заседания не позднее чем за двое суток необходимо подготовить и представить:

- повестку дня;
- список участников с указанием фамилии, имени, отчества, должности;
- порядок работы;
- список докладчиков;
- материалы для демонстрации (заставка, слайд-шоу) с инструкциями по хронологии показа.

Демонстрационные материалы предоставляются в виде:

- видеофайлов с пропорциями экрана 16:9
- слайд-шоу, скомпонованного в MS PowerPoint 2003-2016, формат слайда: 16x9; размер шрифта - не менее 18; толщина линии - не менее 1 пт.

Анимация при показе слайдов не допускается. Уточнения и изменения производить не позднее чем за 30мин. до начала.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Ознакомление Заказчика с Регламентом производится одновременно с оформлением договорной документации.

Предусмотренные настоящим Регламентом положения являются обязательными как для специалистов технической службы, так и для Заказчика.