

Регламент взаимодействия при оказании технической поддержки

1. Сокращения, термины и определения

АРМ - автоматизированное рабочее место;

ГИС «Жилье Ямала», Система – государственная информационная система «Жилье Ямала»;

Исполнитель - Исполнитель работ по государственному контракту на оказание услуг по технической поддержке государственной информационной системы «Жилье Ямала»;

Заказчик - департамент информационных технологий и связи Ямало-Ненецкого автономного округа;

Служба технической поддержки - сервисная структура, разрешающая проблемы пользователей с ГИС «Жилье Ямала»;

ЛП - линия поддержки;

БП - бизнес-процесс;

Service desk - система для взаимодействия поставщика услуг ТП и пользователей. В Service Desk (Redmine) обрабатываются инциденты, запросы на обслуживание, решаются технические проблемы;

Инцидент - инцидентом является любое событие, не являющееся частью нормального функционирования Системы, которое привело или может привести к нарушению работоспособности Системы целиком или частично. Критерием нарушения нормального функционирования является несоответствие описанному в документации ходу выполнения того или иного процесса;

Регламент - регламент взаимодействия при оказании технической поддержки;

Техническое задание - техническое задание на оказание услуг по технической поддержке государственной информационной системы «Жилье Ямала»;

Услуги - услуги по технической поддержке государственной информационной системы «Жилье Ямала» в соответствии с государственным контрактом;

База Знаний - раздел Service desk, на котором собраны все полезные знания, накопленные компанией или подразделением: документация на сервисы и продукты, справки и руководства, спецификации услуг, ответы на часто задаваемые вопросы (FAQ). База знаний содержит инструкции для сотрудников техподдержки и пользователей, информацию об известных ошибках, обучающий контент, описание БП;

ФИО - Фамилия, Имя, Отчество;

1 линия ТП - элемент структуры службы технической поддержки исполнителя, цель которого — идентификация клиента и его проблемы для дальнейшего ее логирования;

Первая линия техподдержки – сотрудники исполнителя, занимающиеся регистрацией инцидентов в Service Desk, а также предоставляющие консультации согласно БЗ. Специалисты 1 ЛП выполняют несложные (по уровню технической компетенции) обращения пользователей, а также реагировать на доступные их пониманию сообщения систем мониторинга;

2 линия ТП - следующая за первой линией иерархическая ступень, на которой происходят систематизация, анализ и решение проблем, делегированных персоналом первого уровня службы технической поддержки.

На второй линии поддержки находятся специалисты, обладающие большей технической компетенцией, чем 1 ЛП. От специалистов второй линии требуются более глубокие знания сложных и разнообразных ИТ-технологий.

3 линия ТП - осуществляется специалистами высокого (экспертного) уровня знаний о внутренней структуре информационной бизнес-системы, принципах её работы, применяемых технологиях и конкретных программно-технических элементах, с помощью которых реализуются возможности системы по сбору, обработке и представлению информации. Уровень компетенции позволяет квалифицированно выполнять сложные настройки и вносить при необходимости существенные изменения в работу компонентов ГИС «Жилье Ямала».

2. Общая схема взаимодействия

1. По вопросам сопровождения Системы и базового ПО специалисты Исполнителя осуществляют взаимодействие только с уполномоченными представителями Заказчика. Информация об уполномоченных представителях направляется и актуализируется Заказчиком по мере необходимости.

2. Обращением является сообщение, поступившее Исполнителю от уполномоченных представителей Заказчика по одному из каналов связи являющимися единой точкой входа и регистрации обращений.

3. Сообщения, направленные по каналам, отличным от указанных в настоящем регламенте, не являются основанием для работы над обращениями.

4. При получении обращения специалисты Исполнителя осуществляют при необходимости его регистрацию в системе учета и обработки обращений.

5. Каждому обращению присваивается уникальный регистрационный номер.

6. Модификации (настройка) системы, не требующие внесения изменений в программный код платформы, производятся Исполнителем в рамках технической поддержки Системы.

7. Настройка рабочего окружения на новый рабочий год в соответствии с утверждённым производственным календарем.

3. Классификация состава работ линий техподдержки

Таблица № 1. Классификация состава работ линий техподдержки

Состав работ по 1 ЛП:

Состав Услуги	Содержание
Справочно-информационное обслуживание	Прием обращений пользователей в Service Desk; – Консультирование по общим вопросам функционирования ИС в объеме FAQ и эксплуатационной документации (при предоставлении данной информации со стороны 2ЛП); – Поиск информации в Базе знаний; – Предоставление документации, размещенной в Базе знаний, по запросу; – Адаптация ответа для пользователя (при необходимости); – Предоставление ответа пользователю.
Регистрация и обработка обращений	Регистрация обращений в системе; – Классификация обращений пользователей; – Оповещение пользователя о регистрационном номере обращения; – Маршрутизация обращения согласно сценариям/таблицы маршрутизации запросов; – Запрос у пользователя недостающей информации (по запросу от ответственных специалистов 2-й или 3-й линии поддержки); – Информирование пользователя о статусе и ходе работ по решению

	обращения (по запросу пользователя); – Информирование пользователя о факте решения обращения.
Консультационная поддержка прикладного программного обеспечения	– Регистрация обращений – Консультации по работе с системой (Консультации пользователей по стандартным БП) – Изменение печатных форм (в части исправления текстовой части, без изменения логики (расчетов, сортировки и т.д) – Предоставление ответа пользователю – Маршрутизация обращения согласно сценариям маршрутизации запросов – Запрос у пользователя недостающей информации (по запросу от 2 или 3 линии поддержки)
Ведение Базы знаний	– Выявление неполноты и/или недостоверности информации в Базе знаний; – Актуализация базы знаний.

Состав работ по 2 ЛП:

Состав Услуги	Содержание
Маршрутизация Обращений	– Анализ входящих обращений и маршрутизация задачи на необходимую группу.
Решение возникающих обращений	– Консультации по работе с системой (Консультации при нестандартных ситуациях, нарушениях БП - исторические данные, исключительные ситуации) – Изменение настроек системы через веб-интерфейс: решения, изменения, реестры, бизнес-процессы, СМЭВ, отделения, ведомства, муниципалитеты, настройка МСП, Реестры (активные и сводные), отчеты, шаблоны печатных форм, справочники. – Выявление утерянного реализованного ранее функционала и передача в отдел разработки для исправления – Минорные изменение версии СМЭВ (напр. 1.0.1 -> 1.0.2 изменение нумерации второго\третьего разрядов (Изменения, совместимые с предыдущими схемами) 1. появление дополнительных полей с выносом на печатную форму, добавление полей в запрос СМЭВ, изменение схемы валидации полей, 2. добавление операций, необязательных элементов и атрибутов (без нарушения sequence); 3. изменение типа элемента, позволяющее вводить большее множество значений (множество предыдущих значений поглощается новыми ограничение типа); 4. изменение ограничений minOccurs/maxOccurs с поглощением прежнего ограничения; 5. необязательность ранее обязательного элемента; 6. расширение enum'ов; 7. удаление неиспользуемых элементов; 8. другие изменения – Выявление неисправностей (утрата работоспособности ранее реализованного функционала) – Устранение неисправностей (утрата работоспособности ранее реализованного функционала) – Тестирование работоспособности государственных и муниципальных услуг, оказываемых в ГИС «Жилье Ямала», согласно БП, описанных в НПА, регламентирующих оказание таких услуг – Исправление некорректности отчетных форм – Настройка рабочего окружения на новый рабочий год в соответствии с утвержденным производственным календарем – Техническое обслуживание БД – Техническое обслуживание серверов приложений (настройка производительности, мониторинг производительности, мониторинг пространства, удаление логов) – Оптимизация запросов с целью понижения нагрузки

	– Ежемесячный мониторинг ошибок по результатам направления СМЭВ – Журналирование – Бэкапирование
--	--

Таблица № 2. Определение приоритета обращения

Приоритет обращения (уровень критичности)	Предмет обращения
Аварийный	Полный отказ Системы, не позволяющий функционировать Системе или ее отдельным компонентам для всех пользователей более 15 минут. Неработоспособность одного или нескольких серверов Системы из-за сбоя или нештатной ситуации.
Наивысший	Массовые ошибки, находящиеся в зоне ответственности Исполнителя, которые оказывают существенное негативное влияние на работоспособность и выполнение основных функций поддерживаемых модулей Системы, при этом отсутствует возможность временного (обходного, организационного) решения. На всех рабочих местах не выполняются основные функции Системы.
Высокий	Основные функции Системы не работают на ограниченном числе рабочих мест.
Средний	Отмечены отдельные нарушения функциональности Системы на ограниченном количестве рабочих мест, не влияющие на функционирование бизнес-процесса.
Обычный/Низкий	Несоответствие прикладного ПО, не влияющие на выполнение ее функций, приведенных в эксплуатационной документации. В том числе: – орфографические несоответствия; – интерфейсные несоответствия; – формирование отчетов некритичных для бизнес-процесса; – прочие несоответствия.

Одно обращение должно содержать не более 5 смежных задач. При поступлении обращения с несколькими вопросами или атомарными задачами, несвязанными между собой, Исполнитель устанавливает статус «Запрос информации» с комментарием о необходимости разбить задачу.

4. Сроки устранения обращений

Исполнитель обязан осуществлять обработку обращений в зависимости от уровня критичности или категории обращения по времени, определенном в таблице № 3.

Таблица № 3. Время первой реакции и время обработки обращений

Категория	Приоритет	Время первой реакции, мин.	Время решения, рабочих часов
Работа ГИС «Жилье Ямала»	Аварийный	10	6
	Наивысший	10	12
	Высокий	30	20
	Средний	60	45
	Обычный	120	60
Печатные формы	Аварийный	10	6

	Наивысший	10	12
	Высокий	30	20
	Средний	60	45
	Обычный	120	60
СМЭВ	Аварийный	10	6
	Наивысший	10	12
	Высокий	30	20
	Средний	60	45
	Обычный	120	60
Бюджет	Аварийный	10	6
	Наивысший	10	12
	Высокий	30	20
	Средний	60	45
	Обычный	120	60
Аналитика	Аварийный	10	6
	Наивысший	10	12
	Высокий	30	20
	Средний	60	45
	Обычный	120	60
Архив	Аварийный	10	6
	Наивысший	10	12
	Высокий	30	20
	Средний	60	45
	Обычный	120	60
Работа с обращениями	Аварийный	10	6
	Наивысший	10	12
	Высокий	30	20
	Средний	60	45
	Обычный	120	60
ЭЦП	Аварийный	10	6
	Наивысший	10	12
	Высокий	30	20
	Средний	60	45
	Обычный	120	60

Взаимодействие с другими ИС	Аварийный	10	6
	Наивысший	10	12
	Высокий	30	20
	Средний	60	45
	Обычный	120	60
Отчет	Аварийный	10	6
	Наивысший	10	12
	Высокий	30	20
	Средний	60	45
	Обычный	120	60
Работа с решениями	Аварийный	10	6
	Наивысший	10	12
	Высокий	30	20
	Средний	60	45
	Обычный	120	60
Калькулятор	Аварийный	10	6
	Наивысший	10	12
	Высокий	30	20
	Средний	60	45
	Обычный	120	60
Работа с реестрами	Аварийный	10	6
	Наивысший	10	12
	Высокий	30	20
	Средний	60	45
	Обычный	120	60

Время реакции является временем с момента поступления обращения в Service desk до времени фиксации факта приема обращения Исполнителем (изменение статуса).

Допустимым решением инцидента является предоставление обходного пути (workaround). Данное решение является временным, перманентным решением является доработка в рамках обращения в Service desk, в сроки согласованные с заказчиком.

Время выработки решения по устранению инцидентов отсчитывается с момента его регистрации до отправки решения Заказчику. Обращения аварийного и наивысшего приоритета могут быть продублированы Заказчиком по телефону для немедленного принятия запроса в работу. Обработка запросов и их исполнение

выполняется с 08:30 до 18:00, в рабочие дни, установленные федеральным законодательством, по местному времени Заказчика.

После регистрации обращения Заказчику сообщается уникальный регистрационный номер и плановое время решения, рассчитанное для случая немедленного предоставления Заказчиком необходимой для решения информации. Время ожидания необходимой информации от Заказчика не включается во время решения обращения.

Приоритет запроса, и соответственно срок решения обращений могут быть изменены по согласованию сторон, в том числе при предоставлении частичного решения по инциденту или получения дополнительной информации.

Во время регистрации обращения либо работе с инцидентом Исполнитель имеет право отнести инцидент к известной проблеме, либо создать новую, проинформировав об этом Заказчика. Проблемой является неизвестная корневая причина возникновения одного и более инцидентов, устранение которых выходит за рамки оперативного сопровождения и требует привлечения большего количества технических и административных ресурсов Исполнителя и/или сторонних разработчиков. Ориентировочные сроки рассмотрения и решения проблем согласовываются по каждому случаю отдельно.

Решение обращений выполняется последовательно согласно выставленным у них приоритетов и времени поступления.

5. Подтверждение решения по обращению

После получения решения от Исполнителя Заказчик в течение 5 рабочих дней подтверждает корректность решения и/или возможность его применения Исполнителем на программно-аппаратных средства Заказчика, либо сообщает о невозможности применения решения с указанием причины и указанием ожидаемого срока применения решения.

После предоставления решения по обращению время исполнения запроса приостанавливается до получения подтверждения. В случае непредставления Заказчиком информации о корректности и/или применимости решения в установленное время рекомендации(решения) считаются корректными/примененными, обращение переводится в статус «Закрыто».

В случае выявления Заказчиком некорректности и/или неприменимости решения, Исполнитель обязан их устранить, отсчет срока решения обращения возобновляется.

6. Требования к форме и содержанию обращения

С целью оказания консультационной и методологической помощи администратору Системы по вопросам, связанным с функционированием Системы (включая установку, настройку, восстановление работоспособности после отказов и сбоев в работе и других нештатных ситуаций) на объектах эксплуатации Системы Исполнитель должен обеспечить прием и обработку обращений посредством:

- электронной почты;
- чата в кроссплатформенной системе мгновенного обмена сообщениями телеграмм;
- программного обеспечения автоматизированной системы учета обращений (Service desk) предоставленного Заказчиком, обеспечивающего прием таких обращений от пользователей, их обработку, а также обратную связь с пользователями;
- мессенджеры;
- Service desk Исполнителя по согласованию с Заказчиком.

По аварийным и инцидентам с наивысшим приоритетом Заказчик имеет право обращаться на телефон «горячей» линии или по телефону персонального менеджера.

Каждому обращению должен быть присвоен уникальный идентификационный номер, по которому, в случае необходимости, пользователи Системы смогут получить информацию о ходе обработки обращения. В Service desk должна быть реализована возможность поиска обращения по такому идентификационному номеру.

При поступлении обращения в службу технической поддержки (посредством создания обращения в Service desk, электронной почте, сообщения из чата мессенджера), ему присваивается статус «Новый». Обращения могут иметь статусы в соответствии с Таблицей № 4.

Таблица № 4. Статусы обращений и право на установление/изменение статуса обращения

№ п/п	Статус обращения (состояние)	Краткое описание присваиваемого статуса	Примечание	Право на установление статуса обращения	Право на изменение статуса обращения
1.	Новый	Обращение поступило в службу технической поддержки		Автоматически	Исполнитель
2.	Дубль	В работе Исполнителя уже имеется незавершенное обращение с аналогичными причинами возникновения; Работа над обращением завершена	Устанавливается Заказчиком по мотивированному запросу Исполнителя, запрос осуществляется в рамках статуса «Запрос информации». Несогласие Заказчика с запросом Исполнителя на установление данного статуса должно быть мотивировано.	Заказчик	
3.	В работе	Принято в работу	Может быть установлен только после статусов «Новый» или «Информация предоставлена»	Исполнитель	Исполнитель, Заказчик
4.	Запрос информации	Запрошена дополнительная информация, так как инициатором обращения предоставлено недостаточно информации для	Исчисление времени обработки обращения приостанавливается. В случае, если информация запрошена у	Заказчик или его представитель Инициатор обращения Исполнитель	Заказчик или его представитель Инициатор обращения

		решения обращения либо информация запрошена у третьих лиц	третьих лиц, Исполнителем в Service desk указываются сведения о третьем лице (название организации, адрес). Время ожидания ответа от третьих лиц не может превышать 40 часов. В случае если информация от третьих лиц не предоставлена, Исполнитель обрабатывает обращение по существу в установленном порядке, определенном настоящим регламентом		Исполнитель
5.	Релиз	Размещение обновленного программного кода в продуктивной среде. Релиз включает в себя обновление программного кода в рамках одного или нескольких обращений. Исполнитель вправе в течение одной календарной недели провести 2 (два) или более релиза в нерабочее время. В случае, если по конкретному обращению необходимо проведение релиза, данная задача включается в ближайший запланированный релиз. Релиз в рамках обращений с приоритетом «Аварийный» и «Наивысший»		Исполнитель	Исполнитель

		выполняется в максимально короткое время с момента его решения, релизы по прочим обращениям выполняются в течении 20 рабочих часов с момента его решения в нерабочее время.			
6.	Запрос подтвержден	Завершение работ со стороны Исполнителя, ожидается подтверждение инициатором обращения проверки результата выполнения работ	Приостанавливает расчет времени обработки обращения. Время ответа (установление статуса «Закрыт» или «Не выполнено») Инициатором обращения на запрос (установление статуса «Запрос подтверждения») не может превышать 40 рабочих часов	Исполнитель	Заказчик или его представитель Инициатор обращения Исполнитель
7.	Не выполнено	Статус устанавливается, после статуса «Запрос подтверждения», в случае, если Исполнителем работы не выполнены или выполнены не в полном объеме и Исполнитель устанавливает статус «В работу»	В случае возникновения новых требований, которые не были указаны при первичном размещении обращения, текущее обращение закрывается. Новые требования/замечания вносятся инициатором обращения в новое обращение	Заказчик или его представитель Инициатор обращения	Исполнитель
8.	Закрыт	Работа над обращением завершена		Заказчик или его представитель Инициатор обращения	
7.	Отказ (информация не предоставлена)	По обращению нет ответа Инициатора обращения на запрос информации (установлен статус «Запрос информации»)	Исполнитель должен указать одну из причин отказа: - нет ответа на «Запрос информации» более 40 часов	Заказчик или его представитель Инициатор обращения, исполнитель	Заказчик или его представитель Инициатор обращения Исполнитель

		либо нет ответа (установлен статус «Закрит» или «Не выполнено») Инициатора обращения на запрос подтверждение (установлен статус «Запрос подтверждения») больше 40 рабочих часов			
--	--	---	--	--	--

В ходе обработки обращений статус каждого обращения меняется в соответствии с Таблицей № 4.

Service desk должна иметь техническую возможность оповещения инициатора обращения по электронной почте в случае изменения статуса обращения.

7. Уточнение информации по обращению

В процессе обработки и анализа обращений специалисты Исполнителя могут запросить у уполномоченных представителей Заказчика или инициатора обращения дополнительную информацию необходимую для формирования решения.

В зависимости от приоритета обращения устанавливается максимальный срок получения дополнительной информации от Заказчика в соответствии с таблицей № 5.

Таблица № 5. Время предоставления дополнительной информации

Приоритет (из Таблицы №2)	Время предоставления дополнительной информации
Аварийный	Не более 6 рабочих часов*
Наивысший	Не более 12 рабочих часов**
Высокий	Не более 20 рабочих часов
Средний	Не более 45 рабочих часов
Обычный	Не более 8 рабочих дней

В случае непредставления дополнительной информации по обращению Исполнитель имеет право понизить приоритет обращения на уровень вниз, уведомив об этом Заказчика. После получения данных по запросу Заказчика приоритет может быть повышен, срок исполнения обращения при этом вычисляется с момента повышения его статуса.

* В инцидентах с аварийным приоритетом Исполнитель совместно с Заказчиком участвует в мероприятиях по устранению аварии посредством удаленного подключения к серверам Заказчика.

** В инцидентах с наивысшим приоритетом Исполнитель собирает дополнительную информацию самостоятельно посредством удаленного подключения к серверам Заказчика. В случае если требуется сбор дополнительной информации с рабочих мест, где выявлен инцидент в работе Системы, Исполнитель привлекает специалистов Заказчика для сбора дополнительной информации.

Обращения классифицируются в соответствии Таблице №6.

Таблица № 6. Классификация категорий обращений

№ п/п	Тип обращения	Краткое описание категории обращения
1.	Инцидент	1) неработоспособность, некорректная работа, а также ошибки в работе функционала, существующего в Системе (указанному в технических заданиях (далее – ТЗ), частных технических заданиях (далее – ЧТЗ), в рамках которых была осуществлена разработка и/или модификация Системы); 2) орфографические и пунктуационные ошибки в статичных текстах в печатных формах, на экранных и отчетных формах; 3) несоответствие или некорректный вывод печатных форм; 4) несоответствие существующего функционала в Системе функционалу, описанному в Руководстве пользователя, в случае, если оно не противоречит ТЗ, ЧТЗ; 5) недоступность Системы, элементов ее функционала или отдельных модулей.
2.	Консультация	Обращения пользователя с целью получения информации по вопросам, связанным с функционированием Системы путем размещения обращения в Service desk.
3.	Запрос на обслуживание	Регламентно-профилактические работы; - Мониторинг работоспособности; - Резервное копирование. - Анализ логов результатов установки обновлений; - Проведение работ согласно эксплуатационной документации; - Настройка действующего функционала системы

Обращения, для обработки которых необходимо выполнение действий, которые Заказчик имеет возможность выполнить самостоятельно с использованием штатных средств интерфейса Системы, переводятся Исполнителем в тип «Консультация» и статус «Запрос подтверждения» с текстовым описанием действий Заказчика, необходимых для разрешения данного обращения.

После регистрации обращения Исполнитель, если это ранее не сделал инициатор обращения, присваивает обращениям с типом «Инцидент» приоритет в соответствии с таблицей № 2 настоящего Регламента. Исполнитель имеет право запросить изменение приоритета, если инициатор указал приоритет неверно.

8. Требования к техническому сопровождению Системы и базового ПО с использованием удаленного доступа к программно-аппаратным средствам посредством сети Интернет

Заказчик предоставляет Исполнителю удалённый доступ к виртуальным ресурсам, на которых развернута Система, посредством защищённого канала передачи данных (защищенная сеть «ViPNet»), в соответствии с условиями, установленными аттестационной документацией на Систему. Выполнение условий для удаленного подключения к Системе Исполнитель подтверждает актом, подписанным комиссией по оценке соответствия требованиям по безопасности информации.

Исполнитель предоставляет Заказчику контактную информацию о специалистах (ФИО, номер телефона, адрес электронной почты, форма размещена на сайте оператора ViPNet-сети №1722 по адресу

<https://resources.yanao.ru/documents/active/175061/>), которые имеют право подключаться к серверным мощностям Заказчика для оказания услуг (не более 5-ти специалистов). Заказчик передает Исполнителю данные для удалённого доступа (*.dst файл и пароль для *.dst файла). Также возможна организация удалённого доступа посредством межсетевого взаимодействия VipNet-сетей Исполнителя и Заказчика.

Работа с Системой должна осуществляться с обеспечением мер по защите информации от несанкционированного доступа, утечки по техническим каналам, программно-технических воздействий с целью недопущения нарушения (целостности, модификации, уничтожения) информации в процессе её обработки, передачи и хранения, а также работоспособности технических средств.

Ответственность за сохранность информации при доступе к оборудованию по защищённому каналу связи (VipNet) в момент выполнения работ Исполнителем лежит на Исполнителе. Исполнитель не вправе передавать полученный(ые) от Заказчика *.dst-файл(ы) третьим лицам.

Обеспечение защиты информации от хищения, утраты, утечки, уничтожения, искажения и подделки при выполнении работ должно осуществляться правовыми, организационными и техническими мерами Исполнителя.

Исполнителем должны быть предприняты меры по обеспечению безопасности передачи информации, предусматривающие:

- неразглашение сведений конфиденциального характера должностными лицами и сотрудниками Исполнителя, участвующими в выполнении работ (заключение соглашения о конфиденциальности, соглашение о конфиденциальности заключается в течение 5 рабочих дней с момента заключения Контракта);
- неразглашение сведений о системе защиты конфиденциальной информации;
- контроль выполнения соответствующих инструкций для должностных лиц и сотрудников Исполнителя (протоколирование действий Исполнителя в защищённой сети);
- предотвращение несанкционированного копирования информации с носителей и технических средств Исполнителя.

Исполнитель обязуется не сохранять у себя файлы и перечни документов, и иные материалы в электронной форме, обрабатываемые в процессе оказания Услуг по Техническому заданию, а также после завершения оказания Услуг.

Исполнитель гарантирует соблюдение следующих требований:

- установка и эксплуатация VipNet Client должна производиться согласно требований эксплуатационной документации;
- наличие установленного и настроенного средства антивирусной защиты информации (далее - САВЗ). Обновление САВЗ должно осуществляться не реже 1 раза в сутки. Наличие следующих установленных модулей базовой защиты САВЗ: защита от файловых угроз, защита от веб-угроз, защита от сетевых угроз.
- на рабочих местах сотрудников необходимо осуществлять периодичное выявление (поиск) уязвимостей. Выявление (поиск) уязвимостей рекомендовано осуществлять не реже одного раза в месяц.

Пропускная способность канала связи должна быть не менее 512 кбит/с, рекомендуется 1Мбит/с.

Приложение № 1
к регламенту взаимодействия при оказании
технической поддержки
государственной информационной системы
«Жилье Ямала»

ФОРМА ЖУРНАЛА

----- начало формы -----

Журнал обращений в техническую поддержку

г. Салехард

«__» _____ 202_ г.

В соответствии с условиями государственного контракта на оказание услуг по технической поддержке государственной информационной системы «Жилье Ямала», Исполнителем оказаны услуги по технической поддержке по обращениям Заказчика и пользователей в следующем объеме:

№ п /п	№ обращ ения	Тип обращения	Дата и время обращения	Уровень критично сти в момент создания обращен ия	Тема	Дата и время решения обращения	Количество рабочих часов решения обращения (в работе Исполнителя)	Количество рабочих часов решения обращения (на уточнении у инициатора)	Количество часов, превышающ их сроки завершения работ	Количество часов в статусе «Релиз»	Уровень критичности в момент закрытия обращения
1.											
2.											

От Исполнителя:

М.П.

«__» _____ 202_ г.

----- конец формы -----

ФОРМА ЖУРНАЛА

----- начало формы -----

Журнал регистрации службы мониторинга

№ ПП	Название	Время начала	Время завершения	Время устранения	Описание

От Исполнителя:

М.П.

«__» _____ 202_ г.

г. Салехард

«__» _____ 202_ г