УТВЕРЖДАЮ

Заместитель руководителя

Федерального казначейства

_____ А. С. Албычев

«25» 06 2021 г.

Стандарты обеспечения эксплуатации ИТ-систем Федерального казначейства

СОГЛАСОВАНО

И.о. начальника управления
информационной инфраструктурой
Федерального казначейства

_____ О.Ю. Мозин

«25» 06 2021 г.

Оглавление

1 Перечень сокращений 4
2 Список терминов и определений 6
3 Общие положения....13
3.1 Назначение документа 13
3.2 Регламентирующие и нормативные документы....13
4 Требования к порядку передачи и приемки сервисов на обслуживание 14
4.1 Порядок приемки-передачи сервисов на обслуживание от Заказчика к Исполнителю (порядок постановки на обслуживание). 14
4.2 Порядок прекращения обслуживания сервисов Исполнителем 15
5 Регламент взаимодействия Заказчика и служб обеспечения эксплуатации, административно-хозяйственного обеспечения 16
5.1 Требования к порядку выполнения работ в СУЭ ФК 16
5.1.1 Регистрация заявок....17
5.1.2 Классификация заявок 18
5.1.3 Приоритеты, время реакции и сроки выполнения 20
5.1.4 Статусы Заявок 24
5.1.5 Коды закрытия Заявок 26
5.1.6 Причины возникновения инцидентов 27
5.1.7 Общие требования к содержанию Заявок....27
5.1.8 Процедура назначения Заявок на вышестоящую линию поддержки....28
5.1.9 Процедура перевода Заявки в статус «В ожидании»....29
5.1.10 Контроль качества выполнения работ 31
5.1.11 Порядок технического обслуживания в защищенном контуре....32
5.1.12 База знаний 33
5.2 Структура служб обеспечения эксплуатации, административно-хозяйственного обеспечения 34
5.2.1 Требования к структуре службы обеспечения эксплуатации 34
5.2.2 Функции и обязанности подразделений служб обеспечения эксплуатации, административно-хозяйственного обеспечения 35
5.2.2.1 Единый контактный центр / ДС УФК....35
5.2.2.2 2-я линия поддержки 36
5.2.2.3 3-я линия поддержки 38
5.2.2.4 Лидер команды Исполнителя и специалистов АХО 40
5.2.2.5 Менеджер инцидентов Заказчика....41
5.2.2.6 Менеджер инцидентов Исполнителя 43

5.2.2.7 Руководитель службы обеспечения эксплуатации 44
5.2.2.8 Менеджер проблем 44
5.2.2.9 Аналитик проблем 44
5.2.2.10 Менеджер сервиса 45
5.2.2.11 Комитеты по изменениям 45
5.2.2.12 Служба мониторинга 46
5.3 Взаимодействие структурных подразделений ЦАФК, УФК, ЦОКР и Исполнителей при устранении аварийных и критических инцидентов при эксплуатации Информационных систем Федерального казначейства 47
6 Требования к приемке работ 47
7 Отчетность 48
8 Требования к составу и содержанию эксплуатационной документации на ИТ-систему 49
9 Маркировка конфигурационных элементов 49
9.1 Общие правила маркировки КЭ 49
9.2 Формат маркировки конфигурационных элементов 52
9.3 Формат маркировки дополнительных модулей 55
9.4 Формат маркировки виртуальных и логических элементов 55
9.5 Формат маркировки кабельной системы 56
9.6 Маркировка СВТ и рабочих мест сотрудников ФК ярлыками 57
9.7 Формат маркировки рабочих мест 57

1 Перечень сокращений

В настоящем документе используются следующие сокращения и обозначения:

CMDB	(англ. Configuration Management Database) – База данных управления конфигурационными элементами Федерального казначейства и их взаимодействием
FC	Fibre Channel - семейство протоколов для высокоскоростной передачи данных. Используется как стандартный способ подключения к системам хранения данных
IP	Интернет–протокол
KVM	Устройство, предназначенное для коммутации одного комплекта устройств ввода–вывода между несколькими компьютерами
PDU	Power distribution unit устройство для распределения электроэнергии в электрощитах, электрошкафах, монтажных стойках с компьютерным оборудованием
RFC	Request for Comments - запрос на изменение. Отдельный процесс согласования, фиксации хода исполнения, фиксации результатов проверки работ, проводимых на инфраструктуре, системном, базовом или прикладном программном обеспечении информационной системы
RPS	Redundant Power System - Система резервного питания.
SAN	Storage Area Network – сеть хранения данных. Решение для подключения внешних устройств хранения данных
SLA	Формальный договор между заказчиком (в методологии ITIL заказчик и потребитель – разные понятия) услуги и её поставщиком, содержащий описание услуги, права и обязанности сторон и, самое главное, согласованный уровень качества предоставления данной услуги. Параметры качества услуги, указанные в SLA, должны быть измеримыми, т.е. представимыми в виде числовых метрик
TCP/IP	Transmission Control Protocol - набор сетевых протоколов передачи данных, используемых в сетях, включая сеть Интернет
АП	Аналитик проблем
АПО	Аппаратно–программное обеспечение
АРМ	Автоматизированное рабочее место
АО	Аппаратное обеспечение
АС	Автоматизированная система
АС ФК	Автоматизированная система Федерального казначейства
АТС	Автоматическая телефонная станция
АХО	Административно-хозяйственное обеспечение
БД	База данных
ВДМ	Внешний дисковый массив
ВСО	Внешний сервисный оператор, организация
ГПТ	Газовое пожаротушение
ДГУ	Дизельная – генераторная установка
ДС	Диспетчерская служба

ЕКЦ	Единый контактный центр Федерального казначейства
ЗКВС	Защищенная корпоративная вычислительная сеть ФК
ИБП	Источник бесперебойного питания
КпИ	Комитеты по изменениям
КЭ	Конфигурационный элемент
ЛВС	Локальная вычислительная сеть
МИ	Менеджер инцидентов
МОУ	Межрегиональное операционное управление
МП	Менеджер проблем
МФУ	Многофункциональное устройство
ОВиСИ	Отдел вычислительной и сетевой инфраструктуры ФК
ОПО	Общесистемное программное обеспечение
ОЭППО	Отдел эксплуатации прикладного программного обеспечения ФК
ПАК	Программно–аппаратный комплекс
ПИО	Подсистема информирования и отчетности
ПК	Персональный компьютер
ПО	Программное обеспечение
ППО	Прикладное программное обеспечение
ПУПЭ	Подсистема управления процессами эксплуатации
ПЭиТО[1]	Порядок эксплуатации и технического обслуживания
РТО	Регламентированное техническое обслуживание
СБЭ	Система бесперебойного электропитания
СВТ	Средства вычислительной техники
СИО	Система инженерного обеспечения
СКС	Структурированная кабельная система
СПО	Системное программное обеспечение
СУВВ	Система управления выпуском версий подсистемы управления жизненным циклом СУЭ
СУБД	Система управления базами данных
СУЭ ФК	Система управления эксплуатацией Федерального казначейства
СУИ	Система управления инцидентами (Исполнителя, ВСО)
СХД	Система хранения данных
ТОФК	Территориальный орган Федерального казначейства
УИИ	Управление информационной инфраструктурой
УРСиБИ	Управление режима секретности и безопасности информации ЦАФК
УФК	Управление Федерального казначейства по субъекту РФ
ФАП	Фонд алгоритмов и программ Федерального казначейства
ФК	Федеральное казначейство
ФКУ «ЦОКР»	Федеральное казенное учреждение «Центр по обеспечению деятельности Казначейства России», включая его филиалы
ЦА ФК	Центральный аппарат ФК

[1] Порядок эксплуатации и технического обслуживания. Регламентирует порядок оказания услуг по обеспечению эксплуатации и техническому обслуживанию ИС /ППО ИС в соответствии с положениями Контракта. Является основным документом, регулирующим порядок выполнения соответствующих Контрактов Исполнителями

2 Список терминов и определений

В настоящем документе используются следующие термины и определения:

Hotfix	Исправления ПО, которые устанавливаются на работающую систему без перезапуска
Patch	(англ. patch– заплатка) – обновление прикладного программного обеспечения, содержащее исправление подтвержденных Исполнителем ошибок прикладного программного обеспечения.
Авария, авариная ситуация (АС)	Инциденты, приводящие к полной неработоспособности всех или критических функций ИС либо одной из подсистем ИС, установленных ответственным за эксплуатацию
Аналитик проблем	Сотрудник Исполнителя, разработчик ИС по поддержке или сопровождению, ответственный за устранение проблем
Аппаратное обеспечение	Электронные и механические части вычислительных устройств, входящие в состав системы или сети, исключая программное обеспечение и данные
База знаний	Хранилище документов (статей), распределённых по категориям, подразделениям, ролям со встроенными инструментами быстрого поиска по ключевым словам, редактирования, согласования и оценки статей.
Вендор по гарантии	Компания, выпускающая и поставляющая продукты и услуги под своей торговой маркой, с обязательством устранять дефекты на гарантийный срок
Внешний сервисный оператор	Внешние по отношению к ФК организации, осуществляющие проведение сервисных работ по технической поддержке оборудования и программного обеспечения, а также предоставляющие телекоммуникационные сервисы и обеспечивающие поддержку пользователей
Временное решение	Решение, предоставленное Пользователю в согласованное с Заявителем время, устраняющее или существенно снижающее воздействие инцидента на деятельность Пользователя
Время решения Заявки	Разность между временем назначения Заявки в команду специалистов службы обеспечения эксплуатации, административно-хозяйственного обеспечения и временем выставления специалистом службы обеспечения эксплуатации, административно-хозяйственного обеспечения статуса «Решен», исключая время, которое Заявка находились в статусе «В ожидании»
Время реакции	Разность между временем назначения Заявки на команду специалистов службы обеспечения эксплуатации, административно-хозяйственного обеспечения и временем

	выставления специалистом службы обеспечения эксплуатации, административно-хозяйственного обеспечения статуса «В работе» по Заявке в системе СУЭ ФК. Статус «В работе» выставляется в СУЭ ФК только при фактическом начале работ
Гарантированное время	Временная граница, при выходе за пределы которой конкретный параметр сервиса снижает качество предоставляемого сервиса ниже приемлемого для Заказчика уровня, и сервис считается «не качественным»
Диспетчерская служба	Структурное подразделение УФК, ответственное за прием, диспетчеризацию и закрытие Заявок пользователей в рамках своей компетенции
Диспетчер	Сотрудник УФК, выполняющий роль диспетчера в ДС УФК, принимающий, диспетчеризирующий обращения Пользователей на команду специалистов по ИТ–сервису и компонентам, указанным в Заявке, или предоставляющий решение по Заявке.
Доработка	Добавление, модификация или удаление функциональных возможностей ИТ–системы, оказывающее влияние на существующий процесс эксплуатации и приводящее к изменениям в логике работы, в текущей конфигурации, в эксплуатационной документации
Жалоба	Заявка Пользователя, связанная с жалобой Пользователя на качество предоставления Услуг участниками обеспечения процессов эксплуатации, а также с нарушением установленных процедур
Заказчик	Федеральное казначейство, ФКУ «ЦОКР»
Закрытый контур	Контур, в котором обрабатывается информация, содержащая сведения, составляющие государственную тайну
Запрос консультации	Запрос Пользователя на информацию о сервисах, которыми Пользователь уже пользуется или хочет воспользоваться
Запрос на изменение	Запрос Пользователя, связанный с изменением функциональности программного обеспечения, его учетных данных, состава средств вычислительной техники Частным случаем Запроса на изменение – является Стандартный запрос

Запрос на обслуживание	Категория Заявки, имеющая следующие признаки: - не связана с устранением сбоев, ошибок ППО; - не требует доработки ППО; - не является консультацией; - исполняется в рамках стандартных возможностей системы, зафиксированных в эксплуатационной документации или является обычной практикой (типовой, рутинной операцией). Пример: сброс пароля, заведение новых учетных записей, смена ролей
Заявитель (Инициатор изменения)	Автор заявки в СУЭ ФК или уполномоченное им лицо
Заявка	Задокументированный в ПУПЭ СУЭ ФК запрос от Заявителя
Изменение	Добавление, модификация или удаление КЭ, способные повлиять на предоставление ИТ–сервисов. Частным случаем Изменения, является доработка ППО
Инфраструктурный сервис	ИТ–сервис, который не используется пользователями напрямую, но требуется для предоставления Клиентских сервисов
Инициатор технологической паузы	Исполнитель либо сотрудник ИТ-подразделения ЦАФК, МОУ ФК или ФКУ «ЦОКР», инициирующий согласование ТП
Инцидент	тип Заявки, любое событие, которое не укладывается в рамки нормального предоставления сервиса и при этом влияющее (или способное оказать влияние) на снижение качества ИТ-сервиса или полное прекращение его предоставления.
Исполнитель	Организация, с которой Заказчик заключил Контракт на оказание услуг по обеспечению эксплуатации ИС, организация, оказывающая услуги гарантийной поддержки, или сотрудник Заказчика, предоставляющий Услуги.
ИТ–инфраструктура	Комплекс взаимосвязанных примененных технологий в составе базового программного обеспечения, баз данных и систем управления базами данных, серверного оборудования и системного программного обеспечения, систем хранения данных, сетевой инфраструктуры, систем инженерного обеспечения, образующих основу функционирования информационных систем.
ИТ–сервис	Логически объединенная и понятная Пользователям совокупность ИТ-услуг, их компонентов, видов запросов и структурных модулей, поддерживаемых ППО и входящих в состав информационной системы, обеспечивающих выполнение Пользователями функций.

ИТ–система	Совокупность ППО и ИТ-инфраструктуры, реализующая заданные функции по хранению и предоставлению информации, ее обработке, передаче и приему. Может включать в себя несколько Подсистем
ИТ-услуга	Процессы деятельности, осуществляемые ИТ-службой в интересах автоматизации функций, выполняемых сотрудниками (пользователями) функциональных подразделений ФК, ФКУ «ЦОКР» и Исполнителя
Каталог сервисов	Документ, определяющий перечень ИТ-услуг, оказываемых Исполнителем Заказчику
Качество ИТ-услуги	Совокупность характеристик ИТ-услуги, которые идентифицируют ее способность удовлетворять сформулированные и подразумеваемые потребности пользователя.
Клиентский сервис	ИТ–сервис, который напрямую обеспечивает автоматизированную деятельность сотрудников ФК
Клиентское рабочее место (Клиент ППО)	Автоматизированное рабочее место, предназначенное для автоматизации технологических процессов в ППО
Ключевые показатели эффективности	Показатели (Key Performance Indicators, KPI), которые могут быть использованы для оценки результативности и эффективности действий, процессов и функций управления
Команда специалистов	Группа ИТ–специалистов, объединённых по своим профессиональным качествам и зонам ответственности для выполнения той или иной задачи
Комитет по изменениям	Совещательный орган, представляющий собой группу специалистов из сотрудников ЦАФК и ФКУ «ЦОКР», которые уполномочены принимать решения (в том числе в формате электронного согласования в СУЭ ФК или по электронной почте) по изменению сервиса, предоставлять экспертные рекомендации и оценивать результаты проведенных изменений.
Контракт	Государственный контракт, заключенный между Заказчиком и Исполнителем на оказание услуг по обеспечению эксплуатации информационной системы
Конфигурационная база данных (CMDB)	База данных (Configuration Management Database), которая содержит все необходимые сведения по каждому элементу конфигураций и сведения о важных связях между ними
Крайний срок	Крайняя дата и время (Deadline), определяющая требуемое время завершения обработки задачи (Обращения, Инцидента, Проблемы, Изменения, Рабочего задания)
Лидер команды	Сотрудник ФК, ФКУ «ЦОКР» или Исполнителя, осуществляющий общее руководство определенной группой сопровождения в СУЭ ФК и осуществляющий контроль качества выполнения Заявок специалистами этой группы

Линия поддержки	Группа участников процесса, объединенных в соответствии с очередностью участия в обработке Инцидентов и Запросов на обслуживание в рамках соответствующего процесса
Локальный сервис	Сервис, ответственность за предоставление которого лежит на ТОФК
Максимальный срок предоставления решения	Интервал времени с момента регистрации Заявки до «Крайнего срока»
Менеджер изменений	Сотрудник ФКУ «ЦОКР», осуществляющий общее руководство процессом согласования ТП, выполнения Заявок с категорией «Запросы на изменения», «Заявки по ТП», «Рабочее задание». Менеджер изменений отвечает за функционирование процесса, соблюдение всеми участниками процесса требований по его выполнению и разрешение конфликтных ситуаций
Менеджер инцидентов Заказчика	Сотрудник Заказчика, координирующий работу Исполнителей по устранению инцидентов
Менеджер инцидентов Исполнителя	Сотрудник Исполнителя, координирующий работу групп сопровождения Исполнителя по устранению инцидентов
Менеджер проблем	Сотрудник ИТ-подразделения со стороны Заказчика, который осуществляет общее руководство процессом и ответственный за отслеживание хода решения проблем.
Менеджер сервиса	Сотрудник Заказчика, ответственный за эксплуатацию ИТ-сервиса и контролирующий работу соответствующих групп эксплуатации ИС / ППО.
Места выполнения работ и оказания услуг	Объекты Заказчика, где Исполнитель должен выполнить работы. Адреса мест выполнения работ и оказания услуг указаны Заказчиком в Контракте
Мониторинг	Динамическое отслеживание состояний объектов или иных событий в ИТ–инфраструктуре, ИС
Однотипные заявки	Заявки с описанием схожих проблем в рамках одного ИТ-сервиса
Обновление ППО	Новая версия ППО, либо hotfix, либо patch, предназначенные для установки взамен, либо в дополнение к существующей версии ППО
Обращение	Тип Заявки, головной запрос, назначенный на 1-ю линию поддержки (ЕКЦ ФК, ДС УФК).
Оператор ЕКЦ	Сотрудник подразделения Единого контактного центра ФК, принимающий и диспетчеризирующий обращения Пользователей на команду специалистов по ИТ–сервису и компонентам, указанным в Заявке
Плановое окончание	Параметр Заявки в СУЭ ФК Заказчика, выставляемый при направлении в команду специалистов в значение, равное гарантированному времени решения Заявки для конкретного приоритета

Пользователь	Сотрудник внешней организации, а также сотрудник Заказчика или Федерального казначейства, которому предоставлены полномочия по работе в информационной системе на выполнение определенных функций по обработке определенной информации в соответствии с его ролью в бизнес-процессе организации.
Поставщик ИТ-сервисов	Поставщик (вендор) — это любое юридическое (организация, предприятие, учреждение) лицо, организация ответственная за обслуживание ИТ–инфраструктуры ФК в рамках услуг (работ), оказываемых (выполняемых) по Контракту
Предвестник инцидента	Событие, возникновение которого может косвенно или явно свидетельствовать о большой вероятности возникновения инцидента в ближайшем будущем
Предпочтительное время	Параметр уровня сервиса, с которым Исполнитель стремится оказать Услуги (выполнить сервис)
Прикладное программное обеспечение	Комплекс программ, предназначенных для выполнения определенных пользовательских задач и рассчитанных на непосредственное взаимодействие с пользователем
Приоритет	Параметр Заявки в ПУПЭ СУЭ ФК, определяющий срочность и временные значения обработки и решения Заявки.
Проблема	Неизвестная причина одного или нескольких инцидентов
Рабочее задание	Задание на проведение работ, необходимое для выполнения отдельных работ в рамках обработки Заявок категории «Запрос на изменение». Заявка категории «Рабочее задание» всегда связана с родительской Заявкой категории «Запрос на изменение» и унаследует ее приоритет.
Рекламация	Письменный отзыв Заказчика о качестве работы службы обеспечения эксплуатации Исполнителя
Релиз	Форма обновления функциональности ИТ–системы (скрипт, патч, версия и т.п.)
Роль Руководитель диспетчерской службы	Набор обязанностей, действий и полномочий Сотрудник, выполняющий роль руководителя ДС УФК и осуществляющий общее руководство и контроль качества работы ДС УФК.
Сервис	Результат выполнения компонентом или совокупностью компонентов ИТ–системы функций в соответствии с назначением, используемый другими компонентами ИТ–системы в процессе функционирования
Сервисно–ресурсная модель	Схема, отражающая зависимость ИТ–сервиса от компонентов ИТ–инфраструктуры (Элементов конфигурации) и соответствующих сервисов

Служба обеспечения эксплуатации	Группа специалистов Исполнителя или сотрудников ФК, ФКУ «ЦОКР», объединенных в линии поддержки с целью сопровождения ИТ–сервиса
Специалист АХО	Сотрудник ЦОКР, ответственный за решение Заявок пользователей на оказание услуг административно-хозяйственного обеспечения
Специалист Заказчика / Исполнителя	Сотрудник Заказчика / Исполнителя, обладающий правами и знаниями для обработки Заявок в ПУПЭ СУЭ ФК
Стандартный запрос	Определенная, полностью задокументированная в виде Паспорта стандартного запроса и согласованная Заявка с низким риском или без такового, имеющая заранее известный путь решения.
Сторонние Исполнители (подразделения)	Иные подразделения Заказчика (кроме УИИ ФК и ФКУ «ЦОКР»), а также сторонние организации (в том числе – поставщики оборудования и ПО, разработчики ППО и организации, осуществляющие сопровождение ППО, а также провайдеры телекоммуникационных услуг), имеющие отношение к обслуживаемым подсистемам и сервисам
Технологическая пауза	Время, выделенное для выполнения работ на ПАК, требующих остановки сервисов, либо приводящих к снижению производительности ИС в целом, или отдельных ее компонентов, либо работ, которые потенциально могут привести к остановке или снижению производительности ИТ сервисов
Требования ФАП	Актуальный документ «Требования к перечню и составу документации, исходным кодам и дистрибутивам информационных систем, сдаваемых в Фонд алгоритмов и программ Федерального казначейства», размещенный на официальном сайте Федерального казначейства в сети Интернет (https://roskazna.gov.ru) в подразделе Главная/Документы: https://roskazna.gov.ru/dokumenty.
ФАП	Фонд алгоритмов и программ Федерального казначейства
Эксперт ЕКЦ	Сотрудник подразделения Единого контактного центра, который является опытным Оператором ЕКЦ и обладает достаточными знаниями для решения Заявок на 1-ой линии.
Элемент конфигурации	Элемент ИТ–инфраструктуры или связанная с ним сущность, учёт и управление информацией о котором выполняется в рамках процесса управления конфигурациями. В качестве элементов конфигурации рассматриваются: аппаратные средства, программное обеспечение, регламентирующая и эксплуатационная документация, лицензии, метрики, инструменты

3 Общие положения

3.1 Назначение документа

«Стандарты обеспечения эксплуатации ИТ-систем Федерального казначейства» (далее – Стандарты) устанавливают единые организационно-технические требования и метрики (SLA) к качеству предоставления ИТ-услуг (выполнения работ), Услуг административно-хозяйственного обеспечения службами обеспечения эксплуатации, административно-хозяйственного обеспечения, а также к содержанию рабочей документации на ИТ-сервис.

Функции Стандартов:

1) Организационные (Регламенты и Порядки, регламентирующие и определяющие процессы обеспечения эксплуатации информационных систем ФК, Стандарты обеспечения – требования при обеспечении отдельных потребностей ЦАФК, ТОФК в товарах, работах, услугах и др.).

2) Технические требования (РТО, паспорт ИТ-систем и др.)

3) Определение метрик качества предоставления ИТ-услуг, согласно представленной матрице приоритетов.

Конкретные условия обеспечения эксплуатации ИТ-систем ФК, отчетные документы (в том числе их формы и сроки представления), порядок взаимодействия Заказчика и Исполнителя и иные требования определяются/уточняются условиями соответствующих Государственных контрактов на обеспечение эксплуатации ИТ-систем.

Настоящие Стандарты определяют правила работы служб обеспечения эксплуатации, административно-хозяйственного обеспечения, а также пользователей в части их взаимодействия со службами обеспечения эксплуатации, административно-хозяйственного обеспечения, с целью предоставления качественных сервисов и услуг требуемого уровня.

Положения данных Стандартов обязательны к исполнению специалистами Исполнителя и специалистами АХО, пользователями ИТ-сервисов и Услуг административно-хозяйственного обеспечения, Заказчика в рамках процессов, описанных в настоящем документе, в которых они участвуют в ходе эксплуатации, обеспечения эксплуатации ИТ-систем, оказания услуг административно-хозяйственного обеспечения и развития сервисов.

3.2 Регламентирующие и нормативные документы

Настоящий документ составлен с учетом требований следующих регламентирующих и нормативных документов:

1) «Порядок организации процессов жизненного цикла информационных систем в Федеральном казначействе».

2) «Регламент ввода в эксплуатацию и эксплуатации информационных систем в Федеральном казначействе».

3) «Инструкция о порядке допуска должностных лиц и граждан Российской федерации к государственной тайне», утвержденная Постановлением Правительства РФ от 06 февраля 2010 г. № 63.

4) «Регламент предоставления удаленного доступа к информационным ресурсам Федерального казначейства».

5) «Регламент взаимодействия структурных подразделений ЦАФК, УФК, ЦОКР и Исполнителей при устранении аварийных и критических инцидентов при эксплуатации Информационных систем Федерального казначейства»

6) «Регламент согласования технологических пауз».

7) «Регламент обработки проблем информационных систем Федерального казначейства».

8) «Регламент предоставления доступа к подсистемам Системы управления эксплуатацией Федерального казначейства».

9) «Требования к перечню и составу документации, исходным кодам и дистрибутивам информационных систем, сдаваемых в Фонд алгоритмов и программ Федерального казначейства».

Регламентирующие и нормативные документы Федерального казначейства размещены на официальном сайте Федерального казначейства в сети Интернет (https://roskazna.gov.ru) в подразделе Главная/Документы (https://roskazna.gov.ru/dokumenty/).

4 Требования к порядку передачи и приемки сервисов на обслуживание

4.1 Порядок приемки-передачи сервисов на обслуживание от Заказчика к Исполнителю (порядок постановки на обслуживание).

При заключении Контракта на оказание услуг по обеспечению эксплуатации информационной системы Федерального казначейства Заказчик должен обеспечить необходимые условия для выполнения мероприятий по передаче ИТ-системы и ИТ-сервиса ФК на обеспечение эксплуатации:

1) по Заявке Исполнителя обеспечить программно-административный доступ, достаточный для оказания услуг (выполнения работ), с соблюдением требований регламентирующих предоставление доступа к ИС ФК документов из пункта 3.2 «Регламентирующие и нормативные документы»;

2) предоставить в электронном виде всю существующую у Заказчика рабочую и эксплуатационную документацию на ИТ-систему;

3) при наличии технологическую карту мониторинга ИТ-системы, включающую перечень технических и технологических показателей, подлежащих инфраструктурному и функциональному мониторингу и характеризующих качество функционирования ИТ-системы, а также целевые значения показателей мониторинга для режима штатного функционирования и граничные значения технических и технологических показателей для двух уровней нештатных режимов с уровнем критичности «Средняя» и «Высокая.

В течение 5 (пяти) рабочих дней (или согласно Контракту) после заключения Контракта Исполнитель направляет/актуализирует Заказчику следующую информацию (в электронном виде):

1) актуализированный ПЭиТОсогласно требованиям заключенного государственного контракта в соответствии с шаблоном Требований ФАП, включая каталог ИТ-сервисов в формате, предоставленном Заказчиком, включающего в себя обслуживаемые Исполнителем сервисы (в разрезе клиентских и операционных сервисов), команды специалистов Исполнителя или сотрудников Заказчика и их состав, с указанием графика работы специалистов и контактных данных;

2) План мероприятий, включающий в себя перечень планируемых работ со сроками и ожидаемыми результатами:

а) по интеграции, при необходимости, системы управления инцидентами Исполнителя с ПУПЭ СУЭ ФК;
б) по проверке состава и конфигурации ИТ-подсистем, реализующих сервис;
в) по инвентаризации вышеуказанных ИТ-подсистем;
г) по проверке работоспособности ИТ-подсистем;
д) по проведению РТО в объеме, согласованном с Заказчиком, но не менее объема, предусмотренного контрактом;
е) по актуализации рабочей и эксплуатационной документации на ИТ-систему;
ж) по проверке работоспособности и достоверности параметров мониторинга;

При отказе в утверждении или согласовании Заказчиком вышеуказанной информации Исполнитель вносит в течение 5 (пяти) рабочих дней (или согласно условиям Контракта) требуемые изменения и передает на повторное согласование Заказчику указанную информацию, либо направляет Заказчику отказ от устранения выявленных Заказчиком недостатков с изложением причин отказа.

После реализации Заказчиком мероприятий по передаче ИТ-системы ФК Исполнителю в целях оказания услуг по обеспечению эксплуатации Исполнитель осуществляет их постановку на обеспечение эксплуатации.

После принятия ИТ-системы ФК на обеспечение эксплуатации Исполнитель должен обеспечивать актуальность (полноту и достоверность) данных о конфигурации подсистем и их компонентов в базе конфигурационных элементов СУЭ ФК, а также актуальность рабочей и эксплуатационной документации.

При необходимости Исполнитель обязан по инициативе менеджера сервиса ФКУ «ЦОКР»:

- проводить консультации операторов ЕКЦ по критериям, определяющим Услуги и компоненты, категории Заявок для их корректной классификации и маршрутизации;
- предоставить перечень дополнительной информации, необходимой для самостоятельного решения Заявки силами операторов ЕКЦ;
- предоставить перечень часто задаваемых вопросов и консультации по поиску операторами ЕКЦ информации в Базе знаний.

4.2 Порядок прекращения обслуживания сервисов Исполнителем

Не позднее 5 (пяти) рабочих дней (или согласно условиям Контракта) до прекращения действия контракта Исполнитель обязан передать Заказчику актуализированную информацию с перечнем атрибутов для программно-административного доступа к ИС ФК.

Не позднее 10 (десяти) рабочих дней (или согласно условиям Контракта) до прекращения действия контракта Исполнитель обязан направить Заказчику в электронном виде следующий актуализированный комплект документов:

1) актуализированный комплект рабочей и эксплуатационной документации на ИТ-систему;

2) актуализированную технологическую карту мониторинга ИТ-системы, включающую перечень технических и технологических показателей, подлежащих инфраструктурному и функциональному мониторингу и характеризующих качество функционирования ИТ-системы, а также целевые значения показателей мониторинга для режима штатного функционирования и граничные значения технических и технологических показателей для двух уровней нештатных режимов с уровнем критичности «Средняя» и «Высокая».

5 Регламент взаимодействия Заказчика и служб обеспечения эксплуатации, административно-хозяйственного обеспечения

5.1 Требования к порядку выполнения работ в СУЭ ФК

Выполнение работ и оказание услуг службами обеспечения эксплуатации ИТ-систем, административно-хозяйственного обеспечения должны выполняться на основе Заявок, сформированных в ПУПЭ СУЭ ФК и назначенных в адрес служб обеспечения эксплуатации, административно-хозяйственного обеспечения.

В целях обеспечения возможности обработки Заявок в ПУПЭ СУЭ ФК специалистам обеспечения эксплуатации ИТ-систем и специалистам АХО назначается соответствующая роль.

Оформление и обработка Заявок непосредственно в ПУПЭ СУЭ ФК является основным штатным способом оказания и получения Услуг.

Для всех Заявок категории, зарегистрированных в ПУПЭ СУЭ ФК устанавливаются сроки их обработки и предоставления решения в соответствии с п. 5.1.3.

Во всех Заявках, обрабатываемых в ПУПЭ СУЭ ФК, должны отражаться ход и результаты их обработки.

В ходе работ при выполнении Заявок Исполнителем должно выполняться ведение/актуализация Базы знаний в СУЭ ФК.

В Базу знаний заносится:

- документация к ППО;
- инструкции пользователя;
- технологические регламенты;
- перечень известных ошибок (перечень подтвержденных Разработчиком ППО ошибок, для которых утвержден вариант обходного решения);
- часто задаваемые вопросы.

Назначение Заявки на вышестоящую 3-ю линию поддержки (3-я линия – специалисты Исполнителя (в том числе стороннего Исполнителя) или Заказчика, обладающие более высокой квалификацией в рамках сопровождения ИТ-сервиса) осуществляется в соответствии с п. 5.1.8.

Порядок взаимодействия специалистов Исполнителя, специалистов АХО при выполнении Заявок со специалистами Заказчика и сторонних подразделений подробно рассмотрен в п.5.2.

Контроль выполнения работ по Заявкам описан в п.5.1.10.

5.1.1 Регистрация заявок

Все Заявки, связанные с обслуживанием сервисов, ИТ-инфраструктуры, программного обеспечения, предоставления услуг АХО регистрируются в ПУПЭ СУЭ ФК.

Заявки, поступающие посредством электронной почты в сети ЗКВС, через Портал самообслуживания ПУПЭ, интеграционное взаимодействие с внешними информационными системами или инициированные событиями системы мониторинга регистрируются в ПУПЭ СУЭ ФК автоматически,

Заявки, поступающие посредством электронной почты в сети Интернет, телефонного обращения, чата принимаются, регистрируются и предварительно обрабатываются операторами ЕКЦ / Диспетчерами УФК.

Все Заявки, связанные с оказанием услуг АХО, оформляются в ПУПЭ СУЭ ФК пользователем самостоятельно.

Основными способами подачи Заявок Пользователями в ЕКЦ/ДС являются:

- Портал самообслуживания ПУПЭ СУЭ ФК;
- Телефон;
- Электронная почта;
- Чат (в случае реализации в ИТ-системе).

Номера телефонов для регистрации Заявок:

- внутренний телефонный номер ЦАФК – «777» или «095005911»;
- городской телефонный номер - 8-800-30-10-777 или (495) 214-70-20.

Адреса электронной почты для регистрации Заявок:

- sm_pupe@fsfk.local;
- 777@roskazna.ru.

На каждый запрос Услуги создается отдельная Заявка.

Регистрация обращений производится ДС УФК в рабочее время в часы работы УФК.

Регистрация обращений операторами ЕКЦ производится в круглосуточном режиме.

Регистрация заявок пользователей на оказание ИТ-услуг и Услуг АХО на Портале самообслуживания осуществляется в круглосуточном режиме.

Актуальная информация, необходимая пользователю для регистрации Заявки, доступна по ссылке «Памятка обращения в ЕКЦ ФК» на рабочем столе персонального компьютера в сети ЗКВС.

При регистрации Заявки ей присваивается уникальный регистрационный номер.

Назначение Команды специалистов (рабочих групп), а также приоритет назначенных Заявок определяется в зависимости от совокупности выбранных

параметров: ИТ-Услуги, Головного компонента, Компонента, получателя услуги и категории Заявки.

5.1.2 Классификация заявок

Заявки могут быть следующих категорий:
- заявки, связанные с устранением инцидентов;
- заявки, связанные с выполнением запросов на обслуживание;
- заявки, связанные с предоставлением консультации;
- заявки, связанные с устранением конфликта и/или с рассмотрением жалобы;
- заявки, связанные с выполнением запросов на изменения;
- заявки, связанные с выполнением стандартных запросов;
- заявки, связанные с выполнением рабочих заданий;
- заявки, связанные с устранением Проблемы;
- заявки, связанные с созданием/изменением статей БЗ;
- заявки, связанные с устранением Аварии.

Заявки, связанные с устранением инцидентов (кратко – Инциденты), включают работы по устранению инцидентов, обработку заявок в СУЭ ФК в формате и объеме соответствующего ПЭиТО, включая взаимодействие с различными линиями поддержки, специалистами необходимых квалификаций (в том числе со специалистами сторонних подразделений и организаций) для комплексного восстановления сервиса, а также с Заявителем. Инцидентам по умолчанию присваивается приоритет не ниже 3 (Стандартный).

Заявки, связанные с выполнением запросов на обслуживание, включают работы или выполнение каких-либо действий, не связанных с устранением инцидентов и внесением изменений. К данному типу Заявок относятся, в том числе, задания на выполнение регламентных и профилактических работ, запросы на выдачу документации, отчетных материалов, на информационно-справочное обслуживание специалистов по информационным технологиям и пользователей ФК.

Заявки, связанные с предоставлением консультации – это разновидность запроса на обслуживание и выделены в отдельную категорию с целью оптимизации управления такими запросами. Консультации по определенным вопросам в рамках конкретного сервиса могут выполняться операторами ЕКЦ / Диспетчерской службой УФК после проведения обучения персонала ЕКЦ / Диспетчерской службы УФК и адаптационного периода.

Заявки, связанные с устранением конфликта и/или с рассмотрением жалобы, также являются разновидностью запроса на обслуживание и выделены в отдельную категорию с целью персонального контроля таких заявок и первоначальной их диспетчеризации операторами ЕКЦ / Диспетчерской службой УФК в адрес Менеджера инцидентов. Менеджер инцидентов вправе привлекать к рассмотрению заявок данных категорий менеджеров сервиса и специалистов Исполнителя, обладающих необходимой квалификацией.

Заявки, связанные с выполнением запросов на изменение, формируются в процессе управления изменениями, при этом в рамках указанного процесса предусмотрены все необходимые согласования, проверки, а также работы для реализации изменений. Заявки данной категории включают работы по изменению

настроек и/или доработке ППО, документации, взаимодействие с различными линиями поддержки, специалистами сторонних подразделений, обладающих необходимой квалификацией, а также с Заявителем и менеджером сервиса. В исключительных случаях, если категория и состав работ по Изменению заранее определены и не требуют согласований, то данного типовое Изменение может быть отнесено к запросу на обслуживание.

Заявки, связанные с выполнением стандартных запросов, для которых на Портале самообслуживания СУЭ ФК созданы специальные шаблоны, регистрируются с использованием шаблонов Стандартных запросов. Процесс управления стандартными запросами обеспечивает единый для всех управлений центрального аппарата и структурных подразделений территориальных органов Федерального казначейства, унифицированный и контролируемый механизм регистрации, согласования, выполнения и закрытия Стандартных запросов

Заявки, связанные с выполнением рабочих заданий и поручений, формируются в процессе управления изменениями. Рабочее задание формируется для выполнения отдельных работ в рамках обработки Заявок категории «Запрос на изменение». Заявка категории «Рабочее задание» всегда связана с родительской Заявкой категории «Запрос на изменение» и унаследует ее приоритет.

Заявки, связанные с устранением Проблемы, формируются в целях выявления и устранения корневых причин возникновения инцидентов, массовых инцидентов и аварий, проактивного выявления потенциальных причин и источников возникновения инцидентов и аварий. Приоритет для «Проблем» носит информационный характер и не влияет на SLA. Подробнее процесс регистрации и решения Проблемы приведен в Регламенте обработки проблем информационных систем Федерального казначейства.

Заявки, связанные с устранением Аварии, формируются в целях наиболее оперативного решения инцидентов в ИТ-системах, приводящих к полной неработоспособности всех или критических функций ИС либо одной из подсистем ИС, установленных ответственным за эксплуатацию. Подробнее процесс управления аварийными и критическими инцидентами приведен в Регламенте взаимодействия структурных подразделений ЦАФК, УФК, ЦОКР и Исполнителей при устранении аварийных и критических инцидентов при эксплуатации Информационных систем Федерального казначейства».

Заявки, связанные с созданием или изменением статей Базы знаний, формируются в целях формирования хранилища структурированной информации с часто задаваемыми вопросами и ответами на них, перечнем известных возникающих ошибок и способов их устранения, которое позволяет оперативно предоставлять решение по Заявкам. База знаний формируется и актуализируется Исполнителями Заявок при их решении.

Сводный перечень категорий заявок приведен в таблице 1.

Таблица 1. «Категории Заявок»

Категория Заявки	Краткое описание категории
Инцидент	Категория Заявки, связанная: - с любым незапланированным событием, которое не удовлетворяет требованиям к качеству предоставления

	сервиса информационной системы или ее части, описание которого приведено в документации на информационную систему или ее часть, влияет (способное оказать влияние) на снижение качества указанного сервиса или полное прекращение его предоставления; - с наличием критического сообщения от систем мониторинга, ошибки и сбоя функционирования ИС / ППО ИС.
Запрос на обслуживание	Запланированный запрос, обращение на выполнение простых операций или запрос на информацию, имеющий следующие признаки: • не связан с устранением сбоев, ошибок ИС / ППО ИС; • не требует изменения ИС / ППО ИС; • не является консультацией; Исполняется в рамках стандартных возможностей системы, зафиксированных в рабочей документации.
Запрос консультации	Категория Заявки, связанная с запросом предоставления необходимой информации, разъяснений по порядку работы ИС / ППО ИС и пользователей, технологическому регламенту, либо рабочей документации, не являющееся сбоем ИТ-инфраструктуры и инцидентом.
Запрос на изменение	Заявка, связанная с необходимостью внесения изменений в ИС / ППО ИС, связанных с ошибками ИС / ППО ИС, а также изменений в рабочую документацию.
Стандартный запрос	Определенная, полностью задокументированная в виде Паспорта стандартного запроса и согласованная Заявка с низким риском или без такового, имеющая заранее известный путь решения.
Рабочее задание	Заявка категории «Рабочее задание» создается в ПУПЭ СУЭ ФК автоматически в рамках Стандартного запроса и назначается на специалистов для выполнения одной из задач в рамках обработки Стандартного запроса.
Проблема	Категория Заявки, связанная с одним или несколькими инцидентами, имеющих схожие характеристики и неизвестную корневую причину возникновения.
Проблема по Аварии	Категория Заявки, связанная с Аварийным инцидентом, целью обработки которой является выяснение корневой причины возникновения Аварии/Аварийного инцидента.
Аварийный инцидент	Инциденты, приводящие к полной неработоспособности всех или критических функций ИС либо одной из подсистем ИС, установленных ответственным за эксплуатацию.
Создание/изменение статей БЗ	Категория Заявки, связанная: - с созданием черновиков статей БЗ - с публикацией статей БЗ - с актуализацией статей БЗ

5.1.3 Приоритеты, время реакции и сроки выполнения

Приоритет характеризует очередность обработки Заявки и определяет требуемые временные параметры ее обработки. Приоритет оказания Услуг по эксплуатации ИС / ППО ИС зависит от следующих параметров Заявки:

- базовый приоритет ИТ-Услуги, Головного компонента, Компонента (определяется условиями Контракта);
- категория Заявки/Вид запроса;
- Заявитель.

Приоритет для каждого из сервисов определяется в документе " Каталоге ИТ-сервисов", в соответствии с которым оказывает Услуги соответствующая команда специалистов Исполнителя.

Каждой Заявке Заказчиком присваивается приоритет, который соответствует одному из следующих значений:

- 1 (Наивысший);
- 2 (Высокий);
- 3 (Стандартный);
- 4 (Низкий);
- 5 (Минимальный).

Критерии определения приоритета Заявки приведены в таблице 2

Таблица 2. Критерии определения приоритетов

Приоритет	Критерии определения
1 (Наивысший)	Ситуация, приводящая к срыву операционной деятельности ФК или стабильно повторяющаяся ситуация, влияющая на бизнес-процессы (невозможно выполнить обязательные операции). При этом не существует альтернативных способов (включая ручную обработку) пользователю продолжить работу
2 (Высокий)	Стабильно повторяющаяся ситуация, влияющая на бизнес-процессы (невозможно выполнить обязательные операции). При этом существуют альтернативные способы (включая ручную обработку) пользователю продолжить работу
3 (Стандартный)	Ситуация, затрудняющая выполнение бизнес-процессов, но не влияющая на их результат
4 (Низкий)	Ситуация не приводит к сокращению функциональности
5 (Минимальный)	Может быть назначен по согласованию с Заявителем

Заявки с типом «Запрос консультации» и «Запрос на обслуживание» не могут быть отнесены к приоритетам «Наивысший» и «Высокий».

Максимально возможные приоритеты выполнения Заявок в зависимости от Заявителя или получателя Услуги в ЦАФК приведены в таблице 3.

Таблица 3. Максимально возможные приоритеты выполнения Заявок

Должность	Инцидент	Запрос на обслуживание	Запрос на консультацию	Жалоба
Руководство Федерального казначейства (Руководитель, заместители руководителя, советники руководителя, помощник руководителя)	высокий	стандартный	стандартный	стандартный
Руководство Управлений (начальники Управлений, заместители начальников Управлений)	высокий	стандартный	стандартный	стандартный
Прочие сотрудники	стандартный	низкий	низкий	стандартный

Максимально возможные приоритеты устранения групповых инцидентов в ФК приведены в таблице 4.

Таблица 4. Максимально возможные приоритеты устранения групповых инцидентов в ФК

Тип инцидента	Приоритет устранения инцидента
Инцидент, влияющий на отдел	Стандартный
Инцидент, влияющий на управление	Высокий
Инцидент, влияющий на ЦАФК	Наивысший

Приоритет Заявки может быть откорректирован Заказчиком на 1 пункт, в следующих случаях:

1) в сторону повышения на 1 пункт:

- в случае, если сбой приводит к невозможности исполнения критичной операции в рамках технологических регламентов ФК и/или Заказчика с жесткими ограничениями по срокам реализации;
- инциденты, которые приводят к срыву сроков выполнения процедур, мероприятий, установленных законодательством, невыполнение которых ведет к наложению соответствующих санкций, при этом существуют альтернативные способы (включая ручную обработку) продолжить работу.
- в случае, если сбой приводит к невозможности исполнения прямого распоряжения Руководителя ФК и/или Заказчика с четко обозначенными сроками, при этом альтернативные способы выполнения распоряжения отсутствуют;
- в случае, если сбой приводит к невозможности исполнения операции, относящихся к функциям ИС, имеющих критическое значение для функционирования ИТ-системы;
- сбои, которые приводят к невозможности выполнения функций ИС, таких как начисление заработной платы и иных выплат, формирование и представление бюджетной (бухгалтерской) отчетности, а также сбои, приводящие к возникновению административной ответственности за нарушение действующего законодательства.

2) в сторону повышения на 2 пункта, в случае аварии в соответствии с Регламентом АС:

- Инциденты, которые приводят к срыву финансирования, блокирующие выполнение технологических операций или не позволяющие завершить их в

регламентированное время, при этом не существует альтернативных способов (включая ручную обработку) продолжить работу.

- Инциденты, которые приводят к срыву сроков выполнения процедур, мероприятий, установленных законодательством, невыполнение которых ведет к наложению соответствующих санкций, при этом не существует альтернативных способов (включая ручную обработку) продолжить работу.
- Инциденты, которые приводят к полной неработоспособности всех функций ППО ИС. Альтернативных способов продолжить работу не существует.

Менеджер инцидентов Заказчика производит повышение приоритета Заявки и оповещает Исполнителя по электронной почте.

3) в сторону понижения:

- в ситуации, если Заявитель специально сообщает о необходимости исполнения поданной им Заявки с оговоренной задержкой;
- в ситуации, если категория «Инцидент» присвоена ошибочно, и Заявка является «Запросом на обслуживание», либо «Запросом на консультацию» в соответствии с Таблицей 1 «Категории Заявок».

Время реакции на Заявки, связанные с обеспечением эксплуатации ИС / ППО ИС, а также сроки выполнения и допустимая продолжительность отдельных этапов обработки данных Заявок в зависимости от приоритета рассчитываются в рабочих часах (за исключением заявок с приоритетом "Наивысший" и "Высокий", которые рассчитываются без привязки к рабочим часам) по московскому времени и приведены в Таблице 5.

Таблица 5. «Сроки выполнения Заявок в зависимости от приоритета»

Приоритет	Максимальное время реакции - начала обработки Заявки (час)	Максимальное время устранения инцидента/ выполнения Запроса консультации, Запроса на обслуживание (час)	Максимальное время согласования изменений (час)	Максимальная периодичность обновления статуса Заявки в СУЭ (час)	Максимальное время предоставления постоянного решения по ошибкам ППО ИС
1 (Наивысший)	1	2	2	1	10 раб. дней
2 (Высокий)	2	4	4	2	15 раб. дней
3 (Стандартный)	4	8	8	4	20 раб. дней
4 (Низкий)	8	16	16	8	По согласованию с Заказчиком
5 (Минимальный)	8	40	20	8	По согласованию с Заказчиком

Примечания к таблице: указано время без учета времени нахождения заявки в статусе «В ожидании».

Периодичность обновления статуса по отложенным Заявкам – ежедневная, если срок не указан или просрочен. Если срок указан, то обновление статуса Заявки - за сутки до наступления соответствующего срока.

Отсчёт времени, отведенного на выполнение Заявки, начинается с даты и времени назначения Заявки Исполнителю или специалисту АХО в СУЭ ФК.

Временем решения Заявки считается:

– Для Заявок с категориями «Инцидент», «Запрос Консультации», «Запрос на обслуживание», «Аварийный инцидент» - дата и время предоставления временного или постоянного решения и перевода Заявки в статус «Решен», после которой Заявка перешла в статус «Закрыт»;

– Для устранения инцидента, связанного с ошибкой ППО, требующего внесения изменения в ППО, при невозможности выполнить данное изменение в срок в соответствии с указанным приоритетом для инцидента (Таблица 5), Исполнителем выполняется устранение инцидента путем применения временного решения в данный срок. Окончательное устранение ошибки ППО должно производиться выпуском версий и патчей ППО;

– Для Заявок с категорией «Рабочее задание» - дата и время предоставления решения по Заявке, связанной со Стандартным запросом, после которого Заявка перешла в статус «Закрыт»;

– Для Заявок с категорией «Создание/изменение статей БЗ» - дата и время перевода Заявки в статус «В ожидании закрытия», после которой Заявка перешла в статус «Закрыт»;

– Для Заявок с категорией «Проблема», «Проблема по аварии» - дата и время предоставления решения и перехода Заявки в статус «Решение подготовлено», после которой Заявка перешла в статус «Закрыт».

5.1.4 Статусы Заявок

Статус Заявки определяет ее жизненный цикл от момента регистрации до закрытия.

Исполнителю в ходе работы над Заявками необходимо своевременно изменять статусы Заявок, т.к. данный атрибут ПУПЭ СУЭ ФК влияет на расчет временных параметров обработки Заявки, например: времени реакции, времени выполнения Заявки, а также позволяет Заказчику получать актуальную информацию о ходе работ по Заявкам.

Статусы Заявки зависят от категории Заявки, т.к. Заявки разных категорий имеют различный жизненный цикл и особенности при их обработке.

В

Таблица 6 приведены статусы Заявок с кратким описанием.

Таблица 6. «Статусы Заявок»

№ п/п	Статус	Категория Заявки	Краткое описание
1	Открыт	Инцидент Запрос консультации	Заявка зарегистрирована в ПУПЭ СУЭ ФК.

		Запрос на обслуживание Рабочее задание* Аварийный инцидент Проблема Проблема по аварии	Заявка поступила на исполнение рабочей группе/специалисту рабочей группы
2	В работе	Инцидент Запрос консультации Запрос на обслуживание Рабочее задание* Аварийный инцидент Проблема Проблема по аварии Создание/изменение статей БЗ	Устанавливается в случаях, когда специалист приступил к выполнению работ по Заявке
3	В ожидании[2]	Инцидент Запрос консультации Запрос на обслуживание Рабочее задание* Аварийный инцидент Проблема Проблема по аварии	Устанавливается специалистом, если выполнение Заявки откладывается в соответствии с причинами, указанными в Таблице 9 в разделе 5.1.9 Устанавливается автоматически при передаче заявки на другую линию или запросе информации
4	Решен	Инцидент Запрос консультации Запрос на обслуживание Рабочее задание* Аварийный инцидент	Работы по Заявке завершены. Заявка полностью обработана и ожидает подтверждения и закрытия со стороны Пользователя.
5	Закрыт	Инцидент Запрос консультации Запрос на обслуживание Рабочее задание* Аварийный инцидент Проблема Проблема по аварии Создание/изменение статей БЗ	Статус устанавливается вручную или автоматически по истечении установленного времени после присвоения статуса «Решен» и закрытия связанного обращения.
6	В ожидании закрытия	Создание/изменение статей БЗ	Работы по Заявке завершены. Заявка полностью обработана и ожидает закрытия со стороны Пользователя.
7	Ожидает уточнений	Создание/изменение статей БЗ	Статус выставляется автоматически при запросе информации специалистом у пользователя.
8	Зарегистрирован	Создание/изменение статей БЗ	Заявка зарегистрирована в ПУПЭ СУЭ ФК. Заявка поступила на исполнение в рабочую группу/специалисту рабочей группы.

[2] Статус «В ожидании» не используется для Заявок с «Наивысшим» и «Высоким» приоритетом.

9	Регистрация	Проблема Проблема по аварии	Проблема зарегистрирована в ПУПЭ СУЭ ФК из инцидента или отдельно стоящей Проблемы.
10	Решение подготовлено	Проблема Проблема по аварии	Подготовлено решение по Проблеме.
11	Проверка	Проблема Проблема по аварии	На данной фазе уточняется и проверяется подготовленное по Проблеме решение.

*В рамках выполнения Стандартного запроса

5.1.5 Коды закрытия Заявок

При предоставлении решения по Заявке необходимо установить Код ее закрытия.

Код закрытия Заявок категории «Инцидент», «Запрос консультации», «Запрос на обслуживание», «Проблема» выбирается из списка, приведенного в Таблице 7:

Таблица 7. «Коды закрытия Заявок»

№	Код закрытия	Пояснения
1	Дублирование	Данная Заявка является дубликатом другой Заявки, над которой ведется работа, то есть существует как минимум одна Заявка, зарегистрированная от этого же Пользователя, для которой совпадает описание. Данная информация позволяет утверждать, что данная Заявка является дубликатом (ошибочно созданным)
2	Закрыто пользователем	Закрытие согласовано с Пользователем
3	Не предоставлена информация	Проставляется автоматически при запросе информации у пользователя и при отсутствии ответа в течение предусмотренного срока
4	Отозвано пользователем	Заявка потеряла актуальность, нет необходимости проводить какие-либо работы, в том числе проблема по Заявке была решена Пользователем самостоятельно
5	Ошибка пользователя	Заявка была ошибочно зарегистрирована Пользователем
6	Ошибка не воспроизводима	Заявка, во время обработки которой не удалось воспроизвести ошибку, повлекшую обращение Пользователя, и, соответственно, не удалось провести работы по ее устранению
7	Решить не удалось	Решение данной Заявки невозможно в рамках имеющихся ресурсов или в случае отсутствия технической возможности
8	Решено на 1-й линии	Заявка была решена на 1-ой линии
9	Решено на 2-й линии	Заявка была решена на 2-ой линии
10	Решено на 3-й линии	Заявка была решена на 3-ей линии
11	Выполнено	Код закрытия используется при обработке ЗНИ
12	Выполнено с проблемами	Код закрытия используется при обработке ЗНИ
13	Восстановлено исходное состояние	Код закрытия используется при обработке ЗНИ

№	Код закрытия	Пояснения
14	Отклонен	Код закрытия используется при обработке ЗНИ
15	Не согласован	Код закрытия используется при обработке ЗНИ
16	Нереализуемо	Код закрытия используется при обработке ЗНИ

В Заявках категории «Рабочее задание» Код закрытия не применяется.

Вариант решения Заявок категории «Рабочее задание» выбирается из списка, приведенного в Таблице 8:

Таблица 8. «Вариант решения Заявок категории «Рабочее задание»

№	Вариант решения	Пояснения
1	Решение предоставлено	Рабочее задание выполнено успешно
2	Нереализуемо (доступен менеджерам стандартных запросов Заказчика)	Рабочее задание: 1) выполнено частично; 2) не выполнялось по независящим от Исполнителя причинам; 3) некорректно назначено на рабочую группу.

5.1.6 Причины возникновения инцидентов

При предоставлении решения по Заявке категории «Инцидент» Исполнителю необходимо указать причину его возникновения.

Причины возникновения инцидентов зависят от Услуги и выбираются в ПУПЭ СУЭ ФК из перечня причин, доступных для каждой Услуги в отдельности при предоставлении решения по Заявке.

5.1.7 Общие требования к содержанию Заявок

При подаче Заявки Пользователем через ДС УФК/ЕКЦ ФК в ней должна быть заполнена следующая информация:

- Пользователь (ФИО обратившегося), контактные данные, электронная почта (обязательное поле), ФИО получателя услуги);
- ИТ-Услуга (затронутая ИТ-система);
- Головной компонент (определяет деление функционала, предоставляемого ИТ-Услугой, на группы).
- Компонент (вид деятельности, выполняемый пользователем при использовании сервиса).
- Описание (описание сути обращения Пользователя);
- Категория Заявки/Вид Запроса;
- Приоритет (параметр, определяющий требуемое время устранения Заявки[3], заполняется автоматически);

[3] Требуемое время устранения Заявки устанавливается в зависимости от Приоритета, который определяет необходимый период времени на решение Заявки. В расчет данного периода времени не

- Время регистрации Заявки (заполняется автоматически);
- Требуемое время устранения, крайний срок обработки (в соответствии с установленным Приоритетом, заполняется автоматически).
- Срок реакции.

Во время обработки Заявки в ней необходимо заполнять и актуализировать следующую информацию:

- Статус;
- Комментарии (описание хода решения);

Автоматически в Заявке во время обработки заполняется информация:

- Дата и время изменения Статуса;
- Дата и время изменения Комментария.

По окончании работ над Заявкой необходимо заполнить и актуализировать следующую информацию:

- Статус;
- Решение;
- Код закрытия;
- Причина возникновения Инцидента.

Автоматически в Заявке заполняется информация:

- Дата и время предоставления решения и закрытия Заявки.

5.1.8 Процедура назначения Заявок на вышестоящую линию поддержки

В случае невозможности решения проблемы, указанной в Заявке силами 2-й линии поддержки, специалистом 2-ой линии производится назначение Заявки на 3-ю линию посредством реализованного в СУЭ механизма создания дочернего запроса.

Назначение Заявки на 3-ю линию поддержки (Специалистов Заказчика или Исполнителя по другому ГК) используется при обработке Заявок категории «Инцидент», «Запрос консультации», «Запрос на обслуживание», «Аварийный инцидент», «Проблема» и «Проблема по аварии».

Назначение Заявки производится при необходимости привлечения Специалистом 2-й линии Исполнителя Специалиста 3-й линии Заказчика или Исполнителя по другому ГК к работе над Заявкой. Назначение Заявок на другие команды Специалистов Исполнителя в рамках действующего ГК не влияет на расчет времени SLA.

Специалистами 3-ей линии поддержки могут являться команды сторонних организаций или Заказчика, предоставляющих услуги по обеспечению эксплуатации смежного ППО, аппаратного обеспечения, системного программного обеспечения, которое используется в качестве инфраструктуры для развертывания компонент ППО (оборудование, СУБД, операционные системы, системы-поставщики данных, справочников и т.п.).

Привлечение Специалистом 2-й линии поддержки Специалиста 3-й линии поддержки к работе над Заявкой:

- при невозможности решить Заявку Специалистом 2-й линии, Специалист 2-й линии назначает Заявку на Специалиста 3-й линии поддержки. При этом Заявке на 3-ей

входит время нахождения Заявки в статусе «В ожидании». Использование статуса «В ожидании» для Заявок с «Наивысшим» и «Высоким» приоритетом не допускается.

линии поддержки присваивается свой уникальный регистрационный номер, который связан с Заявкой Специалиста 2-й линии поддержки.

- после назначения новой заявки на 3-ю линию исходная Заявка автоматически переводится в статус «В ожидании». Статус «В ожидании» приостанавливает время, отведенное на решение данной Заявки. При этом не снимается ответственность со Специалиста 2-й линии за решение Заявки. Вывод из ожидания Заявки на 2-й линии в статус «Открыт» производится после решения Заявки на 3-й линии. При этом Специалист 2-й линии должен взять Заявку в работу для дальнейшей работы с ней в целях предоставления решения, перевода в ожидание для дополнительной диагностики или создания новой Заявки на 3-ю линию). Специалист 2-й линии должен контролировать все Заявки, назначенные им на Специалиста 3-й линии поддержки. Также, данные Заявки должны быть на периодическом контроле у Менеджера инцидентов Исполнителя;
- специалист 2-й линии поддержки должен осуществлять информирование Пользователя, Оператора ЕКЦ /Диспетчера ДС о текущем статусе Заявок, назначенных им на Специалиста 3-й линии поддержки, для этого Исполнителю требуется фиксировать в форме своей Заявки ход реализации работ с периодичностью, определенной в п. 5.1.3, таблица 5;
- после завершения работ Специалист на 3-й линии поддержки меняет статус своей Заявки в ПУПЭ СУЭ ФК на «Решен» и добавляет описание решения. При этом в Команду Специалистов 2-й линии, ответственную за выполнение исходной Заявки, дополнительно направляется уведомление по электронной почте с описанием предоставленного решения, и Заявка на 2-й линии переводится в статус «Открыт»;
- Специалисты 2-й линии берут Заявку в работу, проверяют предоставленное 3-ей линией решение по Заявке;
- при корректном решении Заявки Специалистом на 3-й линии поддержки Специалист 2-й линии в своей исходной Заявке в ПУПЭ СУЭ ФК указывает описание решения по Заявке и меняет Статус Заявки на «Решен»;
- при некорректном решении Заявки Специалист 2-й линии производит возврат Заявки на доработку Заявки на 3-ю линию и пишет комментарии о причине отказа в принятии предоставленного решения;
- коммуникация в рамках решения Заявок «Наивысшего» и «Высокого» приоритета осуществляется посредством оперативного взаимодействия между собой Специалистов 3-й линии, Специалистов 2-й линии, Лидеров команд Исполнителя и Заказчика, сторонних организаций и Менеджера инцидентов Исполнителя и Заказчика лично или по телефону с последующей фиксацией решений в ПУПЭ СУЭ ФК.

5.1.9 Процедура перевода Заявки в статус «В ожидании»

Данная процедура используется для приостановки работ над Заявкой со стороны Исполнителя в случаях, определенных в Таблице 9:

Таблица 9. «Причины ожидания и сроки нахождения Заявки в статусе «В ожидании»

Причина	Описание причины	Максимальное время нахождения в статусе «В ожидании», в рабочих часах
Отправлено вендору	Используется, если работы были переданы в организацию-разработчик в рамках гарантии (договора на гарантийную поддержку) либо при истекшем сроке гарантии (нет договора на гарантийную поддержку). Например, устранение Инцидента, связанного с ошибкой в программном обеспечении, поставляемом вендором, возможно только после выпуска обновления. Вендор выпускает обновление в течение 1 месяца. Или вендор обнаруживает уязвимость программного обеспечения и выпускает патч, устраняющий Инцидент. При переводе в статус «В ожидании» по этой причине обязательно указывается в текстовом поле наименование вендора, номер и дату регистрации Заявки в системе регистрации заявок вендора.	168
Пользователь отсутствует	При попытке получить у Пользователя дополнительную информацию не удается застать Пользователя на месте (отпуск, командировка и пр.). Дозвон до Пользователя – это ответственность специалиста 2-й/3-й линии (в зависимости от того, в чьей зоне ответственности в данный момент находится Заявка). 5 попыток дозвона должны быть произведены равномерно в течение срока исполнения Заявки с фиксацией времени звонка в ПУПЭ СУЭ ФК	16
Нет в наличии свт, лицензий, расходных материалов запчастей	Используется при невозможности выполнить работы из-за отсутствия средств вычислительной техники, запчастей или лицензий. Специалисту необходимо уведомить соответствующие подразделения о необходимости предоставления средств вычислительной техники, запчастей или лицензий. Данная причина используется исключительно в тех случаях, когда наличие СВТ, лицензий, расходных материалов и запчастей не является обязательством Исполнителя по существующим ГК, заключенных с Заказчиком.	168
По согласованию с пользователем	Используется в случаях, когда пользователь попросил отложить исполнение работ. Например, в период сдачи бухгалтерской отчетности, бухгалтер не может предоставить свое рабочее место на 30 минут для установки обновления или проведения иных работ, необходимых для устранения инцидента	40
Форсмажор	Используется в случаях, когда выполнение работ приостановлено по независящим от Исполнителя	40

Причина	Описание причины	Максимальное время нахождения в статусе «В ожидании», в рабочих часах
	обстоятельствам (природные явления, стихийные бедствия, пожары, террористические акты, военные действия и пр.). Данная причина выставляется только по согласованию с Заказчиком.	
Ожидание техпаузы	Используется, если Исполнителем работы по Заявке выполнены, но их окончательное завершение требует согласованной с Заказчиком технологической паузы. Заявка переводится в статус «В ожидании» по этой причине на время согласования и проведения ТП. При этом Исполнитель должен указать номер заявки на проведение ТП	168
Диагностика инцидента	Дополнительные работы по локализации причины возникновения проблемы, требующие взаимодействия Исполнителя с Заказчиком или с другим Исполнителем в рамках других ГК Заказчика.	2

При переводе Заявки в статус «В ожидании» отсчет времени решения Заявки, предусмотренного SLA, останавливается. В случае, если Специалист Исполнителя получает необходимую для дальнейших работ по Заявке информацию раньше времени автоматического выхода из ожидания, то Заявку необходимо взять в работу и устранить проблему, описанную Пользователем. Специалист Исполнителя несет ответственность за предоставление решения Пользователю вне зависимости от указанной причины и сроков нахождения Заявки в ожидании.

5.1.10 Контроль качества выполнения работ

Контроль и закрытие Заявок категории «Инцидент», «Запрос на обслуживание», «Запрос Консультации».

При завершении обработки Заявки Исполнитель заполняет в Заявке поля «Вариант решения», «Код Закрытия», «Название статьи Базы знаний», «Причина возникновения инцидента» (поле «Аналитические признаки») и меняет Статус Заявки на «Решен».

Для контроля выполнения работ по Заявкам Специалисту 2-й линии необходимо выполнять проверку корректности выполнения работ над Заявкой, ранее назначенной им на команду 3-ей линии поддержки.

Пользователь получает информацию о решении его Заявки по e-mail в виде автоматически созданного письма от ПУПЭ СУЭ ФК. Если Пользователь не согласен с предоставленным решением, он может позвонить в ЕКЦ ФК / Диспетчеру ДС и, назвав номер Заявки, попросить открыть ее заново, либо переоткрыть ее самостоятельно через Портал самообслуживания ПУПЭ СУЭ ФК в течении 10-ти рабочих дней после получения информации о решении его Заявки.

В случае, если Пользователь в течение 10-ти рабочих дней не предпринял никаких действия по Заявке, то она считается решенной корректно и закрывается автоматически (переходит в статус «Закрыт»).

Дополнительно для контроля выполнения работ по Заявкам могут осуществляться следующие действия:

- указания Исполнителем в Заявке информации от Пользователя, подтвердившего устранение причины обращения;
- при необходимости Оператором ЕКЦ / Диспетчером ДС в телефонной беседе с Пользователем выполняется проверка выполненных работ по Заявкам на предмет полноты, а также для оценки качества выполненных работ.

В целях контроля качества работ производится анализ отчетов Исполнителя или специалистов АХО и накопленной статистики по сервисным событиям в СУЭ ФК. По результатам анализа определяются и проводятся соответствующие корректирующие действия.

Порядок корректирующих действий следующий.

В целях снижения количества просроченных заявок и снижения количества конфликтных ситуаций Менеджер инцидентов и Лидер команды со стороны Исполнителя или Лидер команды специалистов АХО обязаны рассмотреть отчетность по результатам очередного этапа оказания Услуг по Контракту или за произвольный период, и определить соответствующее управляющее воздействие. В целях снижения потока инцидентов и повышения доступности сервисов Менеджер инцидентов и Лидер команды со стороны Исполнителя обязаны рассмотреть отчетность по результатам очередного этапа оказания Услуг по Контракту или за произвольный период, и определить управляющее воздействие, в соответствии с Регламентом обработки проблем информационных систем Федерального казначейства.

5.1.11 Порядок технического обслуживания в защищенном контуре

Для технического обслуживания ИС / ППО ИС защищённого контура в составе Службы обеспечения эксплуатации имеются специалисты, имеющие форму допуска к работе со сведениями, составляющими государственную тайну.

Ответственные сотрудники Исполнителя работают совместно с ответственными сотрудниками Заказчика. Ответственные сотрудники Заказчика оказывают всё возможное содействие для выполнения задач технического обслуживания ППО в защищенном контуре.

Взаимодействие сотрудников Исполнителя и уполномоченных сотрудников Заказчика при выполнении работ по техническому обслуживанию ППО в защищенном контуре осуществляется так же, как и в открытом контуре, но вводится ряд ограничений:

- уполномоченные сотрудники Заказчика могут обращаться за консультацией на «Горячую линию», но при этом в ходе консультаций они не должны передавать сведения, составляющие государственную тайну;
- при регистрации или работе над Заявкой, информация, передаваемая Исполнителю, не должна содержать сведений, составляющих государственную тайну;
- все запросы на предоставление информации, хранящейся и обрабатываемой в защищенном контуре, со стороны Исполнителя направляются уполномоченным сотрудникам Заказчика, которые имеют полномочия на передачу этой информации ответственным сотрудникам Исполнителя.

В случае если проблему, возникшую при функционировании ППО в защищенном контуре, невозможно разрешить с помощью консультаций, то для воспроизведения этой проблемы и поиска причины возникновения специалисты Исполнителя пробуют повторить ее на эталонной системе, находящейся у Исполнителя.

Заказчик принимает во внимание, что воспроизведение проблемы на тестовой системе не всегда возможно (например, в том случае, когда ошибка возникла в данных).

Если ошибка не может быть воспроизведена у Исполнителя и невозможно продолжить поиск методов устранения проблемы дистанционно, то доступ к данным в защищенном контуре производится на месте возникновения проблемы, для чего оформляется выезд специалиста Исполнителя. Более подробно выезд специалиста, оформление необходимых документов и процедуры выполнения работ по техническому обслуживанию в защищенном контуре описаны в ПЭиТО.

При проведении работ в рамках выезда специалиста Службы технического обслуживания ППО накладываются следующие ограничения:

- сотруднику Исполнителя для решения проблем достаточно иметь третью форму допуска к сведениям, составляющим государственную тайну, в связи с этим ознакомление со сведениями, к которым нужна более высокая форма допуска, не допускается;
- ознакомление со сведениями, составляющими государственную тайну, должно быть только в том размере, который необходим для выполнения сотрудником Исполнителя своих непосредственных обязанностей по техническому обслуживанию ППО.

Описанный подход позволяет Заказчику полностью контролировать доступ к данным, хранящимся и обрабатываемым в защищенном контуре.

5.1.12 База знаний

База знаний – это хранилище документов (статей), распределённых по категориям, подразделениям, ролям со встроенными инструментами быстрого поиска по ключевым словам, редактирования, согласования и оценки статей, включающее в себя документацию к ППО, инструкции пользователей, технологические регламенты, перечень регламентных работ, перечень известных ошибок (ошибки, подтвержденные Разработчиком ППО, для которых утвержден вариант обходного решения), перечень часто задаваемых вопросов и развернутые ответы на них с возможностью поиска готовых решений, а также обучающие материалы.

Пополнение Базы знаний выполняется по результатам приемки ППО и в процессе эксплуатации ППО Исполнителем в СУЭ ФК в ходе работ при выполнении Заявок.

База знаний содержит структурированную информацию, покрывающую некоторую область знаний, для использования устройством (или человеком) с конкретной целью.

Для оперативного разрешения Заявок, специалисты Исполнителя и Заказчика участвуют в формировании и актуализации Базы знаний.

Операторы ЕКЦ / диспетчеры ДС УФК, Специалисты 2-ой и 3-ей линий поддержки осуществляют постоянный мониторинг Заявок, назначенных на свою команду, с целью выявления повторяющихся инцидентов и способов их решения. В результате мониторинга Специалисты 2-ой и 3-ей линий поддержки формируют перечень черновиков статей для включения в Базу знаний. Материалы для включения в

Базу знаний представляет собой как вопрос – ответ в развернутой форме, так и другие материалы из возможного перечня материалов включаемых в базу знаний, позволяющих решить заявленную проблему. Формирование черновиков статей может быть осуществлено как на основной форме Заявки при ее решении, так и вручную в ПУПЭ СУЭ ФК. Перевод материалов Базы знаний в статью Базы знаний осуществляет Лидер команды.

Исполнитель должен осуществлять выполнение Заявок на публикацию и актуализацию статей в Базе знаний.

Если Исполнитель ведет Базу знаний в СУИ, то он обязан предоставлять выгрузку своей Базы знаний в формате, определенном Заказчиком, для размещения в Базе знаний ПУПЭ СУЭ ФК.

5.2 Структура служб обеспечения эксплуатации, административно-хозяйственного обеспечения

5.2.1 Требования к структуре службы обеспечения эксплуатации

В структуру службы обеспечения эксплуатации входят:

- 1-я линия поддержки – ЕКЦ / Диспетчерская служба УФК.
- 2-я линия поддержки – команда специалистов Исполнителя или сотрудников ФК / ФКУ «ЦОКР», команда специалистов АХО, оказывающие непосредственную техническую или консультационную поддержку пользователей, услуги АХО.
- 3-я линия поддержки – специалисты Исполнителя (в том числе стороннего Исполнителя) или Заказчика, обладающие более высокой квалификацией в рамках сопровождения ИТ-сервиса.
- Лидер команды.
- Менеджер инцидентов (со стороны Заказчика и Исполнителя), координирующий работу и общее руководство процессом выполнения Заявок
- Менеджер проблем (со стороны Заказчика), осуществляющий общее руководство процессом и ответственный за отслеживание хода решения проблем.
- Аналитик проблем (со стороны Исполнителя), осуществляющий устранение и решение проблем.
- Руководитель службы обеспечения эксплуатации (со стороны Исполнителя).
- Менеджер сервиса (со стороны Заказчика), ответственный за эксплуатацию ИТ-сервиса и контролирующий работу соответствующих групп эксплуатации ИТ-сервиса.
- Менеджер стандартных запросов (со стороны Заказчика), осуществляющий общее руководство процессом управления Стандартными запросами.
- Комитеты по изменениям (группы специалистов Исполнителя и Заказчика) – непосредственно в службу обеспечения эксплуатации не входят, но фигурируют в рамках процесса управления изменениями.

В связи с тем, что в СУЭ ФК работает и Заказчик и Исполнитель и специалисты АХО, принадлежность сотрудника к определенной роли определяется Каталогом ИТ-сервисов и настройками СУЭ ФК.

В своей работе сотрудники служб обеспечения эксплуатации, административно-хозяйственного обеспечения используют ПУПЭ СУЭ ФК.

5.2.2 Функции и обязанности подразделений служб обеспечения эксплуатации, административно-хозяйственного обеспечения

Функции и обязанности служб обеспечения эксплуатации, административно-хозяйственного обеспечения, перечисленные в настоящем разделе, касаются только вопросов, связанных с обработкой Заявок в ПУПЭ СУЭ ФК. В остальных вопросах необходимо руководствоваться инструкциями, обязанностями и другими нормативными актами Заказчика.

5.2.2.1 Единый контактный центр / ДС УФК

В своей работе операторы ЕКЦ / диспетчеры ДС УФК дополнительно используются ПЕКЦ и ПИО СУЭ ФК.

Функции оператора ЕКЦ / диспетчера ДС УФК:

- регистрация Заявок от пользователей, поступивших одним из следующих способов: по телефону, по электронной почте или через web-портал ПУПЭ СУЭ ФК;
- создание на каждый запрос в рамках одного ИТ-сервиса отдельной Заявки;
- классификация зарегистрированных Заявок с определением ИТ-Услуги, Головного компонента, Компонента и категории, на основании которых определяется команда при назначении Заявки и уровень приоритета;
- создание записи в справочнике контактов и организаций (только с ролью Эксперт) ПУПЭ СУЭ ФК при обращении незарегистрированного ранее Пользователя, относящегося к одной из организации, являющейся потребителем ИТ-сервисов ФК, с привязкой к данной организации и фиксацией контактной информации (телефона и/или электронной почты);
- решение, по возможности, поступающих Заявок без назначения на Специалистов 2-й линии поддержки путем оказания консультаций с использованием накопленной информацией из Базы знаний ПУПЭ СУЭ ФК;
- максимально оперативное назначение на Специалистов 2-й линии поддержки Заявок, которые не могут быть самостоятельно решены Диспетчером ДС/Оператором ЕКЦ;
- диспетчеризация Заявок на команду Специалистов 2-й линии поддержки в соответствии с их ответственностью на основании модели назначения Заявок, определённой в Каталоге ИТ-сервиса;
- выполнение возврата Заявки на повторную обработку Специалистам 2-й линии поддержки, если при общении с Пользователем с целью подтверждения закрытия Заявки у пользователя возникли претензии к результатам ее выполнения;
- оповещение (по телефону, по электронной почте) руководства ФК/ Заказчика и МИ Заказчика о возникновении аварийных ситуаций с наивысшим и высоким приоритетом;
- оповещение устно (в том числе – по телефону) Специалиста 2-й линии поддержки или Лидера его команды о назначении Заявок с наивысшим приоритетом. По другим приоритетам оповещения Специалистов команд о назначении им Заявок

происходит в автоматическом режиме с помощью ПУПЭ СУЭ ФК по электронной почте и в интерфейсе ПУПЭ СУЭ ФК;

Обязанности оператора ЕКЦ / диспетчера ДС УФК:

- выполнять поручения МИ и Руководителей ДС/ЕКЦ ФК;
- обрабатывать Заявки пользователей, поступающих в ДС/ЕКЦ ФК;
- выполнять регистрацию всех поступающих обращений с фиксацией всей значимой информации по Заявке и дальнейшую правильную классификацию;
- решать заявки путем оказания консультаций в рамках первичного контакта с Пользователем (например, предоставление информации по ранее зарегистрированным Заявкам Пользователя, предоставление консультаций по типовым ситуациям, описанным в Базе знаний);
- выполнять переклассификацию и повторное назначение Заявок на Специалистов 2-ой линии поддержки;
- выполнять оперативный возврат Заявок на повторную обработку Специалистам 2-й линии поддержки по причине некорректного предоставления решения, либо отказа Пользователя в принятии предоставленного решения по результатам выполнения работ с фиксацией причины возврата.

5.2.2.2 2-я линия поддержки

Функции 2-й линии поддержки:

- проверка и, при необходимости, восстановление работоспособности ИТ-систем до 9:00 по рабочим дням ФК. По результатам проверки специалист 2-й линии поддержки отправляет отчет о работоспособности ИТ-системы на электронную почту 777@roskazna.ru в формате HTML, содержащий таблицу «Состояние ИС / ППО ИС» в соответствии с требованиями п. 9.3.3 Шаблона ПЭиТО (Мониторинг работоспособности). В случае временного отсутствия возможности отправить отчет по сети Интернет, отчет должен быть предоставлен устно по телефону с последующим дублированием по почте Интернет.
- проверка работоспособности сопровождаемых сервисов.
- регистрация заявки в СУЭ ФК на устранение инцидента.
- восстановление сервиса до 9:00 (время московское). При невозможности устранения инцидента до 9:00 (время московское) применяется процедура эскалации на вышестоящую линию поддержки и производится уведомление по телефону Лидера команды и Менеджеров инцидентов Исполнителя и/или Заказчика;
- получение заявок из ЕКЦ /ДС УФК и/или от Системы мониторинга СУЭ ФК.
- выполнение всех Заявок, направленных в их команду, в объеме оказываемых Услуг, связанных со следующими категориями заданий (если иное не определено в документе "Каталог ИТ-сервисов", утвержденным соответствующим ПЭиТО) и в сроки, установленные в ПУПЭ СУЭ ФК:

а) инциденты, в т.ч:
  - предварительный анализ и идентификация проблемы;
  - передача воспроизведенных и идентифицированных инцидентов Внешнему сервисному оператору (Исполнителю в рамках другого ГК)/Специалисту заказчика в рамках его компетенции (процедура, описана в п.5.1.8);

- предоставление решений по всем инцидентам, не указанным в предыдущем пункте;
- предоставление «Временного решения» до момента полного устранения инцидента на 2-й линии поддержки или реализации изменения в рамках устранения инцидента на 3-й линии поддержки.

б) консультации, в том числе:
- обучение пользователей и оказание консультаций пользователям, в том числе Заказчику, по работе с ППО, в том числе непосредственно на рабочих местах пользователей;
- написание и поддержание в актуальном состоянии технической документации, в том числе для обучения и консультирования пользователей.

в) запросы на обслуживание:
- Стандартизованные и одобренные КпИ запросы на изменения;
- Рабочие задания для реализации запроса на изменение;
- Стандартные запросы.

г) Аварийный инцидент;
- выполнение работ по устранению аварий и критических инцидентов;
- оперативное предоставление информации о ходе работ, планах и сроках по устранению аварии как Менеджеру инцидентов Исполнителя, так и Менеджеру инцидентов Заказчика;

д) Создание/изменение статей БЗ:
- актуализация и наполнение Базы знаний ПУПЭ СУЭ ФК в ходе выполнения работ по обеспечению эксплуатации ИС / ППО ИС, путем формирования Заявок на создание черновиков статей в БЗ, Заявок на актуализацию статей в БЗ, публикацию статей в БЗ и выполнение таких Заявок.

Специалист АХО обрабатывает и предоставляет решение только по Заявкам категории Стандартные запросы.

Специалист 2-й линии поддержки отвечает за:

- качественное оказание услуг (выполнение работ) по Заявкам в сроки, указанные в Таблице 5;
- взаимодействие с Пользователем, Исполнителем (в рамках другого ГК) или Специалистом Заказчика в ходе решения Заявок, предоставляет дополнительную информацию по Заявкам;
- назначение Заявки на команды Исполнителя по другому ГК или Специалисту Заказчика в случае невозможности решить Заявку в рамках своей ответственности;
- контроль и проверку решения назначенных на Исполнителя по другому ГК и Специалистов Заказчика Заявок, сроков и качества выполнения Заявок Исполнителем по другому ГК и уполномоченными представителями Заказчика;
- контроль оформления результатов обработки Заявок Исполнителем по другому ГК и Специалистом Заказчика;
- своевременную регистрацию в системе СУЭ ФК информации об оказанных услугах (выполненных работах) по Заявкам от систем мониторинга (СМ);
- инициацию процедуры учета и актуализации конфигураций конфигурационных элементов и их взаимосвязей в базе данных CMDB СУЭ ФК в зоне ответственности;

- сроки предоставления "Временного решения";
- выполнение регламентирующих и иных документов и требований Заказчика.

Специалист 2-й линии поддержки, кроме выполнения нижеперечисленных обязанностей, выполняет поручения следующих сотрудников:

– лидера команды;
– менеджеров инцидентов.

Обязанности Специалиста 2-й линии поддержки:

- контролировать в ПУПЭ СУЭ ФК и по электронной почте (уведомления от ПУПЭ СУЭ ФК) получение новых Заявок и изменений по ним, а также после их появления знакомиться с их содержимым;
- приступить к выполнению Заявки в сроки, указанные как время начала обработки в Таблице 5, для Заявок данной Категории;
- обрабатывать Заявку в ПУПЭ СУЭ ФК в объеме и порядке, указанном в регламентирующих и рабочих документах ФК;
- вернуть в течение срока реакции Заявку Диспетчеру ДС/Оператору ЕКЦ в случае некорректного оформления или назначения Заявки в соответствии с таблицей 5;
- выполнять поручения МИ и Лидера своей команды;
- выполнять Заявки в сроки, указанные для Заявки в ПУПЭ СУЭ ФК;
- согласовывать с менеджером сервиса со стороны Заказчика технологические окна/паузы, а также изменения сервисов в рамках полномочий Специалистов 2-й линии поддержки;
- в случае определения инцидента или предвестника инцидента, зарегистрировать данный инцидент в течение 30 минут в ПУПЭ СУЭ ФК любым доступным способом (с помощью ДС/ЕКЦ или собственноручно) и организовать работы по предотвращению инцидента;
- актуализировать и наполнять Базу знаний ПУПЭ СУЭ ФК в ходе выполнения работ по обеспечению эксплуатации ИС / ППО ИС, путем формирования Заявок на создание черновиков статей в БЗ, Заявок на актуализацию статей в БЗ, публикацию статей в БЗ и выполнение таких Заявок.

5.2.2.3 3-я линия поддержки

Функции 3-й линии поддержки:

Специалисты служб обеспечения эксплуатации (в том числе стороннего Исполнителя) или Заказчика, обладающие более высокой квалификацией в рамках сопровождения ИТ-сервиса, в рамках соответствующего ПЭиТО выполняют все Заявки, направленные в их команду, в объеме оказываемых Услуг, связанные со следующими типами заданий (если иное не определено в документе «Каталог ИТ-сервисов»):

1) инциденты, подтвержденные на 2-й линии и переданные на 3-ю линию, в рамках ее компетенции, в т.ч.:

– анализ и идентификация инцидента;
– предоставление решений по всем инцидентам;
– предоставление «Временного решения» до момента полного устранения инцидента или реализации изменения

2) консультации специалистов 2-й линии поддержки (в рамках, зарегистрированных в СУЭ ФК Заявок) и сотрудников УИИ, ЦОКР, пользователей ППО;

3) написание и поддержание в актуальном состоянии документации для обучения и консультирования специалистов 2-ой линии поддержки и пользователей;

4) Рабочие задания для реализации запроса на изменение;

5) Аварийные инциденты;
   - выполнение работ по устранению аварий и критических инцидентов;
   - оперативное предоставление информации о ходе работ, планах и сроках по устранению аварии как Менеджеру инцидентов Исполнителя, так и Менеджеру инцидентов Заказчика;

6) Создание/изменение статей БЗ:
   - актуализация и наполнение Базы знаний ПУПЭ СУЭ ФК в ходе выполнения работ по обеспечению эксплуатации ИС / ППО ИС, путем формирования Заявок на создание черновиков статей в БЗ, Заявок на актуализацию статей в БЗ, публикацию статей в БЗ и выполнение таких Заявок.

Специалисты 3-ей линии поддержки также:

- осуществляют оповещение (по телефону, по электронной почте) руководства ФК / ЦОКР и МИ о возникновении:
  - критических ситуаций с наивысшим и высоким приоритетом;
  - аварийных ситуаций.

Специалист 3-й линии поддержки отвечает за:

- качественное оказание услуг (выполнение работ) по Заявкам в сроки, указанные в таблице 5;
- своевременную регистрацию в системе СУЭ ФК информации об оказанных услугах (выполненных работах) по Заявкам, Инцидентам от систем мониторинга (СМ);
- учет и актуализацию конфигураций конфигурационных элементов и их взаимосвязей в базе данных CMDB СУЭ ФК;
- выполнение регламентирующих и иных документов и требований Заказчика.
- Специалист 3-й линии поддержки, кроме выполнения нижеперечисленных обязанностей, выполняет поручения следующих сотрудников:
  - лидера команды;
  - менеджера инцидентов.

Обязанности Специалиста 3-й линии поддержки:

В процессе выполнения Заявки Специалисты 3-й линии поддержки обязаны:

- контролировать получение новых Заявок и изменений по ним;
- после их появления знакомиться с их содержимым;
- приступить к выполнению Заявки в сроки, указанные в таблице 5.
- согласовывать со Специалистом 2-й линии поддержки, курирующим исполнение Заявки, решение по Заявке до отметки о её выполнении в ПУПЭ СУЭ ФК;
- информировать Специалиста 2-й линии поддержки о статусе Заявки и предполагаемых сроках её выполнения, ходе работ над Заявкой;
- взаимодействовать со сторонними организациями при решении Заявок через Специалиста 2-й линии поддержки;

- осуществлять работы по заявке с учетом следующих условий:

а) в случае если по завершению работ по Заявке специалист понимает, что для применения постоянного решения необходимо провести изменение АПО специалист выбирает вариант решения – «Временное решение». После чего инициирует процесс изменения, регистрацией связанного Изменения;

б) в случае если по завершении работ Исполнитель понимает, что для устранения инцидента, связанного с ошибкой ППО, требующего внесения изменения в ППО, при невозможности выполнить данное изменение в срок в соответствии с указанным приоритетом для инцидента специалистом выполняется устранение инцидента путем применения временного решения в данный срок. Окончательное устранение ошибки ППО должно производиться выпуском версий и патчей ППО при реализации плановых, внеплановых, срочных изменений. При этом Заявка категории «Инцидент» переводится специалистом 3-й линии в статус «Решен» с признаком «Временное решение»;

в) в случае если по завершении работ по Заявке специалист выбрал вариант решения «Временное решение», то специалист ставит в известность лидера команды, а также вносит в поле «Решение» в Заявке причину принятия «Временного решения» и возможные варианты организации «Постоянного решения».

г) В других случаях, не описанных в данной инструкции, пользоваться в текущей работе «Руководством пользователя» системы СУЭ ФК, а также другими нормативно-регламентирующими документами Заказчика.

5.2.2.4 Лидер команды Исполнителя и специалистов АХО

В задачи Лидера команды Исполнителя входит:

- назначение и контроль исполнения Заявок специалистами своей команды;
- координация работ сотрудников своей команды;
- согласование технологических пауз, а также изменений ИТ-сервисов в рамках своих полномочий;
- предоставление в ЕКЦ / ДС УФК и МИ ФК актуальной информации о возможных рисках, после проведения обновлений.
- написание статей базы знаний по решенным инцидентам для:
  - пользователя;
  - оператора/диспетчера;
  - специалиста 2-й, 3-й линии поддержки.

В задачи Лидера команды специалистов АХО входит:

- назначение и контроль исполнения Заявок специалистами своей команды.

Лидер команды Исполнителя отвечает за:

- своевременное распределение Заявок на работы специалистами своей команды;
- выполнение специалистами команды работ по Заявкам на работы по правилам инструкции специалиста 2-й и 3-й линии поддержки;

- регистрацию специалистами команды в системе СУЭ ФК информации о выполненных работах по Заявкам, Инцидентам от систем мониторинга;
- Лидер команды линии поддержки, кроме выполнения нижеперечисленных обязанностей, выполняет поручения менеджера инцидентов.

Лидер команды специалистов АХО отвечает за:

- своевременное распределение Заявок на работы специалистами своей команды;
- выполнение специалистами команды работ по Заявкам по правилам инструкции специалиста 2-й линии поддержки при выполнении Заявок категории Стандартный запрос.

Обязанности Лидера команды Исполнителя:

- регулярно контролировать в системе СУЭ ФК и/или по электронной почте получение новых, назначенных его команде Заявок, Инцидентов от систем мониторинга, после их появления знакомиться с их содержанием;
- регулярно контролировать в СУЭ ФК и по электронной почте получение сообщений об изменениях в Заявках, Инцидентах от систем мониторинга, после их появления принимать решения по изменению порядка выполнения работ специалистами;
- вносить в СУЭ ФК информацию от специалистов по обновлению статуса Заявок в случае временной недоступности СУЭ ФК для специалистов.

Обязанности Лидера команды специалистов АХО:

- регулярно контролировать в системе СУЭ ФК и/или по электронной почте получение новых, назначенных его команде Заявок, после их появления знакомиться с их содержанием;
- регулярно контролировать в СУЭ ФК и по электронной почте получение сообщений об изменениях в Заявках, после их появления принимать решения по изменению порядка выполнения работ специалистами АХО;
- вносить в СУЭ ФК информацию от специалистов АХО по обновлению статуса Заявок в случае временной недоступности СУЭ ФК для специалистов АХО.
- контролировать работу специалистов команды и их решения по Заявкам, правильность и своевременность регистрации специалистами в системе СУЭ ФК информации о работах по Заявкам, а также сроки и качество исполнения Заявок специалистами своей команды.

5.2.2.5 Менеджер инцидентов Заказчика

В задачи Менеджера инцидентов Заказчика входит:

- устранение конфликтных ситуаций в ходе выполнения Заявок;
- создание совместных команд Исполнителей или/и подразделений Заказчика, назначение ответственных сотрудников за выполнение проблемных Заявок;
- изменение приоритета в случаях, описанных в п.5.1.3 и информирование лидеров команд/команды, если команда приступила к работам;
- контроль выполнения Заявок специалистами служб обеспечения эксплуатации с высоким и наивысшим приоритетами;

- своевременное рассмотрение жалоб и предложений Заявителей;
- контроль выполнения процедур процесса управления инцидентами, описанных в данном документе;
- участие в совершенствовании процессов эксплуатации, контроль их соблюдения Исполнителем в соответствии с ПЭиТО;
- контроль таблицы диспетчеризации Заявок (Каталог ИТ-сервиса);

Менеджер инцидентов Заказчика отвечает за:
- качественную и своевременную обработку назначенных ему Заявок;
- контроль выполнения специалистами команд процессов и регламентов;
- снижение конфликтов;
- контроль своевременного решения Заявок с наивысшим приоритетом;
- сокращение заявок типа «Жалоба».

Полномочия Менеджера инцидентов Заказчика:
- МИ Заказчика вправе инициировать блокировку учетной записи специалиста группы сопровождения, если специалист не выполняет требования Стандартов обеспечения эксплуатации ИТ-систем Федерального казначейства и ПЭиТО;
- МИ Заказчика может создавать совместные группы, состоящие из специалистов Исполнителя и/или сотрудников ФК, входящих в службы обеспечения эксплуатации, для совместных работ по устранению инцидентов и аварий;
- МИ Заказчика вправе запрашивать у служб обеспечения эксплуатации актуальную информацию по Заявкам;
- МИ Заказчика вправе изменять приоритеты заявок в случае служебной необходимости;
- МИ Заказчика вправе контролировать работу МИ Исполнителя и давать поручения, направленные на повышение качества предоставления ИТ-сервиса Исполнителем;
- МИ Заказчика вправе контролировать работу Лидеров команд Исполнителя и давать поручения, направленные на повышение качества предоставления ИТ-сервиса Исполнителем.

Обязанности Менеджера инцидентов Заказчика:
- устранять конфликтные ситуации, возникающие в ходе выполнения Заявок;
- создавать совместные команды и назначать в них ответственных сотрудников за выполнение проблемных Заявок;
- принимать участие в моделировании и совершенствовании процессов управления процессами эксплуатации;
- контролировать актуальность таблиц диспетчеризации и системных справочников;
- выявлять случаи нарушения процесса управления Инцидентами, принимать меры по избеганию повторения таких случаев;
- согласовывать перечень критических ситуаций, принимать меры по разрешению таких критических ситуаций;
- контролировать в системе СУЭ ФК полноту и корректность, а также время реакции и время исполнения Заявок исполнителями;

5.2.2.6 Менеджер инцидентов Исполнителя

В задачи Менеджера инцидентов Исполнителя входит:

- устранение конфликтных ситуаций в ходе выполнения Заявок;
- участие в создании совместных команд Исполнителей при выполнении проблемных Заявок;
- контроль выполнения Заявок с высоким и наивысшим приоритетами;
- контроль выполнения процедур процесса управления инцидентами, описанных в данном документе, и участие в его совершенствовании;
- контроль уровня качества предоставляемых услуг (выполняемых работ) и удовлетворенности Заказчика принятыми решениями;
- своевременное рассмотрение причины жалоб в случае эскалации запроса от МИ Заказчика.

Менеджер инцидентов Исполнителя отвечает за:

- качественную и своевременную обработку назначенных ему Заявок;
- контроль выполнения специалистами команд процессов и регламентов;
- снижение конфликтов;
- контроля своевременного решения Заявок с наивысшим приоритетом;
- рост количества решенных Заявок на своих линиях поддержки;
- сокращение заявок типа «Жалоба».

Полномочия Менеджера инцидентов Исполнителя:

- МИ Исполнителя вправе блокировать учетную запись специалиста своей группы сопровождения, если специалист не выполняет требования Стандартов обеспечения эксплуатации ИТ-систем Федерального казначейства и ПЭиТО;
- МИ Исполнителя может создавать совместные группы, состоящие из специалистов Исполнителя, входящих в службы обеспечения эксплуатации для совместных работ по устранению инцидентов и аварий;
- МИ Исполнителя вправе запрашивать у служб обеспечения эксплуатации актуальную информацию по Заявкам;
- МИ Исполнителя вправе изменять приоритеты заявок в случае служебной необходимости по согласованию с МИ Заказчика;

Обязанности Менеджера инцидентов Исполнителя:

- устранять конфликтные ситуации, возникающие в ходе выполнения Заявок;
- принимать участие в моделировании и совершенствовании процессов управления процессами эксплуатации;
- контролировать поддержку актуальности таблиц диспетчеризации и системных справочников;
- выявлять случаи нарушения процесса управления Инцидентами своими командами, принимать меры во избежание повторения таких случаев;
- согласовывать перечень критических ситуаций, принимать меры по разрешению таких критических ситуаций;
- контролировать в системе СУЭ ФК полноту и корректность, а также время реакции и время исполнения Заявок своими командами.

5.2.2.7 Руководитель службы обеспечения эксплуатации

В задачи руководителя службы обеспечения эксплуатации входит:

- решение организационных и технических вопросов со стороны Исполнителя;
- предоставление отчетов Заказчику;
- контроль уровня качества предоставляемых услуг (выполняемых работ) и удовлетворенности Заказчика;
- организация работы специалистов Исполнителя в соответствии с заполненным Исполнителем документом «Каталог сервисов», ПЭиТО, планами проведения регламентных и профилактических работ и другими регламентирующими документами Заказчика.

Руководитель службы обеспечения эксплуатации, кроме выполнения нижеперечисленных обязанностей, выполняет поручения менеджера инцидентов.

Обязанности Руководителя службы обеспечения эксплуатации:

- регулярно контролировать в системе СУЭ ФК и/или по электронной почте получение новых, назначенных его командам Заявок, Инцидентов от систем мониторинга, после их появления знакомиться с их содержанием;
- регулярно контролировать в СУЭ ФК и по электронной почте получение сообщений об изменениях в Заявках, Инцидентах от систем мониторинга, после их появления принимать решения по изменению порядка выполнения работ специалистами;
- вносить в СУЭ ФК информацию от специалистов по обновлению статуса Заявок в случае временной недоступности СУЭ ФК для специалистов;
- контролировать работу специалистов команд и их решения по Заявкам, правильность и своевременность регистрации специалистами в системе СУЭ ФК информации о работах по Заявкам, а также сроки и качество исполнения Заявок специалистами его команд.

5.2.2.8 Менеджер проблем

Задачи Менеджера проблем Заказчика:

- регистрация проблем (из инцидента либо отдельно) в СУЭ ФК;
- информирование заинтересованных лиц о регистрации новой проблемы;
- контроль соблюдения правил работы в процессе;
- решение конфликтных и спорных ситуаций;
- выполнение операций по проверке устранения проблемы;
- перевод проблемы на фазу закрытия;
- информирование заинтересованных лиц о закрытии проблемы.

5.2.2.9 Аналитик проблем

Задачи Аналитика проблем:

- анализ поступающих инцидентов и информации из внешних источников;
- регистрация проблем (из инцидента либо отдельно) в СУЭ ФК;
- привязка поступивших инцидентов к зарегистрированной проблеме;
- анализ назначенных проблем, выявление и описание корневой причины;

- привлечение к решению проблемы ТОФК или Центра специализации;
- регистрация изменений в СУВВ с целью устранения проблем;
- проверка связи запросов на изменение (RFC) в СУВВ с номерами зарегистрированных проблем в СУЭ ФК;
- установка патча/релиза с целью устранения проблем;
- предоставление решения по назначенным проблемам.

5.2.2.10 Менеджер сервиса

Задачи Менеджера сервиса:

- решение организационных и технических вопросов со стороны Заказчика;
- контроль уровня качества предоставляемых услуг по эксплуатации;
- координация и контроль проведения технологических пауз по контролируемому ИТ-сервису, контроль и координация устранения аварий и критических проблем по контролируемому ИТ-сервису;
- координация апробации патчей ИС ФК;
- проверка и согласование актуализированной РД на ИС ФК;
- актуализация Каталога ИТ-сервиса и правил маршрутизации Заявок по контролируемому ИТ-сервису;
- контроль выявления новых проблем в ИС из внешних источников (чаты, электронная почта, совещания, эскалации), доведение информации о проблемах до АП либо до МП для их дальнейшей регистрации;
- контроль регистрации проблем в части курируемого сервиса;
- контроль описания проблематики в части курируемого сервиса;
- контроль привязки инцидентов к проблемам;
- контроль расстановки приоритетов по проблемам;
- контроль описания корневой причины возникновения проблемы;
- контроль сроков решения проблем в части курируемого сервиса;
- контроль описания и наличия временного решения по проблеме;
- контроль описания постоянного решения и устранения корневой причины возникновения проблемы;
- организация рабочих встреч с АП по закрытию проблем.
- принимать участие в совершенствовании процессов эксплуатации, контроль их соблюдения Исполнителем в соответствии с данными Стандартами, ПЭиТО.

5.2.2.11 Комитеты по изменениям

Заявки на изменение могут согласовываться в рамках существующей процедуры взаимодействия подразделений Заказчика либо в форме Комитета по изменениям, создаваемых в виде команд в СУЭ ФК по функциональным направлениям сопровождения ЦАФК с привязкой к клиентским и операционным сервисам.

Комитет по изменениям выполняет следующие функции:

- экспертный анализ предлагаемого решения по изменению (состав работ, оценка рисков, оценка затрат и пр.);
- принятие решения о необходимости согласования изменения;
- приоритизация изменения;

- составление графика изменений (в случае доработок ППО составление Плана выпуска версий);
- согласование технологического окна для выполнения изменения;
- анализ результатов выполненных изменений за отчётный период.

В каждом комитете по изменениям назначается Менеджер изменений, ответственный сотрудник Заказчика, осуществляющий поддержку жизненного цикла Изменений и Рабочих заданий на соответствующем уровне. Принимает участие в первичном анализе, планировании, выполнении, анализе результатов и закрытии Изменений, создает и отслеживает ход обработки Рабочих заданий.

Сроки согласования изменений представлены в таблице 5.

5.2.2.12 Служба мониторинга

В задачи службы мониторинга входит:

- контроль технических показателей, технологических показателей, пользовательских транзакций, а также соответствие показателей назначения ИТ - систем, подлежащих мониторингу и характеризующих качество функционирования ИТ-систем;
- контроль корректности маршрутизации автоматически формируемых инцидентов от системы мониторинга на соответствующих Исполнителей;
- отслеживания загрузки аппаратных ресурсов;
- отслеживания доступности и производительности ИТ-сервисов и приложений;
- регистрации инцидентов в случае выявления сбоев в функционировании;
- участие в совершенствовании сервисных процессов и контроль их выполнения;
- решение организационных и технических вопросов по обеспечению мониторинга ИТ-сервисов;
- оповещения ответственных лиц в соответствии с планом для данного ИТ сервиса о критических событиях или завершении его устранения;
- проактивное выявление негативных тенденций, связанных с предоставлением централизованных ИТ-сервисов;
- контроль корректности срабатывания средств мониторинга ФК при регистрации критических инцидентов, в случае зарегистрированных обращений пользователей.

В обязанности Службы мониторинга входит:

- осуществление наблюдения и контроля за сервисами и ресурсами согласно графика работы специалистов Службы;
- приём от ответственных лиц сведений о планируемом выводе из эксплуатации сервисов и ресурсов;
- в случае возникновения критических происшествий незамедлительное информирование ответственных лиц;
- регулярное представление в УИИ и ЦОКР отчета о нарушениях, допускаемых ответственными лицами и подрядными организациями при обеспечении эксплуатации;
- предоставление сведений ответственным лицам и специалистам УИИ и ЦОКР о неработающих сервисах и компонентах;
- незамедлительное информирование ответственных лиц обо всех выявленных сбоях, авариях, частичной или полной неработоспособности;
- подключение необходимых экспертов для устранения критических сбоев.

5.3 Взаимодействие структурных подразделений ЦАФК, УФК, ЦОКР и Исполнителей при устранении аварийных и критических инцидентов при эксплуатации Информационных систем Федерального казначейства

Взаимодействие структурных подразделений ЦАФК, УФК, ЦОКР и Исполнителей при устранении аварийных и критических инцидентов при эксплуатации Информационных систем Федерального казначейства, процессы и порядок оперативного обнаружения, регистрации и устранения аварийных и критических инцидентов, минимизации влияния таких инцидентов на работу пользователей в ИС, предотвращения повторения их в будущем, а также зоны ответственности участников процесса, формы и сроки их взаимодействия, порядок информирования как участников процесса, так и пользователей ИС ФК, определяются «Регламентом взаимодействия структурных подразделений ЦАФК, УФК, ЦОКР и Исполнителей при устранении аварийных и критических инцидентов при эксплуатации Информационных систем Федерального казначейства».

6 Требования к приемке работ

Исполнитель по результатам оказания Услуг по обеспечению эксплуатации ИС обязан сформировать и предоставить Заказчику оперативную и плановую отчетность в соответствии с требованиями Контракта.

Отчетные материалы должны содержать в структурированном виде данные за отчетный период, характеризующие в количественном и качественном выражении оказанные услуги. Отчетность должна формироваться с использованием средств СУЭ ФК.

Оперативные плановые отчеты должны предоставляться Исполнителем Заказчику за этап в соответствии с требованиями Контракта. Описание и формы отчетов определяются ПЭиТО к Контракту.

Типовые критерии ненадлежащего оказания услуг:

- за отчетный период количество Заявок в статусе «Закрыт», выполненных Исполнителем с нарушением времени предоставления решения на любом из этапов жизненного цикла Заявки, составляет более 10% от общего количества Заявок, поступивших за отчетный период вне зависимости от их статуса на момент окончания отчетного периода;
- за отчетный период доступность ИС в целом или любой из ее подсистем в отдельности составит менее 95%;
- на момент окончания оказания услуг по Контракту 15% и более открытых с момента начала оказания услуг по Контракту инцидентов и задач инцидентов (дочерних инцидентов) не находятся в статусе «Решен» или «Закрыт»;
- на момент окончания оказания услуг по Контракту более 15% обращений возвращено хотя бы один раз заявителем на доработку;
- на момент окончания оказания услуг по Контракту менее 80% от общего количества групповых инцидентов были привязаны к проблемам;

- на момент окончания оказания услуг по Контракту менее 20% негрупповых инцидентов привязаны к проблемам.

Критерии ненадлежащего оказания услуг, их показатели и значения могут быть пересмотрены и определяются условиями Контракта.

Исполнитель обязан обеспечить доступность ИС или любой из ее подсистем на уровне не менее 95%. Доступность ИС ФК - это фактическое время работоспособности ИС ФК за исключением незапланированных сбоев/аварий.

$$\text{Доступность} = \left(\frac{T_{\text{время за период}} - T_{\text{время на аварии}}}{T_{\text{время за период}}}\right) * 100\%,$$

где:

$T_{\text{время за период}}$ – время, в течение которого должна быть обеспечена работоспособность ИС ФК за период (часов), за исключением времени, затраченного на запланированные технологические паузы в работе ИС ФК (часов).

Подписание актов Заказчиком производится в соответствии с процедурами, указанными в Контракте.

7 Отчетность

Отчетный период – период времени, за который осуществляется формирование отчета в соответствии с периодичностью его формирования. Отчет за прошедший отчетный период может быть сформирован Исполнителем самостоятельно не ранее чем на следующий рабочий день после окончания отчетного периода.

Отчеты должны быть сформированы Исполнителем самостоятельно за каждый отчетный период в привязке к количеству Заявок ПУПЭ СУЭ ФК на команде Исполнителя для оказания Услуг по обеспечению эксплуатации в соответствии с условиями государственного контракта.

Отчеты должны предоставляться в формате, обеспечивающем возможность фильтрации данных по указанным в описании к отчетам параметрам. Состав данных, строк и колонок в отчетах может меняться по обоюдному согласию Заказчика и Исполнителя.

Отчет по заявкам, зарегистрированным в ПУПЭ СУЭ ФК формируется Исполнителем в качестве оперативной отчетности и предоставляется по запросу Заказчика, а также в качестве плановой отчетности при закрытии этапа ГК, ГК.

Формирование отчетов об оказанных услугах должно осуществляться с использованием средств Подсистемы информирования и отчетности СУЭ ФК.

Отчеты предоставляются по обслуживаемым системам (подсистемам) согласно Государственному контракту.

Отчеты должны содержать данные в структурированном виде, характеризующие представленные Услуги в количественном и качественном выражении.

Отчеты об оказанных услугах должны предоставляться Исполнителем в соответствии с формами отчетности, которые предусмотрены ПЭиТО.

8 Требования к составу и содержанию эксплуатационной документации на ИТ-систему

Требования к содержанию и составу эксплуатационной документации на ИТ-систему определяются «Требованиями к перечню и составу документации, исходным кодам и дистрибутивам информационных систем, сдаваемых в Фонд алгоритмов и программ Федерального казначейства».

9 Маркировка конфигурационных элементов

9.1 Общие правила маркировки КЭ

При маркировке КЭ должны выполняться следующие правила:

- маркировка наносится на КЭ при помощи самоклеющейся этикетки. Форма и размеры этикетки должны быть, по возможности, одинаковыми. Данное правило должно соблюдаться, как минимум, в рамках одного подтипа КЭ;
- конфигурационный элемент можно не маркировать заново, если он уже имеет маркировку, выполненную ранее и отвечающую требованиям настоящей инструкции;
- маркировка на этикетке должна быть напечатана на принтере (при отсутствии на объекте возможности использования принтера, разрешается наносить маркировку на этикетку вручную печатными символами при помощи черного перманентного маркера). Шрифт символов маркировки, его размеры и цвет должен быть одинаковыми (при печати - шрифт Arial, размер от 8 до 32, черный цвет). Размер шрифта зависит от габаритов маркируемого оборудования и техники, а также свободного места для этикетки;
- маркировка, как правило, наносится на фронтальную сторону. Для КЭ, размещенных в стойках (серверных или коммутационных шкафах), по возможности, маркировка наносится на фронтальную и заднюю стороны;
- рекомендуемые места для нанесения маркировки КЭ, расположенных в помещениях пользователей, приведены в таблице 10.

Не допускается нанесение маркировки на следующие места и части КЭ:

- движущиеся и перемещаемые части, а также всевозможные затворы, замки, места крепления болтов;
- воздуходувы и отверстия для вентиляции;
- сильно нагреваемые места;
- места, на которых нанесены серийные номера, названия, инвентарные номера, другие важные сведения;
- части, подвергаемые частому трению;
- части, невидимые или труднодоступные при визуальном осмотре.

Таблица 10 - Рекомендуемые места для маркировки

№ п/п	Название КЭ	Рекомендуемые места для маркировки (при размещении в серверном шкафу)	Рекомендуемые места для маркировки (при размещении вне серверного шкафа)
1	Сервер	На передней панели, на видном месте	Сверху или сбоку, на видном месте

№ п/п	Название КЭ	Рекомендуемые места для маркировки (при размещении в серверном шкафу)	Рекомендуемые места для маркировки (при размещении вне серверного шкафа)
4	Библиотека резервного копирования (ленточная библиотека, ленточный привод)	На передней панели, на видном месте	Сверху или сбоку, на видном месте
5	Внешний дисковый массив (ВДМ)	На передней панели, на видном месте	Сверху или сбоку, на видном месте
6	Коммутатор (для коммутационных и серверных)	На передней панели, на видном месте	Сверху или сбоку, на видном месте
7	Маршрутизатор	На передней панели, на видном месте	Сверху или сбоку, на видном месте
8	Межсетевой экран	На передней панели, на видном месте	Сверху или сбоку, на видном месте
9	Коммутатор SAN	На передней панели, на видном месте	Сверху или сбоку, на видном месте
10	Коммутационный или серверный шкаф	-	Сверху или сбоку, на видном месте
11	Коммутационая панель	На передней панели, на видном месте	-
12	PDU (PowerDistributionUnit) - распределитель питания	На передней панели или сбоку, на видном месте	Сверху или сбоку, на видном месте
13	KVM switch (KVM-переключатель)	На передней панели, на видном месте	Сверху или сбоку, на видном месте
14	ИБП серверный	На передней панели, на видном месте	Сверху или сбоку, на видном месте
15	Концентратор	На передней панели, на видном месте	Сверху или сбоку, на видном месте
16	Модем	На передней панели, на видном месте	Сверху или сбоку, на видном месте
17	Крипто-шлюз	На передней панели, на видном месте	Сверху или сбоку, на видном месте
18	Голосовой шлюз	На передней панели, на видном месте	Сверху или сбоку, на видном месте
19	Оборудование IP-телефонии	На передней панели, на видном месте	Сверху или сбоку, на видном месте
20	Канал связи	-	-
21	Системный блок	На передней панели, на видном месте	Сверху или сбоку, на видном месте
22	Монитор	Сбоку или внизу, на видном месте	Сзади, на видном месте
23	KVM switch	На передней панели, на видном месте	Сверху или сбоку, на видном месте

№ п/п	Название КЭ	Рекомендуемые места для маркировки (при размещении в серверном шкафу)	Рекомендуемые места для маркировки (при размещении вне серверного шкафа)
24	Ноутбук	-	Снизу, по возможности рядом с наклейкой с заводским номером
25	Принтер	-	Сбоку, на видном месте
26	Сканер	-	Сбоку, на видном месте
27	МФУ	-	Сбоку, на видном месте
28	Органайзер	На передней панели, на видном месте	-
29	Оптическая патчпанель	На передней панели, на видном месте	-
30	RPS (RedundantPowerSystem)	На передней панели, на видном месте	Сверху или сбоку, на видном месте
31	Коммутатор пользовательский	На передней панели, на видном месте	Сверху или сбоку, на видном месте
32	Конвертер TP to Fiber Fast Ethernet Converter	На передней панели, на видном месте	Сверху или сбоку, на видном месте
33	APC Blower	На передней панели, на видном месте	Сверху или сбоку, на видном месте
34	Оборудование видеоконференций	На передней панели, на видном месте	Сверху или сбоку, на видном месте
35	Система бесперебойного электропитания (СБЭ)	На передней панели, на видном месте	Сверху или сбоку, на видном месте
36	Вводное устройство (ВУ) электропитания	-	Рядом с вводом
37	Шкаф распределительный (ШР) электропитания	-	Сверху или сбоку, на видном месте
38	Кондиционер	-	Снизу или сбоку, на видном месте
39	Клавиатура	-	Снизу
40	Мышь компьютерная	-	Снизу
41	ИБП пользовательский	-	Сверху или сбоку, на видном месте
42	Прибор "Роса-2SL" (система АГПТ)	-	Сбоку, на видном месте
43	Модуль пожаротушения МГП (система АГПТ)	-	Сбоку, на видном месте
44	Система диспетчеризации	-	Сбоку, на видном месте
45	Копировальный аппарат	-	Сбоку, на видном месте
46	Плоттер	-	Сбоку, на видном месте
47	Проектор	-	Сбоку, на видном месте

№ п/п	Название КЭ	Рекомендуемые места для маркировки (при размещении в серверном шкафу)	Рекомендуемые места для маркировки (при размещении вне серверного шкафа)
48	Карманный персональный компьютер (КПК)	-	Снизу, на видном месте
49	Спутниковый терминал	-	На видном месте
50	Спутниковая антенна	-	На видном месте
51	Структурированная кабельная система (СКС)	Возле соединений	Возле соединений

9.2 Формат маркировки конфигурационных элементов

Формат маркировки КЭ представлен следующим шаблоном:

X	X	X	X	-	Y	Y	-	Z	Z	Z	Z	Z	Z	C	У	Э

Пояснения к формату маркировки КЭ:

XXXX – 4-значный номер ТОФК;

YY – 2-значный номер подтипа КЭ. Определяется по таблице №11;

ZZZZZZ – 6-значный сквозной номер КЭ. Сквозная нумерация начинается заново для каждого типа КЭ;

СУЭ ФК – данные символы указываются для отличия маркировки от инвентарных номеров, проставленных бухгалтерией.

Таблица 11 - Номер подтипа КЭ при маркировке оборудования

Код в ПХКЭ	Тип КЭ	Подтип КЭ
01	Серверное оборудование	Сервер x86
02	Расходные материалы и комплектующие	ЗиП для СИО
03	Серверное оборудование	Сервер POWER
05	СХД	Внешний дисковый массив
06	Сетевое оборудование	Коммутатор сетевой
07	Сетевое оборудование	Маршрутизатор (router)
08	СОБИ	Межсетевой экран
09	Сетевое оборудование	Коммутатор сети хранения данных
10	Оборудование ВКС	Аудиотерминал
12	Расходные материалы и комплектующие	ЗиП для периферии
13	Серверное оборудование	Серверная консоль
14	Системы инженерного обеспечения	Источник бесперебойного питания (ИБП) серверный

15	Расходные материалы и комплектующие	ЗиП для пользовательского оборудования
16	Пользовательское оборудование	Модем
17	СОБИ	VPN-шлюз
18	Телефония	Голосовой шлюз
19	Телефония	Прочее оборудование IP-телефонии
20	Расходные материалы и комплектующие	ЗиП для телефонии
21	Пользовательское оборудование	Системный блок
22	Пользовательское оборудование	Монитор
23	Пользовательское оборудование	Переключатель KVM
24	Пользовательское оборудование	Ноутбук
25	Периферия	Принтер
26	Периферия	Сканер
27	Периферия	Многофункциональное устройство (МФУ)
28	Расходные материалы и комплектующие	ЗиП для серверного оборудования
29	Расходные материалы и комплектующие	ЗиП для сетевого оборудования
30	Пользовательское оборудование	Плазменная панель
31	Пользовательское оборудование	Проекционный экран
32	Пользовательское оборудование	Коммутатор пользовательский (Switch/Hub)
33	Пользовательское оборудование	Кодек
34	Оборудование ВКС	Беспроводная система презентации
35	Пользовательское оборудование	Wi-Fi оборудование
36	Инженерное обеспечение зданий	Система бесперебойного электропитания (СБЭ)
37	Инженерное обеспечение зданий	Дизель-генераторная установка (ДГУ)
38	Инженерное обеспечение зданий	Система контроля и управления доступом (СКУД)
39	Инженерное обеспечение зданий	Система кондиционирования (охлаждения) воздуха
40	Пользовательское оборудование	Клавиатура
41	Пользовательское оборудование	Мышь
42	Расходные материалы и комплектующие	ЗиП для СХД и СРК
43	Системы инженерного обеспечения	Источник бесперебойного питания (ИБП) пользовательский
44	Инженерное обеспечение зданий	Система автоматического газового пожаротушения (АСГПТ)
45	Пользовательское оборудование	Интерактивная панель
46	Инженерное обеспечение зданий	Система диспетчеризации
47	Инженерное обеспечение зданий	Система видеонаблюдения
48	Инженерное обеспечение зданий	Метеостанция
49	Периферия	Принт-сервер

50	Сетевое оборудование	Балансировщик нагрузки
51	Сетевое оборудование	Оптимизатор потока данных (WAAS)
52	Периферия	Сетевые сканеры
53	Периферия	Копировальный аппарат
54	Сетевое оборудование	Конвертер среды
55	Пользовательское оборудование	Проектор
56	СОБИ	Сервер точного времени
57	Пользовательское оборудование	Другое пользовательское оборудование
58	Инженерное обеспечение зданий	Система электропитания
59	СОБИ	Ответвитель трафика
60	СОБИ	Система контроля действий привелигированных пользователей
61	Пользовательское оборудование	Колонки
62	Пользовательское оборудование	Моноблок
63	Пользовательское оборудование	Микрофон
64	Пользовательское оборудование	Планшетный компьютер
65	СОБИ	Система обнаружения (предупреждения) вторжений
66	СОБИ	АПМДЗ (Соболь)
67	СОБИ	Интернет-фильтр (спам-фильтр)
68	Телефония	Телефонный аппарат
69	Периферия	Факс
70	Телефония	Автоматизированная телефонная станция (АТС)
71	Пользовательское оборудование	Камера
72	СОБИ	Крипто-шлюз
73	Сетевое оборудование	Wi-Fi контроллер
74	Сетевое оборудование	Wi-Fi точка доступа
75	Системы инженерного обеспечения	Серверный шкаф
76	Системы инженерного обеспечения	Коммутационная стойка
77	Системы инженерного обеспечения	Коммутационная панель
78	Системы инженерного обеспечения	Органайзер
79	Системы инженерного обеспечения	PDU
80	Серверное оборудование	Серверное шасси
81	СРК	Библиотека резервного копирования дисковая
82	СРК	Библиотека резервного копирования ленточная
83	СОБИ	Средство управления (ЦУС)
84	СОБИ	Средство проверки ЭЦП (Криптографический сервер)
85	СОБИ	Сервер записи и хранения трафика

86	СОБИ	Сервер защиты от атак
88	Инженерное обеспечение зданий	Структурированная кабельная сиситема (СКС)
89	Оборудование ВКС	Видеокамера
90	Оборудование ВКС	Видеопанель
91	Оборудование ВКС	Видеотерминал
94	Оборудование ВКС	Радиосистема с микрофонами
95	Оборудование ВКС	Разветвитель
A1	Серверное оборудование	Виртуальная машина
L1	Лицензия	Сессия
L2	Лицензия	Пользователь
L3	Лицензия	Сервер
P1	Серверное ПО	Операционная система (ОС)
P2	Серверное ПО	Антивирусное ПО
P3	Серверное ПО	База данных
P4	Серверное ПО	Сетевой ресурс
P5	Серверное ПО	СУБД
S1	Пользовательское ПО	Пользовательское ПО
S2	Пользовательское ПО	Офисное ПО
S3	Пользовательское ПО	Прикладное ПО
S4	Пользовательское ПО	Антивирусное ПО

9.3 Формат маркировки дополнительных модулей

Формат маркировки дополнительных модулей (дополнительные полки к СХД, дополнительные роботы к библиотеке и т.д.) представлен следующим шаблоном:

X	X	X	X	-	Y	Y	-	Z	Z	Z	Z	Z	Z	-	N	N	C	У	Э

Пояснения к формату маркировки дополнительных модулей:

XXXX-YY-ZZZZZ – 12-значная маркировка основного модуля, к которому относится маркируемый дополнительный модуль.

NN – 2-значный сквозной номер дополнительного модуля. Сквозная нумерация начинается заново в рамках каждого отдельного основного модуля КЭ;

СУЭ ФК – данные символы указываются для отличия маркировки от инвентарных номеров, проставленных бухгалтерией.

9.4 Формат маркировки виртуальных и логических элементов

Формат маркировки виртуальных и логических КЭ:

X	**X**		**X**	**X**	-	**Y**	**Y**	-	**Z**	**Z**	**Z**	**Z**	**Z**	**Z**		**C**	**У**	**Э**

XXXX – 4-значный номер ТОФК.

YY – 2-значный номер подтипа КЭ. Определяется по таблице 11.

Виртуальные и логические элементы начинаются с буквы «А». В связи с тем, что виртуальные и логические КЭ имеют возможность «мигрировать» от одного физического оборудования к другому, введены самостоятельные номера подтипа КЭ.

ZZZZZZ – 6-значный сквозной номер КЭ. Сквозная нумерация начинается заново для каждого подтипа КЭ, и в каждом ТОФК.

СУЭ – данные символы указываются для отличия маркировки от инвентарных номеров, проставленных бухгалтерией.

Для преемственности старых версий маркировки, в качестве исключения, разрешается иметь маркировку виртуальных и логических КЭ в следующем формате:

X	**X**	**X**	**X**	**-**	**Y**	**Y**	**-**	**Z**	**Z**	**Z**	**Z**	**Z**	**Z**	**-**	**N**	**N**		**С**	**У**	**Э**

XXXX-YY-ZZZZZ – 12-значная маркировка КЭ, на котором «развернут» логический или виртуальный КЭ.

NN – 2-значный уникальный сквозной номер. Этот номер не должен совпадать не только с другими логическими или виртуальными КЭ, когда-либо существовавшими на указанном физическом носителе, но и с дополнительными модулями, если таковые имеются.

9.5 Формат маркировки кабельной системы

Маркировка кабельной системы осуществляется в только в ЦА ФК.

Формат маркировки кабельной системы (FC, UTP, STP, коаксиал, кабель телефонии, кабель электропитания) представлен следующим шаблоном:

X	-	Y	Y	Y	Y	Y	Y

Символ, обозначающий тип кабеля, присваивается в соответствии с таблицей 12.

Таблица 12 - Обозначения типов кабеля

Символ	Тип кабеля
D	FC (оптоволокно) данные
F	FC (оптоволокно) сеть
U	UTP
S	STP
C	Коаксиальный кабель
T	Телефонный кабель
P	Кабель электропитания

Пояснения к формату маркировки кабельной системы:

X – символ, обозначающий тип кабеля. Определяется в соответствии с таблицей 12;

YYYYYY – 6-значный сквозной номер кабеля. Сквозная нумерация начинается заново в рамках каждого отдельного типа кабеля.

Для кабельной системы, маркировка которой осуществлялась ранее, допустимо применение маркировки по следующим правилам:

Для информационных (медь) по шаблону СУЭ ФК-XX-I-YY, где:

XX - сквозной номер по паспорту ИТ - систем активного сетевого оборудования (например: 9500-06-0000XX СУЭ ФК);

I - обозначение контура (Интернет – I, ЗКВС - Z);

YY - номер физического порта на сетевом оборудовании.

Для электрических по шаблону XX-YY/N, где:

XX – 2-значный номер подтипа КЭ. Определяется в соответствии с таблицей 11;

YY - порядковый номер оборудования (9500-01-0000YYСУЭ ФК);

/N - порядковый номер блока питания в оборудовании (1, 2, 3, …).

Номер розетки PDU присваивается по порядку, розетка №1 - ближайшая к вводу.

Сетевые розетки на коммутационном оборудовании имеют заводскую нумерацию.

9.6 Маркировка СВТ и рабочих мест сотрудников ФК ярлыками

Маркировка ярлыками осуществляется только постоянных рабочих мест сотрудников ФК, имеющих СВТ.

Маркировка ярлыками рабочих мест выполняется в следующем порядке:

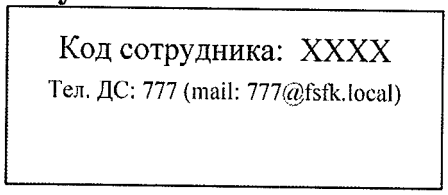
Ярлык наклеивается на СВТ. Ярлык на СВТ наносится при помощи самоклеющегося стикера рядом с маркировкой, осуществленной в соответствии с таблицей 10. Форма и размеры стикера должны быть одинаковыми. Правила установки, замены, удаления ярлыка приведены в разделе.

Символы маркировки наносятся на стикер при помощи принтера, нанесение символов от руки не допускается. Шрифт символов, его размеры и цвет должны быть одинаковыми.

9.7 Формат маркировки рабочих мест

Формат маркировки рабочих мест приведен на рисунке 1.

Рисунок 1



Пояснения к рисунку 1:

XXXX – 4-значный код сотрудника ФК. Актуальные значения кодов выбираются из справочника СУЭ ФК.

«Тел. ДС: 777 (mailto:777@fsfk.local)» – данные, отображающие контактный номер телефона и почтовый ящик в сети ЗКВС ДС ФК.

Правила установки, замены, удаления маркировки.

Установка, замена или удаление маркировки СВТ и рабочих мест сотрудников ФК осуществляется в следующих случаях:

- перемещение СВТ сотрудника ФК на основании рабочего задания в СУЭ ФК;
- снятие СВТ из эксплуатации при увольнении сотрудника на основании рабочего задания в СУЭ ФК;
- организация рабочего места для нового сотрудника ФК на основании рабочего задания в СУЭ ФК;
- замена оборудования из-за поломки;
- установка нового оборудования на рабочее место, где компьютерное оборудование уже стоит.

Приложение к
Стандартам обеспечения эксплуатации ИТ-систем
Федерального казначейства
От «__»_____2021г.

Типовой порядок сопровождения и технического обслуживания АПО



ПСИТО АПО - v2.docx