

**ХАНТЫ-МАНСИЙСКИЙ АВТОНОМНЫЙ ОКРУГ – ЮГРА
ЮГОРСКИЙ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ
ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

П Р И К А З

«15» февраля 2024 г.

г. Ханты-Мансийск

№ – 18

«Об утверждении Регламента технической поддержки государственной информационной системы обеспечения градостроительной деятельности Ханты-Мансийского автономного округа - Югры»




DIRECTUM-33624-798735

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», постановлением Правительства Российской Федерации от 6 июля 2015 года № 676 «О требованиях к порядку создания, развития, ввода в эксплуатацию, эксплуатации и вывода из эксплуатации государственных информационных систем и дальнейшего хранения содержащейся в их базах данных информации», Законом Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 1 июля 2013 года № 61-оз «О государственных информационных системах Ханты-Мансийского автономного округа – Югры», постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 31 мая 2019 года № 165-п «О государственной информационной системе обеспечения градостроительной деятельности Ханты-Мансийского автономного округа - Югры»,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить прилагаемый Регламент технической поддержки государственной информационной системы обеспечения градостроительной деятельности Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.
2. Специалисту по организационному и документационному обеспечению управления организацией Бялковской А. Н. довести приказ до сведения всех сотрудников Центра космических услуг, исполняющих функции технического сопровождения системы.
3. Признать утратившим силу приказ № 163 от 18 сентября 2020 года «Об утверждении Регламента технической поддержки государственной информационной системы обеспечения градостроительной деятельности Ханты-Мансийского автономного округа - Югры».
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя директора Царегородцева А.Л.

	Подлинник электронного документа хранится в системе электронного документооборота АУ «ЮНИИИТ»
СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП	
Кому выдан: Мельников Андрей Витальевич	
Должность: Директор	
Серийный номер: 1c1805b1e9259298698038d168287fc98fc5da16	
Срок действия: с 14 марта 2023 г. по 06 июня 2024 г.	

Регламент технической поддержки государственной информационной системы
обеспечения градостроительной деятельности Ханты-Мансийского автономного округа –
Югры
(далее – Регламент)

I. Общие положения

1.1. Данный Регламент устанавливает порядок технической поддержки государственной информационной системы обеспечения градостроительной деятельности Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – автономный округ).

1.2. В Регламенте используются следующие основные понятия:

1) ГИСОГД Югры – государственная информационная система обеспечения градостроительной деятельности автономного округа;

2) оператор ГИСОГД Югры – бюджетное учреждение автономного округа «Югорский институт развития строительного комплекса»;

3) оператор инфраструктуры ГИСОГД Югры – автономное учреждение автономного округа «Югорский научно-исследовательский институт информационных технологий»;

4) пользователи ГИСОГД Югры – уполномоченные лица, обладающие доступом в ГИСОГД Югры;

5) аналитик – уполномоченное лицо оператора инфраструктуры ГИСОГД Югры, обеспечивающее техническую поддержку пользователей ГИСОГД Югры;

6) организация – юридическое лицо, осуществляющее техническую поддержку ГИСОГД Югры и пользователей ГИСОГД Югры в рамках заключенного договора (контракта);

7) система Service Desk – централизованная автоматизированная система регистрации, учета и контроля выполнения заявок, используемая для организации оказания технической поддержки;

8) служба технической поддержки – сервисная служба, обеспечивающая штатное функционирование ГИСОГД Югры, доступность подсистем и модулей ГИСОГД Югры для пользователей ГИСОГД Югры и техническую поддержку пользователей ГИСОГД Югры.

1.3. Понятия, используемые в Регламенте, применяются в тех же значениях, что и в законодательстве об информации, информационных технологиях, защите информации.

1.4. Функционирование службы технической поддержки обеспечивается взаимодействием двух уровней технической поддержки, в состав которой входят: аналитик, организация.

1.5. Техническая поддержка осуществляется с понедельника по пятницу с 09:00 до 18:00 по местному времени г. Ханты-Мансийска с учетом праздничных и выходных дней, а также сокращенных рабочих дней.

1.6. Подача заявки в службу технической поддержки осуществляется одним из следующих способов:

- посредством электронного письма на адрес: isogd@admhmao.ru,
- посредством веб-интерфейса системы Service Desk (адрес в информационно-телекоммуникационной сети Интернет <https://helpdesk.admhmao.ru>), доступно для органов государственной власти автономного округа.

1.7. Заявки пользователей ГИСОГД Югры, поступившие посредством электронного письма и веб-интерфейса системы Service Desk, регистрируются в системе Service Desk аналитиком автоматически (либо вручную при невозможности автоматической идентификации), независимо от способа подачи.

1.8. При каждой смене статуса заявки в системе Service Desk на электронную почту пользователя ГИСОГД Югры, подавшего заявку, автоматически направляется соответствующее уведомление.

1.9. При невозможности разрешения инцидента силами аналитика заявка эскалируется организации, в соответствии с пунктом 4 Регламента, с последующим контролем аналитиком сроков ее исполнения.

II. Классификация заявок

2.1. Аналитик рассматривает поступающие в систему Service Desk заявки, оценивает их полноту и корректность, самостоятельно решает и устраняет указанные в заявках проблемы и обрабатывает их или перенаправляет организации или оператору ГИСОГД Югры, согласно пункта 4 Регламента, в зависимости от содержания поступивших вопросов.

2.2. Виды заявок, зарегистрированных в системе Service Desk, приведены в таблице 1.

Таблица 1

№ п/п	Вид заявки	Суть заявки
1	инцидент	ошибка в работе ГИСОГД Югры, прикладного программного обеспечения или сетевого и/или серверного оборудования, связанная с неработоспособностью ГИСОГД Югры, сети или некорректными настройками автоматизированного рабочего места пользователя ГИСОГД Югры
2	запрос на обслуживание	проведение работ по настройке ГИСОГД Югры, добавлению новых пользователей ГИСОГД Югры, назначению/изменению реквизитов доступа, изменению ролей, отмене прав доступа пользователей ГИСОГД Югры к ГИСОГД Югры
3	консультация	проведение разъяснений по алгоритму работы с ГИСОГД Югры, требуемых настроек программного обеспечения и технологии обработки данных в ГИСОГД Югры, предоставление информации о статусе зарегистрированных заявок пользователя

2.3. При подаче заявки вида «консультация» аналитик, исходя из пункта 4.4.1. Регламента и в зависимости от содержания поступивших вопросов, передает данные пользователя ГИСОГД Югры и краткое описание заявки оператору ГИСОГД Югры.

2.4. Инцидент может быть вызван причинами, связанными с настройками автоматизированного рабочего места пользователя ГИСОГД Югры, качеством подключения к информационно-телекоммуникационной сети Интернет, настройками обеспечения ГИСОГД Югры, программных платформ, на которых она реализована, и иными программно-аппаратными причинами.

III. Регистрация заявок

3.1. Каждой поступившей в систему Service Desk заявке присваивается уникальный номер при ее регистрации.

3.2. При обращении пользователя ГИСОГД Югры в службу технической поддержки в системе Service Desk фиксируются (автоматически или вручную при невозможности автоматической идентификации) его контактные данные (фамилия, имя, отчество, исполнительный орган государственной власти автономного округа, орган местного самоуправления муниципального образования автономного округа, подведомственное им государственное, муниципальное учреждение (подразделение), адрес электронной почты, телефон), подробное описание причины обращения, включающее описание выполняемых действий, повлекших возникновение ошибки, номер предыдущей

заявки, если новое обращение возникло вследствие неудовлетворенности пользователя ГИСОГД Югры результатом ее выполнения.

3.3. Время приема заявок в системе Service Desk и время реакции аналитика в зависимости от способов подачи заявки приведены в таблице 2.

Таблица 2

№ п/п	Способ подачи заявки	Время приема заявок	Время реакции
1	электронная почта	любое (24/7/365)	не более 4 часов в рабочее время с момента регистрации
2	сайт	любое (24/7/365)	не более 4 часов в рабочее время с момента регистрации

3.4. При направлении заявки в службу технической поддержки рекомендуется добавлять графические пояснения (снимки экрана), которые могут помочь наглядно описать суть вопроса в следующих форматах: jpg, png, pdf, doc, xls, zip, rar.

3.5. Заявки от пользователя ГИСОГД Югры, которого невозможно однозначно идентифицировать, а также если с ним отсутствует обратная связь в течение 3 рабочих дней, отклоняются аналитиком. Обращения, суть которых не относится к ГИСОГД Югры, также отклоняются.

3.6. Время реакции аналитика на поступившую заявку может быть увеличено в зависимости от фактической загрузки, но не должно превышать 6 часов в рабочее время с момента регистрации заявки.

IV. Выполнение заявок

4.1. Все заявки распределяются по уровням технической поддержки:

- первый уровень (аналитик) – анализ и обработка заявки, администрирование, настройка опций и управление пользователями ГИСОГД Югры, принятие решения о перенаправлении заявки на второй уровень;
- второй уровень (организация) – оказание консультативной и методической поддержки, разрешение инцидентов, исправление ошибок и сложная настройка параметров программного обеспечения ГИСОГД Югры.

4.2. Оператор инфраструктуры ГИСОГД Югры осуществляет:

4.2.1. Предоставление права доступа пользователей ГИСОГД Югры к ресурсам ГИСОГД Югры. Назначение прав и ролей пользователям ГИСОГД Югры осуществляется в соответствии с утвержденным Регламентом доступа (прекращения доступа) к ГИСОГД Югры.

4.2.2. Оказание технической поддержки, в том числе:

- обеспечение информационной безопасности на серверах ГИСОГД Югры;
- обеспечение работоспособности и обновление системного программного обеспечения на серверах ГИСОГД Югры;
- обеспечение работоспособности сетевого окружения на серверах ГИСОГД Югры.

4.3. Организация осуществляет:

4.3.1. Консультативную и методическую поддержку по вопросам, связанным с функционированием и эксплуатацией ГИСОГД Югры:

- работы с компонентами ГИСОГД Югры;
- создания, изменения и актуализации шаблонов форм документов и отчетов, согласованных и утвержденных в установленном порядке;
- размещения сведений и документов в ГИСОГД Югры;
- предоставления услуг в электронной форме;

– межведомственного электронного взаимодействием, в том числе взаимодействия ГИСОГД Югры с ЕГРН.

4.3.2. Оказание технической поддержки, в том числе:

– обеспечение бесперебойного функционирования ГИСОГД Югры и всех подсистем ГИСОГД Югры для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также межведомственного электронного взаимодействия;

– устранение выявленных в процессе эксплуатации программного обеспечения ГИСОГД Югры ошибок (нарушение работоспособности программного обеспечения, некорректная (противоречащая требованиям технической документации) работа программного обеспечения);

– проведение диагностики работы программного обеспечения ГИСОГД Югры и ее компонентов и внесение изменений в настройки программного обеспечения с целью оптимизации и улучшения качества функционирования;

– устранение ошибок загрузки и конвертации данных, выявленных в процессе эксплуатации ГИСОГД Югры.

4.4. Оператор ГИСОГД Югры:

4.4.1. Обеспечивает методическую поддержку пользователей ГИСОГД Югры по организационным вопросам, связанным с порядком ведения информационной системы обеспечения градостроительной деятельности:

– по телефонам 8 (3467) 32-12-00 доб. 119, 120, 121, 122;

– по электронной почте uirsk_86@mail.ru;

– посредством официального письма в адрес оператора ГИСОГД Югры.

4.4.2. Осуществляет:

– сбор замечаний и предложений об изменении порталных, отчетных, и печатных форм в ГИСОГД Югры;

– анализ поступивших предложений, подготовку, согласование и утверждение единых требований к формам;

– сбор предложений по доработке ГИСОГД Югры, в соответствии с замечаниями, поступившими от исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления автономного округа;

– сбор замечаний по отраслевым пространственным данным и утверждение перечня данных на уровне автономного округа.

4.5. Для обеспечения устранения инцидентов аналитик при достаточной полноте заявки проводит классификацию и выполнение инцидентов (эскалацию инцидентов организации или оператору ГИСОГД Югры) в соответствии со степенью срочности их устранения в приведенные в таблице 3 сроки с момента регистрации обращения, включая время реакции на инцидент и время ответа на заявку:

Таблица 3

№ п/п	Приоритет	Описание	Обратная связь в СУЗ с момента назначения заявки	Время выполнения
1.	Критичный	Полная недоступность ИС и/или ошибки/сбои, которые приводят к неработоспособности важных функций ИС, в том числе невозможность работы в мобильном приложении (при наличии мобильного приложения в составе ИС); невозможность	в течение 30 минут	2 рабочих часа

		управления правами и ролями Пользователей		
2.	Высокий	Ошибки/сбои, которые приводят к существенному нарушению работоспособности или недоступности ключевых функций ИС	в течение 30 минут	6 рабочих часов
3.	Обычный	Проблемы, снижающие функциональность ИС или влияющие на работу пользователей ИС, в том числе кратковременные сбои и ошибки в работе ИС; необоснованно высокая загрузка КТС и/или процессов	в течение 3 рабочих дней	3 рабочих дня
4.	Низкий	Ситуации, которые не приводят к значительным ухудшениям функционирования системы и не оказывают существенного влияния на функционирование ИС и работу пользователей ИС	в течение 30 рабочих дней	30 рабочих дней

При недостаточности информации в заявке аналитик работает с заявкой в соответствии с пп. 4.7 – 4.12 Регламента.

4.6. В случае невозможности выполнения заявки в установленный срок аналитик или организация направляет соответствующий запрос с указанием объективных причин в системе Service Desk для согласования изменение срока выполнения заявки.

4.7. При необходимости аналитик или организация может запрашивать у пользователя ГИСОГД Югры дополнительную информацию для решения заявки.

4.8. Запрос дополнительной информации размещается в системе Service Desk и автоматически направляется по электронной почте пользователю ГИСОГД Югры с указанием сути запроса, исходных данных заявки и ее уникального номера.

4.9. Ответ пользователя ГИСОГД Югры связывается с исходной заявкой в системе Service Desk при условии наличия (сохранения) в ответе полного наименования темы письма заявки (в случае направления ответа по электронной почте).

4.10. Ответ пользователя ГИСОГД Югры посредством веб-интерфейса системы Service Desk на запрос дополнительной информации отображается в карточке исходной заявки, при этом заявке присваивается статус «уточнение у инициатора».

4.11. В случае непредоставления дополнительной информации по запросу аналитика или организации заявка закрывается по истечении срока, установленного пунктом 4.5 Регламента, и ей присваивается статус «Решена».

4.12. В статусе «Решена» заявка находится 24 часа. Если в течение этого времени пользователь ГИСОГД Югры не предоставил дополнительную информацию, а также назначенный исполнитель по заявке не внес изменения в заявку, то ей присваивается статус «Закрыта».

4.13. Консультация считается предоставленной, если дан исчерпывающий и понятный ответ на заданный вопрос, разъяснены детали функционирования, настройки и выполнения операций в ГИСОГД Югры. Ответ может включать в себя выдержки из документации, а также информацию по особенностям использования ГИСОГД Югры. Исполнитель заявки для окончания работ по предоставлению консультации должен удостовериться, что обратившийся пользователь ГИСОГД Югры удовлетворен предоставленным ответом, он ему понятен и дополнительных уточнений не требуется.

4.14. Последовательность присвоения статуса заявке в системе Service Desk по мере ее обработки указана в таблице 4.

Таблица 4

№ п/п	Статус заявки	Принцип присвоения	Описание статуса
1	Новая	автоматически при создании новой заявки	заявка зарегистрирована в системе Servise Desk, назначен исполнитель; заявка находится в очереди для обработки исполнителем
		закрытие заявки отменено пользователем ГИСОГД Югры	заявка возвращена пользователем ГИСОГД Югры в работу аналитику: – пользователь ГИСОГД Югры не удовлетворен решением; – пользователь ГИСОГД Югры предоставил дополнительную информацию по заявке
2	В работе (назначена)	заявка принята, подтверждена актуальность заявки	начата обработка заявки аналитиком / организацией / оператором
		закрытие заявки отменено пользователем ГИСОГД Югры	заявка возвращена пользователем ГИСОГД Югры в работу аналитику: – пользователь ГИСОГД Югры не удовлетворен решением; – пользователь ГИСОГД Югры предоставил дополнительную информацию по заявке
3	Уточнение от инициатора	создан дополнительный запрос пользователю ГИСОГД Югры, решение заявки не является стандартным и требует дополнительной проработки или дополнительного финансирования	направлен дополнительный запрос пользователю ГИСОГД Югры, решение не является стандартным и требует дополнительной проработки
4	Решена	заявка выполнена аналитиком / организацией / оператором	работы по заявке завершены, пользователю ГИСОГД Югры направлено уведомление
5	Закрыта	заявка выполнена аналитиком / организацией / оператором	работы по заявке завершены, пользователь ГИСОГД Югры удовлетворен решением; заявка закрыта в соответствии с пунктом 4.12 Регламента
		заявка не принята в работу	заявка не принимается в работу, направлено уведомление пользователю ГИСОГД Югры без объяснения причины отклонения заявки

4.15. Ответы на стандартные и часто задаваемые вопросы предоставляются в виде ссылок на соответствующую документацию, руководство пользователя и т.п.

4.16. При закрытии заявки пользователю ГИСОГД Югры направляется соответствующее уведомление.

4.17. В случае неудовлетворенности предоставленным решением по заявке пользователь ГИСОГД Югры вправе вернуть заявку в работу (заявке присваивается статус «В работе» и работа по заявке проводится повторно).

4.18. В случае трехкратного отказа в устранении инцидента, пользователь может обратиться к оператору ГИСОГД Югры официально по адресу электронной почты uirsk_86@mail.ru, с предоставлением информации об инциденте (скриншоты, описание проблемы, письменный отказ в устранении инцидента и т.д.), для разрешения инцидента с привлечением организации и оператора инфраструктуры ГИСОГД Югры.

4.19. В целях обеспечения высокого уровня обслуживания пользователей ГИСОГД Югры, повышения качества работы службы технической поддержки обеспечена возможность приема отзывов о работе службы технической поддержки и сотрудников службы технической поддержки. Адрес электронной почты для приема отзывов: feedback@admhmao.ru. В обращении необходимо указать тему и дату отправки заявки, предоставить информации об инциденте (скриншоты, описание проблемы, письменный отказ в устранении инцидента и т.д.).

V. Контроль выполнения заявок

5.1. Информация о состоянии заявок предоставляется пользователю ГИСОГД Югры по электронной почте в виде автоматических уведомлений системы Service Desk и/или посредством веб-интерфейса системы Service Desk на каждой стадии выполнения заявки.