

МИНИСТЕРСТВО ЭНЕРГЕТИКИ, ПРОМЫШЛЕННОСТИ
И СВЯЗИ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

ПРИКАЗ

29 июля 2021 г.

г. Ставрополь

№ 241- о/д

О внесении изменений в Порядок взаимодействия органов исполнительной власти Ставропольского края и государственного казенного учреждения Ставропольского края «Краевой центр информационных технологий» при централизованном обслуживании единой информационно-телекоммуникационной инфраструктуры органов государственной власти Ставропольского края, утвержденный приказом министерства энергетики, промышленности и связи Ставропольского края от 11 декабря 2017 г. № 341-о/д

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести изменения в Порядок взаимодействия органов исполнительной власти Ставропольского края и государственного казенного учреждения Ставропольского края «Краевой центр информационных технологий» при централизованном обслуживании единой информационно-телекоммуникационной инфраструктуры органов государственной власти Ставропольского края, утвержденный приказом министерства энергетики, промышленности и связи Ставропольского края от 11 декабря 2017 г. № 341-о/д «О некоторых мерах по реализации распоряжения Правительства Ставропольского края от 30 октября 2017 г. № 325-рп «О некоторых мерах по организации централизованного обслуживания единой информационно-телекоммуникационной инфраструктуры органов государственной власти Ставропольского края» (с изменением, внесенным приказом министерства энергетики, промышленности и связи Ставропольского края от 12 июня 2021 года №183-о/д), дополнив его приложениями 1, 2, 3, 4 согласно приложению к настоящему приказу.

2. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра Курашова Д.С.

3. Настоящий приказ вступает в силу на следующий день после дня его официального опубликования.

Министр



В.И.Шульженко

Приложение

к приказу министерства энергетики,
промышленности и связи Ставро-
польского края

от 29 июля 2021 г. № 241-од

Приложение 1

к Порядку взаимодействия органов исполнительной власти Ставропольского края и государственного казенного учреждения Ставропольского края «Краевой центр информационных технологий» при проведении мероприятий по организации централизованного обслуживания единой инфраструктуры органов государственной власти Ставропольского края

ПЕРЕЧЕНЬ

функций, осуществляемых государственным казенным учреждением Ставропольского края «Краевой центр информационных технологий» при проведении мероприятий по организации централизованного обслуживания единой информационно – телекоммуникационной инфраструктуры органов государственной власти Ставропольского края*

№ п/п	Наименование функции	Описание функции	Состав функции
1	2	3	4

I. Функции общего назначения

- | | | |
|--|--|---|
| 1. Обеспечение функционирования единой службы технической поддержки органов государственной власти Ставропольского края при проведении мероприятий по организации централизованного обслуживания единой инфор- | на постоянной основе осуществляется предоставление участникам единой точки контакта по технической поддержке | прием и регистрация заявок участников на выполнение функции, заявок на устранение нарушения и (или) прекращения функционирования инфраструктуры (далее – инцидент), заявок участников на при- |
|--|--|---|

1	2	3	4
	<p>мационно-телекоммуникационной инфраструктуры органов государственной власти Ставропольского края (далее соответственно – участники, централизованное обслуживание инфраструктуры, инфраструктура, служба технической поддержки, техническая поддержка)</p>		<p>обретение товаров, работ, услуг для централизованного обслуживания инфраструктуры (далее – заявки); консультирование участников; выполнение заявок; устранение инцидентов</p>
2.	<p>Обеспечение создания материально-технической базы для централизованного обслуживания инфраструктуры</p>	<p>по заявке участника на выполнение функции осуществляются закупки компьютерной техники и периферийных устройств, комплектующих, расходных материалов, работ и услуг по их обслуживанию</p>	<p>сбор заявок на приобретение товаров, работ, услуг для централизованного обслуживания инфраструктуры (далее – товары, работы, услуги); определение потребности в товарах, работах, услугах участника и инфраструктуры в целом; подготовка заданий для закупаемых товаров, работ услуг; осуществление закупок товаров, работ, услуг</p>

II. Телекоммуникационные функции

- | | | | |
|----|--|--|--|
| 3. | <p>Предоставление доступа в локально-вычислительную сеть участника, предоставление доступа к сетям передачи данных</p> | <p>по заявке участника на выполнение функции осуществляется обеспечение работникам участника (далее – работники) возможности доступа к локальной вычислительной сети</p> | <p>подключение компьютеров работников к локально-вычислительной сети участника; предоставление работникам досту-</p> |
|----|--|--|--|

1	2	3	4
		участника, предоставление доступа к сетям передачи данных, поддержка функционирования пассивного оборудования локальных сетей передачи данных (компоненты структурированной кабельной системы: кабель, розетки, коннекторы, патч-панели и другие компоненты)	па к сетям передачи данных; монтаж (демонтаж) оборудования; включение оборудования в локально-вычислительную сеть участника; устранение инцидентов коммутация линий кабельной сети; организация ремонта, активного и пассивного оборудования;

III. Функции поддержки автоматизированных рабочих мест работников

4. Поддержка функционирования базового программного обеспечения автоматизированных рабочих мест работников (далее – АРМ)
- по заявке участника на выполнение функции осуществляется поддержка базового программного обеспечения АРМ осуществляется согласно стандартам оснащения:
- операционная система;
 - пакет офисных программ;
 - архиватор;
 - файловый менеджер;
 - программы для работы с графикой;
 - мультимедиа-приложения;
 - антивирусное программное обеспечение АРМ;
 - Интернет-браузер
- установка и первичная настройка базового программного обеспечения АРМ;
- обновление базового программного обеспечения АРМ, в том числе настройка автоматического обновления;
- техническая поддержка и устранение инцидентов;
- консультирование работников

1	2	3	4
5.	Поддержка функционирования дополнительного программного обеспечения АРМ	по заявке участника на выполнение функции осуществляется поддержка дополнительного программного обеспечения АРМ, не входящего в состав базового программного обеспечения АРМ, в составе, определенном участником по согласованию с учреждением	установка и первичная настройка дополнительного программного обеспечения АРМ; обновление дополнительного программного обеспечения АРМ, в том числе настройка его автоматического обновления; устранение инцидентов; консультирование работников
6.	Поддержка функционирования оборудования АРМ (далее – оборудование)	по заявке участника на выполнение функции осуществляется поддержка оборудования АРМ в исправном состоянии, включая персональные компьютеры (стационарные и мобильные), мониторы, локальное периферийное оборудование (клавиатура, мышь, оргтехника и другое оборудование)	установка и первичная настройка оборудования; перемещение стационарного оборудования внутри здания; плановый и аварийный ремонт, модернизация оборудования; замена оборудования при выходе из строя; организация проведения технического обслуживания оборудования
7.	Управление данными на АРМ	по заявке участника на выполнение функции осуществляется перемещение и восстановление данных на АРМ	перенос данных, обрабатываемых работником, на внешний носитель (сервер, диск и другие носители); восстановление данных из резервной копии

1	2	3	4
---	---	---	---

IV. Функции системного и сетевого администрирования

- | | | | |
|----|---|---|---|
| 8. | <p>Поддержка функции электронной почты и предоставление доступа к ней для домена @stavregion.ru</p> | <p>по заявке участника на выполнение функции осуществляется поддержание в рабочем состоянии системы электронной почты для домена @stavregion.ru (далее – электронная почта), управление почтовыми ящиками работников в домене @stavregion.ru (далее – почтовые ящики) и консультирование по работе с программным обеспечением электронной почты</p> | <p>установка и базовая настройка программного обеспечения сервера электронной почты;
 устранение инцидентов в работе системы электронной почты;
 управление почтовыми ящиками;
 настройка сервера электронной почты;
 обновление программного обеспечения электронной почты;
 обеспечение защиты электронной почты от телематических электронных сообщений, предназначенных неопределенному кругу лиц, доставленных участнику без его предварительного согласия и не позволяющих определить отправителя этих сообщений, в том числе ввиду указания в них несуществующего или фальсифицированного адреса отправителя;
 резервное копирование данных;
 консультирование работников по работе с электронной почтой;
 мониторинг работоспособности службы</p> |
|----|---|---|---|

1	2	3	4
9.	Поддержка функции облачного хранилища	по заявке участника на выполнение функции осуществляется создание, удаление и модификация облачного хранилища, а также управление правами доступа к нему	создание и (или) изменение и (или) удаление облачного хранилища; устранение инцидентов; управление доступом к облачному хранилищу; сжатие и очистка устаревших данных; консультирование работников по работе с облачным хранилищем
10.	Мониторинг инфраструктуры	на постоянной основе наблюдение за состоянием элементов инфраструктуры	мониторинг инфраструктуры; уведомление об инцидентах; подготовка отчетности о работе инфраструктуры

V. Функции управления информационной безопасностью

11. Антивирусная защита АРМ	на постоянной основе осуществляется защита АРМ от вредоносных программ: выполняется как единовременная очистка от вирусов в случае заражения ими АРМ, так и поддержка антивирусных баз в актуальном состоянии	установка антивирусного программного обеспечения АРМ; обновление антивирусных баз и программного обеспечения АРМ; приобретение ключей антивирусного программного обеспечения АРМ; анализ причин возникновения инцидентов в случае возникновения заражения вирусами АРМ; мониторинг вирусной активности
-----------------------------	---	--

1	2	3	4
12.	Предоставление функции по взаимодействию с удостоверяющими центрами	по заявке участника на выполнение функции осуществляется подготовка документации для создания и выдачи сертификатов ключей проверки электронных подписей работников в соответствии с утвержденными регламентами соответствующих удостоверяющих центров	подготовка и направление в удостоверяющий центр всей необходимой документации для создания и выдачи сертификата ключа проверки электронной подписи работника; установка полученного сертификата ключа проверки электронной подписи работника на АРМ

VI. Функции управления инженерной инфраструктурой серверного оборудования

13.	Поддержка функционирования серверного оборудования	по заявке участника на выполнение функции осуществляется поддержка серверного оборудования участника, в том числе установка и настройка новых серверов	монтаж (демонтаж) серверного оборудования; ремонт и организация проведения технического обслуживания серверного оборудования
-----	--	--	---

* Далее в настоящем Перечне используется сокращение – функция.

Приложение 2

к Порядку взаимодействия органов исполнительной власти Ставропольского края и государственного казенного учреждения Ставропольского края «Краевой центр информационных технологий» при проведении мероприятий по организации централизованного обслуживания единой инфраструктуры органов государственной власти Ставропольского края

ПЕРЕЧЕНЬ

функций, осуществляемых государственным казенным учреждением Ставропольского края «Краевой центр информационных технологий» при проведении мероприятий по организации централизованного обслуживания единой инфраструктуры органов государственной власти Ставропольского края* по согласованию

№ п/п	Наименование функции	Описание функции	Состав функции
1	2	3	4

I. Телекоммуникационные функции

1. Предоставление доступа к информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» при проведении мероприятий по организации централизованного обслуживания единой информационно-телекоммуникационной инфраструктуры осуществляется обеспечение возможности доступа к сети Интернет с организацией основного и резервных каналов связи с одним или несколькими провайдерами услуг сети Интернет с возможностью перехода участника на единую инфраструктуру, обеспечивающую бесперебойный доступ к сети Интернет; обеспечение подключения локальной вычислительной сети участника к сети Интернет;

1	2	3	4
	<p>структуры органов государственной власти Ставропольского края (далее соответственно – сеть Интернет, участники, централизованное обслуживание инфраструктуры, инфраструктура)</p>	<p>адресацию, предложенную государственным казенным учреждением Ставропольского края «Краевой центр информационных технологий» (далее – учреждение)</p>	<p>мониторинг доступности сети Интернет; изменение прав доступа к сети Интернет; обновление программного обеспечения системы контроля доступа к сети Интернет</p>
<p>Предоставление доступа к сети IP-телефонии</p>		<p>осуществляется поддержка устройств и каналов телефонной связи, оборудования сети IP-телефонии, включающего в себя автоматическую телефонную станцию участника, расширения и модули, голосовые шлюзы, факс-серверы, модемы</p>	<p>монтаж (демонтаж) оборудования IP-телефонии в стойку; включение оборудования IP-телефонии в сеть IP-телефонии; добавление новых аппаратных модулей; настройка оборудования IP-телефонии; плановое техническое обслуживание оборудования IP-телефонии; решение инцидентов, связанных с работой оборудования IP-телефонии и каналов передачи данных; обновление программного обеспечения; коммутация входящих и (или) исходящих линий IP-телефонии; консультирование участников по</p>

1	2	3	4
			<p>работе с IP-телефонией; ремонт оборудования IP-телефонии; мониторинг доступности оборудования IP-телефонии</p>
2.	<p>Поддержка функционирования систем видеоконференцсвязи</p>	<p>осуществляется поддержка как серверного оборудования для организации видеоконференцсвязи (микшеры, серверы (многоточечной) связи), так и оконечные устройства систем видеоконференцсвязи</p>	<p>установка и первичная настройка серверного оборудования и оконечных устройств видеоконференцсвязи; плановое техническое обслуживание серверного оборудования и оконечных устройств видеоконференцсвязи; ремонт серверного оборудования и оконечных устройств видеоконференцсвязи; решение инцидентов, связанных с установкой и настройками серверного оборудования и оконечных устройств видеоконференцсвязи; консультирование по работе серверного оборудования и оконечных устройств видеоконференцсвязи; мониторинг доступности серверного оборудования и оконечных устройств видеоконференцсвязи, состояния каналов связи</p>

1	2	3	4
---	---	---	---

II. Функции поддержки автоматизированных рабочих мест работников

- | | | |
|---|--|---|
| <p>3. Управление оргтехникой сканирования, копирования и печати</p> | <p>осуществляется поддержка автоматизированных рабочих мест работников участника (далее – АРМ) и настройка следующей оргтехники сканирования, копирования и печати:</p> <p>принтеры;
сканеры;
ксероксы;
факсы;
многофункциональные устройства (далее – оргтехника)</p> | <p>установка и подключение оргтехники;
настройка параметров оргтехники и подключение к локальным или сетевым ресурсам участника;
техническое обслуживание оргтехники;
замена расходных материалов;
ремонт оргтехники;
техническая поддержка и разрешение инцидентов;
консультирование работников участника по вопросам работы с оргтехникой</p> |
| <p>4. Поддержка службы единого каталога и базовых сетевых служб</p> | <p>осуществляется поддержка программного обеспечения службы единого каталога, в том числе управление записями каталога на базе Microsoft Active Directory, поддержка базовых сетевых служб, необходимых для функционирования внутренней сети (DNS, DHCP, WINS)</p> | <p>развертывание и первичная настройка службы единого каталога и базовых сетевых служб;
управление элементами каталога (учетных записей, групп);
управление правилами и политиками службы единого каталога и базовых сетевых служб;
резервное копирование данных службы единого каталога и базовых</p> |

1	2	3	4
			<p>сетевых служб; изменение настроек службы единого каталога и базовых сетевых служб; обновление программного обеспечения службы единого каталога и базовых сетевых служб; решение инцидентов в работе службы единого каталога и базовых сетевых служб; мониторинг работоспособности службы единого каталога и базовых сетевых служб</p>
5.	<p>Управление системой централизованного обновления системного и прикладного программного обеспечения</p>	<p>осуществляется поддержание в рабочем состоянии системы централизованного обновления системного и прикладного программного обеспечения, контроль своевременного обновления систем</p>	<p>развертывание и первичная настройка системы централизованного обновления системного и прикладного программного обеспечения; разрешение инцидентов в работе системы централизованного обновления системного и прикладного программного обеспечения; создание и распространение пакетов обновлений системного и прикладного программного обеспече-</p>

1	2	3	4
			<p>ния; подготовка отчетности о работе системы централизованного обновления системного и прикладного программного обеспечения; мониторинг работоспособности системы централизованного обновления системного и прикладного программного обеспечения</p>

III. Функции управления информационной безопасностью

6. Управление учетными записями в системном и прикладном программном обеспечении
- осуществляется создание, модификация и удаление учетных записей и групп работников в системном и прикладном программном обеспечении, также функции предполагает поддержку служб авторизации и аутентификации, в том числе автоматизированное формирование парольной информации
- создание и (или) изменение и (или) удаление учетных записей и групп; блокировка и (или) разблокировка учетных записей; решение инцидентов безопасности, связанных несанкционированным доступом; формирование парольной информации; контроль соблюдения политик конфиденциальности

1	2	3	4
7.	Контроль доступа в сеть Интернет	осуществляется обеспечение контроля доступа пользователей в сеть Интернет в соответствии с политиками и правилами безопасности	настройка системы контроля доступа в сеть Интернет; решение инцидентов безопасности, связанных с доступом в сеть Интернет; отслеживание и устранение угроз, распространяющихся через сеть Интернет; обновление программного обеспечения системы контроля доступа в сеть Интернет; отчетность об угрозах и злоупотреблениях, связанных с доступом в сеть Интернет
8.	Предоставление доступа к защищенной, доверенной среде передачи информации ограниченного доступа посредством защищенных сетей ViPNet (1760, 2638, 3620)	осуществляется обеспечение взаимодействия между пользователями защищенных сетей ViPNet (1760, 2638, 3620)	подключение пользователя к защищенным сетям ViPNet (1760, 2638, 3620); организация доступа пользователя к защищенным сетям ViPNet (1760, 2638, 3620); формирование и выдача справочно-ключевой информации для защищенных сетей ViPNet (1760, 2638, 3620); настройка программного обеспече-

1	2	3	4
			<p>ния и программно-аппаратных комплексов для доступа к защищенным сетям ViPNet (1760, 2638, 3620);</p> <p>консультирование пользователей по вопросам работы с программным обеспечением и программно-аппаратными комплексами защищенных сетей ViPNet (1760, 2638, 3620);</p> <p>формирование и выдача электронных подписей для работы в почтовом клиенте защищенной почтовой службы, функционирующей в рамках защищенных сетей ViPNet (1760, 2638, 3620);</p> <p>своевременная рассылка обновлений для стабильного функционирования защищенных сетей ViPNet (1760, 2638, 3620)</p>

IV. Функции системного и сетевого администрирования

9. Поддержка функционирования официального сайта участника
- осуществляется поддержка функционирования официального сайта участника при условии размещения официального сайта участника на ресурсах учреждения.
- размещение (публикация) информации на официальном сайте участника;
- управление обновлением офици-

1	2	3	4
		<p>Размещаемая на официальном сайте участника информация предназначена для неограниченного круга лиц, является открытой и общедоступной, имеет статус официальной (кроме нормативных правовых актов Ставропольского края). Иной статус информации оговаривается отдельными примечаниями участника к ней.</p> <p>Не подлежит размещению на официальном сайте участника информация, доступ к которой ограничен в соответствии с федеральными законами.</p> <p>Информация для размещения на официальном сайте участника подготавливается участником и направляется им в учреждение в соответствии с периодичностью размещения информации и сроками ее обновления, установленными соответствующими правовыми актами, с использованием системы межведомственного электронного документооборота в Ставропольском крае или с использованием ящиков электронной почты (почтовых ящиков), зарегистрированных в домене участника или домене @stavregion.ru. Ответственность за своевременность, достоверность и точность представляемой для</p>	<p>ального сайта участника;</p> <p>осуществление контроля и оценка эффективности функционирования официального сайта участника;</p> <p>продление прав на доменное имя официального сайта участника;</p> <p>продление права на доступ к технической поддержке системы управления официальным сайтом участника;</p> <p>обновление дизайна официального сайта участника (по заявке участника);</p> <p>ведение интерактивных сервисов официального сайта участника;</p> <p>настройка, поддержание в рабочем состоянии, совершенствование и развитие программно-аппаратного комплекса официального сайта участника;</p> <p>ежемесячное создание резервной копии информации и настроек официального сайта участника;</p> <p>обеспечение защиты информации, размещенной на официальном сайте участника, от неправомерного</p>

1	2	3	4
		<p>размещения на официальном сайте участника информации, а также ее соответствие законодательству Российской Федерации и законодательству Ставропольского края несет представивший ее участник.</p> <p>Учреждение не осуществляет проверку информации, представляемой для ее размещения на официальном сайте участника, на предмет наличия в ней информации ограниченного доступа.</p> <p>В случае обнаружения на официальном сайте участника информации ограниченного доступа учреждение обеспечивает ее оперативное изъятие.</p>	<p>доступа, уничтожения, модифицирования, блокирования, копирования, предоставления, распространения, а также от иных неправомерных действий в отношении такой информации</p>
10.	Поддержка функционирования сайта (сайтов) участника	<p>осуществляется поддержка функционирования сайта (сайтов) участника при условии его размещения на ресурсах учреждения. При поддержке сайтов их перечень согласовывается.</p> <p>Размещаемая на сайте (сайтах) участника информация предназначена для неограниченного круга лиц, является открытой и общедоступной, имеет статус официальной (кроме нормативных правовых актов Ставропольского края). Иной статус информации</p>	<p>размещение (публикация) информации на сайте (сайтах) участника;</p> <p>управление обновлением сайта (сайтов) участника;</p> <p>осуществление контроля и оценка эффективности функционирования сайта (сайтов) участника;</p> <p>продление прав на доменное имя сайте (сайтах) участника;</p> <p>продление права на доступ к технической поддержке системы управ-</p>

1	2	3	4
		<p>оговаривается отдельными примечаниями участника к ней.</p> <p>Не подлежит размещению на сайте (сайтах) участника информация, доступ к которой ограничен в соответствии с федеральными законами.</p> <p>Информация для размещения на сайте (сайтах) участника подготавливается участником и направляется им в учреждение в соответствии с периодичностью размещения информации и сроками ее обновления, установленными соответствующими правовыми актами, с использованием системы межведомственного электронного документооборота в Ставропольском крае или с использованием ящиков электронной почты (почтовых ящиков), зарегистрированных в домене участника или домене @stavregion.ru.</p> <p>Ответственность за своевременность, достоверность и точность представляемой для размещения на сайте (сайтах) участника информации, а также ее соответствие законодательству Российской Федерации и законодательству Ставропольского края несет представивший ее участник.</p> <p>Учреждение не осуществляет проверку ин-</p>	<p>ления сайтом (сайтами);</p> <p>обновление дизайна сайта (сайтов) участника (по заявке участника);</p> <p>ведение интерактивных сервисов сайта (сайтов) участника;</p> <p>настройка, поддержание в рабочем состоянии, совершенствование и развитие программно-аппаратного комплекса сайта (сайтов) участника;</p> <p>ежемесячное создание резервной копии информации и настроек сайта (сайтов) участника;</p> <p>обеспечение защиты информации, размещенной на сайте (сайтах) участника, от неправомерного доступа, уничтожения, модифицирования, блокирования, копирования, предоставления, распространения, а также от иных неправомерных действий в отношении такой информации</p>

1	2	3	4
		<p>формации, представляемой для ее размещения на сайте (сайтах) участника, на предмет наличия в ней информации ограниченного доступа.</p> <p>В случае обнаружения на сайте (сайтах) участника информации ограниченного доступа учреждение обеспечивает ее оперативное изъятие</p>	

* Далее в настоящем Перечне используется сокращение – функция.

Приложение 3

к Порядку взаимодействия органов исполнительной власти Ставропольского края и государственного казенного учреждения Ставропольского края «Краевой центр информационных технологий» при проведении мероприятий по организации централизованного обслуживания единой инфраструктуры органов государственной власти Ставропольского края

ПОКАЗАТЕЛИ

качественных характеристик функций, осуществляемых государственным казенным учреждением Ставропольского края «Краевой центр информационных технологий» при проведении мероприятий по организации централизованного обслуживания единой инфраструктуры органов государственной власти Ставропольского края

№ п/п	Наименование показателя	Характеристика показателя	Правило расчета значения показателя	Значение показателя
1	2	3	4	5
1.	Время отклика на заявку	обозначает интервал времени между заявкой участника на выполнение функции, заявкой на устранение нарушения и (или) прекращения функционирования информационно-телекоммуника-	за основу расчета принимается среднее время подтверждения заявок за установленный период времени	95 процентов всех зарегистрированных заявок подтверждаются в течение 30 минут

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

ционной инфраструктуры в целом или в ее части, заявки на приобретение товаров, работ, услуг для централизованного обслуживания информационно-телекоммуникационной инфраструктуры в единую службу технической поддержки централизованного обслуживания единой инфраструктуры органов государственной власти Ставропольского края (далее соответственно – заявки, инцидент, служба технической поддержки) и получением им подтверждения о начале работ по заявке

2. Время устранения инцидента

обозначает интервал времени между началом работ по устранению инцидента и закрытием инцидента

ожидаемое время устранения инцидента устанавливается в зависимости от приоритета заявки, рассчитанного в соответствии с регламентом процесса управления заявками органов государственной власти Ставропольского края при централизованном обслуживании единой информационно-телекоммуни-

90 процентов всех зарегистрированных заявок разрешаются в установленное время

1	2	3	4	5
			кациональной инфраструктуры органов государственной власти Ставропольского края, утверждаемым приказом учреждения	
3.	Доступность	характеризует относительную долю времени, в течение которого выполнялась функция (осуществление функций в установленные периоды времени)	суммарный показатель доступности выполняемых функций вычисляется на основе показателей доступности каждой функции в отдельности	доступность каждой функции составляет не менее 95 процентов
4.	Количество критических инцидентов	отражает количество зарегистрированных критических инцидентов	количество критических инцидентов рассчитывается в соответствии с зарегистрированными заявками	количество критических инцидентов за отчетный период не превышает 10 процентов

* Далее в настоящих Показателях используются сокращения – функция, участник, учреждение.

Приложение 4

к Порядку взаимодействия органов исполнительной власти Ставропольского края и государственного казенного учреждения Ставропольского края «Краевой центр информационных технологий» при проведении мероприятий по организации централизованного обслуживания единой инфраструктуры органов государственной власти Ставропольского края

НОРМЫ

устранения государственным казенным учреждением Ставропольского края «Краевой центр информационных технологий» нарушений и (или) прекращения функционирования единой информационно-телекоммуникационной инфраструктуры органов государственной власти Ставропольского края

Нормативное время устранения нарушения и (или) прекращения функционирования единой информационно-телекоммуникационной инфраструктуры органов государственной власти Ставропольского края (далее – инцидент)	Степень срочности выполнения работ по устранению инцидента (рабочих часов)			
	Максимальный	Высокий	Средний	Низкий
	1	2	8	24
