

Утверждено:

Директор государственного казенного учреждения
Тюменской области «Центр информационных
технологий Тюменской области»

_____ А.Р. Усманов

« ____ » _____ 2023 г.

М.П.

РЕГЛАМЕНТ
информационного взаимодействия
в государственной информационной системе Тюменской области
«Единая информационная система управления кадровым составом
государственной гражданской службы Тюменской области»

Версия 2

Тюмень 2023 г.

Оглавление

| | |
|--|---|
| Термины и сокращения | 3 |
| 1. Общие положения | 4 |
| 2. Участники информационного взаимодействия | 4 |
| 3. Порядок взаимодействия | 5 |
| 3.1. Поддержание работоспособности и администрирование ПО Системы, обработка инцидентов и проблем: | 5 |
| 3.2 Консультации Пользователей..... | 6 |
| 3.3 Доработка системы..... | 7 |
| 4. Управление учетными записями пользователей ЕИСУКС ТО..... | 7 |

Термины и сокращения

| | |
|--|--|
| АРМ | Автоматизированное рабочее место |
| Уполномоченный орган по сопровождению и развитию Системы, ДИ ТО | Департамент информатизации Тюменской области |
| Уполномоченный орган, осуществляющий функции по координации мероприятий по эксплуатации и развитию Системы | Аппарат Губернатора Тюменской области |
| Оператор ИС | Государственное казенное учреждение Тюменской области «Центр информационных технологий Тюменской области» |
| Исполнитель | Подрядная организация, привлекаемая Оператором ИС в рамках государственного контракта, на выполнение работ по обслуживанию и сопровождению ИС |
| ПО | Программное обеспечение |
| Система, ЕИСУКС ТО | Государственная информационная система Тюменской области «Единая информационная система управления кадровым составом государственной гражданской службы Тюменской области» |

1. Общие положения

Настоящий Регламент определяет порядок взаимодействия Аппарата Губернатора Тюменской области (далее — Уполномоченный орган), Департамента информатизации Тюменской области (далее — ДИТО), Государственного казенного учреждения Тюменской области «Центр информационных технологий Тюменской области» (далее — Оператор Системы), государственных органов Тюменской области, в том числе уполномоченных сотрудников подразделений (далее — Пользователи) по вопросам государственной гражданской службы и кадров государственных органов Тюменской области с использованием государственной информационной системы Тюменской области «Единая информационная система управления кадровым составом государственной гражданской службы Тюменской области» (далее — Система) в части:

- предоставления и прекращения доступа к информационным ресурсам и функциям Системы, а также разграничения полномочий в Системе;
- формирования и обновления данных на основе информации, предоставляемой Пользователями Системы;
- консультационной поддержки участников информационного взаимодействия по вопросам использования и наполнения базы данных Системы;
- порядка действий участников информационного взаимодействия, а также условий и требований, при выполнении которых может предоставляться доступ и возможность работы с Системой.
- получения предложений по доработке системы.

2. Участники информационного взаимодействия

Участниками информационного взаимодействия при эксплуатации и развитии Системы являются:

- Аппарат Губернатора Тюменской области;
- Департамент информатизации Тюменской области;
- ⑩ Пользователи Системы (органы государственной власти Тюменской области);
- Подрядная организация, привлекаемая Оператором Системы в рамках государственного контракта, на выполнение работ по сопровождению и развитию Системы (далее — Исполнитель);
- ⑩ Оператор Системы.

2.1. Аппарат Губернатора Тюменской области обеспечивает:

- ⑩ координацию деятельности пользователей Системы;
- совместно с Департаментом информатизации Тюменской области определяет направления развития функционала Системы;

2.2. Департамент информатизации Тюменской области обеспечивает:

- ⑩ консультационную поддержку участников информационного взаимодействия по вопросам использования и наполнения данными Системы;
- совместно с Аппаратом Губернатора Тюменской области определяет направления развития функционала Системы.

2.3. Исполнитель осуществляет работы по:

- установке и настройке Системы, в том числе на рабочих местах пользователей Системы;
- обеспечению работоспособности Системы и устранению инцидентов;
- консультативному сопровождению пользователей Системы;
- осуществлению управления учетными записями пользователей Системы (создание, удаление несуществующих), изменению состава пользователей Системы (включение пользователей в группы в соответствии с установленными для них правами доступа к информации, отключение временно отсутствующих пользователей) в соответствии с запросами Пользователей;
- обеспечению поддержки режима конфиденциальности информации (реализует меры по защите информации, содержащейся в Системе, выдвигаемые Оператором Системы);
- развитию функциональных возможностей Системы;
- оповещению Пользователей о выходе обновлений, новых доработках Системы, появлении новых отчетных форм;
- обеспечению передачи внесенных данных из Системы в федеральную государственную информационную систему «Единая информационная система управления кадровым составом государственной гражданской службы Российской Федерации».

2.4. Пользователи Системы обеспечивают:

- своевременность, полноту и правильность размещения, внесения информации в Систему;
- внесение предложений по составу и структуре сведений, подлежащих размещению в Системе, а также по формированию, ведению и актуализации классификаторов и справочников Системы.

2.5. Оператор Системы осуществляет:

- эксплуатацию и поддержку работоспособности программно-технических средств, входящих в серверную инфраструктуру Системы;
- реализацию и контроль мер по защите информации в части обеспечения защиты информации серверной инфраструктуры Системы;

3. Порядок взаимодействия

3.1. Поддержание работоспособности и администрирование ПО Системы, обработка инцидентов и проблем:

3.1.1 Под инцидентом понимается любое событие, не являющееся частью нормального функционирования Системы, которое привело или может привести к нарушению работоспособности Системы.

3.1.2 Пользователи Системы сообщают Исполнителю об инцидентах и проблемах путем обращения в службу поддержки Исполнителя.

3.1.3 Сообщение об инциденте должно содержать контактные данные обратившегося пользователя, описание ситуации, определенный пользователем приоритет инцидента в соответствии с [Таблицей 1](#). Сообщение об инциденте может содержать прочие сведения, в том числе требуемая очередность обработки в числе других нерешенных инцидентов

пользователя. По факту получения сообщения об инциденте служба поддержки Исполнителя проводит его регистрацию в системе управления инцидентами (СУИ) ДИТО, в результате которой каждому инциденту присваивается уникальный номер, регистрируется дата и время поступления инцидента. Инцидент может быть не зарегистрирован, если суть сообщения не относится к функционированию Системы.

Таблица 1. Время реакции и время решения инцидентов.

| Приоритет инцидента | Описание приоритета | Время реакции, в рабочих часах | Время решения, в рабочих днях |
|---------------------|---|--------------------------------|-------------------------------|
| Фатальный | Серьезные сбои, нарушающие использование всей Системы в целом или отдельных ее служб. Сбой может охватывать работу как отдельных ключевых пользователей, так и целые группы | 2 | Не более 1 |
| Критичный | Сбой не останавливает работу Системы в целом, но часть функций приложения работает некорректно. | 4 | Не более 2 |
| Обычный | Сбой, влияющий на удобство работы с Системой, снижающее эффективность ее использования. | 8 | Не более 3 |
| Низкий | Прочие инциденты и проблемы | 8 | Не более 5 |

3.1.4 Инцидент считается решенным (закрытым), если проведены работы (предоставлена рекомендация), позволяющие устранить сбой и восстановить нормальное использование Системы. Работы и рекомендации могут включать предоставление «обходного пути» (восстановление работоспособности без устранения причины инцидента). В случае решения инцидента методом «обходного пути», Исполнитель должен согласовать с ДИТО стратегию устранения причины данного инцидента (устранение ошибки в новой версии системы, перевод инцидента в класс Проблемы с дальнейшим поиском и устранением ее причин, игнорирование). Инциденты закрываются исключительно уполномоченными представителями ДИТО.

3.1.5 Поддержание работоспособности Системы оказывается без каких-либо ограничений по количеству инцидентов со стороны Заказчика, **по рабочим дням в период с 09:00 до 18:00** по Тюменскому времени.

3.2 Консультации Пользователей

3.2.1 В ходе выполнения работ по обслуживанию и сопровождению ПО Исполнитель предоставляет Пользователям консультации.

3.2.2 Под консультацией понимается любой вопрос по работе в Системе от Пользователей, требующий пояснения либо уточнения порядка работы с Системой, разъяснения ее функциональных возможностей.

3.2.3 Служба поддержки Исполнителя предоставляет обратившемуся Пользователю ответ на поставленный вопрос и всю необходимую для его понимания информацию в течение 12-ти часов. В случае если вопрос требует глубокой проработки либо подготовки значительных

объемов информации, служба поддержки Исполнителя в течение 4-х часов должна согласовать с обратившимся Пользователем срок предоставления ответа.

3.2.4 Консультация считается предоставленной, если Пользователю дан исчерпывающий и понятный ответ на заданный вопрос, разъяснены детали функционирования, настройки и выполнения операций в Системе. Ответ может включать в себя выдержки из документации, а также информацию по особенностям использования Системы в конкретных условиях. Служба поддержки Исполнителя для окончания работ по предоставлению консультации должна удостовериться, что обратившийся Пользователь удовлетворен предоставленным ответом, он ему понятен и дополнительных уточнений не требует.

3.2.5 Консультации предоставляются Исполнителем по рабочим дням в период с 09-00 до 18-00 по тюменскому времени без каких-либо ограничений по количеству консультаций со стороны Исполнителя.

3.3 Доработка Системы

Заявки на доработку Системы направляются от Пользователей в адрес Департамента информатизации Тюменской области официальным письмом для дальнейшего рассмотрения и анализа.

В письме необходимо указать:

- Наименование организации/органа власти
- Номер телефона для связи
- Описать причину и то, что необходимо доработать в системе.

Департамент информатизации Тюменской области передает заявку на доработку Системы Оператору для постановки задачи на Исполнителя. Исполнитель анализирует возможность доработки Системы и предоставляет ответ Оператору. Результат рассмотрения заявки о возможности доработки Системы направляется Департаментом информатизации в адрес организации Пользователя.

3.4. Управление учетными записями пользователей Системы

Управление учетными записями пользователей Системы (создание, удаление несуществующих), изменение состава пользователей Системы (включение в группы в соответствии с установленными для них правами доступа к информации, отключение временно отсутствующих пользователей) осуществляется Исполнителем.

Для создания новой учетной записи или изменение состава пользователей необходимо направить письмо от организации Пользователя в адрес Департамента информатизации Тюменской области.

В письме необходимо указать:

- Наименование организации/органа власти
- Номер телефона для связи
- E-mail, на который будут направлены логин/пароль
- Перечень уполномоченных сотрудников, которым необходимо предоставить доступ с указанием модулей системы.

Для удаления несуществующих (уволившихся) пользователей в письме необходимо указать:

- Наименование организации/органа власти
- Номер телефона для связи
- Перечень учетных записей, которые необходимо удалить.

Срок рассмотрения письма Департаментом информатизации Тюменской области не более тридцати календарных дней с даты поступления. Основанием для отказа является отсутствие необходимого количества лицензий на соответствующие модули ПО. Департамент информатизации Тюменской области передает заявку Оператору Системы для постановки задачи на Исполнителя и дальнейшей работы по ней.

5. Подключение новых участников к Системе

Для подключения нового участника (органа государственной власти Тюменской области или иного органа) к Системе необходимо направить письмо в адрес Департамента информатизации Тюменской области.

В письме необходимо указать

:

- Наименование организации/органа власти
- Номер телефона для связи
- E-mail, на которые будут направлены логин/пароль
- Перечень уполномоченных сотрудников, которым необходимо предоставить доступ с указанием модулей системы.
- Информация о решениях, с которых планируется переход на ЕИСУКС ТО, при наличии;
- Информация о текущем объеме, занимаемом базами данных в используемом решении, при наличии;
- При необходимости переноса персональных отчетов, настроенных в системе — их перечень и описание.

Срок рассмотрения письма Департаментом информатизации Тюменской области не более тридцати календарных дней с даты поступления. Основанием для отказа является отсутствие необходимого количества лицензий на соответствующие модули ПО. Департамент информатизации Тюменской области передает заявку Оператору системы для постановки задачи на Исполнителя и дальнейшей работы по ней.