**img-515154815-0001.tif**

**Оглавление**

[**Оглавление** 2](#_Toc386214546)

[1 Список сокращений и обозначений 5](#_Toc386214547)

[2 Список терминов и определений 8](#_Toc386214548)

[3 Общие положения 14](#_Toc386214549)

[3.1 Назначение документа 14](#_Toc386214550)

[3.2 Ссылочные регламентирующие и нормативные документы 14](#_Toc386214551)

[4 Требования к порядку передачи и приемки сервисов на обслуживание 15](#_Toc386214552)

[4.1 Порядок приемки-передачи сервисов на обслуживание от Заказчика к Исполнителю (порядок постановки на обслуживание). 15](#_Toc386214553)

[4.2 Порядок прекращения обслуживания сервисов Исполнителем 16](#_Toc386214554)

[5 Регламент взаимодействия Заказчика и служб сопровождения 18](#_Toc386214555)

[5.1 Требования к порядку выполнения работ в СУЭ ФК 18](#_Toc386214556)

[5.1.1 Регистрация заявок 19](#_Toc386214557)

[5.1.2 Классификация заявок 19](#_Toc386214558)

[5.1.3 Приоритеты, время реакции и сроки выполнения 20](#_Toc386214559)

[5.1.4 Процедура эскалации на вышестоящую линию поддержки 21](#_Toc386214560)

[5.1.5 Процедура взаимодействия специалистов Заказчика, Исполнителя и сторонних подразделений 21](#_Toc386214561)

[5.1.6 Контроль качества выполнения работ 24](#_Toc386214562)

[5.1.7 Особенности выполнения работ в закрытом контуре 25](#_Toc386214563)

[5.2 Штатное взаимодействие Заказчика и служб сопровождения 25](#_Toc386214564)

[5.2.1 Требования к структуре службы сопровождения 25](#_Toc386214565)

[5.2.2 Инструкции подразделений службы сопровождения 26](#_Toc386214566)

[5.2.2.1 ДС ФК 26](#_Toc386214567)

[5.2.2.2 2-я линия поддержки 29](#_Toc386214568)

[5.2.2.3 3-я линия поддержки 37](#_Toc386214569)

[5.2.2.4 Лидер команды Исполнителя 41](#_Toc386214570)

[5.2.2.5 Менеджер инцидентов Заказчика 42](#_Toc386214571)

[5.2.2.6 Менеджер инцидентов Исполнителя 44](#_Toc386214572)

[5.2.2.7 Лидер команды техподдержки 46](#_Toc386214573)

[5.2.2.8 Куратор службы сопровождения 48](#_Toc386214574)

[5.2.2.9 Комитеты по изменениям 49](#_Toc386214575)

[5.2.2.10 Служба мониторинга 49](#_Toc386214576)

[5.3 Регламент оповещения Заказчика и Исполнителей при возникновении аварийных ситуаций в работе 50](#_Toc386214577)

[5.3.1 Назначение регламента 50](#_Toc386214578)

[5.3.2 Обнаружение аварии 51](#_Toc386214579)

[5.3.3 Способы регистрации, эскалации и информирования при возникновении аварийной ситуации 51](#_Toc386214580)

[5.3.4 Порядок действий участников процесса взаимодействия 52](#_Toc386214581)

[5.4 Процесс управления Изменениями 55](#_Toc386214582)

[5.4.1 Согласование технологических пауз 55](#_Toc386214583)

[5.4.2 Эскалация изменений 57](#_Toc386214584)

[5.4.3 Отчеты по изменениям 57](#_Toc386214585)

[6 Требования к перечню работ в рамках сопровождения ИТ-системы ФК 60](#_Toc386214586)

[7 Требования к приемке работ 64](#_Toc386214587)

[8 Требования к программно-аппаратной среде функционирования и документации ФАП 65](#_Toc386214588)

[Приложение А 71](#_Toc386214589)

[А.1 Шаблон "Паспорт ИТ - систем" 71](#_Toc386214590)

[А.2 Инструкция по заполнению «Паспорта ИТ - систем» 119](#_Toc386214591)

[А.3 Маркировка конфигурационных элементов 142](#_Toc386214592)

[А.4 Формат маркировки конфигурационных элементов 146](#_Toc386214593)

[А.5 Отчетность 150](#_Toc386214594)

[Приложение Б Работы и нормативы по сервисам и исполнителям 168](#_Toc386214595)

[Б.1 Приоритеты выполнения заявок 168](#_Toc386214596)

[Б.2 Максимально возможные приоритеты и сроки выполнения Заявок в ЦАФК 169](#_Toc386214597)

[Б.3 Максимально возможные приоритеты выполнения Заявок в ЦАФК в зависимости от должности сотрудника 170](#_Toc386214598)

[Б.4 Максимально возможные приоритеты устранения групповых инцидентов в ФК 171](#_Toc386214599)

[Б.5 Максимально возможные приоритеты Запросов на изменение в ЦАФК в зависимости от категории Запроса на изменение 171](#_Toc386214600)

[Приложение В Шаблон карты ИТ – сервиса 172](#_Toc386214601)

[В.1 Назначение 173](#_Toc386214602)

[В.2 Описание сервиса 173](#_Toc386214603)

[В.3 Группы технической поддержки 174](#_Toc386214604)

[В.4 Требования к предоставлению сервиса 175](#_Toc386214605)

[В.5 Требования безопасности 175](#_Toc386214606)

[В.6 Расписание предоставления и функционирования сервиса 175](#_Toc386214607)

[В.7 Ограничения на обслуживание/предоставление 175](#_Toc386214608)

[В.8 Определение приоритета заявок и сроков их исполнения 176](#_Toc386214609)

[В.9 Метрики сервиса 176](#_Toc386214610)

[Приложение Г Типовой порядок сопровождения и технического обслуживания ППО 177](#_Toc386214611)

[Приложение Д Типовой порядок сопровождения и технического обслуживания АПО 178](#_Toc386214613)

1. ****Список сокращений и**** обозначений

В настоящем документе используются следующие сокращения и обозначения:

|  |  |
| --- | --- |
| CMDB | (англ. Configuration Management Database)– База данных управления конфигурационными элементами Федерального казначейства и их взаимодействием |
| FAQ | (англ. Frequently Asked Question(s))– перечень часто задаваемых вопросов и ответов |
| FC | Fibre Channel |
| HTTP | (англ. Hyper Text Transfer Protocol– «протокол передачи гипертекста») – протокол прикладного уровня передачи данных (изначально – в виде гипертекстовых документов) |
| ID | Идентификатор |
| iLO | (англ. Integrated Lights–Out) – механизм управления серверами в условиях отсутствия физического доступа к ним. Применяется фирмой Hewlett Packard |
| IMAP | (англ. Internet Message Access Protocol) – протокол прикладного уровня для доступа к электронной почте |
| IP | Интернет–протокол |
| KVM | Устройство, предназначенное для коммутации одного комплекта устройств ввода–вывода между несколькими компьютерами |
| LAN | Local area network |
| MAC–адрес | Media Access Control уникальный идентификатор, присваиваемый каждой единице оборудования компьютерных сетей |
| PDU | Power distribution unit устройство для распределения электроэнергии в электрощитах, электрошкафах, монтажных стойках с компьютерным оборудованием |
| POP3 | (англ. Post Office Protocol Version 3 – протокол почтового отделения, версия 3) – стандартный Интернет–протокол прикладного уровня, используемый клиентами электронной почты для извлечения электронного сообщения с удаленного сервера по TCP/IP–соединению |
| RPS | Redundant Power System |
| SAN | Storage Area Network |
| 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 |
| SMTP | Simple Mail Transfer Protocol |
| АВР | Автомат ввода резерва |
| АПО | Аппаратно–программное обеспечение |
| АРМ | Автоматизированное рабочее место |
| АС | Автоматизированная система |
| АС ФК | Автоматизированная система Федерального казначейства |
| АТС | Автоматическая телефонная станция |
| БД | База данных |
| ВДМ | Внешний дисковый массив |
| ВЛВС | Выделенная локальная вычислительная сеть ФК (ЛВС, реализованная в закрытом контуре ) |
| ВП | 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 |
| ВТС | Ведомственная транспортная сеть |
| ГОТВ | Газовое огнетушащее вещество |
| ГПТ | Газовое пожаротушение |
| ДГУ | Дизельная –генераторная установка |
| ДС | Диспетчерская служба |
| 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 |
| МФУ | Многофункциональное устройство |
| НСИ | Нормативно справочная информация |
| ОВиСИ | Отдел вычислительной и сетевой инфраструктуры ФК |
| ООС | Официальный сайт Российской Федерации для размещения информации о размещении заказов – zakupki.gov.ru (Общероссийский официальный сайт) |
| ОПЗ | Описание постановки задачи |
| ОПО | Общесистемное программное обеспечение |
| ОЭППО | Отдел эксплуатации прикладного программного обеспечения ФК |
| ПАК | Программно–аппаратный комплекс |
| ПК | Персональный компьютер |
| ПО | Программное обеспечение |
| ППО | Прикладное программное обеспечение |
| ПСиТО | Порядок сопровождения и технического обслуживания |
| РВЦ | Резервный вычислительный центр ФК |
| РТО | Регламентированное техническое обслуживание |
| СБЭ | Система бесперебойного электропитания |
| СВТ | Средства вычислительной техники |
| СИО | Система инженерного обеспечения |
| СКС | Структурированная кабельная система |
| СПО | Системное программное обеспечение |
| СУБД | Система управления базами данных |
| СУФД | Система удаленного финансового документооборота |
| СУЭ ФК | Система управления эксплуатацией Федерального казначейства |
| СУИ | Система управления Исполнителя |
| СХД | Система хранения данных |
| СЭД | Система электронного документооборота |
| ТОФК | Территориальный орган Федерального казначейства |
| УИC | Управление информационных систем |
| УРСиБИ | Управление режима секретности и безопасности информации ЦАФК |
| УТТ | Уточненные технические требования на оказание услуг по техническому обслуживанию и обеспечению эксплуатации аппаратно программных комплексов Автоматизированной системы Федерального казначейства РФ |
| УФК | Управление Федерального казначейства по субъекту РФ |
| ФАП | Фонд алгоритмов и программ Федерального казначейства |
| ФК | Федеральное казначейство |
| ЦА ФК | Центральный аппарат ФК |
| ЦП | Центральный процессор |
| ЦУ | Центр управления |
| ЭД | Эксплуатационная документация |

1. 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) – автоматизированное отдельно поставляемое программное средство, используемое для устранения проблем в программном обеспечении или изменения его функционала |
| ServiceDesk | Служба технической поддержки |
| Авария | Инцидент, повлекший деградацию или полную неработоспособность ИТ сервиса, блокирующий выполнение бизнес операций полностью или не позволяющий завершить их в регламентированное время |
| Администратор ППО  База знаний | Сотрудник информационно–технического подразделения ТОФК в месте установки, осуществляющий работы по администрированию ППО  Перечень часто задаваемых вопросов и развернутые ответы на них с возможностью поиска готовых решений |
| 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 выполнения Заявки | Разность между временем назначения в команду специалистов службы сопровождения и временем выставления специалистом службы сопровождения статуса «Решен» в форме Заявки системы СУЭ ФК, исключая согласованное с Заявителем время, которое Заявка находились в статусе «В ожидании» по Причине, указанной в поле «Решение» в форме Заявки |
| Время реакции | Разность между временем назначения в команду специалистов службы сопровождения Заявки (Рабочего задания/Обращения) и временем выставления специалистом службы сопровождения статуса «В работе» в форме Заявки (Рабочего задания/Обращения) системы 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 Управления информационных систем ЦАФК или отдела информационных систем УФК, ответственное за прием, диспетчеризацию и закрытие Заявок пользователей в рамках своей компетенции |
| 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 | Обращение Пользователя, выражающее его недовольство качеством, составом или порядком предоставления ИТ–услуг |
| Заказчик | Федеральное казначейство Российской Федерации |
| 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 | Автор (инициатор) заявки в СУЭ ФК или уполномоченное им лицо |
| Заявка | Зарегистрированное обращение (запрос) Пользователя на устранение инцидента, консультацию, обслуживание, изменение или настройку ИТ–сервисов |
| 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 |
| Инцидент | Событие, не являющееся частью нормального функционирования сервиса и при этом влияющее или способное оказать влияние на снижение качества сервиса или полное прекращение его предоставления |
| Исполнитель | Организация ответственная за обслуживание ИТ–инфраструктуры ФК в рамках услуг (работ), оказываемых (выполняемых) по Контракту |
| ИТ–инфраструктура | Совокупность ИТ компонентов, объединяющая вычислительные, сетевые, телекоммуникационные аппаратно–программные средства. ИТ–инфраструктура не включает специализированное ППО |
| ИТ–сервис | Результат деятельности поставщика ИТ–сервисов, направленный на удовлетворение производственных потребностей Федерального казначейства. Предоставление ИТ–сервисов осуществляется в интересах структурных подразделений. ИТ–сервисы нацелены на получение значимых и понятных для структурных подразделений Федерального казначейства результатов и имеют чёткие контролируемые количественные и качественные показатели, которые должны быть определены в Соглашении об уровне сервиса (SLA) |
| 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 |
| Клиентский сервис | ИТ сервис, который напрямую обеспечивает автоматизированную деятельность сотрудников ФК |
| 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 Исполнителя и Заказчика, которые уполномочены принимать решение (в том числе в формате электронного согласования) по изменениям и стандартным запросам, требующим согласования, а также предоставлять экспертные рекомендации и оценки результатов изменений |
| Контракт | Государственный контракт, заключенный между Заказчиком и Исполнителем |
| 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 |
| Координатор–информатор | Специалист Заказчика или Исполнителя, в данный момент занимающийся информированием и координацией работ по устранению проблемы и информированием (оповещением) ключевых лиц в периодической рассылке о статусе работ по аварии |
| Крайний срок | Крайняя дата и время (Deadline), определяющая требуемое время завершения обработки задачи (Обращения, Инцидента, Проблемы, Изменения, Рабочего задания) |
| Кризисный менеджер | Сотрудник Исполнителя, ответственный за координацию работ при внештатных ситуациях |
| Куратор ППО | Сотрудник Федерального казначейства (Управления информационных систем), осуществляющий общую координацию работ по сопровождению и настройке прикладного программного обеспечения, включая принятие решения о целесообразности настроек и утверждение описания постановки задачи, контроль состояния обработки обращений, утверждение графика выпуска новых версий прикладного программного обеспечения, утверждение графика проведения работ по техническому обслуживанию прикладного программного обеспечения |
| Куратор службы сопровождения | Сотрудник ЦАФК, контролирующий работу Исполнителя |
| 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 инцидентов Заказчика | Сотрудник ФК, координирующий работу Исполнителей по устранению инцидентов |
| Менеджер инцидентов Исполнителя | Сотрудник Исполнителя, координирующий работу групп сопровождения Исполнителя по устранению инцидентов |
| Места выполнения работ и оказания услуг | Объекты Заказчика, где Исполнитель должен выполнить работы. Адреса мест выполнения работ и оказания услуг указаны Заказчиком в приложении к контракту |
| Мониторинг | Динамическое отслеживание состояний объектов или иных событий в ИТ инфраструктуре |
| Обновление ППО | Новая версия ППО, либо hotfix, либо patch, предназначенные для установки взамен, либо в дополнение к существующей версии ППО |
| Обращение | Формализованный способ взаимодействия Заявителя с ДС. |
| Оператор Диспетчерской службы | Сотрудник Диспетчерской службы УФК, ЦАФК принимающий и диспетчеризирующий обращения Пользователей на команду специалистов по ИТ–сервису, указанному в Заявке |
| Операционный сервис | Результат выполнения компонентом обеспечения или совокупностью компонентов обеспечения ИТ–системы функций в соответствии с назначением, используемый другими компонентами ИТ–системы в процессе функционирования |
| Плановое окончание | Параметр Заявки (Рабочего Задания/Обращения) в СУЭ Заказчика, выставляемый при направлении в команду специалистов в значение, равное гарантированному времени решения Заявки для конкретного приоритета |
| Пользователь | Получатели услуг в Центральном аппарате Федерального казначейства, Управлениях Федерального казначейства по субъектам РФ, внешние организации, регламентировано и согласовано с Федеральным Казначейством использующих в своей деятельности ИТ–сервисы Федерального казначейства |
| Предвестник инцидента | Событие, которое может привести к инциденту |
| 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, определяющий последовательность (порядок), в которой Заявки должны быть выполнены |
| 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 сопровождения и технического обслуживания Исполнителя |
| Релиз | Форма обновления функциональности ИТ–системы (скрипт, патч, версия и т.п.) |
| Роль | Набор обязанностей, действий и полномочий |
| 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 Операционных сервисов |
| Служба сопровождения | Группа специалистов Исполнителя или сотрудников ФК, объединенных в линии поддержки с целью сопровождения ИТ–сервиса |
| Специалист Исполнителя  Стандартный запрос | Сотрудник Исполнителя, ответственный за разрешение запроса указанного в Заявке  Определенное, полностью задокументированное с помощью Паспорта стандартного запроса и согласованное Изменение с низким риском или без такового, имеющее известный путь решения. Каждый Стандартный запрос включен в Каталог стандартных запросов. |
| Сторонние Исполнители (подразделения) | Иные подразделения Заказчика (кроме УИС ФК), 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 |
| Технологическое окно | Время, выделяемое для выполнения работ, требующих остановки одного или нескольких сервисов |
| Федеральный сервис | Географически распределенный ИТ–сервис, предоставляемый по единым стандартам. |
| Функциональная область сервиса | Операции, определяющие функционал, предоставляемый в рамках ИТ сервиса |
| 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 |

1. Общие положения
   1. Назначение документа

«Стандарты обслуживания ИТ-систем ФК» (далее – Стандарты) устанавливают единые организационно-технические требования к качеству предоставления ИТ услуг (выполнения ИТ работ) службами сопровождения.

Настоящие Стандарты содержат общие принципы по обслуживанию ИТ-систем ФК. Конкретные условия технического обслуживания ИТ-систем ФК, отчетные документы (в том числе их формы и сроки представления), порядок взаимодействия с Заказчиком и иные требования определяются/уточняются условиями соответствующих Государственных контрактов на обслуживание ИТ-систем.

Настоящие Стандарты определяют правила работы службы сопровождения, а также пользователей в части их взаимодействия со службой сопровождения, с целью обеспечения качественного предоставления сервисов.

Положения данных Стандартов обязательны к исполнению специалистами Исполнителя, пользователями ИТ-сервисов и Заказчика в рамках процессов, описанных в настоящем документе, в которых они участвуют в ходе эксплуатации, сопровождения и развития сервисов.

* 1. Ссылочные регламентирующие и нормативные документы

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

1. Приказ Федерального казначейства от 21 марта 2013 г. № 53 «Об утверждении порядка организации работ по доработке прикладного программного обеспечения в информационных системах Федерального казначейства».
2. «Инструкция о порядке допуска должностных лиц и граждан Российской федерации к государственной тайне», утвержденная Постановлением Правительства РФ от 06 февраля 2010 г. № 63.
3. Приказ Федерального казначейства от 12 ноября 2013 г. № 256 «Об утверждении Регламента предоставления удаленного доступа к информационным ресурсам Федерального казначейства».
4. Регламент взаимодействия ИТ-подразделений ЦАФК, ТОФК и организаций, осуществляющих сопровождение и обеспечение эксплуатации ИТ-сервисов Федерального казначейства при возникновении аварийных ситуаций от 02 декабря 2013 г.
5. Порядок согласования технологических пауз в работе ППО ЦАФК и МОУ от 03 декабря 2013 г.
6. Требования к порядку передачи и приемки сервисов на обслуживание
   1. Порядок приемки-передачи сервисов на обслуживание от Заказчика к Исполнителю (порядок постановки на обслуживание).

При заключении Контракта на обслуживание Заказчик должен обеспечить необходимые условия для выполнения мероприятий по передаче ИТ-системы и ИТ-сервиса ФК на обслуживание:

1. обеспечить программно-административный доступ, достаточный для оказания услуг (выполнения работ), но с соблюдением, при необходимости, п/п 2 и 3 пункта 3.2 «Ссылочные регламентирующие и нормативные документы»;
2. предоставить всю существующую у Заказчика эксплуатационную документацию на ИТ-систему.

В течение в течение 7 (семи) рабочих дней после заключения Контракта Исполнитель направляет/актуализирует Заказчику следующую информацию (в электронном виде и на бумажном носителе):

1. Актуализированный ПСиТО согласно требованиям заключенного государственного контракта в соответствии с Приложением Г«Типовой порядок сопровождения и технического обслуживания ППО ФК» и Приложением Д «Типовой порядок сопровождения и технического обслуживания АПО ФК»;
2. перечень технических и технологических показателей, подлежащих мониторингу и характеризующих качество функционирования ИТ-системы;
3. целевые значения технических и технологических показателей мониторинга для режима штатного функционирования, а также граничные значения технических и технологических показателей для двух уровней нештатных режимов: «Предупреждение» (Warning) и «Отказ» (Exception).
4. План мероприятий, включающий в себя перечень планируемых работ со сроками и ожидаемыми результатами:
5. интеграцию, при необходимости, системы управления службой технической поддержки (ServiceDesk) Исполнителя с СУЭ ФК;
6. проверку состава и конфигурации ИТ-подсистем, реализующих операционный сервис;
7. инвентаризацию вышеуказанных ИТ-подсистем;
8. проверку работоспособности ИТ-подсистем;
9. проведение РТО в объеме согласованном с Заказчиком, но не более объема предусмотренного контрактом;
10. создание либо актуализация документа Описание Ресурсно-сервисной модели (РСМ) ИТ-системы в двух форматах заказчика: «Паспорт ИТ-систем ФК» на ИТ–системы, принимаемые Исполнителем на обслуживание, в структуре, определенной в п. А.1 Приложения А и визуализация по модели OSI;
11. проверка работоспособности и достоверности параметров мониторинга;
12. создание либо актуализацию документа «Каталог сервисов» в формате, предоставленном Заказчиком, включающего в себя обслуживаемые Исполнителем сервисы (в разрезе клиентских и операционных сервисов) и связанные с ними конфигурационные элементы, команды специалистов Исполнителя или сотрудников ФК и их состав, с указанием графика работы специалистов и контактных данных.

При отказе в утверждении Заказчиком вышеуказанной информации Исполнитель вносит в течение 5 (пяти) рабочих дней требуемые изменения.

После согласования с Заказчиком вышеуказанной информации Исполнитель осуществляет постановку на обслуживание в рамках выполнения "Плана мероприятий".

После выполнения всех мероприятий по постановке ИТ-системы ФК на обслуживание и согласования результатов их выполнения с Заказчиком, Исполнитель обязан в течение 3 (трех) рабочих дней направить Заказчику:

1. на бумажном носителе 2 (два) экземпляра документа «Акт о постановке ИТ-системы ФК на обслуживание»;
2. в электронном виде документ «Паспорт ИТ-систем ФК», на ИТ–системы, принимаемые Исполнителем на обслуживание.

Заказчик в течение 3 (трех) рабочих дней проверяет документы, полученные от Исполнителя после заключения контракта, и либо утверждает «Акт о постановке ИТ-системы ФК на обслуживание», либо высылает Исполнителю мотивированный отказ с замечаниями по полученному комплекту документов.

Исполнитель в течение 3 (трех) рабочих дней обязан устранить замечания Заказчика по полученному комплекту документов. Заказчик возвращает Исполнителю один экземпляр утвержденного документа «Акт о постановке ИТ-системы ФК на обслуживание».

После принятия ИТ-системы ФК на обслуживание Исполнитель должен обеспечивать актуальность (полноту и достоверность) данных о конфигурации подсистем и их компонентов в базе конфигурационных элементов СУЭ ФК.

Исполнитель обязан провести консультации ДС ФК по следующим вопросам:

* критерии, определяющие группу назначения Заявки;
* перечень дополнительной информации, необходимой для самостоятельного решения Заявки силами ДСФК;
* перечень часто задаваемых вопросов;
* поиск информации в базе знаний.
  1. Порядок прекращения обслуживания сервисов Исполнителем

За 45 (сорок пять) календарных дней до прекращения действия контракта Исполнитель обязан передать Заказчику программно-административный доступ и направить Заказчику в электронном виде и на бумажном носителе актуализированный и полностью заполненный следующий комплект документов:

План мероприятий, включающий в себя следующий перечень планируемых работ с указанием сроков и ожидаемых результатов, в рамках процедуры передачи на обслуживание Заказчику:

1. проверку состава и конфигурации ИТ-систем, реализующих операционный сервис;
2. инвентаризацию вышеуказанных ИТ-систем;
3. проверку работоспособности ИТ-систем;
4. проведение РТО в объеме согласованном с Заказчиком.
5. документацию на ИТ-систему, в том числе:
6. ПСиТО/УТТ по эксплуатации сервиса (в случае, если документ предусмотрен Контрактом на сопровождение);
7. актуализированный Паспорт ИТ-системы ФК, в формате, предоставленном Заказчиком и в объеме, определенном в Приложении А.1, соответственно;
8. описание процесса мониторинга ИТ-сервиса, включающее:
9. актуализированный перечень технических и технологических показателей, подлежащих мониторингу и характеризующих качество функционирования ИТ-системы;
10. актуализированные целевые значения технических и технологических показателей мониторинга для режима штатного функционирования, а также граничные значения технических и технологических показателей для двух уровней нештатных режимов: «Предупреждение» (Warning) и «Отказ» (Exception);
11. актуализированную Инструкцию для ДС СУЭ ФК. Инструкция должна включать перечень вопросов, которые задает диспетчерская служба ФК, и необходимых для описания и точной маршрутизации возникшей проблемы ИТ-сервиса или оказания консультации обратившемуся пользователю ИТ-сервиса;
12. актуализированные Инструкции по аварийному восстановлению ИТ-системы (в случае, если документ передавался исполнителю как часть ЭД, или услуга по его разработке предусмотрена контрактом);
13. актуализированную карточку ИТ-сервиса;
14. информацию для Базы Знаний: Перечень известный ошибок (при наличии), Перечень часто задаваемых вопросов и ответов (FAQ).

Исполнитель согласно "Плану мероприятий" участвует в организации и проведении мероприятий, требуемых документом "Регламент передачи ИТ-сервиса на сопровождение и ввода в эксплуатацию".

По итогам выполнения мероприятий, в случае принятия Заказчиком подсистем ЦАФК на обслуживание, Исполнитель и Заказчик в последний день действия контракта подписывают «Акт приемки передачи ИТ-подсистем ФК на обслуживание Заказчиком».

1. Регламент взаимодействия Заказчика и служб сопровождения
   1. Требования к порядку выполнения работ в СУЭ ФК

Выполнение работ и оказание услуг службами сопровождения должны выполняться строго на основе Заявок, сформированных в СУЭ ФК и назначенных в адрес служб сопровождения. В соответствии с классификацией СУЭ ФК Исполнителю назначается роль «Внешний поставщик услуг с доступом в СУЭ ФК».

Заявки будут назначаться Диспетчерской службой ФК команде специалистов, которые будут зарегистрированы в Подсистеме диспетчерской службы СУЭ ФК в соответствии с документом "Каталог сервисов". При этом персональное назначение заявок внутри команды специалистов осуществляет Лидер команды, если специалист из назначенной команды самостоятельно не принял заявку в работу.

Получение Заявок непосредственно в СУЭ ФК должно являться единственным штатным способом получения указанных Заявок.

Для всех Заявок, сформированных в СУЭ ФК Диспетчерской службой ФК, будут установлены требуемые государственным контактом или SLA сроки исполнения в соответствии с данными, приведенными в п. Б.1 Приложения Б.

Для всех Заявок, обрабатываемых в СУЭ ФК специалистами служб сопровождения, должны выполняться процедуры отражения в СУЭ ФК хода и результатов их выполнения. Заявки будут закрываться (считаться выполненными) только при наличии указанной информации. В случае если в СУЭ ФК отсутствует информация по ходу и/или результатам выполнения Заявки, то оператор ДС ФК возвращает такую Заявку в СУЭ ФК специалисту Исполнителя для фиксации в ней хода и результатов ее выполнения.

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

В Базу знаний заносится:

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

Эскалация Заявки на вышестоящую линию поддержки осуществляется в соответствии с процедурой, указанной в п. 5.1.4.

Процесс управления Изменениями описан в п.5.4.

Порядок взаимодействия специалистов Исполнителя при выполнении Заявок со специалистами Заказчика и сторонних подразделений подробно рассмотрен в п.5.1.5.

Контроль выполнения работ по Заявкам описан в п.5.1.6.

* + 1. Регистрация заявок

Все Заявки, связанные с обслуживанием сервисов, ИТ-инфраструктуры, прикладного программного обеспечения, регистрируются в СУЭ ФК. За регистрацию Заявок отвечает Диспетчерская служба ФК.

На каждый запрос в рамках одного сервиса создается отдельная Заявка.

Регистрация обращений от пользователей службы сопровождения производится ДС ФК, ТОФК в рабочее время с 8:30 до 19:00 в часах работы ТОФК.

Способы передачи заявок в ДС УИС ФК:

* посредством Портала самообслуживания СУЭ ФК, в том числе с использованием шаблонов Стандартных запросов;
* при отсутствии возможности регистрации посредством Портала самообслуживания СУЭ ФК, по электронной почте на адрес «СУЭ. Регистрация обращений» (mailto:sm7\_in@roskazna.local), либо на почтовый адрес ДС ФК (mailto:777@roskazna.local);
* при отсутствии возможности регистрации посредством Портала самообслуживания СУЭ ФК или электронной почты, по внутреннему телефонному номеру ЦАФК – «777» или «5911»,либо городскому телефонному номеру (495) 214-70-20;
* с использованием автоматизированной системы документооборота «LanDocs».
  + 1. Классификация заявок

Заявки могут быть следующих категорий:

* заявки, связанные с устранением инцидентов;
* заявки, связанные с выполнением запросов на обслуживание;
* заявки, связанные с выполнением консультации;
* заявки, связанные с устранением конфликта и/или с рассмотрением жалобы;
* заявки, связанные с рассмотрением предложения–информации;
* заявки, связанные с выполнением запросов на изменения;
* заявки, связанные с выполнением стандартных запросов;
* заявки, связанные с выполнением рабочих заданий и поручений.

**Заявки, связанные с устранением инцидентов (кратко – Инциденты),** включают работы по устранению инцидентов, обработку заявок в СУЭ ФК в формате и объеме соответствующего ПСиТО, включая взаимодействие с различными линиями поддержки, специалистами необходимых квалификаций (в том числе со специалистами сторонних подразделений) для комплексного восстановления сервиса, а также с Заявителем. Инцидентам 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 выполнением консультации** – это разновидность запроса на обслуживание и выделены в отдельную категорию с целью оптимизации управления такими запросами. Например, консультации по определенным вопросам в рамках конкретного сервиса могут выполняться Диспетчерской службой ФК после проведения обучения Исполнителем персонала Диспетчерской службы ФК и адаптационного периода.

**Заявки, связанные с устранением конфликта и/или с рассмотрением жалобы и Заявки, связанные с рассмотрением предложения-информации** также являются разновидностью запроса на обслуживание и выделены в отдельную категорию с целью персонального контроля таких заявок и первоначальной их диспетчеризации Диспетчерской службой ФК в адрес Менеджера инцидентов. Менеджер инцидентов вправе привлекать к рассмотрению заявок данных категорий специалистов Заказчика и/или 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 Владельцем 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.

* + 1. Приоритеты, время реакции и сроки выполнения

Время реакции на обращение или возникновение инцидента, а также сроки выполнения и допустимая продолжительность отдельных этапов обработки заявок в зависимости от их приоритетов приведены в Приложении Б в составе следующих таблиц:

* Таблица - Критерии определения приоритетов;
* Таблица 34 - Максимально возможные приоритеты и сроки выполнения Заявок в ЦАФК;
* Таблица 35 - Максимально возможные приоритеты выполнения Заявок в ЦАФК в зависимости от должности сотрудника;
* Таблица 36 - Максимально возможные приоритеты устранения групповых инцидентов в ФК;
* Таблица 37 - Максимально возможные приоритеты Запросов на изменение в ЦАФК в зависимости от категории Запроса на изменение.

Приоритет для каждого из ИТ-сервисов, оказываемых в ЦА, МОУ, УФК по Москве и УФК по Московской области, определяется в документе "Каталог сервисов", в соответствии с которым оказывает услуги соответствующая команда специалистов. Базовые приоритеты для остальных УФК определены в ПСиТО ППО или соответствующего ИТ – сервиса. Результирующий приоритет определяется по нескольким критериям и зависит от должности Заявителя, базового приоритета ИТ-сервиса, категория заявки, организации пользователя.

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

* + 1. Процедура эскалации на вышестоящую линию поддержки

В случае невозможности решения проблемы, указанной в Заявке силами 2-й линии поддержки, специалистом 2-ой линии производится эскалация на 3-ю линию посредством реализованного в СУЭ механизма эскалации:

* для ЦА ФК эскалация на 3-ю линию;
* для УФК эскалация ВП или эскалация в ЦА ФК.

При передаче заявки на 3-ю линию поддержки специалист 2-й линии поддержки, эскалировавший заявку, обязан контролировать выполнение Заявки и осуществлять взаимодействие с Заявителем.

Техническое решение эскалации в СУЭ ФК:

1. При необходимости эскалации Заявки на вышестоящую линию поддержки лидер команды 2-й линии поддержки или другой уполномоченный специалист команды создает связанную Заявку.
2. Заявка назначается на команду 3-й линии поддержки. Исходная Заявка должна быть переведена в статус «В ожидании» специалистом 2-й линии поддержки. При этом ответственность за сроки по исходной Заявке и вывод ее из статуса «В ожидании» лежит на исполнителе Заявки 2-й линии поддержки.
3. Специалист 2-й линии поддержки должен осуществлять информирование Заявителя и/или ДС ФК о текущем статусе Заявок, в том числе связанной Заявки, для этого специалист 3-й линии поддержки обязан фиксировать в форме связанной Заявки ход реализации работ с периодичностью, определенной в п. Б.2ПриложенияБ.
4. После выполнения связанной заявки на 3-й линии (перевод в статус «Решено»), родительская заявка автоматически переводится в статус «Открыт». После чего специалистом 2-ой линии поддержки необходимо проанализировать решение связанной заявки, если поставленная задача выполнена, необходимо «закрыть» связанную заявку.
5. После этого предоставить сформированное решение Клиенту, в рамках основной заявки и перевести в статус «Решен», либо продолжить работы по заявке.
   * 1. Процедура взаимодействия специалистов Заказчика, Исполнителя и сторонних подразделений

Процедура взаимодействия специалистов Заказчика, Исполнителя и сторонних подразделений применяется в ситуациях, когда требуется совместное проведение работ, направленных на сопровождение сервисов.

Данный порядок регламентирует работу с инцидентами или изменениями, которым может быть установлен один из следующих приоритетов: «Высокий», «Стандартный» или «Низкий».

Коммуникация в рамках решения инцидентов или изменений «Наивысшего» приоритета осуществляется посредством оперативного взаимодействия между собой специалистов служб сопровождения, лидеров команд и менеджера инцидентов лично или по телефону, с последующей фиксацией решений в СУЭ ФК.

Работы подразделяются на плановые и внеплановые.

**Внеплановыми являются работы по устранению инцидентов**, которые организуются и выполняются в оперативном режиме через СУЭ ФК в следующем порядке:

1. Если для устранения инцидента требуется привлечение специалистов сторонних подразделений, то об этом Исполнителем оперативно (по электронной почте и телефону) ставятся в известность представители Заказчика и представители сторонних подразделений.
2. В случае обнаружения специалистами службы сопровождения инцидента, в том числе при мониторинге или регламентных и профилактических работах в подсистеме, не находящейся в зоне их ответственности, специалисты службы сопровождения обязаны зарегистрировать инцидент в соответствии с порядком, указанным в разделе 5.3.3. Устранение инцидентов в подсистемах, не находящихся на обслуживании у Исполнителя, подразделения Заказчика выполняют самостоятельно.
3. Если при выполнении Заявки обнаруживается, что подсистема ФК, по которой зарегистрирована Заявка, исправна, а инцидент произошел в подсистеме, не находящейся на обслуживании у службы сопровождения, в том числе в прикладном программном обеспечении, то он возвращает Заявку в ДС ФК со статусом «Возвращена оператору» и с указанием в поле «Решение» предполагаемой подсистемы или сервиса, в которой вероятно произошел инцидент.
4. Если в ходе решения инцидента или изменения необходимо дополнительно внесение изменений или устранение инцидента в подсистеме, не находящейся на обслуживании у Исполнителя, в том числе в ППО, Исполнитель должен указать статус Заявки «Возвращена оператору» и причину в поле «Решение» по Заявке. После внесения изменений или устранения инцидента специалистами подразделений Заказчика или сторонними подразделениями в подсистеме, не находящейся на обслуживании у Исполнителя, диспетчерская служба ФК повторно направляет Заявку Исполнителю. Время, затраченное специалистами подразделений Заказчика для внесения изменений или устранения инцидента в подсистеме, не находящейся на обслуживании у Исполнителя, не учитывается в сроках исполнения Рабочих заданий или устранения инцидентов, указанных в Приложении Б.

**Плановыми работами являются работы по выполнению изменений** с привлечением представителей сторонних подразделений, в том числе с организацией технологических пауз, процедура согласования которых рассмотрена в п. 5.4.1. Выполнение плановых работ производится в следующем порядке:

1. Заказчиком назначается координатор изменения, который организует сбор КпИ, в состав которого входят представители Заказчика, Исполнителей и сотрудников сторонних подразделений. За взаимодействие между Заказчиком, Исполнителями отвечают инициаторы изменения. Их фамилии, имена и отчества, координаты и контактные реквизиты должны быть переданы Заказчику в документе «Каталог сервисов».
2. Изменение, как объект в СУЭ ФК, создается Инициатором изменения и содержит:
3. дату и время заявки;
4. обоснование необходимости проведения работ;
5. перечень необходимых специалистов для выполнения работ;
6. необходимость привлечения специалистов от других организаций. Например: представителей организаций-изготовителей технических средств, ОПО или СУБД;
7. необходимость организации технологического окна для выполнения работ;
8. перечень и последовательность выполняемых специалистами операций с указанием оценки времени на проведение каждой операции. В перечне выполняемых операций необходимо обязательно предусмотреть создание резервной копии программных средств и БД;
9. ожидаемый результат по каждой операции выполняемых работ;
10. место выполнения работ и тип выполнения работ: на месте эксплуатации или удаленно;
11. срочность выполнения работ или период, в течение которого необходимо (желательно) указанные работы провести.
12. После получения Изменения и анализа его описания КпИ принимает решение в СУЭ ФК о необходимости (возможности) проведения таких работ.
13. После принятия решения координатор изменения определяет срок представления Исполнителем и сторонними подразделениями в СУЭ ФК совместного плана выполнения работ и списка специалистов для обеспечения допуска. При этом время для подготовки совместного плана выполнения работ не должно превышать 3 рабочих дней с момента получения уведомления Исполнителем и сторонними подразделениями.
14. Исполнитель и сторонние подразделения после получения уведомления о необходимости проведения работ готовят совместный план выполнения работ, который согласовывается с участниками Изменения, ответственными за сервис в рабочем порядке. Если заявку подал Заказчик или инициировал Исполнитель, то Исполнитель является ответственным за подготовку плана и представление согласованного плана работ в СУЭ ФК для реализации Изменения. Если заявку инициировали сторонние подразделения, то они являются ответственными за подготовку плана и представление согласованного плана работ в СУЭ ФК для реализации Изменения. Также Исполнитель и сторонние подразделения докладывают Заказчику о готовности их специалистов к выполнению работ. В период составления совместного плана работ Исполнители обязаны действовать слаженно и оказывать друг другу максимальное содействие.
15. Заказчик утверждает совместный план работ, Исполнитель помещает согласованный план работ в СУЭ ФК, координатор изменения в СУЭ ФК создает на базе согласованного плана работ рабочие задания на специалистов Исполнителя и, при необходимости, на специалистов сторонних подразделений. Заказчик обеспечивает допуск сотрудников исполнителей к техническим и программным средствам, о чем сообщает исполнителям. Процесс выполнения работ Исполнителем и сторонними подразделениями начинается в СУЭ ФК – специалисты Исполнителя и сторонних подразделений устанавливают статус направленных им рабочих заданий «В работе», после чего начинают выполнять поставленную задачу. Контроль работ осуществляется представителем Заказчика и/или координатором изменения на всех этапах выполнения плана работ.
16. В случае необходимости поэтапного выполнения работ (процесс последовательного и/или параллельного выполнения работ) специалисты Исполнителя и сторонних подразделений незамедлительно оповещают отдельно Заказчика и координатора изменения о ходе выполнения работ, а также о проблемах и задержках в ходе выполнения работ других участников процесса в СУЭ ФК.
17. По окончании выполнения работ ответственный за сервис, Исполнитель и, при необходимости, специалисты сторонних подразделений проверяют комплексную работоспособность сервиса. При успешной проверке специалисты Исполнителя переводят в СУЭ ФК рабочие задания в статус «Выполнено», подробно описывая ход выполнения работ, полученные результаты в поле «Решение» рабочих заданий.
    * 1. Контроль качества выполнения работ
18. Специалисты службы сопровождения в Заявке должны указывать контактную информацию Пользователя, подтвердившего устранение проблемы и возможность закрытия Заявки. Далее контроль осуществляется:
19. силами ДС ФК в телефонной беседе с Заявителем по полноте выполненных работ по Заявкам, а также по оценке Заявителем качества выполненных работ по Заявке;
20. самостоятельным закрытием Заявителем собственных Заявок на Портале самообслуживания СУЭ ФК с указанием оценки качества выполненных работ.
21. В целях контроля качества работ производится анализ отчетов Исполнителя и накопленной статистики по сервисным событиям в СУЭ ФК. По результатам анализа определяются и проводятся соответствующие корректирующие действия. Порядок корректирующих действий следующий:
22. Менеджер инцидентов и Лидер команды со стороны Исполнителя обязаны рассмотреть отчетность, представленную Исполнителем по результатам очередного этапа оказания Услуг по Контракту, и определить управляющее воздействие, направленное на снижение потока инцидентов, снижение количества просроченных заявок, повышение доступности сервисов и снижения конфликтных ситуаций.
23. Информация обо всех причинах, порождающих поток однотипных Заявок, и ее анализ должны предоставляться Руководителем техподдержки не позднее 2-го рабочего дня каждого месяца электронным письмом Куратору со стороны Заказчика, а также Менеджеру инцидентов. В дальнейшем эта информация должна быть использована для совместной выработки корректирующих мероприятий по снижению потока отказов в информационной системе Заказчика.
24. После получения информации о причинах однотипных Заявок, Менеджер инцидентов, привлекая ответственных за сервисы и Комитеты по изменениям, совместно с Исполнителем в течение 14-ти календарных дней разрабатывает план мероприятий по упреждению и дальнейшему предотвращению означенных проблем. В зависимости от того, в чьей зоне ответственности находится механизм, позволяющий устранить означенные проблемы, производится выполнение корректирующих мероприятий.
25. В случае непринятия Заказчиком каких-либо действий по выработке корректирующих мероприятий в указанные сроки, выполнение означенных Заявок может производиться Исполнителем с пониженным приоритетом.
26. В случае невыполнения корректирующих мероприятий закрепленных за Исполнителем, Менеджер инцидентов вправе зарегистрировать в СУЭ ФК Заявки с типом «Запрос на обслуживание» и потребовать их решения в установленные сроки.
    * 1. Особенности выполнения работ в закрытом контуре

Работы в закрытом контуре регламентируются «Инструкцией о порядке допуска должностных лиц и граждан Российской федерации к государственной тайне», утвержденной Постановлением Правительства РФ от 06 февраля 2010 г. № 63, и определяющей порядок выполнения работ на режимных объектах Федерального казначейства.

Для выполнения работ в ВЛВС ФК Исполнитель представляет Заказчику соответствующие формы допуска и предписания на выполнение работ для каждого специалиста службы сопровождения Исполнителя, выполняющего работы в ВЛВС, согласно требованиям Контракта.

* 1. Штатное взаимодействие Заказчика и служб сопровождения
     1. Требования к структуре службы сопровождения

В структуру службы сопровождения входят в том числе:

* 1-я линия поддержки – Диспетчерская служба ФК.
* 2-я линия поддержки – команда специалистов Исполнителя или сотрудников ФК, оказывающая непосредственную техническую или консультационную поддержку пользователей.
* 3-я линия поддержки – специалисты Исполнителя (в том числе стороннего Исполнителя) или Заказчика, обладающие более высокой квалификацией в рамках сопровождения ИТ-сервиса.
* Лидер команды (со стороны Исполнителя).
* Менеджер инцидентов (со стороны Заказчика и Исполнителя).
* Руководитель техподдержки (со стороны Исполнителя).
* Куратор службы сопровождения (со стороны Заказчика).
* Комитеты по изменениям (группы специалистов Исполнителя и Заказчика) – непосредственно в службу сопровождения не входят, но фигурируют в рамках процесса управления изменениями.

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

* + 1. Инструкции подразделений службы сопровождения

Инструкции, размещенные в данном разделе, регламентируют повседневную деятельность сотрудников только в части приема и обработки Заявок. В остальных вопросах необходимо руководствоваться инструкциями, обязанностями и другими нормативными актами, изданными Заказчиком.

* + - 1. ДС ФК

В своей работе специалист ДС ФК использует подсистему Диспетчерской службы СУЭ ФК.

**Функции специалиста ДС ФК:**

1. Регистрация Заявок от пользователей.
2. Определение, изменение приоритета и срока выполнения Заявок в рамках сроков, указанных в таблицах Приложения Б.
3. Диспетчеризацию Заявок специалистам служб сопровождения.
4. Участие в контроле процесса управления инцидентами и оформления результатов обработки Заявок служб сопровождения.
5. Контроль качества выполнения Заявок служб сопровождения.
6. Контроль актуальных контактных данных Заявителя.
7. Оповещение (по телефону, по электронной почте) руководства УИС и МИ о возникновении:
8. критических ситуаций с наивысшим приоритетом;
9. обращения типа «Жалоба»;
10. масштабного инцидента.
11. Оповещение устно, в том числе по телефону, специалиста команды 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 СУЭ ФК по электронной почте и в интерфейсе СУЭ ФК.

**Обязанности специалиста ДС ФК**:

1. Обладать знаниями:
2. настоящего регламента работы в СУЭ ФК;
3. правил наименования объектов в системе СУЭ ФК.
4. Обладать навыками использования средствами связи, персональным компьютером, клиентским рабочим местом СУЭ ФК.
5. Осуществлять контроль работоспособности рабочего места диспетчера ЕДС СУЭ ФК перед началом выполнения работ, включая:
6. проверку работоспособности средств связи и персонального компьютера на своем рабочем месте;
7. доклад о выявленных недостатках на своем рабочем месте Руководителю диспетчерской группы или сотруднику его замещающему;
8. авторизацию в СУЭ ФК под своими учетными данными.
9. Постоянно находиться на своем рабочем месте, покидать его только с разрешения Руководителя диспетчерской группы или сотрудника его замещающего.
10. Поднимать трубку телефона не позже третьего звонка, представляться звонящему по установленной форме.
11. Осуществлять регистрацию и диспетчеризацию всех обращений, поступающих в ДС ФК способами, указанными в п. 5.1.1
12. При регистрации заявок руководствоваться следующими правилами заполнения формы заявки:
13. данные о Клиенте заполняются путем набора в соответствующем поле его фамилии, при отсутствии данных производить добавление ФИО в справочник Контактов. В случае с сотрудниками ЦА ФК, добавлять в справочник Контактов только по обращению через АСД "LanDocs". Сотрудников внешних сервисных компаний разрешается добавлять только по авторизованной заявке сотрудника ФК;
14. в поле «Получатель услуг» проставлять ФИО контакта, которому необходимо оказать поддержку;
15. на каждый запрос в рамках одного сервиса создается отдельная Заявка;
16. проверять наличие заполненного ИТ - сервиса, корректно заполнять поле "Глагол";
17. проверять наличие контактной информации Заявителя / Получателя услуг, при необходимости уточнять её;
18. при заполнении поля «Описание» указывать: объект обращения Элемент, двоеточие («:»), затем описание происшествия с объектом (например: «Монитор: не показывает»);
19. при регистрации обращений, поступивших через АСД "LanDocs" необходимо указать регистрационный номер сообщения в АСД "LanDocs", автора обращения в АСД "LanDocs" и текст заявки в АСД "LanDocs". (например: «рег. номер № ХХХ, подписал Иванов В.В. Монитор: установить».
20. Осуществлять контроль определения приоритетов обращений пользователей в соответствии со Стандартами.
21. Осуществлять изменение приоритета и срока выполнения заявок в соответствии со Стандартами:
22. при принятии решения о повышении поднятия приоритета обращения или изменении срока обработки заявки принимается после согласования с Менеджером инцидентов ЦАФК или лицом, его замещающим. При принятии решения необходимо руководствоваться сообщением от Клиента устно, по телефону либо в письме по электронной почте;
23. при повышении приоритета обращения аргументацию причины повышения приоритета в обязательном порядке фиксировать в поле «Описание»;
24. после повышения приоритета обращения в обязательном порядке уведомить специалиста, занимающегося обработкой заявки.
25. Осуществлять учет критичных инцидентов с автоматизацией привязки поступающих обращений и их последующего закрытия. При регистрации заявок, касающихся критичных инцидентов необходимо:
26. проставить признак «Подозрение на критичный инцидент» в обращении / заявке;
27. после проставления 2-х идентичных признаков, создать критичный инцидент, к которому автоматически будут привязываться аналогичные обращения по данному Клиентскому сервису;
28. информировать Менеджера инцидентов ЦАФК или лицо, его замещающее ЦА ФК о критичном инциденте;
29. после решения критичного инцидента и его закрытия убедиться в автоматическом закрытии всех связанных с ним обращений.
30. Обеспечивать контроль за оперативным обменом данными СУЭ на уровне ЦА ФК (интернет-контур и конфиденциальный контур) с системами эксплуатации Внешних сервисных операторов (ВСО).
31. Обеспечивать корректное создание из обращений инцидентов, запросов на обслуживание, запросов на изменение, рабочих заданий и других типов заявок в соответствии со своей компетенцией, с диспетчеризацией их в команду исполнителей заявок, руководствуясь следующими правилами.
32. При регистрации Жалобы необходимо указать номер зарегистрированного обращения, при выполнении которого возникли замечания и уведомить о поступлении Заявки с типом «Жалоба» и «Предложение-информация» Менеджера инцидентов ЦАФК.
33. Осуществлять контроль соблюдения фактического времени реакции и обработки задач исполнителями. В случаях, если по обработанным заявкам фиксировались факты изменения приоритета или срока обработки заявки, осуществлять контроль за корректностью заполнения поля «Решение» Исполнителем. Поле «Решение», в случае переноса сроков решения, должно содержать:
34. аргументированную причину переноса сроков и предполагаемое время для решения заявки и/или рабочего задания;
35. информацию о согласовании с Клиентом изменения сроков.
36. Осуществлять контроль за назначением команды исполнителей при эскалации обращения в зависимости от сервиса и категории обращения в соответствии с таблицей диспетчеризации согласно Каталога сервисов.
37. Осуществлять оповещение (по телефону, по электронной почте) руководства Управления информационных систем ЦА ФК и менеджеров инцидентов о возникновении:
38. критических ситуаций с наивысшим приоритетом;
39. критического инцидента.
40. В случае поступления нескольких запросов о ходе работ по конкретной заявке, необходимо:
41. уведомить Менеджера инцидентов или сотрудника, его замещающего о возникновении массовой проблемы, согласовать у Менеджера инцидентов ЦАФК повышение приоритета заявки;
42. при получении одобрения от Менеджера инцидентов поднять приоритет на одну ступень;
43. если заявка «В работе», то уведомить (путем добавления комментария в форму Заявки в СУЭ ФК) Специалиста о необходимости связаться с Клиентом для уточнения срока исполнения заявки.
44. Осуществлять контроль качества оформления результатов обработки Заявок исполнителем, в том числе инцидентов, зарегистрированных в СУЭ ФК подсистемой мониторинга.
45. В случае ошибочной автоматической маршрутизации заявки и возврата заявки диспетчеру ДС ФК, осуществлять ее переназначение на другую группу для дальнейшей обработки и проинформировать Менеджера инцидентов ЦАФК о выявлении факта некорректной работы автоматической маршрутизации заявок.
46. Перед закрытием любого обращения, проверять:
47. полноту и качество выполнения работ по этой Заявке, в случае необходимости связаться с Клиентом, в интересах которого она выполнялась для получения информации о качестве обработки обращения;
48. корректность и полноту заполнения Исполнителем поля «Решение»;
49. корректность завершения всех связанных с ней Рабочих заданий.
50. В случае выявления фактов некорректной обработки заявки исполнителем и недовольства Клиента решениям исполнителя по заявкам возвращать Специалистам обработанные ими Заявки и информировать Менеджера инцидентов ЦАФК о выявлении фактов некачественной обработки заявок.
51. В случае несогласия Инициатора заявки с решением, сотрудник ДС ФК должен направить инцидент на доработку (переоткрыть связанный инцидент) и оповестить команду Исполнителя и Менеджера инцидентов о факте несогласия Инициатора с предоставленным решением.

**Сотрудникам ДС ФК запрещается**:

1. Отказывать Заявителю в заведении Заявки;
2. Предоставлять доступ к СУЭ ФК, ее ресурсам и сервисам третьим лицам без письменного согласия уполномоченного лица УИС ЦА ФК;
3. Предоставлять программное обеспечение СУЭ ФК третьим лицам без письменного согласия уполномоченного лица УИС ЦА ФК;
4. Осуществлять вмешательство в работу аппаратно-программных средств оборудования СУЭ ФК;
5. Продлевать сроки или изменять приоритет заявки без согласования с Менеджером инцидентов или сотрудником его замещающим.
   * + 1. 2-я линия поддержки

**Функции 2-й линии поддержки**:

1. 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 ДС ФК. В случае временного отсутствия возможности отправить отчет по сети Интернет, отчет должен быть предоставлен устно по телефону с последующим дублированием по почте Интернет.
2. Проверка работоспособности сопровождаемых сервисов.
3. Регистрация заявки в СУЭ ФК на устранение инцидента.
4. 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;
5. Получение заявок от ДС ФК и/или от Системы мониторинга СУЭ ФК.
6. Выполнение всех Заявок, направленных в их команду, в объеме оказываемых Услуг, связанных со следующими категориями заданий (если иное не определено в документе "Каталог сервисов", утвержденным соответствующим ПСиТО) и в сроки, указанные в СУЭ ФК ДС ФК:
7. Инциденты, в т.ч:

* предварительный анализ и идентификация проблемы;
* передача воспроизведенных и идентифицированных инцидентов на 3-ю линию, в рамках ее компетенции (процедура, описана в п.5.1.4);
* 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.

1. 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.

1. Запросы на обслуживание:

* Стандартизованные и одобренные КпИ запросы на изменения;
* Рабочие задания для реализации запроса на изменение;
* Стандартные запросы.

**Специалист 2-й линии поддержки отвечает за**:

1. качественное оказание услуг (выполнение работ) по Заявкам в сроки указанные в Приложении Б;
2. своевременную регистрацию в системе СУЭ ФК информации об оказанных услугах (выполненных работах) по Заявкам от систем мониторинга (СМ);
3. инициацию процедуры учета и актуализации конфигураций конфигурационных элементов и их взаимосвязей в базе данных CMDB СУЭ ФК в рамках процесса управления изменениями;
4. сроки предоставления "Временного решения";
5. выполнение правил данной инструкции и других рабочих документов Заказчика.

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

* лидера команды;
* менеджеров инцидентов.

**Специалист 2-й линии поддержки обязан**:

1. Знать:
2. ПСиТО, соответствующее Контракту;
3. настоящую инструкцию;
4. правила составления наименований объектов в системе СУЭ ФК и их актуализации;
5. Уметь пользоваться средствами связи и персональным компьютером;
6. Соблюдать инструкции по обработке Заявок в СУЭ ФК;
7. Перед началом работы:
8. проверить работоспособность средств связи и персонального компьютера на своем рабочем месте;
9. загрузить на персональном компьютере клиентское место системы СУЭ ФК со своими персональными данными.
10. В течение рабочего дня:
11. Регулярно контролировать в системе СУЭ ФК и по электронной почте получение новых, назначенных ему Заявок, Инцидентов от систем мониторинга, после их появления ознакомится с их содержанием;
12. В течение 15 минут после получения новой Заявки возвращать ее оператору диспетчерской службы ФК/Координатору изменения, если работы, содержащиеся в Заявке/Рабочем задании, не относятся к услугам по Контракту, с указанием в поле «Решение» обоснования причины отклонения заявки/Рабочего задания и рекомендацией для ДС (какая группа занимается данным вопросом). Пример заполнения поля «Решение»: «Не соответствует условиям контракта. Назначить на группу <Название группы>»:
13. в случае отклонения Заявки, специалист 2-й линии переводит Заявку в статус «Возвращено оператору»;
14. в случае отклонения Рабочего задания, специалист 2-й линии переводит рабочее задание в статус «Отклонено».
15. Приступить к работе по заявке не позднее гарантированного времени реакции для конкретного приоритета, если назначение в команду выполнено оператором диспетчерской службы ФК в соответствии с контрактом после выполнения им следующих действий:
16. связаться с Заявителем (контактным лицом), сообщить о начале работ и планируемое решение (по Заявкам с «Наивысшим» приоритетом);
17. в системе СУЭ ФК выбрать статус Заявки «В работе»;
18. обязательно сохранить сделанные изменения и закрыть форму Заявки.
19. Осуществлять работы по заявке с учетом следующих условий:
20. В случае необходимости получения дополнительной информации, необходимой для выполнения Заявки, специалист должен связаться с Заявителем или уполномоченным ИТ-сотрудником в месте оказания Услуг. Дополнительная информация должна быть занесена в Заявку, в том числе со ссылкой на контактную информацию сотрудника ее предоставившего.
21. Если у специалиста нет реальной возможности прибыть и/или приступить к выполнению работ по Заявке в указанные сроки (время начала выполнения работ для ЦАФК), то специалист обязан сообщить об этом лидеру команды лично или по телефону. Лидер команды переназначает Заявку на свободного сотрудника либо согласовывает с Заявителем новый срок ее исполнения.
22. Если после звонка Заявителю (контактному лицу) по Заявке или в ходе оказания услуги (выполнения работы), специалист определяет, что не может начать/продолжить данную работу, то он обязан выбрать статус «В ожидании» и указать причину ожидания в поле «Ход работ» по Заявке согласно таблице. Данный статус выбирается и в том случае, и в то время, когда работы носят дискретный по времени характер. Специалист самостоятельно контролирует необходимость выхода Заявки из этого статуса.
23. В случае непосредственного, минуя Диспетчерскую службу ФК, обращения пользователя с Заявкой специалист должен перенаправить его в Диспетчерскую службу ФК для регистрации Заявки. При этом по возможности выполнить будущую заявку. Исключение из этого правила составляют начальники управлений ЦАФК и руководство ЦАФК. При их прямом обращении специалист самостоятельно регистрирует эту заявку у оператора Диспетчерской службы ФК или через Портал. В указанном случае приоритетной для исполнения специалистом является ранее зарегистрированная Заявка и только после ее выполнения специалист должен приступить к выполнению новой Заявки (независимо от факта ее регистрации).
24. По запросу оператора Диспетчерской службы ФК или менеджера инцидентов немедленно приостановить текущие работы и предоставить ему необходимую информацию. Предоставление информации по запросу оператора Диспетчерской службы ФК или менеджера инцидентов считать более приоритетным, чем выполнение текущих работ.
25. При сообщении оператором Диспетчерской службы ФК о поступивших от Клиента нескольких обращений по Заявке, которая находятся в статусе «В работе», специалисту необходимо связаться с Клиентом (контактным лицом) для сообщения ему планируемых сроков исполнения Заявки.
26. Выполнять в первую очередь Заявку с наивысшим приоритетом.
27. В случае получения Заявки с наивысшим приоритетом:

* от руководства Федерального Казначейства, специалист обязан связаться с контактным лицом представителя руководства Федерального казначейства, указанным в заявке, в срок, указанный как время реакции в Приложении Б и уточнить желаемое время начала работ, если работы требуется провести на рабочем месте данного пользователя, при наступлении уточненного времени начала работ специалист обязан перевести статус заявки «В работе» и немедленно начать выполнять заявку;
* от сотрудника УИС специалист обязан связаться с Заявителем или контактным лицом, указанным в заявке, в срок, указанный как время реакции в Приложении Б и сообщить о времени начала работ. При наступлении уточненного времени начала работ, специалист обязан перевести статус заявки «В работе» и приступить к выполнению Заявки согласно приоритету, при этом с периодичностью, установленной в приложении Б, специалист обязан сообщать о статусе выполненных работ Заявителю устно в случае недоступности СУЭ ФК.

1. Если при принятии к исполнению Заявки на работы специалисту известно, что данная работа требует больше времени для исполнения, чем указано, или это выяснилось в процессе работы, то специалист обязан связаться с Заявителем (контактным лицом), и согласовать новый срок исполнения данной Заявки.
2. В случае положительного согласования с Заявителем указать в поле «Ход работ»:

* аргументированную причину переноса сроков;
* предполагаемое время для решения Заявки;
* информацию о согласовании нового срока с Заявителем;
* возвратить оператору диспетчерской службы ФК Заявку со статусом «Возвращена оператору» для изменения предельного срока путем понижения приоритета.

1. В случае получения Заявки, в которой говорится об аварии, специалист, должен действовать согласно п. 5.3.
2. Самостоятельно формировать Рабочие задания/Обращения, когда они необходимы при обработке поступивших Заявок:

* для эскалации на вышестоящую линию поддержки;
* для согласования работ и/или изменений сервиса;
* перед наступлением срока проведения согласованных плановых и регламентных работ.

1. В случае эскалации заявки на 3-ю линию поддержки, специалист 2-й линии самостоятельно формирует описание необходимых работ, для выполнения которых привлекается 3-я линия поддержки. После формирования эскалации на 3 ю линию, заявка на 2-й линии может быть переведена в статус «В ожидании».
2. В случае невыполнения работы в установленные сроки, специалист должен указать в поле «Ход работ» Заявки причину такого опоздания.
3. С периодичностью, указанной в Приложении Б, указывать в поле «Ход работ» Заявки статус выполнения работ.
4. По завершении работ по Заявке, специалист связывается с Заявителем (контактным лицом) и сообщает свое решение. В случае, если получен Инцидент от системы мониторинга, специалист должен связаться с ответственным за сервис сотрудником ФК. Если Заявитель или ответственный за сервис согласен с данным решением, то специалист:

* устанавливает статус Заявки «Решен».
* указывает вариант решения по Заявке: постоянное решение или временное.
* заполняет поле «Решение» согласно следующим правилам: текст в поле «Решение» при закрытии заявки должен быть кратким и содержать суть выполненных работ. Примеры: «Настройка ОС» (или ПО «наименование»), «Ввод ПК в домен fsfk.local и настройка п/я», «Удаление вируса(ов) и консультация пользователя». Например, в описании заявки следующее «АРМ: постоянно перезагружается», после диагностики выявили перегрев ЦП, уменьшить нагрев помогла замена термопасты», в решении можно написать два коротких предложения: «Перегрев ЦП. Замена термопасты». Не допускаются комментарии: «Исполнено», «Решено» и прочие выражения общего характера.

1. если Заявитель (контактное лицо) не согласен с принятым решением по Заявке, то специалист 2-й линии поддержки передает Заявку (с указанием причины несогласия) лидеру команды для согласования нового срока и организации дальнейших работ. При необходимости лидер команды эскалирует данную ситуацию менеджеру инцидентов для разрешения спорных моментов.
2. Если специалист не знает решения по Заявке:

* специалист фиксирует в Заявке варианты временных решений;
* специалист самостоятельно связывается с лидером команды для поиска окончательного решения или согласования временного решения.

1. В случае временного отсутствия доступа к СУЭ ФК специалист должен сообщить лидеру команды необходимую информацию для обновления статуса по Заявке.
2. 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, путем регистрации связанного изменения;
* после закрытия изменения специалист 2-й линии изменяет в связанных Заявках категории «Инцидент» «Временное решение» на «Постоянное решение»;
* если связанные Заявки категории «Инцидент» находятся в статусе «Решен», то данные Заявки специалист 2-й линии закрывает.

1. В случае если по завершении работ специалист понимает, что для устранения инцидента, связанного с ошибкой ППО, требуется внести изменения в ППО, то 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»;
* заявка категории «Инцидент» должна быть привязана к Заявке категории «Запрос на изменение» с подкатегориями «Выпуск обновления ППО» или «Выпуск версии ППО» (в зависимости от того в рамках версии или обновления планируется устранение инцидента);
* специалист 2-й линии проверяет временное решение, предоставленное специалистом 3-й линии, закрывает Заявку категории «Инцидент» только при подтверждении им временного решения и наличия информации в Заявке о патче или версии, в которой данная ошибка будет окончательно устранена.

1. Регистрация Заявки категории «Запрос на изменение» с подкатегорией «Выпуск обновления ППО» может осуществляться одним из следующих способов:

* координатором изменения - специалист информирует координатора изменений о выпуске обновления ППО;
* автоматически - в случае интеграции СУЭ ФК с внешней системой Исполнителя. В таком случае Исполнитель создает соответствующий объект во внешней системе, после чего в СУЭ ФК автоматически регистрируется Заявка категории «Запрос на изменение» с подкатегорией «Выпуск обновления ППО».

Информация о решении и закрытии Заявки категории «Запрос на изменение» с подкатегориями «Выпуск обновления ППО» или «Выпуск версии ППО», передается во все связанные Заявки категории «Инцидент».

В рамках процесса управления изменениями, координатором изменения проводится информирование ТОФК об исправлении ошибки ППО. Оператор ТОФК информирует пользователей и специалистов 2-й и 3-й линии об исправлении ошибки ППО, в соответствии со связанными с данной закрытой Заявкой категории «Изменение», Заявками категории «Инцидент». Пользователю, специалистам 2-й линии, при необходимости, передаются инструкции и другая документация.

После установки необходимой версии или обновления ППО в ТОФК, специалист 2-й линии изменяет в связанных Заявках категории «Инцидент», «Временное решение» на «Постоянное решение».

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

В случае обнаружения предвестника инцидента, специалисты службы сопровождения обязаны:

* зарегистрировать его в СУЭ ФК в течение 30 минут;
* организовать работы на предотвращение инцидента в течение сроков, указанных в Приложении Б для соответствующего уровня инцидентов.

По окончании рабочего дня – закрыть программу СУЭ ФК на своем персональном компьютере.

Таблица 1 - Возможные причины перевода заявки в статус "В ожидании" специалистом поддержки.

| Наименование | Примеры возможного применения | Должна быть указана дополнительная информация | Максимальное время нахождения в Ожидании до эскалации | Эскалация |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Отправлено производителю/ вендору по гарантии/ договору поддержки | Используется если работы были переданы в организацию-производитель в рамках гарантии (договора на гарантийную поддержку). Например, устранение инцидента в программном обеспечении, поставляемом вендором, возможно только после выпуска обновления. Вендор выпускает обновление в течении 1 месяца. Обязательно указывается наименовониевендора в текстовом поле | Наименование вендора, номер заявки у вендора | 1 месяц | На менеджера инцидентов |
| Отправлено производителю/ вендору в рамках постгарантийного обслуживания | Используется если работы были переданы в организацию-производитель при истекшем сроке гарантии (нет договора на гарантийную поддержку). Например, вендором обнаружена уязвимость программного обеспечения. Вендор выпускает патч, устраняющий инцидент в течении 1 месяца. Обязательно указывается наименование вендора в текстовом поле | Наименование вендора, номер заявки у вендора | 1 месяц | На менеджера инцидентов |
| Запрос дополнительной информации | Используется, если необходимо провести тестирование с привлечением пользователя или если необходимо получить от пользователя дополнительную информацию, на предоставление которой пользователю необходимо время. Например, необходимо уточнить права пользователя для заведения учетной записи у его руководителя | Лицо/ Подразделениеот которого потребовалась информация (Заявитель, Контактное лицо), способ взаимодействия с Пользователем, Информация, которая была запрошена, Дата получения ответа от Пользователя | 16 часов | На руководителя Пользователя |
| 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-йлинии (в зависимости от того, в чьей зоне ответственности в данный момент находится Заявка). 5 попыток дозвона должны быть произведены равномерно в течение срока исполнения запроса с фиксацией времени звонка в СУЭ ФК | Лицо/ Подразделение с которым пытались связаться (Заявитель, Контактное лицо), способ взаимодействия с Пользователем, Даты и время в которые производились попытки связаться с Пользователем, Информация о дате появления пользователя на рабочем месте, Дата и время получения ответа от Пользователя | 16 часов | На руководителя Пользователя |
| Нет расходных материалов или запчастей | Используется при не возможности выполнить работы из-за отсутствия расходных материалов и запчастей. Уведомить соответствующие подразделения о необходимости поставки материалов или запчастей – это ответственность специалиста | Вендор/ поставщик от которого ожидаются запчасти или расходные материалы | 16 часов | На менеджера инцидентов |
| 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 | Лицо/ Подразделение с которым согласовывалось Ожидание (Заявитель, Контактное лицо), способ взаимодействия с Пользователем, Дата и время на которое было перенесено выполнение | 1 неделя | На руководителя Пользователя, менеджер инцидентов в копии |
| Нет в наличии СВТ или лицензий | Используется при не возможности выполнить работы из-за отсутствия СВТ или лицензий. Уведомить соответствующие подразделения о необходимости поставки – это ответственность специалиста | Вендор/ поставщик от которого ожидаются СВТ или лицензии. Дата ожидаемой поставки | 2 недели | На менеджера инцидентов |
| Форс-мажор | Используется в случаях, когда выполнение работ приостановлено по не зависящим от поставщика услуг обстоятельствам (природные явления, таможенные трудности, пожары и пр.) | Описание обстоятельств | 1 неделя | На менеджера инцидентов |

* + - 1. 3-я линия поддержки

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

1. консультации специалистов 2-й линии поддержки (в рамках, зарегистрированных в СУЭ ФК Заявок) и сотрудников УИС;
2. инциденты, подтвержденные на 2-й линии и переданные на 3-ю линию, в рамках ее компетенции;
3. запросы на обслуживание;
4. запросы на изменения, одобренные КпИ, и Рабочие задания для их реализации.

**Специалист 3-й линии поддержки отвечает за**:

1. качественное оказание услуг (выполнение работ) по Заявкам в сроки указанные в Приложении Б;
2. своевременную регистрацию в системе СУЭ ФК информации об оказанных услугах (выполненных работах) по Заявкам, Инцидентам от систем мониторинга (СМ);
3. учет и актуализацию конфигураций конфигурационных элементов и их взаимосвязей в базе данных СMDB СУЭ ФК;
4. выполнение правил данной инструкции и других рабочих документов Заказчика.
5. Специалист 3-й линии поддержки, кроме выполнения нижеперечисленных обязанностей, выполняет поручения следующих сотрудников:
6. лидера команды;
7. менеджера инцидентов.

**Специалист 3-й линии поддержки обязан**:

1. Знать:
2. ПСиТО, соответствующее Контракту;
3. настоящую инструкцию;
4. правила составления наименований объектов в системе СУЭ ФК и их актуализации;
5. Выполнять все операции в СУЭ ФК под персональной учетной записью;
6. Уметь пользоваться средствами связи и персональным компьютером;
7. В течение рабочего дня:
8. Регулярно контролировать в системе СУЭ ФК и по электронной почте получение новых, назначенных ему Заявок от систем мониторинга, после их появления ознакомится с их содержанием.
9. В течение 15 минут после получения новой Заявки возвращать её оператору диспетчерской службы ФК, если работы, содержащиеся в Заявке (Рабочем задании/Обращении), не относятся к услугам по Контракту, с указанием в поле «Решение» по Заявке причины такого возврата.
10. В случае непосредственного, минуя Диспетчерскую службу ФК, обращения пользователя с Заявкой специалист должен перенаправить его в Диспетчерскую службу ФК для регистрации Заявки. При этом по возможности, уведомить специалиста 2-й линии поддержки о будущей заявке.
11. Осуществлять работы по заявке с учетом следующих условий:
12. В случае необходимости получения дополнительной информации, необходимой для выполнения Заявки, специалист должен связаться с Заявителем или сотрудником 2-й линии поддержки в месте оказания Услуг. Дополнительная информация должна быть занесена в Заявку, в том числе со ссылкой на контактную информацию сотрудника ее предоставившего.
13. Если у специалиста нет реальной возможности приступить к выполнению работ по Заявке в указанные сроки (время начала выполнения работ для ЦАФК), то специалист обязан сообщить об этом лидеру команды лично или по телефону. Лидер команды переназначает Заявку на свободного сотрудника, либо согласовывает со специалистом 2-й линии поддержки новый срок ее исполнения.
14. В случае если после звонка Заявителю (контактному лицу) по Заявке или в ходе оказания услуги (выполнения работы) специалист определяет, что не может начать/продолжить данную работу, то он обязан выбрать статус «В ожидании» и указать причину ожидания в поле «Ход работ» по Заявке согласно таблицы1 возможных причин перевода заявки в статус "в ожидании". Данный статус выбирается и в том случае, и в то время, когда работы носят дискретный по времени характер. Специалист самостоятельно контролирует необходимость выхода Заявки из этого статуса.
15. Выполнять в первую очередь Заявку с наивысшим приоритетом.
16. Если при принятии к исполнению Заявки на работы специалисту известно, что данная работа требует больше времени для исполнения, чем указано, или это выяснилось в процессе работы, то специалист обязан связаться со специалистом 2-й линии поддержки, и согласовать новый срок исполнения данной Заявки, указать в поле «Решение»:

* аргументированную причину переноса сроков;
* предполагаемое время для решения Заявки;
* информацию о согласовании нового срока со специалистом 2-й линии поддержки;

1. Возвратить оператору диспетчерской службы ФК Заявку со статусом «Возвращена оператору» для изменения предельного срока путем понижения приоритета или изменения планового окончания.
2. Самостоятельно формировать Рабочие задания/Обращения, когда они необходимы при обработке поступивших Заявок:

* для согласования работ и/или изменений сервиса;
* перед наступлением срока проведения согласованных плановых и регламентных работ.

1. В случае невыполнения работы в установленные сроки, специалист должен указать в поле «Ход работ» Заявки причину такого опоздания.
2. С периодичностью, указанной в Приложении Б, указывать в поле «Ход работ» Заявки статус выполнения работ.
3. По завершении работ по Заявке, включая Инцидент от систем мониторинга, специалист 3-й линии связывается со специалистом 2-й линии поддержки и сообщает свое решение. Если специалист 2-й линии поддержки согласен с данным решением, то специалист 3-й линии поддержки:

* устанавливает статус Заявки «Решено»;
* указывает вариант решения по Заявке: постоянное решение или временное;
* заполняет поле «Решение» согласно следующим правилам: текст в поле «Решение» при закрытии заявки должен быть кратким и содержать суть выполненных работ. Примеры: «Настройка ОС» (или ПО «наименование»), «Ввод ПК в домен fsfk.local и настройка п/я», «Удаление вируса(ов) и консультация пользователя» Например, в описании заявки следующее «АРМ: постоянно перезагружается», после диагностики выявили перегрев ЦП, уменьшить нагрев помогла замена термопасты», в решении можно написать два коротких предложения: «Перегрев ЦП. Замена термопасты». Не допускаются комментарии: «Исполнено», «Решено» и прочие выражения общего характера.

1. Если специалист не знает решения по Заявке:

* специалист фиксирует в Заявке варианты «Временных решений»;
* специалист самостоятельно связывается с лидером команды для поиска окончательного решения или согласования «Временного решения».

1. В случае временного отсутствия доступа к СУЭ ФК специалист должен сообщить лидеру команды необходимую информацию для обновления статуса по Заявке.
2. 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;
3. 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»;
* заявка категории «Инцидент» должна быть привязана к Заявке категории «Запрос на изменение» с подкатегориями «Выпуск обновления ППО» или «Выпуск версии ППО» (в зависимости от того в рамках версии или обновления планируется устранение инцидента);

1. Регистрация Заявки категории «Запрос на изменение» с подкатегорией «Выпуск обновления ППО» может осуществляться одним из следующих способов:

* координатором изменения - Исполнитель информирует координатора изменений о выпуске обновления ППО;
* автоматически - в случае интеграции СУЭ ФК с внешней системой Исполнителя. В таком случае Исполнитель создает соответствующий объект во внешней системе, после чего в СУЭ ФК автоматически регистрируется Заявка категории «Запрос на изменение» с подкатегорией «Выпуск обновления ППО».

Информация о решении и закрытии Заявки категории «Запрос на изменение» с подкатегориями «Выпуск обновления ППО» или «Выпуск версии ППО», передается во все связанные Заявки категории «Инцидент».

1. В случае если по завершении работ по Заявке специалист выбрал вариант решения «Временное решение», то специалист ставит в известность лидера команды, а так же вносит в поле «Решение» в Заявке причину принятия «Временного решения» и возможные варианты организации «Постоянного решения».
2. В других случаях, не описанных в данной инструкции, пользоваться в текущей работе «Руководством пользователя» системы СУЭ ФК, а также другими нормативно-регламентирующими документами Заказчика.
   * + 1. Лидер команды Исполнителя

**В задачи Лидера команды Исполнителя входит**:

1. назначение и контроль исполнения Заявок специалистами его команды;
2. координация работ сотрудников соответствующей линии поддержки;
3. согласование с ответственным за сервис со стороны УИС и Владельцем сервиса технологические окна, а также изменения сервисов в рамках полномочий 2-й линии поддержки, в том числе процессы предоставления сервисов;
4. предоставление в ДС ФК и МИ ФК актуальной информации о возможных рисках, после проведения обновлений.

**Лидер команды Исполнителя отвечает за**:

1. своевременное назначение Заявок на работы специалистам его команды;
2. выполнение специалистами команды работ по Заявкам на работы по правилам инструкции специалиста 2-й и 3-й линии поддержки;
3. регистрацию специалистами команды в системе СУЭ ФК информации о выполненных работах по Заявкам, Инцидентам от систем мониторинга.
4. Лидер команды линии поддержки, кроме выполнения нижеперечисленных обязанностей, выполняет поручения следующих сотрудников:

* менеджера инцидентов;
* куратора Заказчика.

**Лидер команды Исполнителя обязан**:

1. Знать:
2. настоящую инструкцию;
3. инструкции специалистов сопровождения;
4. единый процесс управления инцидентами, утвержденный руководством Заказчика и принятый к исполнению в организации Заказчика;
5. правила составления наименований объектов в системе СУЭ ФК и их актуализации.
6. Уметь пользоваться средствами связи и персональным компьютером.
7. Перед началом работы:
8. проверить работоспособность средств связи и персонального компьютера на своем рабочем месте;
9. загрузить на персональном компьютере клиентское место системы СУЭ ФК со своими персональными данными.
10. В течение рабочего дня:
11. 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;
12. Регулярно контролировать по электронной почте получение сообщений об изменениях в Заявках, Инцидентах от систем мониторинга, после их появления принимать решения по изменению порядка выполнения работ специалистами;
13. В течение 15 минут после получения новой Заявки или Инцидента от систем мониторинга возвращать её (его) оператору Диспетчерской службы ФК, если указанное в Заявке не относится к области ответственности его команды, с указанием в поле «Решение» по Заявке причины такого возврата;
14. Распределять для своевременного выполнения назначенные команде Заявки и Инциденты от систем мониторинга между присутствующими в ЦАФК специалистами команды, извещая их о таком назначении организационно, и отражая данное назначение в поле «Исполнитель»;
15. Вносить в СУЭ ФК информацию от специалистов по обновлению статуса Заявок в случае временной недоступности СУЭ ФК для специалистов.
16. Не реже одного раза в день 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 его команды.
17. В случае получения заявки с наивысшим приоритетом проконтролировать:

* чтобы специалисты связались с контактным лицом представителя руководства Федерального казначейства, указанным в заявке, (или связаться самому) в срок, указанный как время реакции в Приложении Б для уточнения желаемого времени начала работ, если работы требуется провести на рабочем месте представителя руководства Федерального казначейства;
* срок начала выполнения заявки с наивысшим приоритетом;
* результаты выполнения заявки с наивысшим приоритетом.

1. Не реже одного раза в неделю контролировать равномерность распределения работ по Заявкам между специалистами команды.
2. По запросу менеджера инцидентов или куратора службы сопровождения немедленно приостановить текущие работы и предоставить ему необходимую информацию. Предоставление информации по запросу считать более приоритетным, чем выполнение текущих работ.
3. При обращении оператора Диспетчерской службы ФК или менеджера инцидентов для уточнения информации по срокам исполнения Заявки сообщить предполагаемое время начала работ и, по возможности, назначить ответственного за выполнение Заявки специалиста.
4. Принимать участие в тренингах ДС ФК.
5. Формировать отчеты по запросам Заказчика и принимать участие в разработке новых отчетов.
6. В других случаях, не описанных в данной инструкции, пользоваться в текущей работе «Руководством пользователя» системы СУЭ ФК, а также другими нормативно-регламентирующими документами Заказчика.
7. По окончании рабочего дня – закрыть программу СУЭ ФК на своем персональном компьютере.
   * + 1. Менеджер инцидентов Заказчика

**В задачи Менеджера инцидентов входит**:

1. устранение конфликтных ситуаций в ходе выполнения Заявок;
2. создание совместных команд Исполнителей или/и подразделений ФК, назначение ответственных сотрудников за выполнение проблемных Заявок;
3. контроль выполнения Заявок специалистами служб сопровождения с высоким и наивысшим приоритетами;
4. своевременно рассматривать жалобы и предложения Клиентов;
5. участие в совершенствовании сервисных процессов и процессе управления инцидентами;
6. контроль таблицы диспетчеризации Заявок по исполнителям;
7. контроль выполнения Заявок Исполнителем с высоким и наивысшим приоритетами;

**Менеджер инцидентов отвечает за**:

1. качественную и своевременную обработку назначенных ему Заявок (Рабочих заданий/Обращений);
2. контроль выполнения специалистами команд процессов и регламентов;
3. снижение конфликтов;
4. контроля своевременного решения Заявок с наивысшим приоритетом;
5. сокращение заявок типа «Жалоба».

**Полномочия Менеджера инцидентов Заказчика**:

1. МИ Заказчика вправе блокировать учетную запись специалиста группы сопровождения если специалист не выполняет требования Стандартов обслуживания ИТ-систем ФК;
2. МИ Заказчика может создавать совместные группы, состоящие из специалистов Исполнителя и/или сотрудников ФК, входящих в службы сопровождения, для совместных работ по устранению инцидентов и аварий;
3. МИ Заказчика вправе запрашивать у служб сопровождения актуальную информацию по Заявкам;
4. МИ Заказчика вправе изменять приоритеты заявок в случае служебной необходимости;
5. МИ Заказчика вправе контролировать работу МИ Исполнителя и давать поручения, направленные на повышение качества предоставления ИТ-сервиса Исполнителем;
6. МИ Заказчика вправе контролировать работу Лидеров команд Исполнителя и давать поручения, направленные на повышение качества предоставления ИТ-сервиса Исполнителем;

**Менеджер инцидентов обязан**:

1. Знать:
2. настоящую инструкцию;
3. инструкцию специалиста;
4. единый процесс управления инцидентами, утвержденный руководством Заказчика и принятый к исполнению в организации Заказчика;
5. правила составления наименований объектов в системе СУЭ ФК и их актуализации.
6. Уметь пользоваться средствами связи и персональным компьютером с клиентским рабочим местом системы СУЭ ФК.
7. Перед началом работы:
8. проверить работоспособность средств связи и персонального компьютера на своем рабочем месте;
9. загрузить на персональном компьютере клиентское место системы СУЭ ФК со своими персональными данными.
10. В течение рабочего дня:
11. Устранять конфликтные ситуации, возникающие в ходе выполнения Заявок.
12. Создавать совместные команды и назначать в них ответственных сотрудников за выполнение проблемных Заявок.
13. Контролировать обработку Заявок исполнителями и диспетчерами ДС ФК.
14. Принимать участие в моделировании и совершенствовании процессов сервисных подразделений.
15. В рамках совершенствования процессов предоставления услуг анализировать статистику, выдавая рекомендации.
16. Поддерживать отношения с подразделениями Заказчика и сторонними организациями, вовлеченными в процесс обслуживания и эксплуатации инфраструктуры Заказчика.
17. Контролировать поддержку актуальности таблиц диспетчеризации и системных справочников.
18. Организовывать проведение периодических тренингов ДС ФК и УИС.
19. Выявлять случаи нарушения процесса управления Инцидентами, принимать меры по избеганию повторения таких случаев.
20. Согласовывать перечень критических ситуаций, принимать меры по разрешению таких критических ситуаций.
21. Регулярно контролировать в системе СУЭ ФК и/или по электронной почте получение назначенных ему Заявок.
22. Своевременно рассматривать Заявки типа «Жалоба» и «Предложение-информация», принимать по ним соответствующие меры, согласовывать с Заказчиком.
23. Контролировать в системе СУЭ ФК полноту и корректность, а также время реакции и время исполнения Заявок исполнителями.
24. Формировать отчеты по запросам Заказчика и принимать участие в разработке новых отчетов.
25. По окончании рабочего дня – закрыть программу СУЭ ФК на своем персональном компьютере.
    * + 1. Менеджер инцидентов Исполнителя

**В задачи Менеджера инцидентов входит**:

1. устранение конфликтных ситуаций в ходе выполнения Заявок;
2. участие в создании совместных команд Исполнителей за выполнение проблемных Заявок;
3. контроль выполнения Заявок Исполнителем с высоким и наивысшим приоритетами;
4. контроль уровня качества предоставляемых услуг (выполняемых работ) и удовлетворенности Заказчика принятыми решениями;
5. своевременное рассмотрение жалоб и предложений Клиентов;
6. участие в совершенствовании сервисных процессов и процессе управления инцидентами.

**Менеджер инцидентов отвечает за**:

1. качественную и своевременную обработку назначенных ему Заявок (Рабочих заданий/Обращений);
2. контроль выполнения специалистами команд процессов и регламентов;
3. снижение конфликтов;
4. контроля своевременного решения Заявок с наивысшим приоритетом;
5. рост количества решенных Заявок на 1 й и 2-й линии поддержки;
6. сокращение заявок типа «Жалоба».

**Полномочия Менеджера инцидентов Исполнителя**:

1. МИ Исполнителя вправе блокировать учетную запись специалиста группы сопровождения если специалист не выполняет требования Стандартов обслуживания ИТ-систем ФК;
2. МИ Исполнителя может создавать совместные группы, состоящие из специалистов Исполнителя, входящих в службы сопровождения, для совместных работ по устранению инцидентов и аварий;
3. МИ Исполнителя вправе запрашивать у служб сопровождения актуальную информацию по Заявкам;
4. МИ Исполнителя вправе изменять приоритеты заявок в случае служебной необходимости по согласованию с МИ Заказчика и Кураторами служб сопровождения;

**Менеджер инцидентов обязан**:

1. Знать:
2. настоящую инструкцию;
3. инструкцию специалиста;
4. единый процесс управления инцидентами, утвержденный руководством Заказчика и принятый к исполнению в организации Заказчика;
5. правила составления наименований объектов в системе СУЭ ФК и их актуализации.
6. Уметь пользоваться средствами связи и персональным компьютером.
7. Перед началом работы:
8. проверить работоспособность средств связи и персонального компьютера на своем рабочем месте;
9. загрузить на персональном компьютере клиентское место системы СУЭ ФК со своими персональными данными.
10. В течение рабочего дня:
11. Устранять конфликтные ситуации, возникающие в ходе выполнения Заявок;
12. Контролировать обработку Заявок исполнителями и диспетчерами ДС ФК;
13. Принимать участие в моделировании и совершенствовании процессов сервисных подразделений;
14. В рамках совершенствования процессов предоставления услуг анализировать статистику, выдавая рекомендации;
15. Поддерживать отношения с подразделениями Заказчика и сторонними организациями, вовлеченными в процесс обслуживания и эксплуатации инфраструктуры Заказчика;
16. Контролировать поддержку актуальности таблиц диспетчеризации и системных справочников;
17. Организовывать проведение периодических тренингов ДС ФК и УИС;
18. Выявлять случаи нарушения процесса управления Инцидентами, принимать меры по избежанию повторения таких случаев;
19. Согласовывать перечень критических ситуаций, принимать меры по разрешению таких критических ситуаций;
20. Регулярно контролировать в системе СУЭ ФК и/или по электронной почте получение назначенных ему Заявок;
21. Своевременно рассматривать Заявки типа «Жалоба» и «Предложение-информация», принимать по ним соответствующие меры, согласовывать с Заказчиком;
22. Контролировать в системе СУЭ ФК полноту и корректность, а также время реакции и время исполнения Заявок исполнителями;
23. Формировать отчеты по запросам Заказчика и принимать участие в разработке новых отчетов;
24. По окончании рабочего дня – закрыть программу СУЭ ФК на своем персональном компьютере;
    * + 1. Лидер команды техподдержки

**В задачи лидера команды техподдержки входит**:

1. Решение организационных и технических вопросов со стороны Исполнителя;
2. Контроль уровня качества предоставляемых услуг (выполняемых работ) и удовлетворенности Заказчика принятыми решениями;
3. Организация работы специалистов Исполнителя в соответствии с заполненным Исполнителем документом «Перечень сервисов», планами проведения регламентных и профилактических работ и другими регламентирующими документами Заказчика.

**Лидер команды техподдержки отвечает за**:

1. Своевременное назначение Заявок (Рабочих заданий/Обращений) на работы специалистам его команды;
2. Выполнение специалистами команды работ по Заявкам на работы по правилам инструкции специалиста 2-й и 3-й линии поддержки;
3. Регистрацию специалистами команды в системе СУЭ ФК информации о выполненных работах по Заявкам (Рабочим заданиям/Обращениям), Инцидентам от систем мониторинга.

**Лидер команды техподдержки, кроме выполнения нижеперечисленных обязанностей, выполняет поручения следующих сотрудников**:

1. МИ;
2. куратора Заказчика.

**Лидер команды техподдержки обязан**:

1. Знать:
2. настоящую инструкцию;
3. инструкцию специалиста;
4. единый процесс управления инцидентами, утвержденный руководством Заказчика и принятый к исполнению в организации Заказчика;
5. правила составления наименований объектов в системе СУЭ ФК и их актуализации.
6. Уметь пользоваться средствами связи и персональным компьютером с клиентским рабочим местом системы СУЭ ФК.
7. Перед началом работы:
8. проверить работоспособность средств связи и персонального компьютера на своем рабочем месте;
9. загрузить на персональном компьютере клиентское место системы СУЭ ФК со своими персональными данными.
10. В течение рабочего дня:
11. 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.
12. Регулярно контролировать по электронной почте получение сообщений об изменениях в Заявках, Инцидентах от систем мониторинга, после их появления принимать решения по изменению порядка выполнения работ специалистами.
13. В течение 15 минут после получения новой Заявки или Инцидента от систем мониторинга возвращать её (его) оператору Диспетчерской службы ФК, если указанное в Заявке не относится к области ответственности его команды, с указанием в поле «Решение» по Заявке причины такого возврата.
14. Распределять для своевременного выполнения назначенные команде Заявки и Инциденты от систем мониторинга между присутствующими в ЦАФК специалистами команды, извещая их о таком назначении организационно, но отразив данное назначение в поле «Исполнитель».
15. Вносить в СУЭ ФК информацию от специалистов по обновлению статуса Заявок в случае временной недоступности СУЭ ФК для специалистов.
16. Не реже одного раза в день 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 его команды.
17. В случае получения заявки с наивысшим приоритетом проконтролировать:
18. чтобы специалисты связались с контактным лицом представителя руководства Федерального казначейства, указанным в заявке, (или связаться самому) в срок, указанный как время реакции в Приложении Б.1 для уточнения желаемого времени начала работ, если работы требуется провести на рабочем месте представителя руководства Федерального казначейства;
19. срок начала выполнения заявки с наивысшим приоритетом;
20. результаты выполнения заявки с наивысшим приоритетом.
21. Не реже одного раза в неделю контролировать равномерность распределения работ по Заявкам между специалистами команды.
22. По запросу менеджера инцидентов или куратора службы сопровождения немедленно приостановить текущие работы и предоставить ему необходимую информацию. Предоставление информации по запросу считать более приоритетным, чем выполнение текущих работ.
23. При обращении оператора Диспетчерской службы ФК или менеджера инцидентов для уточнения информации по срокам исполнения Заявки (статус «Направлена специалисту») сообщить предполагаемое время начала работ и, по возможности, назначить ответственного за выполнение Заявки специалиста.
24. Исполнять обязанности специалиста.
25. Принимать участие в тренингах ДС ФК.
26. Формировать отчеты по запросам Заказчика и принимать участие в разработке новых отчетов.
27. В других случаях, не описанных в данной инструкции, пользоваться в текущей работе «Руководством пользователя» системы СУЭ ФК, а также другими нормативно-регламентирующими документами Заказчика.
28. По окончании рабочего дня – закрыть программу СУЭ ФК на своем персональном компьютере.
    * + 1. Куратор службы сопровождения

**В задачи Куратора службы сопровождения входит:**

1. решение организационных и технических вопросов со стороны Заказчика;
2. контроль уровня качества предоставляемых Исполнителем услуг (выполняемых работ);
3. организация и контроль работы специалистов ДС ФК в соответствии со Стандартами и инструкциями по работе в СУЭ ФК;
4. устранение конфликтных ситуаций в ходе выполнения Заявок;
5. развитие сервисов.

**Куратор службы сопровождения отвечает за:**

1. качественную и своевременную обработку Заявок (Рабочих заданий/Обращений), назначенных Диспетчерской службе;
2. актуальную диспетчеризацию заявок;
3. контроль выполнение специалистами команд процессов и регламентов;
4. снижение конфликтов;
5. обеспечение своевременного решения Заявок с наивысшим приоритетом;
6. сокращение заявок типа «Жалоба».

**Куратор службы сопровождения обязан:**

1. Знать**:**
2. настоящую инструкцию;
3. инструкцию специалиста;
4. единый процесс управления инцидентами, утвержденный руководством Заказчика и принятый к исполнению в организации Заказчика;
5. правила составления наименований объектов в системе СУЭ ФК и их актуализации.
6. Уметь пользоваться средствами связи и персональным компьютером с клиентским рабочим местом системы СУЭ ФК.
7. Перед началом работы:
8. проверить работоспособность средств связи и персонального компьютера на своем рабочем месте;
9. загрузить на персональном компьютере клиентское место системы СУЭ ФК со своими персональными данными.
10. В течение рабочего дня:
11. Устранять конфликтные ситуации, возникающие в ходе выполнения Заявок.
12. Контролировать обработку Заявок исполнителями и диспетчерами ДС ФК.
13. Принимать участие в моделировании и совершенствовании процессов сервисных подразделений.
14. В рамках совершенствования процессов предоставления услуг анализировать статистику, выдавая рекомендации.
15. Поддерживать отношения с подразделениями Заказчика и сторонними организациями, вовлеченными в процесс обслуживания и эксплуатации инфраструктуры Заказчика.
16. Контролировать поддержку актуальности таблиц диспетчеризации и системных справочников.
17. Организовывать проведение периодических тренингов ДС ЦА ФК и УИС.
18. Выявлять случаи нарушения процесса управления Инцидентами, принимать меры для избежания повторения таких случаев.
19. Согласовывать перечень критических ситуаций, принимать меры по разрешению таких критических ситуаций.
20. Регулярно контролировать в системе СУЭ ФК и/или по электронной почте получение назначенных ему Заявок.
21. Своевременно рассматривать Заявки типа «Жалоба» и «Предложение-информация», принимать по ним соответствующие меры, согласовывать с Заказчиком.
22. Контролировать в системе СУЭ ФК полноту и корректность, а также время реакции и время исполнения Заявок исполнителями.
23. Формировать отчеты по запросам Заказчика и принимать участие в разработке новых отчетов.
24. По окончании рабочего дня – закрыть программу СУЭ ФК на своем персональном компьютере.
    * + 1. 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.

В каждом комитете по изменениям назначается Координатор изменений, ответственный за своевременность и качество принятия решения.

Сроки согласования изменений представлены в Приложении Б.

* + - 1. Служба мониторинга

**В задачи службы мониторинга входит:**

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

**В обязанности Службы мониторинга входит:**

1. осуществление наблюдения и контроля за сервисами и ресурсами согласно графика работы специалистов Службы;
2. приём от ответственных лиц сведений о планируемом выводе из эксплуатации сервисов и ресурсов;
3. в случае возникновения критических происшествий незамедлительное информирование ответственных лиц;
4. регулярное представление в УИС ЦАФК отчета о нарушениях, допускаемых ответственными лицами и подрядными организациями при обеспечении эксплуатации;
5. предоставление сведений ответственным лицам и специалистам УИС ЦАФК о неработающих сервисах и компонентах;
6. соблюдение правил работы в СУЭ ;
7. незамедлительное информирование ответственных лиц обо всех выявленных сбоях, авариях, частичной или полной неработоспособности;
8. подключение необходимых экспертов для устранения критических сбоев.
   1. Регламент оповещения Заказчика и Исполнителей при возникновении аварийных ситуаций в работе
      1. Назначение регламента

Регламент оповещения Заказчика и Исполнителей при возникновении аварийных ситуаций в работе (далее по данному разделу – Регламент) определяет правила взаимодействия служб сопровождения Исполнителей и Заказчика с целью минимизации времени простоя при аварийных и внештатных ситуациях.

Положения Регламента обязательны к исполнению специалистами Исполнителя и Заказчика в ходе эксплуатации, сопровождения и развития сервисов.

Основными участниками процесса взаимодействия являются:

* со стороны УФК – сотрудник УФК, Диспетчер УФК, Менеджер инцидентов УФК;
* со стороны ЦАФК – Диспетчер ЦАФК, Менеджер инцидентов ЦАФК, Куратор службы сопровождения;
* со стороны Исполнителя - специалист Исполнителя, Лидер команды Исполнителя.

К аварийным ситуациям относятся следующие проблемы:

* Проблемы, приводящие 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.
* Проблемы, приводящие 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.
* Проблемы, которые приводят к полной неработоспособности всех функций ППО или АО и СПО.
  + 1. Обнаружение аварии

Обнаружить аварийную ситуацию, зарегистрировать заявку может как сотрудник УФК/ЦАФК, столкнувшийся в процессе работы с проблемами, описанными в п. 5.3.1, так и специалист Исполнителя, проводящий регламентное техническое обслуживание ППО или АО и СПО.

* + 1. Способы регистрации, эскалации и информирования при возникновении аварийной ситуации

Способы регистрации заявки в СУЭ ЦАФК/УФК:

1. позвонить по телефону в Диспетчерскую службу ЦАФК/УФК;
2. оформить заявку самостоятельно на Портале самообслуживания СУЭ ЦАФК/УФК.

Для корректной и быстрой обработки Диспетчер ЦАФК/УФК проверяет/заполняет обязательные поля, выставляет заявке категорию «Инцидент».

Диспетчер ЦАФК/УФК определяет приоритет заявки согласно ПСиТО по ИТ-сервису.

Диспетчер ЦАФК/УФК осуществляет действия по маршрутизации заявки категории «Инцидент» на соответствующую команду Исполнителей ЦАФК/УФК.

Диспетчер УФК, в случае необходимости привлечения к восстановительным работам по аварии Исполнителя по Контракту, эскалирует заявку с категорий «Инцидент» одним из способов:

1. Напрямую в систему Исполнителя, если у Исполнителя настроена интеграция с системой Заказчика СУЭ ФК.
2. Эскалирует в СУЭ ЦАФК, если у Исполнителя не настроена интеграция с системой Заказчика СУЭ ФК и регистрирует заявку на горячей линии Исполнителя, посредством подачи запроса по телефону горячей линии, получив в ответ регистрационный номер в системе Исполнителя.

Контактные данные горячей линии Исполнителя указаны в ПСиТО.

При невозможности регистрации и эскалации заявки в СУЭ УФК необходимо позвонить в Диспетчерскую службу ЦАФК по телефонам: 59-11- номер ВТС, (495) 214-70-20 - городской номер.

Информирование ЦАФК об аварии должно осуществляться посредством направления письма в Интернет-контуре (со стороны УФК строго с почтового адреса ufk\*\*\_it@roskazna.ru, где \*\*- номер УФК) на адрес [cafk\_it@roskazna.ru](mailto:cafk_it@roskazna.ru).

Данные адреса должны быть подключены основным участникам процесса взаимодействия как в ЦАФК, так и в УФК.

Отправка письма с указанного почтового адреса позволит исключить его попадание в спам-фильтр.

В теме письма необходимо указать: ИТ-сервис(название). АВАРИЯ, УФК по (название УФК).

В теле письма необходимо указать информацию согласно таблице 2. Шаблон рассылки.

Основные участники со стороны Исполнителя обязаны использовать указанные выше электронные адреса в процессе информировании о ходе работ по устранению инцидента с признаком «Авария».

* + 1. Порядок действий участников процесса взаимодействия

**Порядок действий сотрудника ЦАФК/УФК**:

1. В случае обнаружения аварии сотрудниками ЦАФК/УФК для оперативного ее устранения в течение 30 мин с момента ее обнаружения, необходимо зарегистрировать заявку в СУЭ ЦАФК/УФК согласно п. 5.3.3.

**Порядок действий специалиста Исполнителя**:

1. В случае обнаружения аварийной ситуации или ее предвестника специалист Исполнителя немедленно информирует Лидера команды, Менеджера инцидентов ЦАФК посредством направления письма в Интернет-контуре на адрес cafk\_it@roskazna.ru и, при необходимости, Менеджера инцидентов УФК.
2. В случае отсутствия реакции от Менеджера инцидентов ЦАФК/УФК, в течение 30 минут, специалист Исполнителя должен зарегистрировать заявку с признаком «Авария» в СУЭ ЦАФК, согласно п. 5.3.3.
3. Специалист Исполнителя приступает к работе после получения заявки от Диспетчерской службы УФК/ЦАФК, системы мониторинга.
4. Специалист Исполнителя предоставляет решение по инциденту.
5. Специалист Исполнителя предоставляет «Временное решение» до момента полного устранения инцидента.
6. Специалист Исполнителя эскалирует инцидент на 3-ю линию поддержки.

**Порядок действий Лидера команды**:

1. При обнаружении аварийной ситуации специалистом команды, Лидер команды должен незамедлительно связаться с Менеджером инцидентов ЦАФК/УФК для координации работ.
2. Удостоверяется в наличии заявки категории «Инцидент».
3. Контролирует исполнение заявки специалистом команды.
4. Координирует работу сотрудников команды.
5. В случае необходимости инициирует процесс привлечения к работам по заявке специалистов другой команды, взаимодействуя с Менеджером инцидентов.
6. Контролирует сроки выполнения заявки, а также правильность отражения информации по заявке в СУЭ ЦАФК.

**Порядок действий Менеджера инцидентов УФК**:

1. Менеджер инцидентов УФК при получении информации об аварии должен удостовериться в наличии заявки категории «Инцидент» в СУЭ УФК, корректности ее заполнения и диспетчеризации, в случае отсутствия заявки выполнить действия согласно п. 5.3.3
2. Информирует о возникновении аварийной ситуации в УФК основных участников процесса со стороны ЦАФК согласно п.5.3.3.
3. В случае необходимости инициирует процесс привлечения к работам по заявке специалистов другой команды Исполнителей.
4. Регулярно один раз в час информирует основных участников со стороны ЦАФК о статусе восстановительных работ, а по завершению работ подтвердить восстановлении работоспособности ИТ-сервиса.
5. Контролирует и отслеживает ход восстановительных работ по аварии, проводимый как Исполнителем по Контракту, так и специалистом команды УФК.
6. Контролирует своевременное предоставление информации по запросу Исполнителя.
7. Контролирует сроки выполнения заявки, а также корректность отражения информации по заявке в СУЭ УФК.

**Порядок действий Менеджера инцидентов ЦАФК**:

1. При получении сообщения об аварийной ситуации Федеральных сервисов должен убедиться в наличии заявки категории «Инцидент» в СУЭ ЦАФК, корректности ее заполнения и диспетчеризации.
2. Контролировать и отслеживать ход восстановительных работ по аварии.
3. Контролировать своевременное предоставление информации о ходе восстановительных работ по аварии.
4. В случае необходимости привлекать к работам по устранению аварии специалистов других подразделений.
5. Контролировать сроки выполнения заявки, а также корректность отражения информации по заявке в СУЭ ЦАФК.
6. Вносить предложения по совершенствованию эксплуатационных процессов с целью скорейшего восстановления ИТ-сервиса, а также планов аварийного восстановления ИТ-сервиса.
7. Предоставлять сводную оперативную отчетность руководству УИС и курирующему УИС заместителю руководителя ФК.

**Порядок действий Куратора службы сопровождения**:

Куратор службы сопровождения, в случае необходимости, решает организационные и технические вопросы взаимодействия с Исполнителем со стороны Заказчика и осуществляет контроль уровня качества предоставленных Исполнителем услуг (выполняемых работ).

**Таблица 2** - Шаблон рассылки

|  |
| --- |
| **Тема письма**: ИТ-сервис (название), АВАРИЯ в УФК по (название региона) |
| **Тело письма**: |
| ИТ-сервис: название |
| Время обнаружения аварии: местное время ТОФК ( время МСК) |
| Номер инцидента в СУЭ (УФК/ЦАФК): SDХХХХХХ/ IMХХХХХХ |
| Номера инцидентов в учетных системах задействованных Исполнителей: |
| Текущее состояние: Текущее состояние системы. Описание производимых работ . Предполагаемая причина выхода из строя. |
| Предполагаемое время устранения инцидента: местное время ТОФК (время МСК) |
| Фактическое время устранения инцидента: местное время ТОФК (время МСК) |
| Контакты менеджера инцидентов УФК, ответственного за информирование по аварии: ФИО, адрес почты (телефон) |

* 1. Процесс управления Изменениями

Заявка «Запрос на изменения» определяет порядок ее обработки на каждой из фаз реализации процесса управления изменениями.

Работы в рамках фаз реализации Изменений, относящихся к доработке ППО, регламентируются Приказом Федерального казначейства от 21 марта 2013 г. № 53 «Об утверждении порядка организации работ по доработке прикладного программного обеспечения в информационных системах Федерального казначейства».

* + 1. Согласование технологических пауз

Исполнитель выполняет следующий Регламент согласования технологических пауз в работе ИТ-сервиса.

1. Исполнитель согласовывает с Заказчиком следующие работы, производимые в ЦАФК или МОУ:

* перезагрузка сервиса ППО;
* системные изменения;
* инфраструктурные изменения;
* архитектурные изменения;
* прикладные изменения (включая установку хот-фиксов, патчей, версий, релизов ППО);
* любые другие работы, требующие остановку ИТ-сервиса.

Данные работы согласуются в ЦАФК комитетом по изменениям. В комитет по изменениям входят:

* сотрудники отдела эксплуатации прикладного программного обеспечения (включая Администратора ППО);
* сотрудники отдела технической эксплуатации УИС;
* сотрудники отдела вычислительной и сетевой инфраструктуры;
* сотрудники управление режима секретности и безопасности информации;
* координатор изменений;
* при необходимости сотрудники ИТ подразделения МОУ.

1. Координатором изменений, ответственным за процедуру согласования технологической паузы (порядок, своевременность и полнота согласования), назначается сотрудник отдела ФАП.
2. Для оперативного взаимодействия участников КпИ используется группа рассылки для согласующих лиц от ЦАФК - CAB@roskazna.ru и группы рассылок отдельно по каждому сервису ППО. В состав групп рассылки по сервису ППО входят: ответственные лица Исполнителя, администратор ППО ЦАФК, координатор изменений. Исполнитель направляет на адрес группы рассылки по сервису ППО письмо с темой: «ИТ-сервис. ТОФК. Согласование технологической паузы, дата». К письму прикладывается заполненный по форме запрос на согласование технологической паузы. В форме должны быть заполнены все поля, кроме полей согласования и результата выполнения работ (см. Приложение: Лист согласования технологической паузы).

Данный запрос должен быть направлен на согласование Заказчику за 6 часов до начала работ, но не позднее 12:00 в день проведения работ и не позднее 11:00 в последний рабочий день перед выходными.

1. При возникновении инцидента запрос на согласование экстренных работ, требующих остановки сервиса необходимо направлять для согласования на адрес группы рассылки до проведения работ. В случае риска деградации сервиса или наличии аварии допускается получение подтверждения выполнения работ от Заказчика по телефону. Перечень телефонов приведен в Приложении к п. 5.4. Специалист Заказчика, согласовавший по телефону проведение работ Исполнителем, направляет на адреса рассылки письмо в свободном виде о том, что работы им согласованы.
2. В случае возникновения необходимости привлечения для выполнения работ сторонних экспертов (сторонних Исполнителей, вендоров) Исполнитель самостоятельно привлекает необходимые ему ресурсы и информирует об этом администратора ППО и координатора изменений на адреса рассылки задействованных Исполнителей в произвольной форме.
3. Процедура согласования:
4. Администратор ППО согласовывает технологическую паузу с владельцем сервиса по электронной почте или по телефону. В случае положительного результата согласования с владельцем сервиса администратор ППО заполняет Лист согласования (см. Приложение к п.5.4) и направляет на согласование на группу рассылки CAB@roskazna.ru. В случае отрицательного результата согласования или несвоевременного согласования владельцем сервиса технологической паузы позднее 2-х часов до ее начала администратор ППО направляет Исполнителю мотивированный отказ на группу рассылки по сервису ППО.
5. Ответственные лица комитета по изменениям (по одному согласующему от ОЭППО, УРСиБИ, ОВиСИ), получив по электронной почте запрос на согласование технологической паузы, отвечают на группу рассылки CAB@roskazna.ru о своем решении: «Согласованно» либо «Не согласованно» с указанием причины.
6. В случае получения согласований от ответственных лиц ОЭППО, УРСиБИ, ОВиСИ, отдел технической эксплуатации обеспечивает снятие ППО с мониторинга на период проведения работ, оповещает пользователей о недоступности соответствующего ИТ сервиса на время проведения работ и контролирует, чтобы работы одного Исполнителя не пересекались и не конфликтовали с работами других Исполнителей.
7. Координатор изменений отслеживает ход согласования, контролирует сроки ответов и получив все согласования либо отказ от согласующих лиц от ЦАФК (достаточно одного мотивированного отказа), входящих в КпИ, заполняет Лист согласования технологической паузы (поля согласования и итоговый результат согласования) и направляет заполненный лист Исполнителю на адрес группы рассылки по сервису ППО с подтверждением возможности проведения регламентных работ, либо мотивированный отказ от их проведения, в течение 6 часов после получения запроса.
8. В случае отсутствия подтверждения или мотивированного отказа, работы считаются не согласованными и требуют переноса времени проведения, создание нового запроса и повторения процедуры согласования технологической паузы.
9. Исполнитель проводит требуемые работы в согласованное Заказчиком время.
10. Исполнитель, по результатам проведенных работ, заполняет поле «Результат выполнения работ» листа согласования и направляет его на адрес группы рассылки CAB@roskazna.ru и на адрес группы рассылки по сервису ППО. При необходимости Исполнитель фиксирует результат выполненных работ в СУЭ ФК и вносит изменения в документ "Паспорт ИТ-системы ФК".
11. Координатор изменений сохраняет все заполненные листы согласований на общем диске в папке \\Files1\uis\УИС\Технологические паузы с учетом разбивки по ППО и датам проведения технологических пауз.
    * 1. Эскалация изменений
12. Эскалация Изменений, созданных на основании обращений пользователей:
13. При поступлении Заявки, связанной с необходимостью реализации Изменения, оператором ДС ФК в ходе проведения классификации должна быть установлена в СУЭ ФК категория заявки «Запрос на изменение» и из списка выбран изменяемый сервис.
14. Выбор оператором ДС в СУЭ ФК подкатегории заявки, относящейся к категории «Запрос на изменение» должен осуществляться в соответствии с выбранным сервисом на форме Обращения.
15. Выбранная категория «Запрос на изменение» определяет порядок обработки заявки на каждой из четырех фаз реализации:

* Планирование (подготовка).
* Согласование.
* Реализация.
* Закрытие.

1. По завершении классификации оператор ДС ФК должен выполнить эскалацию Заявки, создав новый объект«Изменение» (Запрос на изменение) и назначив его в КпИ – группу специалистов, которая отвечает за координацию Изменений, относящихся к изменяемому сервису, КЭ.
2. Значение приоритета Изменения, устанавливается оператором ДС ФК равным значению приоритета исходной Заявки.
3. Эскалация Изменений, созданных в ходе обработки Инцидентов на 2-й или 3-й линии поддержки:
4. При обработке Заявки, назначенной в команду Исполнителя, лидером команды (или другим уполномоченным специалистом команды) создается Изменение, связанное с Инцидентом. При регистрации нового Изменения лидер команды (или другой уполномоченный специалист команды) должен заполнить данные о затронутом клиентском и операционном сервисе, описании сути задачи, категории изменения.
5. После заполнения необходимой информации лидер должен осуществить назначение Изменения в соответствующую группу специалистов. Исходная Заявка должна быть переведена в ожидание до момента реализации Изменения.
   * 1. Отчеты по изменениям

По данным СУЭ ФК могут формироваться в виде временных графиков следующие отчеты по Изменениям за отчетный период:

1. количество зарегистрированных Изменений в разрезе по сервисам и кодам закрытия;
2. количество зарегистрированных Изменений в разрезе по комитетам по изменениям и кодам закрытия;
3. количество Изменений закрытых с нарушением крайнего срока в разрезе по командам и кодам закрытия;
4. количество Рабочих заданий, связанных с Изменениями, обработанных за отчетный период в разрезе по командам и кодам закрытия.
5. количество Рабочих заданий, связанных с Изменениями, обработанных с нарушением крайнего срока в разрезе по командам специалистов за отчетный период.

**Приложение с п.5.4: Лист согласования технологической паузы**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Место проведения работ: |  |
|  |  |
| Планируемая дата проведения работ: |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Сервис | Причины проведения работ (подробно, включая версии ППО) | Контур | Оборудование | Необходимость остановки сервиса | Инициатор | ФИО ответственного от Аутсорсера | Контакты ответственного от Аутсорсера | Время проведения конкретных работ | Планируемый результат | Необходимость внесения изменений в паспорт ИТ сервиса / ППО/ ИТ системы, Ответственный | Координатор изменения | Согласование с Владельцем сервиса | | Согласование с Отделом эксплуатации ППО | | Согласование с УРСиБИ | | Согласование с ОВИСИ | | Согласование ОТЭ, отметка о снятии с мониторинга, электронном уведомление пользователей о проведении работ, отсутствие конфликтов с другими Исполнителями | Итоговый результат согласования | Результат проведения работ |
| ФИО согласующего лица | Отметка о согласовании | ФИО ответственного (Администратор ППО) | Отметка о согласовании УИС | ФИО ответственного | Отметка о согласовании УРСиБИ | ФИО согласующего лица | Отметка о согласовании |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Администраторы ППО (Отдел эксплуатации прикладного программного обеспечения ЦАФК):

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ФИО | Должность | Телефон рабочий | Телефон мобильный |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

1. Требования к перечню работ в рамках сопровождения ИТ-системы ФК

Требования к перечню работ в рамках сопровождения ИТ-системы ФК приведены в таблице 2.

Таблица 3 - Необходимый перечень работ в рамках сопровождения каждой ИТ-системы ФК

| № п/п | Наименование услуги | Количество раз в течение 1 (одного) года для программной компоненты |
| --- | --- | --- |
| 1 | Передача на обслуживание |  |
| 1.1 | Постановка на техническое обслуживание Заказчик-Исполнитель | однократно |
| 1.2 | Постановка на техническое обслуживание Исполнитель-Заказчик | однократно |
| 1.3 | Создание документации согласно перечня ФАП | однократно |
| 1.4 | Интеграция системы управления Исполнителя (сервис деск) с СУЭ ФК | однократно |
| 1.5 | Создание электронного Паспорта ИТ-системы | однократно |
| 1.7 | Создание электронного Перечня сервисов в СУЭ ФК | однократно |
| 2 | Сопровождение ИТ-системы ФК |  |
| 2.1 | Устранение инцидентов |  |
| 2.1.1 | Обработка инцидентов в СУЭ ФК, связь с внешними организациями | по мере возникновения |
| 2.1.2 | Устранение сбоя ИТ-системы | по мере возникновения |
| 2.1.3 | Устранение отказа ИТ-системы | по мере возникновения |
| 2.1.4 | Проверка технической работоспособности ИТ-системы после установки релиза | по мере возникновения |
| 2.1.5 | Проверка функциональной работоспособности ИТ-системы после установки релиза | по мере возникновения |
| 2.1.6 | Информационное обеспечение (уведомление Заказчика) | по мере возникновения |
| 2.1.7 | Регистрация заявок в системе управления (ServiceDesk) Исполнителя (в случае внештатных ситуаций с СУЭ ФК) | по мере возникновения |
| 2.2 | Выполнение запросов на обслуживание |  |
| 2.2.1 | Резервное копирование (создание регламента РК и Восстановления, согласование регламента с ФК) | однократно |
| 2.2.2 | Резервное копирование (настройка очередей резервного копирования) | согласно п. 2.2.1 настоящей таблицы |
| 2.2.3 | ВосстановлениеИТ-системы из резервной копии | по мере возникновения |
| 2.2.4 | Первичная проверка работоспособности ИТ-системы после ее восстановления | по мере возникновения |
| 2.2.5 | Итоговая проверка функциональной работоспособности после восстановления ИТ-системы | по мере возникновения |
| 2.2.6 | Разработка и внедрение транзакций проверки работоспособности процессов\бизнес-процессов ИТ-системы для ВАС СУЭ ФК | однократно |
| 2.2.7 | Консультации по ИТ-системе и ее взаимодействию с другими ИТ-системами ФК | по мере возникновения |
| 2.2.8 | Ведение справочников пользователей ИТ-системы | по мере возникновения |
| 2.2.9 | Ведение справочников ИТ-системы | по мере возникновения |
| 2.2.10 | Создание тестовой среды (в т.ч. с обезличиванием данных) | по мере возникновения |
| 2.2.11 | Выполнение иных запросов на обслуживание | по мере возникновения |
| 2.2.12 | Составление отчетов и обновление документации | по мере возникновения |
| 2.2.13 | Связь с внешними организациями, в т.ч. подготовка информации по запросу | по мере возникновения |
| 2.2.14 | Обработка запросов в СУЭ ФК, связь с внешними организациями | по мере возникновения |
| 2.3 | Регламентные работы |  |
| 2.3.1 | Проведение работ согласно эксплуатационной документации на ИТ-систему | по мере возникновения |
| 2.3.2 | Профилактическое обслуживание ИТ-системы (анализ журналов, диагностика, тонкая настройка) | не более 12 |
| 2.3.3 | Регистрация регламентных работ в СУЭ ФК, а также результатов по ним | по мере возникновения |
| 2.3.4 | Проверка работоспособности ИТ-систем ФК с 8:00 до 9:00 (время московское) | по рабочим дням ФК |
| 2.4 | Выполнение запросов на изменение |  |
| 2.4.1 | Подготовка проектной документации на Изменение и ее согласование с ФК, а также при необходимости, с внешними регулирующими органами | по мере возникновения |
| 2.4.2 | Создание новых объектов | по мере возникновения |
| 2.4.3 | Изменение свойств объектов | по мере возникновения |
| 2.4.4 | Тестирование Исполнителем выполненных изменений | по мере возникновения |
| 2.4.5 | Проведение испытаний выполненных изменений | по мере возникновения |
| 2.4.6 | Проведение опытной эксплуатации изменений | по мере возникновения |
| 2.4.7 | Перенос Изменений на промышленную ИТ-систему | по мере возникновения |
| 2.4.8 | Проверка работоспособности ИТ-системы после ее изменения | по мере возникновения |
| 2.4.9 | Документирование изменений, согласование их с ФК | по мере возникновения |
| 2.4.10 | Приемка-передача изменений и документации по ним в ФАП | по мере возникновения |
| 2.4.11 | Изменение прав доступа к ИТ-системе | по мере возникновения |
| 2.4.12 | Изменение конфигураций ИТ-системы | по мере возникновения |
| 2.4.13 | Регистрация изменений в СУЭ ФК и их согласование с ФК | по мере возникновения |
| 2.5 | Учет конфигурации системы, жизненного цикла конфигурационных элементов |  |
| 2.5.1 | Инвентаризация ИТ-системы | не менее 2 раз в год |
| 2.5.2 | Учет статусов жизненного цикла активов, конфигураций ИТ-системы | по мере возникновения |
| 2.5.3 | Сопровождение электронного Паспорта ИТ-системы | постоянно |
| 2.6 | Управление событиями |  |
| 2.6.1 | Мониторинг работоспособности и производительности ИТ-системы (круглосуточно),анализ и отчет по результатам | непрерывно |
| 2.6.2 | Мониторинг логов резервного копирования, анализ и отчет по результатам | согласно п. 2.2.1 настоящей таблицы |
| 2.6.3 | Мониторинг логов результатов установки релизов, анализ и отчет по результатам | В соответствии с процедурой резервного копирования. |

1. Требования к приемке работ

Подписание актов:

1. Подписание актов Заказчиком производится в соответствии с процедурами, указанными в Контракте.
2. Одновременно с Актом сдачи-приемки услуг (работ) предоставляется соответствующая отчетность. Примеры общих отчетов, подтверждающих выполнение работ в Приложении А.5, примеры специальных отчетов по ППО и АПО(СПО) находятся в соответствующем ПСиТО.
3. Для контроля сроков выполнения Заявок, по которым Исполнителем применялась процедура продления сроков, используются и указываются в отчетности фактические сроки выполнения Заявок, которые Исполнитель согласовал с Клиентом/Заявителем/Заказчиком.
4. Требования к программно-аппаратной   
   среде функционирования и документации ФАП

Требования к программно-аппаратной среде функционирования и документации ФАП приведены в таблице 3.

Таблица 4 - Требования к программно-аппаратной среде функционирования и документации ФАП

| № п/п | Наименование работ и услуг | Проектирование новой ИТ-системы | Доработка используемой ИТ-системы |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Требования к программно-аппаратной среде функционирования | | |
| 1.1 | Программно-аппаратная среда функционирования ППО должна иметь механизм интеграции с программным обеспечением агентов Подсистемы мониторинга и управления контура мониторинга СУЭ ФК | Объем работ (перечень агентов Подсистемы мониторинга, скоп передаваемой информации и формат обмена данными) определяется в Технических требованиях конкурсной документации (далее – ТТ КД) | Нет |
| 1.2 | Используемое в составе ППО специальное ПО (СУБД, стандартные серверы приложений и прочее инфраструктурное ПО), должно иметь механизм интеграции с программным обеспечением стандартных интеллектуальных агентов (SPI) Подсистемы мониторинга и управления СУЭ ФК | Определяется в ТТ КД. | Нет |
| 1.3 | Информация о среде разработки и реализации (описание архитектурного решения) | Определяется в ТТ КД.  Определяется в Паспорте ИТ-системы | Определяется в Описании постановки задачи.  Актуализируется в Перечне сервисов |
| 2 | Дополнительные требования к документационному обеспечению ФАП | | |
| 2.1 | Описание технологической, ресурсно-сервисной и процессной модели ИТ-системы в формате по требованию ФК, в том числе в «Перечне сервисов» и «Паспорте ИТ-системы»: |  |  |
| 2.1.1 | Описание Бизнес-сервисов (включая Технологические регламенты), реализуемых в ППО | Определяется в ТТ КД.  Определяется в Перечне сервисов, на этапе подготовки ОПЗ | Определяется в Описании постановки задачи.  Актуализируется в Перечне сервисов |
| 2.1.2 | Описание операционных сервисов, связанных с эксплуатацией ППО | Определяется в ТТ КД.  Определяется в Перечне сервисов | Определяется в Описании постановки задачи.  Актуализируется в Перечне сервисов |
| 2.1.3 | Описание планируемых Активов (серверы, ПО, ПК, коммутаторы, и другие) | Определяется в ТТ КД.  Определяется в Паспорте ИТ-системы на этапе приемки ИТ-системы в эксплуатацию | Определяется в Описании постановки задачи на этапе приемки ИТ-системы в эксплуатацию  Актуализируется Паспорт ИТ-системы |
| 2.1.4 | Описание приоритетов восстановления работоспособности сервисов, а также приоритетов выполнения работ по запросам на обслуживание и запросам на изменения | Определяется в ТТ КД.  Определяется в Перечне сервисов | Порядок сопровождения и технического обслуживания или Порядок выполнения работ  Актуализируется в Перечне сервисов |
| 2.1.5 | Описание способа, длительности хранения данных в Системе | Определяется в ТТ КД | Определяется в Описании постановки задачи.  Актуализируется Паспорт ИТ-системы |
| 2.1.6 | Владельцы сервисов от функциональных подразделений | Определяются в Перечне сервисов | Определяется в Описании постановки задачи.  Актуализируются в Перечне сервисов |
| 2.1.7 | Критерии технического качества сервиса (например, время отклика, размер очереди, время доставки и др) и Функциональные требования (бизнес-требования) к работоспособности системы (в цифрах) | Определяется в ТТ КД. | Определяется в Описании постановки задачи. |
| 2.1.8 | Инвентаризационные характеристики активов | Акт приемки передачи  Определяется в Паспорте ИТ-системы, на этапе приемки в эксплуатацию | Актуализируется в Паспорте ИТ-системы на этапе приемки в эксплуатацию. |
| 2.1.9 | Технологическая схема на Систему с информационными потоками и их характеристиками, включая:  Интеграцию с внешними системами и требованиями к ним;  Таблицу соответствия узлов Технологической схемы с пунктами ОПЗ | Определяется в Описании постановки задачи.  Определяется в Паспорте ИТ-системы | Определяется в Описании постановки задачи.  Актуализируется Паспорт ИТ-системы |
| 2.1.10 | Описание функционального назначения компонентов архитектуры системы и каналов передачи данных, а также функциональных требований к интеграционным системам | Определяется в Описании постановки задачи | Определяется в Описании постановки задачи |
| 2.1.11 | Технические требования к взаимосвязи архитектуры системы и каналов связи | Определяется в ТТ КД.  Определяется в Описании постановки задачи | Определяется в Описании постановки задачи |
| 2.1.12 | Технические требования к взаимосвязи оборудования системы и каналов связи | Определяется в ТТ КД.  Определяется в Описании постановки задачи | Определяется в Описании постановки задачи |
| 2.1.13 | Требования к обеспечению информационной безопасности, модель угроз | Определяется в ТТ КД.  Определяется в Описании постановки задачи | Определяется в Описании постановки задачи |
| 2.1.14 | План восстановления работоспособности системы, включая проверку восстановления с резервных копий | Определяется в Руководстве администратора Системы | Актуализируется в Руководстве администратора Системы |
| 2.1.15 | Процессные документы:  Технологические регламенты;  ПСиТО или УТТ или ПВР, включая Состав групп обеспечения эксплуатации ППО (с указанием ролей сотрудников входящих в их состав, рекомендуемых графиков работы и т.п.) в формате документа ФК «Стандарт обслуживания ИТ-системы»;  Инструкции по установке системы;  Инструкции по запуску/остановке системы (ПО и СУБД);  Перечень объектов ПО, подлежащих резервному копированию, требования к периодичности, типу и объему резервных копий;  Инструкция по резервному копированию Системы встроенными средствами используемой СУБД;  Руководство администратора (комплект);  Пользовательская документация (комплект);  Сопроводительная документация (комплект);  Интеграционные решения с существующими системами ( | Создание документов до этапа внедрения | Актуализация документов по результатам этапа внедрения и до приемки Системы в постоянную эксплуатацию |
| 2.2 | Описание атрибутивной информации по активам:  имена серверов и инстансов;  схема подключения ПАК ППО к инфраструктуре ФК;  сетевые и иные адреса;  конфигурация и атрибуты актива (в зависимости от типа актива – см. шаблон),  связи с операционными сервисами,  логины и пароли администратора и тестового пользователя;  описание структуры функционального ландшафта ПАК ППО, в том числе в виде графических схем отражающих как коммутационные и информационные связи, так и взаимозависимость компонент ПАК ППО на уровне бизнес-сервисов и операционных сервисов (сервисно-ресурсная модель) | 1.Определяется в Паспорте ИТ-системы; | Актуализируется в Паспорте ИТ-системы |
| 2.3 | Результаты нагрузочного тестирования | Определяется в рамках документа Порядок и методика испытаний | Актуализируется в рамках документа Порядок и методика испытаний |
| 2.4 | Перечень лицензий на ПО, используемое в составе Системы, включая оригиналы лицензионных сертификатов, удостоверений, договоров | Определяется в ТТ КД.  Определяется в Паспорте ИТ-системы | Актуализируется Паспорт ИТ-системы |
| 2.5 | Описание основных типовых тестовых транзакции (процедуры) при работе с ППО, с помощью которых будет производиться контроль показателей качества и работоспособности ППО с использованием средств СУЭ ФК в процессе продуктивной эксплуатации | Определяется в ТТ КД | Определяется в Описании постановки задачи |
| 2.6 | Описание технических характеристик среды функционирования ППО (системного (ОС) и стандартного(СУБД и др.) программного обеспечения) рекомендуемые к контролю при эксплуатации ППО, с описанием пороговых значений (нормальное состояние, предкритическое состояние, критическое состояние) | Определяется в рамках документа Порядок и методика испытаний  Определяется в Руководстве администратора | Актуализируется в Руководстве администратора |
| 3 | Требования к программному обеспечению, поставляемому совместно с Системой для осуществления мониторинга посредством СУЭ | | |
| 3.1 | Необходимо в комплект поставки ППО включить требуемое количество лицензий на программное обеспечение агентов СУЭ ФК для подключения ПАК ППО к контуру мониторинга СУЭ | Определяется в ТТ КД | Нет |
| 3.1.2 | Необходимо в комплект поставки ППО включить требуемое количество лицензий на подсистемы мониторинга и управления СУЭ ФК для обеспечения мониторинга ПАК ППО | Определяется в ТТ КД | Нет |
| 3.1.3 | Необходимо в комплект поставки ППО включить требуемое количество лицензий на подсистемы диспетчерской службы для обеспечения работы специалистов по обслуживанию ПАК ППО. | Определяется в ТТ КД | Нет |
| 3.1.4 | В случае выполнения требований интеграции ППО с внешними системами или с подсистемами СУЭ ФК необходимо в комплект | Определяется в ТТ КД | Нет |

1. 1. Шаблон "Паспорт ИТ - систем"
      1. Лист «КЭ: Системный блок»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № КЭ | | |
| Общие сведения | Инвентаризационные сведения | Тип КЭ |
| Подтип КЭ |
| Назначение |
| Операционный сервис |
| ИТ-подсистема (по ГК) |
| Производитель |
| модель |
| Серийный номер |
| Парт-номер |
| (Маркировка) идентификационный номер |
| Инвентарный номер (по бухгалтерии) |
| Юнит № |
| Этаж |
| Комната |
| стойка |
| Адрес |
| Оргструктура |
| Материальная ответственность |
| Администратор |
| Статус |
| Ответственный за систему |
| Гарантийные сведения | Поставщик |
| Контракт поставки |
| Наименование согласно контракту |
| Срок гарантии поставщика |
| Срок гарантии производителя |
| Год выпуска |
| Счетчик ремонтов |
| Примечание |
| Аппаратно-технические сведения | | Тип корпуса |
| Частота процессора (CPU) |
| Оперативная память (объем) |
| Количество слотов для оперативной памяти |
| Количество занятых слотов оперативной памяти |
| Жесткий диск 1 (объем) |
| Жесткий диск 2 (объем) |
| Видеопамять (объем) |
| MAC-адрес |
| Имя хоста |
| Потребляемая мощность (Вт) |
| Кабельные Порты | Медь | Всего |
| Занято |
| Сетевые параметры | | Контур |
| Имя хоста |
| IP 1 |
| Маска 1 |
| Шлюз 1 |
| MAC-адрес 1 |
| Взаимосвязи | | Сотрудник |
| Контур |
| Кабельный порт 1 связь порт № |
| Имя хоста куда подключен |
| Стойка № |
| Юнит№ |
| ID активного сетевого оборудования |
| Эл. взаимосвязи | PDU1 | ID PDU1 |
| Номер розеткиPDU1 |
| Стойка № |
| Наличие дополнительных характеристик/устройств | | Удаленное управление питанием |
| Возможность подключения двух мониторов |
| Наличие порта PC/2 для подключения мыши |
| Соболь |
| Внешний привод 1 |
| Внешний привод 2 |
| СПО | | СПО |
| Название СПО |
| Версия/номер патча |
| Лицензия ОЕМ (наклейка) |
| Лицензия ОС (программная) |

* + 1. Лист «КЭ: Монитор»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № КЭ | | |
| Общие сведения | Инвентаризационные сведения | Тип КЭ |
| Подтип КЭ |
| Операционный сервис |
| ИТ-подсистема (по ГК) |
| Производитель |
| модель |
| Серийный номер |
| Парт-номер |
| (Маркировка) идентификационный номер |
| Инвентарный номер (по бухгалтерии) |
| Юнит № |
| Этаж |
| Комната |
| стойка |
| Адрес |
| Оргструктура |
| Материальная ответственность |
| Администратор |
| Статус |
| Ответственный за систему |
| Гарантийные сведения | Поставщик |
| Контракт поставки |
| Наименование согласно контракту |
| Срок гарантии поставщика |
| Срок гарантии производителя |
| Год выпуска |
| Счетчик ремонтов |
| Примечание |
| Аппаратно-технические сведения | | Диагональ (дюймы) |
| Тип |
| интерфейс 1 |
| интерфейс 2 |
| Наличие мультимедийного интерфейса |
| Разрешение |
| Потребляемая мощность (Вт) |
| Эл. взаимосвязи | Потребляемая мощность (Вт) | ID PDU1 |
| Номер розеткиPDU1 |
| Стойка № |

* + 1. Лист «КЭ: KVM-switch»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № КЭ | | |
| Общие сведения | Инвентаризационные сведения | Тип КЭ |
| Подтип КЭ |
| Операционный сервис |
| ИТ-подсистема (по ГК) |
| Производитель |
| модель |
| Серийный номер |
| Парт-номер |
| (Маркировка) идентификационный номер |
| Инвентарный номер (по бухгалтерии) |
| Юнит № |
| Этаж |
| Комната |
| стойка |
| Адрес |
| Оргструктура |
| Материальная ответственность |
| Администратор |
| Статус |
| Ответственный за систему |
| Гарантийные сведения | Поставщик |
| Контракт поставки |
| Наименование согласно контракту |
| Срок гарантии поставщика |
| Срок гарантии производителя |
| Год выпуска |
| Счетчик ремонтов |
| Примечание |
| Аппаратно-технические сведения | | Тип итерфейса |
| Потребляемая мощность (Вт) |
| Кабельные Порты | Медь | Всего |
| Занято |
| Взаимосвязи |  | Сотрудник |
| Эл. взаимосвязи | PDU1 | ID PDU1 |
| Номер розеткиPDU1 |
| Стойка № |

* + 1. Лист «КЭ: Сервер»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № КЭ | | |
| Общие сведения | Инвентаризационные сведения | Тип КЭ |
| Подтип КЭ |
| Назначение |
| Операционный сервис |
| ИТ-подсистема (по ГК) |
| Производитель |
| модель |
| Серийный номер |
| Парт-номер |
| (Маркировка) идентификационный номер |
| Инвентарный номер (по бухгалтерии) |
| Юнит № |
| Этаж |
| Комната |
| стойка |
| Адрес (расположение) |
| Оргструктура |
| Материальная ответственность |
| Администратор |
| Статус |
| Ответственный за систему |
| Гарантийные сведения | Поставщик |
| Контракт поставки СВТ |
| Контракт поставки Модернизации 1 |
| Контракт поставки Модернизации 2 |
| Контракт поставки Модернизации 3 |
| Наименование согласно контракту |
| Срок гарантии поставщика СВТ |
| Срок гарантии поставщика Модернизации 1 |
| Срок гарантии поставщика Модернизации 2 |
| Срок гарантии поставщика Модернизации 3 |
| контракт, по которому действует гарантия/постгарантия на СВТ |
| контракт, по которому действует гарантия/постгарантия на Модернизацию №1 |
| контракт, по которому действует гарантия/постгарантия на Модернизацию №2 |
| контракт, по которому действует гарантия/постгарантия на Модернизацию №3 |
| Год выпуска СВТ |
| Год выпуска Модернизации 1 |
| Год выпуска Модернизации 2 |
| Год выпуска Модернизации 3 |
| Счетчик ремонтов |
| Аппаратно-технические сведения | | Частота процессора (CPU) |
| Количество процессоров (CPU) |
| Оперативная память (объем) |
| Количество слотов для ОП |
| Количество занятых слотов ОП |
| Жесткий диск (объем) |
| Количество жестких дисков |
| Потребляемая мощность (Вт) |
| Кабельные Порты | Медь | Всего |
| Занято |
| Оптика | Всего |
| Занято |
| Сетевые параметры | | Контур |
| Имя хоста |
| IP 1 |
| Маска 1 |
| Шлюз 1 |
| MAC-адрес 1 |
| IP 2 |
| Маска 2 |
| Шлюз 2 |
| MAC-адрес 2 |
| IP 3 |
| Маска 3 |
| Шлюз 3 |
| MAC-адрес 3 |
| IP 4 |
| Маска 4 |
| Шлюз 4 |
| MAC-адрес 4 |
| Взаимосвязи | Порт 1 | Кабельный порт 1 связь порт № |
| Имя хоста куда подключен |
| Стойка № |
| Юнит№ |
| ID активного сетевого оборудования |
| Порт 2 | Кабельный порт 2 связь порт № |
| Имя хоста куда подключен |
| Стойка № |
| Юнит№ |
| ID активного сетевого оборудования |
| Порт 3 | Кабельный порт 3 связь порт № |
| Имя хоста куда подключен |
| Стойка № |
| Юнит№ |
| ID активного сетевого оборудования |
| Порт 4 | Кабельный порт 4 связь порт № |
| Имя хоста куда подключен |
| Стойка № |
| Юнит№ |
| ID активного сетевого оборудования |
| Порт FC1 | порт FC1 на порт № |
| Стойка № |
| Юнит№ |
| ID FC-оборудования 1 |
| Пропускная способность канала FC1 |
| WWN1 |
| Порт FC2 | порт FC2 |
| Стойка № |
| Юнит№ |
| ID FC-оборудования 2 |
| Пропускная способность канала FC2 |
| WWN2 |
| Порт FC3 | порт FC 3 |
| Стойка № |
| Юнит№ |
| ID активного сетевого оборудования |
| Пропускная способность канала FC 3 |
| WWN3 |
| Порт FC4 | порт FC 4 |
| Стойка № |
| Юнит№ |
| ID активного сетевого оборудования |
| Пропускная способность канала FC 4 |
| WWN4 |
| Эл. взаимосвязи | PDU1 | ID PDU1 |
| Номер розеткиPDU1 |
| Стойка № |
| PDU2 | ID PDU2 |
| Номер розетки PDU2 |
| Стойка № |
| PDU3 | ID PDU3 |
| Номер розеткиPDU3 |
| Стойка № |
| PDU4 | ID PDU4 |
| Номер розетки PDU4 |
| Стойка № |
| Наличие дополнительных характеристик/ устройств (да/нет) | | Соболь |
| СПО | SIM | СПО1 |
| Версия СПО |
| Ключ лицензии |
| Операционный сервис СПО |
| ОС | СПО 2 |
| Версия СПО |
| Ключ лицензии |
| Операционный сервис СПО |
| Антивирус | СПО3 |
| Версия СПО |
| Ключ лицензии |
| Операционный сервис СПО |
| Agent | СПО4 |
| Версия СПО |
| Ключ лицензии |
| Операционный сервис СПО |
| СУБД | СУБД |
| Версия СУБД |
| Ключ лицензии |
| Операционный сервис СУБД |
| Сервер Приложений | СПО СП |
| версия СПО |
| Ключ лицензии |
| Операционный сервис СПО |
| ППО | БД | ППО1 |
| версия ППО1 |
| Ключ лицензии |
| Операционный сервис ППО |
| Офис | ППО3 |
| версия ППО3 |
| Ключ лицензии |
| Операционный сервис ППО |
| Учетное ПО | ППО4 |
| версия ППО4 |
| Ключ лицензии |
| Операционный сервис ППО |
| Аналитическое ПО | ППО5 |
| версия ППО5 |
| Ключ лицензии |
| Операционный сервис ППО |
| Браузер | ППО6 |
| версия ППО6 |
| Ключ лицензии |
| Операционный сервис ППО |
| Почта | ППО7 |
| версия ППО7 |
| Ключ лицензии |
| Операционный сервис ППО |
| Интерфейс управления | | Наличие (Да - Нет) |
| Тип интерфейса |
| IP |
| Маска |
| Шлюз |
| MAC-адрес |

* + 1. Лист « КЭ: СХД»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № КЭ | | |
| Общие сведения | Инвентаризационные сведения | Тип КЭ |
| Подтип КЭ |
| Назначение |
| Операционный сервис |
| ИТ-подсистема (по ГК) |
| Производитель |
| модель |
| Серийный номер |
| Парт-номер |
| (Маркировка) идентификационный номер |
| Инвентарный номер (по бухгалтерии) |
| Юнит № |
| Этаж |
| Комната |
| стойка |
| Адрес |
| Оргструктура |
| Материальная ответственность |
| Администратор |
| Статус |
| Ответственный за систему |
| Гарантийные сведения | Поставщик |
| Контракт поставки СВТ |
| Контракт поставки Модернизации 1 |
| Контракт поставки Модернизации 2 |
| Контракт поставки Модернизации 3 |
| Наименование согласно контракту |
| Срок гарантии поставщика СВТ |
| Срок гарантии поставщика Модернизации 1 |
| Срок гарантии поставщика Модернизации 2 |
| Срок гарантии поставщика Модернизации 3 |
| контракт, по которому действует гарантия/постгарантия на СВТ |
| контракт, по которому действует гарантия/постгарантия на Модернизацию №1 |
| контракт, по которому действует гарантия/постгарантия на Модернизацию №2 |
| контракт, по которому действует гарантия/постгарантия на Модернизацию №3 |
| Год выпуска СВТ |
| Год выпуска Модернизации 1 |
| Год выпуска Модернизации 2 |
| Год выпуска Модернизации 3 |
| Счетчик ремонтов |
| Аппаратно-технические сведения | | Тип SAN |
| Количество LUN |
| Тип дисков |
| Количество дисков |
| Объем дискового пространства |
| RAID |
| Потребляемая мощность (Вт) |
| Кабельные Порты | Медь | Всего |
| Занято |
| Оптика | Всего |
| Занято |
| Сетевые параметры | | Контур |
| Имя хоста |
| IP 1 |
| Маска 1 |
| Шлюз 1 |
| MAC-адрес 1 |
| IP 2 |
| Маска 2 |
| Шлюз 2 |
| MAC-адрес 2 |
| Взаимосвязи | Порт 1 | Кабельный порт 1 связь порт № |
| Имя хоста куда подключен |
| Стойка № |
| Юнит№ |
| ID активного сетевого оборудования |
| Порт 2 | Кабельный порт 2 связь порт № |
| Имя хоста куда подключен |
| Стойка № |
| Юнит№ |
| ID активного сетевого оборудования |
| Порт FC1 | порт FC1 на порт № |
| Стойка № |
| Юнит№ |
| ID FC-оборудования 1 |
| Пропускная способность канала FC1 |
| WWN1 |
| Порт FC2 | порт FC2 |
| Стойка № |
| Юнит№ |
| ID FC-оборудования 2 |
| Пропускная способность канала FC2 |
| WWN2 |
| Порт FC3 | порт FC 3 |
| Стойка № |
| Юнит№ |
| ID активного сетевого оборудования |
| Пропускная способность канала FC 3 |
| WWN3 |
| Порт FC4 | порт FC 4 |
| Стойка № |
| Юнит№ |
| ID активного сетевого оборудования |
| Пропускная способность канала FC 4 |
| WWN4 |
| LUN 1 | Имя хоста |
| IP |
| Объем используемого дискового пространства |
| LUN 2 | Имя хоста |
| IP |
| Объем используемого дискового пространства |
| LUN 3 | Имя хоста |
| IP |
| Объем используемого дискового пространства |
| LUN 4 | Имя хоста |
| IP |
| Объем используемого дискового пространства |
| LUN 5 | Имя хоста |
| IP |
| Объем используемого дискового пространства |
| LUN 6 | Имя хоста |
| IP |
| Объем используемого дискового пространства |
| LUN 7 | Имя хоста |
| IP |
| Объем используемого дискового пространства |
| LUN 8 | Имя хоста |
| IP |
| Объем используемого дискового пространства |
| LUN 9 | Имя хоста |
| IP |
| Объем используемого дискового пространства |
| LUN 10 | Имя хоста |
| IP |
| Объем используемого дискового пространства |
| LUN 11 | Имя хоста |
| IP |
| Объем используемого дискового пространства |
| LUN 12 | Имя хоста |
| IP |
| Объем используемого дискового пространства |
| LUN 13 | Имя хоста |
| IP |
| Объем используемого дискового пространства |
| LUN 14 | Имя хоста |
| IP |
| Объем используемого дискового пространства |
| LUN 15 | Имя хоста |
| IP |
| Объем используемого дискового пространства |
| LUN 16 | Имя хоста |
| IP |
| Объем используемого дискового пространства |
| LUN 17 | Имя хоста |
| IP |
| Объем используемого дискового пространства |
| LUN 18 | Имя хоста |
| IP |
| Объем используемого дискового пространства |
| LUN 19 | Имя хоста |
| IP |
| Объем используемого дискового пространства |
| LUN 20 | Имя хоста |
| IP |
| Объем используемого дискового пространства |
| LUN 21 | Имя хоста |
| IP |
| Объем используемого дискового пространства |
| LUN 22 | Имя хоста |
| IP |
| Объем используемого дискового пространства |
| LUN 23 | Имя хоста |
| IP |
| Объем используемого дискового пространства |
| LUN 24 | Имя хоста |
| IP |
| Объем используемого дискового пространства |
| Эл. взаимосвязи | PDU1 | ID PDU1 |
| Номер розеткиPDU1 |
| Стойка № |
| PDU2 | ID PDU2 |
| Номер розетки PDU2 |
| Стойка № |
| PDU3 | ID PDU3 |
| Номер розеткиPDU3 |
| Стойка № |
| PDU4 | ID PDU4 |
| Номер розетки PDU4 |
| Стойка № |
| PDU5 | ID PDU5 |
| Номер розетки PDU5 |
| Стойка № |
| PDU6 | ID PDU6 |
| Номер розетки PDU6 |
| Стойка № |
| PDU7 | ID PDU7 |
| Номер розетки PDU7 |
| Стойка № |
| PDU8 | ID PDU8 |
| Номер розетки PDU8 |
| Стойка № |
| Наличие дополнительных характеристик/устройств (да/нет) | | Соболь |
| Программное обеспечение | СПО | СПО |
| Версия (номер патча) |
| Ключ лицензии |
| Сервер управления | | IP |

* + 1. Лист «КЭ: Библиотека резервного копирования»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № КЭ | | |
| Общие сведения | Инвентаризационные сведения | Тип КЭ |
| Подтип КЭ |
| Назначение |
| Операционный сервис |
| ИТ-подсистема (по ГК) |
| Производитель |
| модель |
| Серийный номер |
| Парт-номер |
| (Маркировка) идентификационный номер |
| Инвентарный номер (по бухгалтерии) |
| Юнит № |
| Этаж |
| Комната |
| стойка |
| Адрес |
| Оргструктура |
| Материальная ответственность |
| Администратор |
| Статус |
| Ответственный за систему |
| Гарантийные сведения | Поставщик |
| Контракт поставки СВТ |
| Контракт поставки Модернизации 1 |
| Контракт поставки Модернизации 2 |
| Контракт поставки Модернизации 3 |
| Наименование согласно контракту |
| Срок гарантии поставщика СВТ |
| Срок гарантии поставщика Модернизации 1 |
| Срок гарантии поставщика Модернизации 2 |
| Срок гарантии поставщика Модернизации 3 |
| контракт, по которому действует гарантия/постгарантия на СВТ |
| контракт, по которому действует гарантия/постгарантия на Модернизацию №1 |
| контракт, по которому действует гарантия/постгарантия на Модернизацию №2 |
| контракт, по которому действует гарантия/постгарантия на Модернизацию №3 |
| Год выпуска СВТ |
| Год выпуска Модернизации 1 |
| Год выпуска Модернизации 2 |
| Год выпуска Модернизации 3 |
| Счетчик ремонтов |
| Аппаратно-технические сведения | | Количество фреймов (пишущих драйвов) |
| Максимальное количество фреймов (пишущих драйвов) |
| Тип ленточных накопителей |
| Количество ленточных накопителей |
| Максимальная емкость (Тб) |
| Интерфейс подключения |
| Потребляемая мощность (Вт) |
| Кабельные Порты | Медь | Всего |
| Занято |
| Оптика | Всего |
| Занято |
| Сетевые параметры | | Контур |
| Имя хоста |
| IP 1 |
| Маска 1 |
| Шлюз 1 |
| Взаимосвязи | Порт 1 | Кабельный порт 1 связь порт № |
| Имя хоста куда подключен |
| Стойка № |
| Юнит№ |
| ID активного сетевого оборудования |
| Порт FC1 | порт FC1 на порт № |
| Стойка № |
| Юнит№ |
| ID FC-оборудования 1 |
| Пропускная способность канала FC1 |
| WWN1 |
| Порт FC2 | порт FC2 |
| Стойка № |
| Юнит№ |
| ID FC-оборудования 2 |
| Пропускная способность канала FC2 |
| WWN2 |
| Порт FC3 | порт FC 3 |
| Стойка № |
| Юнит№ |
| ID активного сетевого оборудования |
| Пропускная способность канала FC 3 |
| WWN3 |
| Порт FC4 | порт FC 4 |
| Стойка № |
| Юнит№ |
| ID активного сетевого оборудования |
| Пропускная способность канала FC 4 |
| WWN4 |
| Эл. взаимосвязи | PDU1 | ID PDU1 |
| Номер розеткиPDU1 |
| Стойка № |
| PDU2 | ID PDU2 |
| Номер розетки PDU2 |
| Стойка № |
| PDU3 | ID PDU3 |
| Номер розеткиPDU3 |
| Стойка № |
| PDU4 | ID PDU4 |
| Номер розетки PDU4 |
| Стойка № |
| Программное обеспечение | СПО | СПО |
| Версия (номер патча) |
| Ключ лицензии |

* + 1. Лист «КЭ: KVM-консоль»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № КЭ | | |
| Общие сведения | Инвентаризационные сведения | Тип КЭ |
| Подтип КЭ |
| Операционный сервис |
| ИТ-подсистема (по ГК) |
| Производитель |
| модель |
| Серийный номер |
| Парт-номер |
| (Маркировка) идентификационный номер |
| Инвентарный номер (по бухгалтерии) |
| Юнит № |
| Этаж |
| Комната |
| стойка |
| Адрес |
| Оргструктура |
| Материальная ответственность |
| Администратор |
| Статус |
| Ответственный за систему |
| Гарантийные сведения | Поставщик |
| Контракт поставки |
| Наименование согласно контракту |
| Срок гарантии поставщика |
| Срок гарантии производителя |
| Год выпуска |
| Счетчик ремонтов |
| Примечание |
| Аппаратно-технические сведения | | Тип итерфейса |
| Потребляемая мощность (Вт) |
| Кабельные Порты | Медь | Всего |
| Занято |
| Эл. взаимосвязи | PDU1 | ID PDU1 |
| Номер розеткиPDU1 |
| Стойка № |

* + 1. Лист «КЭ: Коммутатор (switch)»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № КЭ | | |
| Общие сведения | Инвентаризационные сведения | Тип КЭ |
| Подтип КЭ |
| Операционный сервис |
| ИТ-подсистема (по ГК) |
| Производитель |
| модель |
| Серийный номер |
| Парт-номер |
| (Маркировка) идентификационный номер |
| Инвентарный номер (по бухгалтерии) |
| Юнит № |
| Этаж |
| Комната |
| стойка |
| Адрес |
| Оргструктура |
| Материальная ответственность |
| Администратор |
| Статус |
| Ответственный за систему |
| Гарантийные сведения | Поставщик |
| Контракт поставки |
| Наименование согласно контракту |
| Срок гарантии поставщика |
| Срок гарантии производителя |
| Год выпуска |
| Счетчик ремонтов |
| Примечание |
| Аппаратно-технические сведения | | Тип интерфейса |
| Потребляемая мощность (Вт) |
| Кабельные Порты | Медь | Всего |
| Занято |
| Взаимосвязи |  | Сотрудник |
| Эл. взаимосвязи | PDU1 | ID PDU1 |
| Номер розеткиPDU1 |
| Стойка № |

* + 1. Лист «КЭ: Маршрутизатор (router)»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № КЭ | | |
| Общие сведения | Инвентаризационные сведения | Тип КЭ |
| Подтип КЭ |
| Назначение |
| Операционный сервис |
| ИТ-подсистема (по ГК) |
| Производитель |
| модель |
| Серийный номер |
| Парт-номер |
| (Маркировка) идентификационный номер |
| Инвентарный номер (по бухгалтерии) |
| Юнит № |
| Этаж |
| Комната |
| стойка |
| Адрес |
| Оргструктура |
| Материальная ответственность |
| Администратор |
| Статус |
| Ответственный за систему |
| Гарантийные сведения | Поставщик |
| Контракт поставки |
| Наименование согласно контракту |
| Срок гарантии поставщика |
| Срок гарантии производителя |
| Год выпуска |
| Счетчик ремонтов |
| Примечание |
| Аппаратно-технические сведения | | Потребляемая мощность (Вт) |
| Кабельные Порты | Медь | Всего |
| Занято |
| Сетевые параметры | | Контур |
| Имя хоста |
| IP 1 |
| Маска 1 |
| Шлюз 1 |
| MAC-адрес 1 |
| IP 2 |
| Маска 2 |
| Шлюз 2 |
| MAC-адрес 2 |
| Взаимосвязи |  | Сетевой порт 1 |
| Сетевой порт 2 |
| Сетевой порт 3 |
| Сетевой порт 4 |
| Сетевой порт 5 |
| Сетевой порт 6 |
| Сетевой порт 7 |
| Сетевой порт 8 |
| Сетевой порт 9 |
| Сетевой порт 10 |
| Сетевой порт 11 |
| Сетевой порт 12 |
| Сетевой порт 13 |
| Сетевой порт 14 |
| Сетевой порт 15 |
| Сетевой порт 16 |
| Сетевой порт 17 |
| Сетевой порт 18 |
| Сетевой порт 19 |
| Сетевой порт 20 |
| Сетевой порт 21 |
| Сетевой порт 22 |
| Сетевой порт 23 |
| Сетевой порт 24 |
| Сетевой порт 25 |
| Сетевой порт 26 |
| Сетевой порт 27 |
| Сетевой порт 28 |
| Сетевой порт 29 |
| Сетевой порт 30 |
| Сетевой порт 31 |
| Сетевой порт 32 |
| Сетевой порт 33 |
| Сетевой порт 34 |
| Сетевой порт 35 |
| Сетевой порт 36 |
| Сетевой порт 37 |
| Сетевой порт 38 |
| Сетевой порт 39 |
| Сетевой порт 40 |
| Сетевой порт 41 |
| Сетевой порт 42 |
| Сетевой порт 43 |
| Сетевой порт 44 |
| Сетевой порт 45 |
| Сетевой порт 46 |
| Сетевой порт 47 |
| Сетевой порт 48 |
| Эл. взаимосвязи | PDU1 | ID PDU1 |
| Номер розеткиPDU1 |
| Стойка № |
| PDU2 | ID PDU2 |
| Номер розетки PDU2 |
| Стойка № |
| Программное обеспечение | СПО | СПО |
| Версия IOS |

* + 1. Лист «КЭ: Межсетевойэкран»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № КЭ | | |
| Общие сведения | Инвентаризационные сведения | Тип КЭ |
| Подтип КЭ |
| Название |
| Операционный сервис |
| ИТ-подсистема (по ГК) |
| Производитель |
| модель |
| Серийный номер |
| Парт-номер |
| (Маркировка) идентификационный номер |
| Инвентарный номер (по бухгалтерии) |
| Юнит № |
| Этаж |
| Комната |
| стойка |
| Адрес |
| Оргструктура |
| Материальная ответственность |
| Администратор |
| Статус |
| Ответственный за систему |
| Гарантийные сведения | Поставщик |
| Контракт поставки |
| Наименование согласно контракту |
| Срок гарантии поставщика |
| Срок гарантии производителя |
| Год выпуска |
| Счетчик ремонтов |
| Примечание |
| Аппаратно-технические сведения | | Потребляемая мощность (Вт) |
| Кабельные Порты | Медь | Всего |
| Занято |
| Сетевые параметры | | Контур |
| Имя хоста |
| IP 1 |
| Маска 1 |
| Шлюз 1 |
| MAC-адрес 1 |
| IP 2 |
| Маска 2 |
| Шлюз 2 |
| MAC-адрес 2 |
| IP 3 |
| Маска 3 |
| Шлюз 3 |
| MAC-адрес 3 |
| IP 4 |
| Маска 4 |
| Шлюз 4 |
| MAC-адрес 4 |
| Взаимосвязи | Порт 1 | Кабельный порт 1 связь порт № |
| Имя хоста куда подключен |
| Стойка № |
| Юнит№ |
| ID активного сетевого оборудования |
| Контур |
| Порт 2 | Сетевой порт (ID) |
| Контур |
| Порт 3 | Сетевой порт (ID) |
| Контур |
| Порт 4 | Сетевой порт (ID) |
| Контур |
| Порт 5 | Сетевой порт (ID) |
| Контур |
| Порт 6 | Сетевой порт (ID) |
| Контур |
| Порт 7 | Сетевой порт (ID) |
| Контур |
| Эл. взаимосвязи | PDU1 | ID PDU1 |
| Номер розеткиPDU1 |
| Стойка № |
| PDU2 | ID PDU2 |
| Номер розетки PDU2 |
| Стойка № |

* + 1. Лист «КЭ: SAN switch»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № КЭ | | |
| Общие сведения | Инвентаризационные сведения | Тип КЭ |
| Подтип КЭ |
| Операционный сервис |
| ИТ-подсистема (по ГК) |
| Производитель |
| модель |
| Серийный номер |
| Парт-номер |
| (Маркировка) идентификационный номер |
| Инвентарный номер (по бухгалтерии) |
| Юнит № |
| Этаж |
| Комната |
| стойка |
| Адрес |
| Оргструктура |
| Материальная ответственность |
| Администратор |
| Статус |
| Ответственный за систему |
| Гарантийные сведения | Поставщик |
| Контракт поставки |
| Наименование согласно контракту |
| Срок гарантии поставщика |
| Срок гарантии производителя |
| Год выпуска |
| Счетчик ремонтов |
| Примечание |
| Аппаратно-технические сведения | | Потребляемая мощность (Вт) |
| Кабельные Порты | Медь | Всего |
| Занято |
| Оптика | Всего |
| Занято |
| Сетевые параметры | | Контур |
| Имя хоста |
| IP 1 |
| Маска 1 |
| Шлюз 1 |
| MAC-адрес 1 |
| IP 2 |
| Маска 2 |
| Шлюз 2 |
| MAC-адрес 2 |
| Взаимосвязи | Порт 1 | Кабельный порт 1 связь порт № |
| Имя хоста куда подключен |
| Стойка № |
| Юнит№ |
| ID активного сетевого оборудования |
| Порт 2 | Сетевой порт |
| Порт 3 | Сетевой порт |
| Порт 4 | Сетевой порт |
| Порт 5 | Сетевой порт |
| Порт 6 | Сетевой порт |
| Порт 7 | Сетевой порт |
| Порт 8 | Сетевой порт |
| Порт 9 | Сетевой порт |
| Порт 10 | Сетевой порт |
| Порт 11 | Сетевой порт |
| Порт 12 | Сетевой порт |
| Порт 13 | Сетевой порт |
| Порт 14 | Сетевой порт |
| Порт 15 | Сетевой порт |
| Порт 16 | Сетевой порт |
| Порт 17 | Сетевой порт |
| Порт 18 | Сетевой порт |
| Порт 19 | Сетевой порт |
| Порт 20 | Сетевой порт |
| Порт 21 | Сетевой порт |
| Порт 22 | Сетевой порт |
| Порт 23 | Сетевой порт |
| Порт 24 | Сетевой порт |
| Порт 25 | Сетевой порт |
| Порт 26 | Сетевой порт |
| Порт 27 | Сетевой порт |
| Порт 28 | Сетевой порт |
| Порт 29 | Сетевой порт |
| Порт 30 | Сетевой порт |
| Порт 31 | Сетевой порт |
| Порт 32 | Сетевой порт |
| Порт 33 | Сетевой порт |
| Порт 34 | Сетевой порт |
| Порт 35 | Сетевой порт |
| Порт 36 | Сетевой порт |
| Порт 37 | Сетевой порт |
| Порт 38 | Сетевой порт |
| Порт 39 | Сетевой порт |
| Порт 40 | Сетевой порт |
| Порт 41 | Сетевой порт |
| Порт 42 | Сетевой порт |
| Порт 43 | Сетевой порт |
| Порт 44 | Сетевой порт |
| Порт 45 | Сетевой порт |
| Порт 46 | Сетевой порт |
| Порт 47 | Сетевой порт |
| Порт 48 | Сетевой порт |
| Эл. взаимосвязи | PDU1 | ID PDU1 |
| Номер розеткиPDU1 |
| Стойка № |
| PDU2 | ID (№ КЭ) PDU2 |
| Номер розетки PDU2 |
| Стойка № |
| Программное обеспечение | СПО | СПО |
| Версия IOS |
| Agent |

* + 1. Лист «КЭ: Модем»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № КЭ | | |
| Общие сведения | Инвентаризационные сведения | Тип КЭ |
| Подтип КЭ |
| Операционный сервис |
| ИТ-подсистема (по ГК) |
| Производитель |
| модель |
| Серийный номер |
| Парт-номер |
| (Маркировка) идентификационный номер |
| Инвентарный номер (по бухгалтерии) |
| Юнит № |
| Этаж |
| Комната |
| стойка |
| Адрес |
| Оргструктура |
| Материальная ответственность |
| Администратор |
| Статус |
| Ответственный за систему |
| Гарантийные сведения | Поставщик |
| Контракт поставки |
| Наименование согласно контракту |
| Срок гарантии поставщика |
| Срок гарантии производителя |
| Год выпуска |
| Счетчик ремонтов |
| Примечание |
| Аппаратно-технические сведения | | Тип модема |
| Потребляемая мощность (Вт) |
| Кабельные Порты | Медь | Всего |
| Занято |
| Сетевые параметры | | Контур |
| Имя хоста |
| IP 1 |
| Маска 1 |
| Шлюз 1 |
| MAC-адрес 1 |
| IP 2 |
| Маска 2 |
| Шлюз 2 |
| MAC-адрес 2 |
| Взаимосвязи | Сетевой порт 1 | |
| Сетевой порт 2 | |
| Сетевой порт 3 | |
| Сетевой порт 4 | |
| Сетевой порт 5 | |
| Сетевой порт 6 | |
| Сетевой порт 7 | |
| Сетевой порт 8 | |
| Эл. взаимосвязи | PDU1 | ID PDU1 |
| Номер розеткиPDU1 |
| Стойка № |

* + 1. Лист «КЭ: Спам-фильтр»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № КЭ | | |
| Общие сведения | Инвентаризационные сведения | Тип КЭ |
| Подтип КЭ |
| Операционный сервис |
| ИТ-подсистема (по ГК) |
| Производитель |
| модель |
| Серийный номер |
| Парт-номер |
| (Маркировка) идентификационный номер |
| Инвентарный номер (по бухгалтерии) |
| Юнит № |
| Этаж |
| Комната |
| стойка |
| Адрес |
| Оргструктура |
| Материальная ответственность |
| Администратор |
| Статус |
| Ответственный за систему |
| Гарантийные сведения | Поставщик |
| Контракт поставки |
| Наименование согласно контракту |
| Срок гарантии поставщика |
| Срок гарантии производителя |
| Год выпуска |
| Счетчик ремонтов |
| Примечание |
| Аппаратно-технические сведения | | Потребляемая мощность (Вт) |
| Кабельные Порты | Медь | Всего |
| Занято |
| Сетевые параметры | | Контур |
| Имя хоста |
| IP 1 |
| Маска 1 |
| Шлюз 1 |
| Взаимосвязи | Порт 1 | Кабельный порт 1 связь порт № |
| Имя хоста куда подключен |
| Стойка № |
| Юнит№ |
| ID активного сетевого оборудования |
| Эл. взаимосвязи | PDU1 | ID PDU1 |
| Номер розеткиPDU1 |
| Стойка № |
| Версия ППО | | |
| Модуль обслуживания почтовых серверов | | Наличие модуля |
| Поддержка POP3 |
| Поддержка SMTP |
| Поддержка IMAP |
| Поддержка HTTP |
| Модуль обслуживания web-серверов | | Наличие модуля |
| Поддержка IIS |
| Поддержка Apache |
| Поддержка nginx |
| Поддержка GWS |
| Поддержка lighttpd |
| Поддержка семейства OS | | Windows |
| Unix |
| Linux |
| NetWare |
| Принадлежность к активному сетевому оборудованию | | |

* + 1. Лист «КЭ: Крипто-шлюз»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № КЭ | | |
| Общие сведения | Инвентаризационные сведения | Тип КЭ |
| Подтип КЭ |
| Операционный сервис |
| ИТ-подсистема (по ГК) |
| Производитель |
| модель |
| Серийный номер |
| Парт-номер |
| (Маркировка) идентификационный номер |
| Инвентарный номер (по бухгалтерии) |
| Юнит № |
| Этаж |
| Комната |
| стойка |
| Адрес |
| Оргструктура |
| Материальная ответственность |
| Администратор |
| Статус |
| Ответственный за систему |
| Гарантийные сведения | Поставщик |
| Контракт поставки |
| Наименование согласно контракту |
| Срок гарантии поставщика |
| Срок гарантии производителя |
| Год выпуска |
| Счетчик ремонтов |
| Примечание |
| Аппаратно-технические сведения | | Потребляемая мощность (Вт) |
| Кабельные Порты | Медь | Всего |
| Занято |
| Сетевые параметры | | Контур |
| Имя хоста |
| IP 1 |
| Маска 1 |
| Шлюз 1 |
| MAC-адрес 1 |
| IP 2 |
| Маска 2 |
| Шлюз 2 |
| MAC-адрес 2 |
| Взаимосвязи | Порт 1 | Кабельный порт 1 связь порт № |
| Имя хоста куда подключен |
| Стойка № |
| Юнит№ |
| ID активного сетевого оборудования |
| Порт 2 | Кабельный порт 2 связь порт № |
| Имя хоста куда подключен |
| Стойка № |
| Юнит№ |
| ID активного сетевого оборудования |
| Сетевой порт 3 | |
| Сетевой порт 4 | |
| Сетевой порт 5 | |
| Сетевой порт 6 | |
| Сетевой порт 7 | |
| Сетевой порт 8 | |
| Сетевой порт 9 | |
| Сетевой порт 10 | |
| Сетевой порт 11 | |
| Сетевой порт 12 | |
| Сетевой порт 13 | |
| Сетевой порт 14 | |
| Сетевой порт 15 | |
| Сетевой порт 16 | |
| Сетевой порт 17 | |
| Сетевой порт 18 | |
| Сетевой порт 19 | |
| Сетевой порт 20 | |
| Сетевой порт 21 | |
| Сетевой порт 22 | |
| Сетевой порт 23 | |
| Сетевой порт 24 | |
| Сетевой порт 25 | |
| Сетевой порт 26 | |
| Сетевой порт 27 | |
| Сетевой порт 28 | |
| Сетевой порт 29 | |
| Сетевой порт 30 | |
| Сетевой порт 31 | |
| Сетевой порт 32 | |
| Сетевой порт 33 | |
| Сетевой порт 34 | |
| Сетевой порт 35 | |
| Сетевой порт 36 | |
| Сетевой порт 37 | |
| Сетевой порт 38 | |
| Сетевой порт 39 | |
| Сетевой порт 40 | |
| Сетевой порт 41 | |
| Сетевой порт 42 | |
| Сетевой порт 43 | |
| Сетевой порт 44 | |
| Сетевой порт 45 | |
| Сетевой порт 46 | |
| Сетевой порт 47 | |
| Сетевой порт 48 | |
| Эл. взаимосвязи | PDU1 | ID PDU1 |
| Номер розеткиPDU1 |
| Стойка № |
| PDU2 | ID PDU2 |
| Программное обеспечение | СПО | СПО |
| СПО |
| Версия IOS |
| Наличие лицензий | ФСБ РФ | |
| ФСТЭК РФ | |

* + 1. Лист «КЭ: Принтер»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № КЭ | | |
| Общие сведения | Инвентаризационные сведения | Тип КЭ |
| Подтип КЭ |
| Операционный сервис |
| ИТ-подсистема (по ГК) |
| Производитель |
| модель |
| Серийный номер |
| Парт-номер |
| (Маркировка) идентификационный номер |
| Инвентарный номер (по бухгалтерии) |
| № места |
| Этаж |
| Комната |
| стойка |
| Адрес |
| Оргструктура |
| Материальная ответственность |
| Администратор |
| Статус |
| Ответственный за систему |
| Гарантийные сведения | Поставщик |
| Контракт поставки |
| Наименование согласно контракту |
| Срок гарантии поставщика |
| Срок гарантии производителя |
| Год выпуска |
| Счетчик ремонтов |
| Примечание |
| Взаимосвязи | | Сотрудник |
| Сетевая розетка |
| Контур |
| Аппаратно-технические сведения | | Тип принтера |
| Формат |
| Тип цвета печати |
| Наличие дополнительных характеристик/устройств | | Сетевой/локальный |
| IP |
| Сетевое имя |
| Тип печки | | |
| Тип картриджа | | |
| Тип ленты | | |
|  |  | Номер ВТС |

* + 1. Лист «КЭ: Сканер»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № КЭ | | |
| Общие сведения | Инвентаризационные сведения | Тип КЭ |
| Подтип КЭ |
| Операционный сервис |
| ИТ-подсистема (по ГК) |
| Производитель |
| модель |
| Серийный номер |
| Парт-номер |
| (Маркировка) идентификационный номер |
| Инвентарный номер (по бухгалтерии) |
| № места |
| Этаж |
| Комната |
| стойка |
| Адрес |
| Оргструктура |
| Материальная ответственность |
| Администратор |
| Статус |
| Ответственный за систему |
| Гарантийные сведения | Поставщик |
| Контракт поставки |
| Наименование согласно контракту |
| Срок гарантии поставщика |
| Срок гарантии производителя |
| Год выпуска |
| Счетчик ремонтов |
| Примечание |
| Взаимосвязи | | Сотрудник |
| Контур |
| Аппаратно-технические сведения | | Тип сканера |
| Формат |
| Разрешение (dpi) |
|  |  | Номер ВТС |

* + 1. Лист «КЭ: МФУ»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № КЭ | | |
| Общие сведения | Инвентаризационные сведения | Тип КЭ |
| Подтип КЭ |
| Операционный сервис |
| ИТ-подсистема (по ГК) |
| Производитель |
| модель |
| Серийный номер |
| Парт-номер |
| (Маркировка) идентификационный номер |
| Инвентарный номер (по бухгалтерии) |
| № места |
| Этаж |
| Комната |
| стойка |
| Адрес |
| Оргструктура |
| Материальная ответственность |
| Администратор |
| Статус |
| Ответственный за систему |
| Гарантийные сведения | Поставщик |
| Контракт поставки |
| Наименование согласно контракту |
| Срок гарантии поставщика |
| Срок гарантии производителя |
| Год выпуска |
| Счетчик ремонтов |
| Примечание |
| Взаимосвязи | | Сотрудник |
| Сетевая розетка |
| Контур |
| Аппаратно-технические сведения | | Формат |
| Тип цвета печати |
| Разрешение печати (dpi) |
| Разрешение копирования/сканирования (dpi) |
| Тип цвета копирования |
| Наличие дополнительных характеристик/устройств | | Сетевой/локальный |
| IP |
| Сетевое имя |
|  |  | Номер ВТС |

* + 1. Лист «КЭ: ИБП»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № КЭ | | |
| Общие сведения | Инвентаризационные сведения | Тип КЭ |
| Подтип КЭ |
| Операционный сервис |
| ИТ-подсистема (по ГК) |
| Производитель |
| модель |
| Серийный номер |
| Парт-номер |
| (Маркировка) идентификационный номер |
| Инвентарный номер (по бухгалтерии) |
| Юнит № |
| Этаж |
| Комната |
| стойка |
| Адрес |
| Оргструктура |
| Материальная ответственность |
| Администратор |
| Статус |
| Ответственный за систему |
| Гарантийные сведения | Поставщик |
| Контракт поставки |
| Наименование согласно контракту |
| Срок гарантии поставщика |
| Срок гарантии производителя |
| Год выпуска |
| Счетчик ремонтов |
| Примечание |
| Взаимосвязи | | Сотрудник, если применимо |
| Принадлежность к оборудованию (если применимо) |
| Аппаратно-технические сведения | | Тип ИБП |
| Выходная мощность (Ватт) |
| Время переключения (ms) |
| Время автономной работы (мин) |
| Диапазон стабилизирующего напряжения (В) |
| Сетевые параметры | | Сетевой/локальный |
| IP |
| Сетевое имя |

* + 1. Лист «КЭ: Системное программное обеспечение»

| Инвентарный номер (маркировка) |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование СПО |  |  |
| Версия |  |  |
| Производитель |  |  |
| Серийный номер |  |  |
| Парт-номер |  |  |
| Инвентарный номер |  |  |
| Оргструктура |  |  |
| Статус |  |  |
| Тип лицензии |  |  |
| Срок лицензии |  |  |
| Количество лицензий |  |  |

* + 1. Лист «КЭ: Прикладное программное обеспечение»

| Инвентарный номер (маркировка) |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование ППО |  |  |
| Версия |  |  |
| Производитель |  |  |
| Серийный номер |  |  |
| Парт-номер |  |  |
| Инвентарный номер |  |  |
| Оргструктура |  |  |
| Статус |  |  |
| Операционное/клиентское |  |  |
| Тип лицензии |  |  |
| Срок лицензии |  |  |
| Количество лицензий |  |  |
| Модуль ППО |  |  |
| Краткое описание предназначения ППО |  |  |
| Дата создания |  |  |
| Дата ввода в действие |  |  |
| Наименование владельца ППО |  |  |
| Подразделения ФК, ответственные за эксплуатацию |  |  |
| Пользователи ФК, использующие модули ППО |  |  |

* + 1. Лист «КЭ: Каналы связи»

| Общие сведения |  | Тип КЭ |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Инвентаризационные сведения | Подтип КЭ |  |  |
| Операционный сервис |  |  |
| Наименование ИТ-подсистемы |  |  |
| Оргструктура |  |  |
| Тип канала связи по способу физической передачи данных |  |  |
| Тип канала связи по типу трафика |  |  |
| Полоса пропускания |  |  |
| Интерфейс |  |  |
| Конечные точки | Организация 1 |  |  |
| Активное сетевое оборудование 1 (для внутр. каналов связи) |  |  |
| Организация 2 |  |  |
| Активное сетевое оборудование 2  (для внутр. каналов связи) |  |  |
| Провайдер |  |  |
| Провайдер ПМ (последняя миля) |  |  |

* + 1. Лист «С: Система контроля доступа»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Общие сведения |  | Тип КЭ |  |  |
| Инвентаризационные сведения | Подтип КЭ |  |  |
| Операционный сервис |  |  |
| ID модели |  |  |
| Производитель |  |  |
| Модель |  |  |
| Серийный номер |  |  |
| Парт-номер |  |  |
| Инвентарный номер (маркировка) |  |  |
| Инвентарный номер (по бухгалтерии) |  |  |
| ID расположения |  |  |
| Расположение |  |  |
| Этаж |  |  |
| Комната |  |  |
| Оргструктура |  |  |
| Материальная ответственность |  |  |
| Статус |  |  |
| Гарантийные сведения | Поставщик |  |  |
| Контракт поставки |  |  |
| Наименование согласно Контракту |  |  |
| Срок гарантии поставщика |  |  |
| Срок гарантии производителя |  |  |
| Год выпуска |  |  |
| Счетчик ремонтов |  |  |
| - | Примечание |  |  |
| Тип системы | | |  |  |
| Тип идентификации | | |  |  |
| Наличие подсистемы управления доступом | | |  |  |
| Наличие подсистемы видеонаблюдения | | |  |  |
| Контроль направления доступа | | |  |  |
| Тип блокиратора | | |  |  |

* + 1. Лист «С: Кондиционирование»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Общие сведения |  | Тип КЭ |  |  |
| Инвентаризационные сведения | Подтип КЭ |  |  |
| Операционный сервис |  |  |
| ID модели |  |  |
| Производитель |  |  |
| Модель |  |  |
| Серийный номер |  |  |
| Парт-номер |  |  |
| Инвентарный номер (маркировка) |  |  |
| Инвентарный номер (по бухгалтерии) |  |  |
| ID расположения |  |  |
| Расположение |  |  |
| Этаж |  |  |
| Комната |  |  |
| Оргструктура |  |  |
| Материальная ответственность |  |  |
| Статус |  |  |
| Гарантийные сведения | Поставщик |  |  |
| Контракт поставки |  |  |
| Наименование согласно Контракту |  |  |
| Срок гарантии поставщика |  |  |
| Срок гарантии производителя |  |  |
| Год выпуска |  |  |
| Счетчик ремонтов |  |  |
| - | Примечание |  |  |
| Тип оборудования | | |  |  |
| Тип агрегата (модель) | | |  |  |
| Условия эксплуатации | | Режим работы |  |  |
| Общее время работы с начала эксплуатации |  |  |
| Время работы компрессора |  |  |
| Давление газовой магистрали, Бар |  |  |
| Температура газовой магистрали, С |  |  |
| Давление жидкостной магистрали, Бар |  |  |
| Температура жидкостной магистрали, С |  |  |
| Наличие удаленного пульта управления и мониторинга | | |  |  |
| IP | | |  |  |
| Маска | | |  |  |
| Шлюз | | |  |  |
| Входные параметры | | Входные параметры тока, А |  |  |
| Номинальное напряжение, В |  |  |
| Номинальный ток, А |  |  |
| Количество фаз |  |  |

* + 1. Лист «С: Система пожаротушения»

| Общие сведения |  | Тип КЭ |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Инвентаризационные сведения | Подтип КЭ |  |  |
| Операционный сервис |  |  |
| ID модели |  |  |
| Производитель |  |  |
| Модель |  |  |
| Серийный номер |  |  |
| Парт-номер |  |  |
| Инвентарный номер (маркировка) |  |  |
| Инвентарный номер (по бухгалтерии) |  |  |
| ID расположения |  |  |
| Расположение |  |  |
| Этаж |  |  |
| Комната |  |  |
| Оргструктура |  |  |
| Материальная ответственность |  |  |
| Статус |  |  |
| Гарантийные сведения | Поставщик |  |  |
| Контракт поставки |  |  |
| Наименование согласно Контракту |  |  |
| Срок гарантии поставщика |  |  |
| Срок гарантии производителя |  |  |
| Год выпуска |  |  |
| Счетчик ремонтов |  |  |
| - | Примечание |  |  |
| Общие параметры |  | Адрес объекта (помещения) |  |  |
|  | Назначение объекта (помещения) |  |  |
|  | Категория помещения по пожарной опасности |  |  |
|  | Вид пожарной нагрузки |  |  |
|  | Способ тушения |  |  |
|  | Тип установки |  |  |

* + 1. Лист «С1.5: Система диспетчеризации»

| Общие сведения |  | Тип КЭ (из списка) |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Инвентаризационные сведения | Подтип КЭ (из списка) |  |  |
| Операционный сервис |  |  |
| ID модели |  |  |
| Производитель |  |  |
| Модель |  |  |
| Серийный номер (S/N) |  |  |
| Парт-номер (P/N) |  |  |
| Инвентарный номер (маркировка) |  |  |
| Инвентарный номер (по бухгалтерии) |  |  |
| ID расположения |  |  |
| Расположение |  |  |
| Этаж |  |  |
| Комната |  |  |
| Оргструктура |  |  |
| Материальная ответственность |  |  |
| Статус |  |  |
| Гарантийные сведения | Поставщик |  |  |
| Контракт поставки |  |  |
| Наименование согласно Контракту |  |  |
| Срок гарантии поставщика |  |  |
| Срок гарантии производителя |  |  |
| Год выпуска |  |  |
| Счетчик ремонтов |  |  |
| - | Примечание |  |  |
|  |  | Тип системы автоматизации |  |  |
|  |  | Назначение системы автоматизации |  |  |
|  |  | Объект управления |  |  |
|  |  | Расположение диспетчерской |  |  |
|  |  | Наличие удаленного управления |  |  |
|  |  | Способ удаленного управления |  |  |
|  |  | Протокол удаленного управления |  |  |
|  |  | Протокол SCADA |  |  |
|  |  | Наименование производителя SCADA |  |  |
|  |  | Наименование производителя СПО SCADA |  |  |
|  |  | Версия СПО SCADA |  |  |

* + 1. Лист «СПР0: Коммутационные шкафы и кроссовые панели»

| Аппаратно-технические сведения | Модель шкафа |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID расположения |  |  |
| Расположение |  |  |
| Этаж |  |  |
| Комната |  |  |
| Количество PDU |  |  |
| PDU1 |  |  |
| PDU2 |  |  |
| PDU3 |  |  |
| PDU4 |  |  |
| Количество юнитов |  |  |
| Потребляемая мощность (Ватт) |  |  |
| Юниты | Юнит 1 |  |  |
| Юнит 2 |  |  |
| Юнит 3 |  |  |
| Юнит 4 |  |  |
| Юнит 5 |  |  |
| Юнит 6 |  |  |
| Юнит 7 |  |  |
| Юнит 8 |  |  |
| Юнит 9 |  |  |
| Юнит 10 |  |  |
| Юнит 11 |  |  |
| Юнит 12 |  |  |
| Юнит 13 |  |  |
| Юнит 14 |  |  |
| Юнит 15 |  |  |
| Юнит 16 |  |  |
| Юнит 17 |  |  |
| Юнит 18 |  |  |
| Юнит 19 |  |  |
| Юнит 20 |  |  |
| Юнит 21 |  |  |
| Юнит 22 |  |  |
| Юнит 23 |  |  |
| Юнит 24 |  |  |
| Юнит 25 |  |  |
| Юнит 26 |  |  |
| Юнит 27 |  |  |
| Юнит 28 |  |  |
| Юнит 29 |  |  |
| Юнит 30 |  |  |
| Юнит 31 |  |  |
| Юнит 32 |  |  |
| Юнит 33 |  |  |
| Юнит 34 |  |  |
| Юнит 35 |  |  |
| Юнит 36 |  |  |
| Юнит 37 |  |  |
| Юнит 38 |  |  |
| Юнит 39 |  |  |
| Юнит 40 |  |  |
| Юнит 41 |  |  |
| Юнит 42 |  |  |

* + 1. Лист «Справочник 1: Расположение»

| ID Расположения |  |  |
| --- | --- | --- |
| Адрес |  |  |
| Здание |  |  |
| Этаж |  |  |
| № комнаты |  |  |

* + 1. Лист «Справочник 2: Сотрудники»

| ID |  |  |
| --- | --- | --- |
| Фамилия |  |  |
| Имя |  |  |
| Отчество |  |  |
| Орган ФК 1 уровня |  |  |
| Орган ФК 2 уровня |  |  |
| Подразделение 1 уровня |  |  |
| Подразделение 2 уровня |  |  |
| Должность |  |  |
| e-mail внутренней почты |  |  |
| e-mail внешней почты (Интернет) |  |  |
| Телефон городской |  |  |
| Телефон ВТС |  |  |
| Факс |  |  |
| ID Расположения |  |  |
| Расположение |  |  |
| Этаж |  |  |
| Комната |  |  |
| VIP |  |  |
| ID непосредственного руководителя |  |  |
| Непосредственный руководитель сотрудника |  |  |

* + 1. Лист «Справочник 3: ИТ-сервис (пользовательские)»

| ID ИТ-сервиса |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование ИТ-сервиса () |  |  |
| Контур |  |  |
| СПО |  |  |
| Поставщик услуги |  |  |

* + 1. Лист «Справочник 4: ИТ-сервис (инфраструктурные)»

| ID ИТ-сервиса |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование ИТ-сервиса  () |  |  |
| Контур |  |  |
| СПО |  |  |
| Поставщик услуги |  |  |

* + 1. Лист «Справочник 5: Орган ФК 1 уровня»

| ID |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование оргструктуры |  |  |
| № оргструктуры |  |  |
| Адрес оргструктуры |  |  |

* + 1. Лист «Справочник 6: Производители и модели оборудования»

| ID |  |  |
| --- | --- | --- |
| Производитель |  |  |
| Модель оборудования |  |  |
| Подтип КЭ |  |  |

* + 1. Лист «Справочник 7: Серверное помещение»

|  | ID Серверного помещения |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Расположение |  |  |
|  | Признак собственности |  |  |
|  | Площадь |  |  |
|  | Высота этажа помещения |  |  |
| Фальшпол/фальшпотолок | Наличие фальшпола |  |  |
| Высота фальшпола |  |  |
| Наличие фальшпотолка |  |  |
| Высота фальшпотолка |  |  |
| Высота от фальшпола до фальшпотолка |  |  |
| Максимальная нагрузка на фальшпол, кг/кв.м |  |  |
| Грузовой лифт | Наличие |  |  |
| Габариты |  |  |

* + 1. Лист «Справочник 8: Организации-подрядчики»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование оргструктуры |  |  |
| Адрес оргструктуры |  |  |

* + 1. Лист «Справочник 9: Другие участники бюджетного процесса»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование оргструктуры |  |  |
| Адрес оргструктуры |  |  |

* + 1. Лист «Справочник 10: Подразделение 1 уровня»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ID |  |  |
| Наименование оргструктуры |  |  |
| № оргструктуры |  |  |
| Адрес оргструктуры |  |  |

* + 1. Лист «Справочник 11: Подразделение 2 уровня»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ID |  |  |
| Наименование оргструктуры |  |  |
| № оргструктуры |  |  |
| Адрес оргструктуры |  |  |

* + 1. Лист «Справочник 12: Орган ФК 2 уровня (ОФК)»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ID |  |  |
| Наименование оргструктуры |  |  |
| № оргструктуры |  |  |
| Адрес оргструктуры |  |  |

* + 1. Лист «Справочник типовых наименований»

| Сервер |  |  |
| --- | --- | --- |
| Статус |  |  |
| Тип корпуса |  |  |
| Наличие |  |  |
| Серверное/клиентское |  |  |
| Контур |  |  |
| Интерфейс монитора |  |  |
| Тип монитора |  |  |
| Тип КЭ |  |  |
| Подтип КЭ |  |  |
| Тип разъема |  |  |
| Тип KVM-switch |  |  |
| Тип SAN |  |  |
| Тип дисков SAN |  |  |
| RAID |  |  |
| Тип ленточных накопителей |  |  |
| Тип модема |  |  |
| Тип принтера |  |  |
| Тип по количеству цветов |  |  |
| Сетевой/локальный |  |  |
| Тип сканера |  |  |
| Формат |  |  |
| Тип телефона |  |  |
| Тип плоттера |  |  |
| Тип ИБП |  |  |
| Интерфейс HDD |  |  |
| Назначение HDD |  |  |
| Назначение комплектующих |  |  |
| Тип расходника |  |  |
| Тип расходного носителя информации |  |  |
| Интерфейс гарнитуры/диктофона |  |  |
| Статус ДГУ |  |  |
| Исполнение уличное/в помещении |  |  |
| Климатическое исполнение |  |  |
| режим эксплуатации ДГУ |  |  |
| Тип системы БГЭ |  |  |
| Тип устройства коммутации и блока автоматики АВР |  |  |
| Признак собственности |  |  |
| Тип канала связи 1 |  |  |
| Тип канала связи 2 |  |  |
| Тип блокиратора СКД |  |  |
| Контроль направления доступа |  |  |
| Тип идентификации |  |  |
| Тип системы |  |  |
| Должность |  |  |
| Бизнес-сервис |  |  |
| Операционный сервис |  |  |
| Тип агрегата кондиц. |  |  |
| режим работы агрегата кондиц. |  |  |
| Количество фаз |  |  |
| Категория помещения по пожарной опасности |  |  |
| Способ тушения |  |  |
| Тип установки |  |  |
| Варианты пуска |  |  |
| Тип ГОТВ |  |  |
| Наименование ГОТВ |  |  |
| Способ активации |  |  |
| Наименование газа вытеснителя |  |  |
| Тип прибора ППКОП |  |  |
| тип датчиков |  |  |
| Место установки пульта ДУ (ДП) |  |  |
| Назначение системы автоматизации |  |  |
| Объект управления |  |  |
| Способ удаленного управления |  |  |
| Вид удаленного управления |  |  |
| Протокол SCADA |  |  |
| Тип системы автоматизации |  |  |
| Внешний привод |  |  |
| Интерфейс подключения |  |  |
| Тип слота подключения видеокарты |  |  |
| Тип flash-носителя |  |  |

* 1. Инструкция по заполнению «Паспорта ИТ - систем»
     1. Общие правила заполнения паспорта

При заполнении «Паспорта ИТ - систем» (далее – «Паспорт») для обеспечения последующего переноса информации в СУЭ ФК необходимо использовать файл в формате \*.xls, полученный от ЦАФК.

Все листы паспорта, описывающие справочники, обязательны для заполнения. Для удобства заполнения рекомендуется собрать данные для справочников, и затем перейти к сбору данных по КЭ. Заполнять справочники новыми элементами следует в первой нижней чистой строке, не нарушая порядок ранее заполненных строк.

Все листы паспорта, описывающие КЭ, обязательны для заполнения.

Лист «Справочник типовых наименований» дополняется новыми значениями только для тех типовых наименований, изменение и дополнение которых разрешено настоящей инструкцией.

Поля, помеченные красным маркером, в ходе аудита не заполняются.

Поля, оформленные как выпадающий список, заполняются только значениями только из этого списка. Изменение, дополнение или удаление значений конкретного списка осуществляется только в случае, если это разрешено инструкцией.

В случае, если для КЭ не применимы параметры, описанные в полях, то в данных полях следует указать значение «Не применимо».

В случае, если для КЭ невозможно собрать данные, описанные в полях, то в данных полях следует указать прочерк.

Уникальный инвентарный номер (маркировка), присвоенный КЭ в ходе аудита. Маркировка должна производится согласно инструкции в приложении «Маркировка конфигурационных элементов».

* + 1. Общие параметры КЭ

Перед заполнением данных по общим параметрам КЭ рекомендуется:

1. Заполнить справочник «Справочник 1: Расположение».
2. Заполнить справочник «Справочник2: Сотрудники».
3. Заполнить справочник «Справочник 5: Орган ФК 1 уровня».
4. Заполнить справочник «Справочник 6: Производители и модели оборудования».
5. Произвести маркировку КЭ

Таблица 5 - Общие параметры КЭ

| Название поля | Формат поля | Назначение поля |
| --- | --- | --- |
| Тип КЭ | Выбирается из списка | Тип КЭ по классификации СУЭ ФК. Выбирается значение из списка. Внесение собственных значений не допускается. |
| Подтип КЭ | Выбирается из списка | Подтип КЭ по классификации СУЭ ФК. Выбирается значение из списка. Внесение собственных значений не допускается. |
| Вид | Выбирается из списка | Вид оборудования (применяется для «деления» серверов на х86, RISC, HP Suprdoome, IBM Series P и пр., ВДМ на контроллеры и дисковые полки, …. |
| Назначение | Текст | Назначение КЭ, краткое описание функционала. Например, «Сервер резервного копирования(основной)» |
| Операционный сервис | Выбирается из списка | Операционный сервис, обеспечивающийся данным КЭ. Значение выбирается из списка. Внесение собственных значений не допускается. |
| Производитель | Текст | Производитель данного КЭ. Значение выбирается из справочника «Справочник 6: Производители и модели оборудования». Предварительно, в справочнике на листе «Справочник 6: Производители и модели оборудования» уточняется наличие полностью заполненной строки для модели данного КЭ. И в случае отсутствия искомой строки в справочнике заполняется новая строка. |
| Модель | Выбирается из справочника | Модель данного КЭ. Значение выбирается из справочника «Справочник 6: Производители и модели оборудования». Предварительно, в справочнике на листе «Справочник 6: Производители и модели оборудования» уточняется наличие полностью заполненной строки для модели данного КЭ. И в случае отсутствия искомой строки в справочнике заполняется новая строка. |
| Серийный номер | Текст | Уникальный серийный номер изделия. |
| Парт-номер | Текст | Уникальный парт-номер модели изделия согласно классификации производителя. |
| Инвентарный номер (маркировка) | Текст | Идентификатор в системе СУЭ ФК, формируемый на основании классификационных признаков КЭ. Уникальный инвентарный номер (маркировка) первоначально присваивается КЭ в ходе аудита. Маркировка должна присваиваться в формате «ZZZZ-XX-YYYYYY СУЭ ФК» , где ZZZZ - – номер подразделения ФК согласно классификатору ФК, XX – номер конфигурационного элемента согласно классификатору СУЭ ФК, YYYYYY - сквозная (уникальная) нумерация. в рамках одного ТОФК и одного номера КЭ согласно классификатору СУЭ ФК. |
| Инвентарный номер (по бухгалтерии) | Текст | Уникальный инвентарный номер, присвоенный КЭ согласно бухгалтерским учетным документам. |
| Расположение | Выбирается из справочника | Территориальное расположение КЭ (адрес). Значение выбирается из справочника «Справочник 1: Расположение». Предварительно, в справочнике на листе «Справочник 1: Расположение» уточняется наличие полностью заполненной строки для расположения данного КЭ с точностью до комнаты. И в случае отсутствия искомой строки в справочнике заполняется новая строка. |
| Этаж | Выбирается из справочника | Уточнение территориального расположения КЭ с точностью до этажа. Значение выбирается из справочника «Справочник 1: Расположение». Предварительно, в справочнике на листе «Справочник 1: Расположение» уточняется наличие полностью заполненной строки для расположения данного КЭ с точностью до комнаты. И в случае отсутствия искомой строки в справочнике заполняется новая строка. |
| Комната | Выбирается из справочника | Уточнение территориального расположения КЭ с точностью до комнаты. Значение выбирается из справочника «Справочник 1: Расположение». Предварительно, в справочнике на листе «Справочник 1: Расположение» уточняется наличие полностью заполненной строки для расположения данного КЭ с точностью до комнаты. И в случае отсутствия искомой строки в справочнике заполняется новая строка. |
| Оргструктура | Выбирается из справочника | Принадлежность КЭ орг. Структуре (ТОФК). Значение выбирается из справочника «Справочник 5: Орган ФК 1 уровня». Предварительно, в справочнике на листе «Справочник 5: Орган ФК 1 уровня» уточняется наличие полностью заполненной строки для описания орг. структуры данного КЭ. И в случае отсутствия искомой строки в справочнике заполняется новая строка. |
| Материальная ответственность | Выбирается из справочника | Сотрудник, несущий материальную ответственность за данный КЭ. Значение выбирается из справочника «Справочник2: Сотрудники». Предварительно, в справочнике на листе «Справочник2: Сотрудники» уточняется наличие полностью заполненной строки для сотрудника. И в случае отсутствия искомой строки в справочнике заполняется новая строка. |
| Статус | Выбирается из списка | Текущий статус, состояние КЭ. Значение выбирается из списка. Внесение собственных значений не допускается. |
| Поставщик | Текст | Наименование поставщика данного КЭ согласно финансово-учетным документам. |
| Контракт поставки | Текст | Наименование (номер) контракта, по которому поставлен данный КЭ, согласно финансово-учетным документам. |
| Наименование согласно Контракту | Текст | Наименование КЭ согласно контракту поставки. |
| Срок гарантии поставщика | Дата | Срок гарантийного обслуживания поставщика КЭ согласно контракту поставки. |
| Срок гарантии производителя | Дата | Срок гарантийного обслуживания производителя КЭ согласно контракту поставки. |
| Год выпуска | Число | Год выпуска данного КЭ. |
| Счетчик ремонтов | Число | Количество выполненных ремонтов данного КЭ |
| Примечание | Текст | В примечании указывается любая полезная информация, не имеющая специально отведенных полей. |

* + 1. Лист «КЭ: Системный блок»

Перед заполнением данных для КЭ «Системный блок» рекомендуется:

1. Заполнить справочник «Справочник 2: Сотрудники».
2. Заполнить данные для КЭ типа «Активное сетевое оборудование».
3. Заполнить данные для КЭ типа «Системное программное обеспечение».

Таблица 6 - Данные для КЭ «Системный блок»

| Название поля | Формат поля | Назначение поля |
| --- | --- | --- |
| Сотрудник | Выбирается из справочника | Сотрудник, за которым закреплен данный КЭ, либо сотрудник, пользующийся данным КЭ. Значение выбирается из справочника «Справочник 2: Сотрудники». Предварительно, в справочнике на листе «Справочник 2: Сотрудники» уточняется наличие полностью заполненной строки для сотрудника. И в случае отсутствия искомой строки в справочнике заполняется новая строка. |
| Сетевая розетка (порт) | Текст | В поле указывается уникальный идентификатор ближайшего активного сетевого оборудования (или маркировка сетевой розетки), с которым соединен сетевой порт данного КЭ. Значение уникального идентификатора выбирается из поля «№КЭ» описания КЭ типа «Активное сетевое оборудование». Активное сетевое оборудование, связанное с данным КЭ, должно быть предварительно описано перед заполнением данного поля. |
| Контур | Выбирается из списка | Контур, в который входит данный КЭ. Значение выбирается из списка. Внесение собственных значений не допускается. |
| Тип корпуса | Выбирается из списка | Тип (форм-фактор) корпуса системного блока. Значение выбирается из списка. В случае, если значение отсутствует в списке, допускается дополнить список в листе «Справочник типовых наименований». |
| Частота процессора (CPU) | Текст | Частота процессора, в МГц. В случае, если процессор имеет два и более ядер, информация указывается в формате 2x…, 3x…. и так далее. |
| Оперативная память (объем) | Число | Объем установленной оперативной памяти, в Мб. |
| Объем жестких дисков | Число | Общий объем жестких дисков, в Гб. |
| MAC-адрес | Текст | MAC-адрес активного сетевого устройства (сетевая карта), посредством которого КЭ подключен в сеть. |
| Имя хоста | Текст | Имя хоста в сети (в домене). |
| СПО | Выбирается из списка | Уникальный идентификатор операционной системы, установленной на данном системном блоке. Значение выбирается из поля «№КЭ» на листе «Системное программное обеспечение». Предварительно, на листе «Системное программное обеспечение» уточняется наличие полностью заполненной строки для данного типа СПО. И в случае отсутствия искомой строки в листе «Системное программное обеспечение» заполняется новая строка. |
| Название СПО | Выбирается из списка | Название операционной системы, установленной на данном системном блоке. Значение выбирается из поля «Наименование СПО» на листе «Системное программное обеспечение». Предварительно, на листе «Системное программное обеспечение» уточняется наличие полностью заполненной строки для данного типа СПО. И в случае отсутствия искомой строки в листе «Системное программное обеспечение» заполняется новая строка. |
| Версия/номер патча | Текст | Версия и номер патча операционной системы, установленной на данном системном блоке. |
| Лицензия СПО | Текст | Наличие лицензии на внешней наклейке системного блока. При отсутствии наклейки или ключа указывается значение «Отсутствует». |

* + 1. Лист «КЭ: Монитор»

Перед заполнением данных для КЭ «Монитор» рекомендуется заполнить справочник «Справочник 2: Сотрудники».

Таблица 7 - Данные для КЭ «Монитор»

| Название поля | Формат поля | Назначение поля |
| --- | --- | --- |
| Сотрудник | Выбирается из справочника | Сотрудник, за которым закреплен данный КЭ, либо сотрудник, пользующийся данным КЭ. Значение выбирается из справочника «Справочник 2: Сотрудники». Предварительно, в справочнике на листе «Справочник 2: Сотрудники» уточняется наличие полностью заполненной строки для сотрудника. И в случае отсутствия искомой строки в справочнике заполняется новая строка. |
| Диагональ (дюймы) | Число | Размер монитора по диагонали, в дюймах |
| Тип | Выбирается из списка | Тип монитора. Значение выбирается из списка. В случае, если значение отсутствует в списке, допускается дополнить список в листе «Справочник типовых наименований». |

* + 1. Лист «КЭ1.5: KVM-switch»

Перед заполнением данных для КЭ «KVM-switch» рекомендуется заполнить справочник «Справочник 2: Сотрудники».

Таблица 8 - Данные для КЭ «KVM-switch»

| Название поля | Формат поля | Назначение поля |
| --- | --- | --- |
| Сотрудник | Выбирается из справочника | Сотрудник, за которым закреплен данный КЭ, либо сотрудник, пользующийся данным КЭ. Значение выбирается из справочника «Справочник 2: Сотрудники». Предварительно, в справочнике на листе «Справочник 2: Сотрудники» уточняется наличие полностью заполненной строки для сотрудника. И в случае отсутствия искомой строки в справочнике заполняется новая строка. |
| Тип интерфейса | Выбирается из списка | Тип интерфейса подключения к ПК. Значение выбирается из списка. В случае, если значение отсутствует в списке, допускается дополнить список в листе «Справочник типовых наименований». |
| Кол-во портов | Число | Количество портов подключения к устройству. |

* + 1. Лист «КЭ: Ноутбук»

Перед заполнением данных для КЭ «Ноутбук» рекомендуется:

1. Заполнить справочник «Справочник 2: Сотрудники».
2. Заполнить данные для КЭ типа «Активное сетевое оборудование».
3. Заполнить данные для КЭ типа «СПО».

Таблица 9 - Данные для КЭ «Ноутбук»

| Название поля | Формат поля | Назначение поля |
| --- | --- | --- |
| Сотрудник | Выбирается из справочника | Сотрудник, за которым закреплен данный КЭ, либо сотрудник, пользующийся данным КЭ. Значение выбирается из справочника «Справочник 2: Сотрудники». Предварительно, в справочнике на листе «Справочник 2: Сотрудники» уточняется наличие полностью заполненной строки для сотрудника. И в случае отсутствия искомой строки в справочнике заполняется новая строка. |
| Сетевая розетка (порт) | Текст | В поле указывается уникальный идентификатор ближайшего активного сетевого оборудования (или маркировка сетевой розетки), с которым соединен сетевой порт данного КЭ. Значение уникального идентификатора выбирается из поля «№КЭ» описания КЭ типа «Активное сетевое оборудование». Активное сетевое оборудование, связанное с данным КЭ, должно быть предварительно описано перед заполнением данного поля. |
| Контур | Выбирается из списка | Контур, в который входит данный КЭ. Значение выбирается из списка. Внесение собственных значений не допускается. |
| Диагональ | Число | Размер экрана ноутбука по диагонали, в дюймах |
| Частота процессора (CPU) | Текст | Частота процессора, в МГц. В случае, если процессор имеет два и более ядер, информация указывается в формате 2x…, 3x…. и так далее. |
| Оперативная память (объем) | Число | Объем установленной оперативной памяти, в Мб. |
| Жесткий диск (объем) | Число | Объем жесткого диска, в Гб. |
| MAC-адрес | Текст | MAC-адрес активного сетевого устройства (сетевая карта), посредством которого КЭ подключен в сеть. |
| Имя хоста | Текст | Имя хоста в сети (в домене). |
| Блок питания | Да/Нет | Наличие блока питания ноутбука. |
| СПО | Выбирается из списка | Уникальный идентификатор операционной системы, установленной на данном системном блоке. Значение выбирается из поля «№КЭ» на листе «КЭ7.1 СПО». Предварительно, на листе «КЭ7.1 СПО» уточняется наличие полностью заполненной строки для данного типа СПО. И в случае отсутствия искомой строки в листе «КЭ7.1 СПО» заполняется новая строка. |
| Название СПО | Выбирается из списка | Название операционной системы, установленной на данном системном блоке. Значение выбирается из поля «Наименование СПО» на листе «КЭ7.1 СПО». Предварительно, на листе «КЭ7.1 СПО» уточняется наличие полностью заполненной строки для данного типа СПО. И в случае отсутствия искомой строки в листе «КЭ7.1 СПО» заполняется новая строка. |
| Версия/номер патча | Текст | Версия и номер патча операционной системы, установленной на данном ноутбуке. |
| Лицензия СПО | Текст | Наличие лицензии на внешней наклейке ноутбука. При отсутствии наклейки или ключа указывается значение «Отсутствует». |

* + 1. «КЭ: Сервер»

Перед заполнением данных для КЭ «Сервер» рекомендуется:

1. Заполнить данные для КЭ типа «Активное сетевое оборудование».
2. Заполнить данные для КЭ типа «СПО».
3. Заполнить данные для КЭ типа «ППО».
4. Заполнить справочник «СПР0: Коммутационные шкафы и кроссовые панели».

Таблица 10 - Данные для КЭ «Сервер»

| Название поля | Формат поля | Назначение поля |
| --- | --- | --- |
| Частота процессора (CPU) | Текст | Частота процессора, в МГц. В случае, если процессор имеет два и более ядер, информация указывается в формате 2x…, 3x…. и так далее. |
| Кол-во процессоров (CPU) | Число | Количество установленных процессоров. |
| Оперативная память (объем) | Число | Объем установленной оперативной памяти, в Мб. |
| Суммарный объем жестких дисков | Число | Суммарный объем жестких дисков. |
| Потребляемая мощность (Ватт) | Число | Номинальная потребляемая мощность согласно документации, Ватт |
| Кабельные порты. Медь всего | Число | Общее количество портов RJ-45 |
| Кабельные порты. Медь занято | Число | Количество портов RJ-45 занято |
| Кабельные порты. Оптика всего | Число | Общее количество оптических портов |
| Кабельные порты. Оптика занято | Число | Количество оптических портов занято |
| Кабельные порты. Электрика всего | Число | Общее количество портов для электропитания |
| Кабельные порты. Электрика занято | Число | Количество портов для электропитания занято |
| Имя хоста | Текст | Имя хоста |
| IP 1  …  IP 4 | Текст | IP адрес сетевого интерфейса. При наличии 2 или более IP-адресов (сетевых интерфейсов) заполняются соответствующие дополнительные поля «IP». Иначе ставится прочерк. |
| Маска 1  …  Маска 4 | Текст | Маска подсети. При наличии 2 или более IP-адресов (сетевых интерфейсов) заполняются соответствующие дополнительные поля «Маска». Иначе ставится прочерк. |
| Шлюз 1  …  Шлюз 4 | Текст | Шлюз по умолчанию. При наличии 2 или более IP-адресов (сетевых интерфейсов) заполняются соответствующие дополнительные поля «Шлюз». Иначе ставится прочерк. |
| MAC-адрес 1  …  MAC-адрес 4 | Текст | МАC-адрес сетевого интерфейса. При наличии 2 или более сетевых интерфейсов заполняются соответствующие дополнительные поля «MAC-адрес». Иначе ставится прочерк. |
| ID активного сетевого оборудования | Текст | Уникальный идентификатор активного сетевого оборудования, подключенного через данный сетевой порт. Значение выбирается из поля «№КЭ» на листах описания КЭ типа «Активное сетевое оборудование». Активное сетевое оборудование, связанное с данным КЭ, должно быть предварительно описано перед заполнением данного поля. При наличии 2 или более сетевых портов в КЭ заполняются соответствующие дополнительные поля. Иначе ставится прочерк. |
| Сетевой порт 1  …  Сетевой порт 4 | Текст | Номер сетевого порта на активном сетевом оборудовании, к которому подключен данный сетевой порт КЭ. При наличии 2 или более сетевых портов в КЭ заполняются соответствующие дополнительные поля. Иначе ставится прочерк. |
| ID FC-оборудования 1 | Текст | Уникальный идентификатор активного сетевого оборудования, подключенного через данный FC-порт. Значение выбирается из поля «№КЭ» на листах описания КЭ типа «Активное сетевое оборудование». Активное сетевое оборудование, связанное с данным КЭ, должно быть предварительно описано перед заполнением данного поля. При наличии 2 FC-портов в КЭ заполняются соответствующие дополнительные поля. Иначе ставится прочерк. |
| порт FC1 | Текст | Номер FC-порта на активном сетевом оборудовании, к которому подключен данный FC-порт КЭ. При наличии 2 FC- портов в КЭ заполняются соответствующие дополнительные поля. Иначе ставится прочерк. |
| Номер розетки PDU1 | Текст | Номер PDU коммутационного шкафа (корзины, шасси), в который включается модуль питания. Значение выбирается из номера поля «PDU» на листе справочника «СПР0: Коммутационные шкафы и кроссовые панели». Оборудование (шкаф, корзина, шасси), связанное с данным КЭ, должно быть предварительно описано перед заполнением данного поля. При наличии 2 модулей питания в КЭ заполняются соответствующие дополнительные поля. Иначе ставится прочерк. |
| Коммутационный шкаф | Из справочника | Уникальный идентификатор коммутационного шкафа (корзины, шасси), в который включается модуль питания. Значение выбирается из поля «ID» на листе справочника «СПР0: Коммутационные шкафы и кроссовые панели». Оборудование (шкаф, корзина, шасси), связанное с данным КЭ, должно быть предварительно описано перед заполнением данного поля. |
| Юниты | Текст | Юниты, занимаемые КЭ в коммутационном шкафу, в формате X-Y, где X – начальный юнит, Y – конечный юнит. |
| Контур | Из списка | Контур, в который входит данный КЭ. Значение выбирается из списка. Внесение собственных значений не допускается. |
| Соболь | Да/Нет | Наличие подключенного устройства «Соболь». |
| ППО | Из справочника | Уникальный идентификатор ППО, обеспечиваемого данным КЭ. Значение выбирается из поля «№КЭ» на листе «КЭ7.2 ППО». ППО, связанное с данным КЭ, должно быть предварительно описано перед заполнением данного поля. При наличии 2 и более ППО, обеспечиваемых данным КЭ, заполняются данные в дополнительных полях, но не более, чем для трех основных ППО. |
| ППО. Версия | Текст | Версия ППО, обеспечиваемого данным КЭ. При наличии 2 и более ППО, обеспечиваемых данным КЭ, заполняются данные в дополнительных полях, но не более, чем для трех основных ППО. |
| ППО. Количество лицензий | Число | Количество лицензий, установленных на КЭ |
| СПО | Из справочника | Уникальный идентификатор СПО, Установленного на данном КЭ. Значение выбирается из поля «№КЭ» на листе «КЭ7.2 СПО». СПО, связанное с данным КЭ, должно быть предварительно описано перед заполнением данного поля. |
| СПО. Версия | Текст | Версия СПО, установленного на данном КЭ |
| Интерфейс управления. Наличие | Да/Нет | Наличие интерфейса управления сервером (ALOM, iLO и т.д.). |
| Интерфейс управления. Тип интерфейса | Текст | Тип интерфейса управления сервером (ALOM, iLO и т.д.). |
| Интерфейс управления. IP | Текст | IP-адрес интерфейса управления. |
| Интерфейс управления. Маска | Текст | Маска подсети сетевых параметров интерфейса управления. |
| Интерфейс управления. Шлюз | Текст | Шлюз по умолчанию сетевых параметров интерфейса управления. |
| Интерфейс управления. МАС-адрес | Текст | MAC-адрес интерфейса управления. |

* + 1. Лист « КЭ: СХД»

Перед заполнением данных для КЭ «СХД» рекомендуется:

1. Заполнить данные для КЭ типа «СПО».
2. Заполнить справочник «СПР0: Коммутационные шкафы и кроссовые панели».

Таблица 11 - Данные для КЭ «СХД»

| Название поля | Формат поля | Назначение поля |
| --- | --- | --- |
| Количество дисков | Число | Количество установленных дисков. |
| Объем дискового пространства | Число | Общий объем дискового пространства. |
| Потребляемая мощность (Ватт) | Число | Номинальная потребляемая мощность согласно документации, Ватт |
| Имя хоста | Текст | Имя хоста |
| IP 1 | Текст | IP адрес сетевого интерфейса. При наличии 2 IP-адресов (сетевых интерфейсов) заполняются соответствующие дополнительные поля «IP». Иначе ставится прочерк. |
| Маска 1 | Текст | Маска подсети. При наличии 2 IP-адресов (сетевых интерфейсов) заполняются соответствующие дополнительные поля «Маска». Иначе ставится прочерк. |
| порт FC | Текст | Уникальный идентификатор оборудования, подключенного через данный FC-порт. Значение выбирается из поля «№КЭ» на листах описания оборудования, подключенного к данному КЭ. |
| Пропускная способность канала FC | Число | Пропускная способность FC порта в Мбит. |
| Номер розетки PDU1 | Число | Номер PDU коммутационного шкафа (корзины, шасси), в который включается модуль питания. Значение выбирается из номера поля «PDU» на листе справочника «СПР0: Коммутационные шкафы и кроссовые панели». Оборудование (шкаф, корзина, шасси), связанное с данным КЭ, должно быть предварительно описано перед заполнением данного поля. При наличии 2 модулей питания в КЭ заполняются соответствующие дополнительные поля. Иначе ставится прочерк. |
| Коммутационный шкаф | Текст | Уникальный идентификатор коммутационного шкафа (корзины, шасси), в который включается модуль питания. Значение выбирается из поля «ID» на листе справочника «СПР0: Коммутационные шкафы и кроссовые панели». Оборудование (шкаф, корзина, шасси), связанное с данным КЭ, должно быть предварительно описано перед заполнением данного поля. |
| Юниты | Текст | Юниты, занимаемые КЭ в коммутационном шкафу, в формате X-Y, где X – начальный юнит, Y – конечный юнит. |
| Контур | Из списка | Контур, в который входит данный КЭ. Значение выбирается из списка. Внесение собственных значений не допускается. |
| СПО | Из списка | Уникальный идентификатор СПО, Установленного на данном КЭ. Значение выбирается из поля «№КЭ» на листе «КЭ7.2 СПО». СПО, связанное с данным КЭ, должно быть предварительно описано перед заполнением данного поля. |
| Версия (номер патча) | Текст | Версия СПО, установленного на данном КЭ. |
| Количество лицензий | Число | Количество лицензий СПО, установленных на данном КЭ. |
| IP сервера управления | Текст | IP-адрес сервера управления данным СХД. |

* + 1. Лист «КЭ: Библиотека резервного копирования»

Перед заполнением данных для КЭ «Библиотека резервного копирования» рекомендуется:

1. Заполнить данные для КЭ типа «СПО».
2. Заполнить справочник «СПР0: Коммутационные шкафы и кроссовые панели».

Таблица 12 - Данные для КЭ «Библиотека»

| Название поля | Формат поля | Назначение поля |
| --- | --- | --- |
| Тип ленточных накопителей | Из списка | Тип ленточных накопителей, используемых библиотекой. Значение выбирается из списка. В случае, если значение отсутствует в списке, допускается дополнить список в листе «Справочник типовых наименований». |
| Количество ленточных накопителей | Число | Количество используемых ленточных накопителей. |
| Максимальная емкость (Тб) | Число | Максимальная емкость хранимых данных, в Тб. |
| Интерфейс подключения | Из списка | Интерфейс подключения библиотеки. Значение выбирается из списка. В случае, если значение отсутствует в списке, допускается дополнить список в листе «Справочник типовых наименований». |
| Потребляемая мощность (Ватт) | Число | Номинальная потребляемая мощность согласно документации, Ватт |
| Имя хоста | Текст | Имя хоста |
| IP | Текст | IP адрес сетевого интерфейса. При наличии 2 IP-адресов (сетевых интерфейсов) заполняются соответствующие дополнительные поля «IP». Иначе ставится прочерк. |
| Маска | Текст | Маска подсети. При наличии 2 IP-адресов (сетевых интерфейсов) заполняются соответствующие дополнительные поля «Маска». Иначе ставится прочерк. |
| ID FC-оборудования -1 | Текст | Уникальный идентификатор оборудования, подключенного через данный FC-порт. Значение выбирается из поля «№КЭ» на листах описания оборудования, подключенного к данному КЭ. |
| Сетевой порт 1 |  | Уникальный идентификатор оборудования, подключенного через данный сетевой порт. Значение выбирается из поля «№КЭ» на листах описания оборудования, подключенного к данному КЭ. |
| Номер розетки PDU1 | Число | Номер PDU коммутационного шкафа (корзины, шасси), в который включается модуль питания. Значение выбирается из номера поля «PDU» на листе справочника «СПР0: Коммутационные шкафы и кроссовые панели». Оборудование (шкаф, корзина, шасси), связанное с данным КЭ, должно быть предварительно описано перед заполнением данного поля. При наличии 2 модулей питания в КЭ заполняются соответствующие дополнительные поля. Иначе ставится прочерк. |
| Коммутационный шкаф | Текст | Уникальный идентификатор коммутационного шкафа (корзины, шасси), в который включается модуль питания. Значение выбирается из поля «ID» на листе справочника «СПР0: Коммутационные шкафы и кроссовые панели». Оборудование (шкаф, корзина, шасси), связанное с данным КЭ, должно быть предварительно описано перед заполнением данного поля. |
| Юниты | Текст | Юниты, занимаемые КЭ в коммутационном шкафу, в формате X-Y, где X – начальный юнит, Y – конечный юнит. |
| Контур | Из списка | Контур, в который входит данный КЭ. Значение выбирается из списка. Внесение собственных значений не допускается. |
| СПО | Из списка | Уникальный идентификатор СПО, Установленного на данном КЭ. Значение выбирается из поля «№КЭ» на листе «КЭ7.2 СПО». СПО, связанное с данным КЭ, должно быть предварительно описано перед заполнением данного поля. |
| Версия (номер патча) | Текст | Версия СПО, установленного на данном КЭ. |
| Количество лицензий | Число | Количество лицензий СПО, установленного на данном КЭ. |

* + 1. Лист «КЭ: KVM-консоль»

Перед заполнением данных для КЭ «KVM-консоль» рекомендуется заполнить справочник «СПР0: Коммутационные шкафы и кроссовые панели».

Таблица 13 - Данные для КЭ «KVM-консоль»

| Название поля | Формат поля | Назначение поля |
| --- | --- | --- |
| Номер розетки PDU | Число | Номер PDU коммутационного шкафа (корзины, шасси), в который включается модуль питания. Значение выбирается из номера поля «PDU» на листе справочника «СПР0 Коммутационные шкафы». Оборудование (шкаф, корзина, шасси), связанное с данным КЭ, должно быть предварительно описано перед заполнением данного поля. При наличии 2 модулей питания в КЭ заполняются соответствующие дополнительные поля. Иначе ставится прочерк. |
| Коммутационный шкаф | Текст | Уникальный идентификатор коммутационного шкафа (корзины, шасси), в который включается модуль питания. Значение выбирается из поля «ID» на листе справочника «СПР0 Коммутационные шкафы». Оборудование (шкаф, корзина, шасси), связанное с данным КЭ, должно быть предварительно описано перед заполнением данного поля. |
| Юниты | Текст | Юниты, занимаемые КЭ в коммутационном шкафу, в формате X-Y, где X – начальный юнит, Y – конечный юнит. |
| Тип интерфейса | Выбирается из списка | Тип интерфейса подключения к серверному оборудованию. Значение выбирается из списка. В случае, если значение отсутствует в списке, допускается дополнить список в листе «Справочник типовых наименований». |
| Количество портов | Число | Количество портов подключения к устройству. |

* + 1. Лист «КЭ: Коммутатор (switch)»

Перед заполнением данных для КЭ «Коммутатор (switch)» рекомендуется заполнить справочник «СПР0: Коммутационные шкафы и кроссовые панели».

| Название поля | Формат поля | Назначение поля |
| --- | --- | --- |
| Количество портов | Число | Количество сетевых портов в КЭ. |
| Потребляемая мощность (Ватт) | Число | Номинальная потребляемая мощность согласно документации, Ватт |
| Имя хоста | Текст | Имя хоста |
| IP | Текст | IP адрес КЭ |
| Маска | Текст | Маска подсети |
| Сетевой порт 1  ...  Сетевой порт 48 |  | Уникальный идентификатор оборудования, подключаемого в данный порт. Значение выбирается из поля «ID» на листе описания соответствующего оборудования (КЭ). В случае, если в порт не подключено оборудование, ставится «свободен». В случае, если портов в КЭ меньше, в дополнительных полях ставится прочерк. |
| Номер розетки PDU | Число | Номер PDU коммутационного шкафа (корзины, шасси), в который включается модуль питания. Значение выбирается из номера поля «PDU» на листе справочника «СПР0: Коммутационные шкафы и кроссовые панели». Оборудование (шкаф, корзина, шасси), связанное с данным КЭ, должно быть предварительно описано перед заполнением данного поля. При наличии 2 модулей питания в КЭ заполняются соответствующие дополнительные поля. Иначе ставится прочерк. |
| Коммутационный шкаф | Текст | Уникальный идентификатор коммутационного шкафа (корзины, шасси), в который включается модуль питания. Значение выбирается из поля «ID» на листе справочника «СПР0: Коммутационные шкафы и кроссовые панели». Оборудование (шкаф, корзина, шасси), связанное с данным КЭ, должно быть предварительно описано перед заполнением данного поля. |
| Юниты | Текст | Юниты, занимаемые КЭ в коммутационном шкафу, в формате X-Y, где X – начальный юнит, Y – конечный юнит. |
| Контур | Из списка | Контур, в который входит данный КЭ. Значение выбирается из списка. Внесение собственных значений не допускается. |
| СПО | Из списка | Уникальный идентификатор СПО, Установленного на данном КЭ. Значение выбирается из поля «№КЭ» на листе «КЭ7.2 СПО». СПО, связанное с данным КЭ, должно быть предварительно описано перед заполнением данного поля. |
| Версия iOS | Текст | Версия iOS, установленной на данном КЭ. |

* + 1. Лист «КЭ: Маршрутизатор (router)»

Перед заполнением данных для КЭ «Маршрутизатор (router)» рекомендуется заполнить справочник «СПР0: Коммутационные шкафы и кроссовые панели».

Таблица 14 - Данные для КЭ «Маршрутизатор (router)»

| Название поля | Формат поля | Назначение поля |
| --- | --- | --- |
| Количество портов | Число | Количество сетевых портов в КЭ. |
| Потребляемая мощность (Ватт) | Число | Номинальная потребляемая мощность согласно документации, Ватт |
| Имя хоста | Текст | Имя хоста |
| IP | Текст | IP адрес КЭ |
| Маска | Текст | Маска подсети |
| Сетевой порт 1  ...  Сетевой порт 48 |  | Уникальный идентификатор оборудования, подключаемого в данный порт. Значение выбирается из поля «ID» на листе описания соответствующего оборудования (КЭ). В случае, если в порт не подключено оборудование, ставится «свободен». В случае, если портов в КЭ меньше, в дополнительных полях ставится прочерк. |
| Номер розетки PDU | Число | Номер PDU коммутационного шкафа (корзины, шасси), в который включается модуль питания. Значение выбирается из номера поля «PDU» на листе справочника «СПР0: Коммутационные шкафы и кроссовые панели». Оборудование (шкаф, корзина, шасси), связанное с данным КЭ, должно быть предварительно описано перед заполнением данного поля. При наличии 2 модулей питания в КЭ заполняются соответствующие дополнительные поля. Иначе ставится прочерк. |
| Коммутационный шкаф | Текст | Уникальный идентификатор коммутационного шкафа (корзины, шасси), в который включается модуль питания. Значение выбирается из поля «ID» на листе справочника «СПР0: Коммутационные шкафы и кроссовые панели». Оборудование (шкаф, корзина, шасси), связанное с данным КЭ, должно быть предварительно описано перед заполнением данного поля. |
| Юниты | Текст | Юниты, занимаемые КЭ в коммутационном шкафу, в формате X-Y, где X – начальный юнит, Y – конечный юнит. |
| Контур | Из списка | Контур, в который входит данный КЭ. Значение выбирается из списка. Внесение собственных значений не допускается. |
| СПО | Из списка | Уникальный идентификатор СПО, Установленного на данном КЭ. Значение выбирается из поля «№КЭ» на листе «КЭ7.2 СПО». СПО, связанное с данным КЭ, должно быть предварительно описано перед заполнением данного поля. |
| Версия iOS | Текст | Версия iOS, установленной на данном КЭ. |

* + 1. Лист «КЭ: Межсетевойэкран»

Перед заполнением данных для КЭ «Межсетевой экран» рекомендуется заполнить справочник «СПР0 Коммутационные шкафы».

Таблица 15 - Данные для КЭ «Межсетевой экран»

| Название поля | Формат поля | Назначение поля |
| --- | --- | --- |
| Количество портов | Число | Количество сетевых портов в КЭ. |
| Потребляемая мощность (Ватт) | Число | Номинальная потребляемая мощность согласно документации, Ватт |
| Имя хоста | Текст | Имя хоста |
| IP | Текст | IP адрес КЭ |
| Маска | Текст | Маска подсети |
| Сетевой порт 1  ...  Сетевой порт 7 |  | Уникальный идентификатор оборудования, подключаемого в данный порт. Значение выбирается из поля «ID» на листе описания соответствующего оборудования (КЭ). В случае, если в порт не подключено оборудование, ставится «свободен». В случае, если портов в КЭ меньше, в дополнительных полях ставится прочерк. |
| Контур 1  …  Контур 7 | Из списка | Контур, в который осуществляется доступ через данный сетевой порт. Значение выбирается из списка. Внесение собственных значений не допускается. |
| Номер розетки PDU | Число | Номер PDU коммутационного шкафа (корзины, шасси), в который включается модуль питания. Значение выбирается из номера поля «PDU» на листе справочника «СПР0: Коммутационные шкафы и кроссовые панели». Оборудование (шкаф, корзина, шасси), связанное с данным КЭ, должно быть предварительно описано перед заполнением данного поля. При наличии 2 модулей питания в КЭ заполняются соответствующие дополнительные поля. Иначе ставится прочерк. |
| Коммутационный шкаф | Текст | Уникальный идентификатор коммутационного шкафа (корзины, шасси), в который включается модуль питания. Значение выбирается из поля «ID» на листе справочника «СПР0: Коммутационные шкафы и кроссовые панели». Оборудование (шкаф, корзина, шасси), связанное с данным КЭ, должно быть предварительно описано перед заполнением данного поля. |
| Юниты | Текст | Юниты, занимаемые КЭ в коммутационном шкафу, в формате X-Y, где X – начальный юнит, Y – конечный юнит. |

* + 1. Лист «КЭ: SAN switch»

Перед заполнением данных для КЭ «SAN switch» рекомендуется заполнить справочник «СПР0 Коммутационные шкафы».

Таблица 16 - Данные для КЭ "SANswitch"

| Название поля | Формат поля | Назначение поля |
| --- | --- | --- |
| Количество портов | Число | Количество сетевых портов в КЭ. |
| Количество FC-портов | Число | Количество оптических сетевых портов в КЭ. |
| Потребляемая мощность (Ватт) | Число | Номинальная потребляемая мощность согласно документации, Ватт |
| Имя хоста | Текст | Имя хоста |
| IP | Текст | IP адрес КЭ |
| Маска | Текст | Маска подсети |
| Сетевой порт 1  ...  Сетевой порт 48 |  | Уникальный идентификатор оборудования, подключаемого в данный порт. Значение выбирается из поля «ID» на листе описания соответствующего оборудования (КЭ). В случае, если в порт не подключено оборудование, ставится «свободен». В случае, если портов в КЭ меньше, в дополнительных полях ставится прочерк. |
| Номер розетки PDU | Число | Номер PDU коммутационного шкафа (корзины, шасси), в который включается модуль питания. Значение выбирается из номера поля «PDU» на листе справочника «СПР0 Коммутационные шкафы». Оборудование (шкаф, корзина, шасси), связанное с данным КЭ, должно быть предварительно описано перед заполнением данного поля. При наличии 2 модулей питания в КЭ заполняются соответствующие дополнительные поля. Иначе ставится прочерк. |
| Коммутационный шкаф | Текст | Уникальный идентификатор коммутационного шкафа (корзины, шасси), в который включается модуль питания. Значение выбирается из поля «ID» на листе справочника «СПР0 Коммутационные шкафы». Оборудование (шкаф, корзина, шасси), связанное с данным КЭ, должно быть предварительно описано перед заполнением данного поля. |
| Юниты | Текст | Юниты, занимаемые КЭ в коммутационном шкафу, в формате X-Y, где X – начальный юнит, Y – конечный юнит. |
| Контур | Из списка | Контур, в который входит данный КЭ. Значение выбирается из списка. Внесение собственных значений не допускается. |
| СПО | Из списка | Уникальный идентификатор СПО, Установленного на данном КЭ. Значение выбирается из поля «№КЭ» на листе «КЭ7.2 СПО». СПО, связанное с данным КЭ, должно быть предварительно описано перед заполнением данного поля. |
| Версия iOS | Текст | Версия iOS, установленной на данном КЭ. |

* + 1. Лист «КЭ: Модем»

Перед заполнением данных для КЭ «Модем» рекомендуется заполнить справочник «СПР0 Коммутационные шкафы».

Таблица 17 - Данные для КЭ «Модем»

| Название поля | Формат поля | Назначение поля |
| --- | --- | --- |
| Количество портов | Число | Количество сетевых портов в КЭ. |
| Тип модема | Из списка | Тип архитектуры модема. Значение выбирается из списка. В случае, если значение отсутствует в списке, допускается дополнить список в листе «Справочник типовых наименований». |
| Потребляемая мощность (Ватт) | Число | Номинальная потребляемая мощность согласно документации, Ватт |
| Имя хоста | Текст | Имя хоста. Если не применимо, ставится прочерк. |
| IP | Текст | IP адрес КЭ |
| Маска | Текст | Маска подсети |
| Сетевой порт 1  ...  Сетевой порт 8 |  | Уникальный идентификатор оборудования, подключаемого в данный порт. Значение выбирается из поля «ID» на листе описания соответствующего оборудования (КЭ). В случае, если в порт не подключено оборудование, ставится «свободен». В случае, если портов в КЭ меньше, в дополнительных полях ставится прочерк. |
| Номер розетки PDU | Число | Номер PDU коммутационного шкафа (корзины, шасси), в который включается модуль питания. Значение выбирается из номера поля «PDU» на листе справочника «СПР0: Коммутационные шкафы и кроссовые панели». Оборудование (шкаф, корзина, шасси), связанное с данным КЭ, должно быть предварительно описано перед заполнением данного поля. При наличии 2 модулей питания в КЭ заполняются соответствующие дополнительные поля. Иначе ставится прочерк. |
| Коммутационный шкаф | Текст | Уникальный идентификатор коммутационного шкафа (корзины, шасси), в который включается модуль питания. Значение выбирается из поля «ID» на листе справочника «СПР0: Коммутационные шкафы и кроссовые панели». Оборудование (шкаф, корзина, шасси), связанное с данным КЭ, должно быть предварительно описано перед заполнением данного поля. |
| Юниты | Текст | Юниты, занимаемые КЭ в коммутационном шкафу, в формате X-Y, где X – начальный юнит, Y – конечный юнит. |
| Контур | Из списка | Контур, в который входит данный КЭ. Значение выбирается из списка. Внесение собственных значений не допускается. |

* + 1. Лист «КЭ: Спам-фильтр»

Перед заполнением данных для КЭ «Спам‑фильтр» рекомендуется заполнить данные для КЭ типа «Активное сетевое оборудование».

Таблица 18 - Данные для КЭ «Спам фильтр»

| Название поля | Формат поля | Назначение поля |
| --- | --- | --- |
| Версия ППО | Текст | Версия ППО. |
| Модуль 1 | Да/Нет | Название модуля (протокола), например, почтовый сервер, POP3, SMTP, IMAP, HTTP, web-серверов, IIS, … |
| Поддержка семейства OS. Windows | Да/Нет | Поддержка OS семейства Windows |
| Поддержка семейства OS. Unix | Да/Нет | Поддержка OS семейства Unix |
| Поддержка семейства OS. Linux | Да/Нет | Поддержка OS семейства Linux |
| Поддержка семейства OS. NetWare | Да/Нет | Поддержка OS семейства NetWare |
| Принадлежность к активному сетевому оборудованию | Текст | Уникальный идентификатор активного сетевого оборудования, для которого установлено ППО. Значение выбирается из поля «№КЭ» на листах описания КЭ типа «Активное сетевое оборудование». Активное сетевое оборудование, связанное с данным КЭ, должно быть предварительно описано перед заполнением данного поля. |

* + 1. Лист «КЭ: Принтер»

Перед заполнением данных для КЭ «Принтер» рекомендуется:

1. Заполнить справочник «Справочник 2: Сотрудники».
2. Заполнить данные для КЭ типа «Активное сетевое оборудование».

Таблица 19 - Данные для КЭ «Принтер»

| Название поля | Формат поля | Назначение поля |
| --- | --- | --- |
| Сотрудник | Выбирается из справочника | Сотрудник, за которым закреплен данный КЭ, либо сотрудник, пользующийся данным КЭ. Значение выбирается из справочника «Справочник 2: Сотрудники». Предварительно, в справочнике на листе «Справочник 2: Сотрудники» уточняется наличие полностью заполненной строки для сотрудника. И в случае отсутствия искомой строки в справочнике заполняется новая строка. |
| Сетевая розетка (порт) | Текст | В поле указывается уникальный идентификатор ближайшего активного сетевого оборудования (или маркировка сетевой розетки), с которым соединен сетевой порт данного КЭ. Значение уникального идентификатора выбирается из поля «№КЭ» описания КЭ типа «Активное сетевое оборудование». Активное сетевое оборудование, связанное с данным КЭ, должно быть предварительно описано перед заполнением данного поля. |
| Контур | Выбирается из списка | Контур, в который входит данный КЭ. Значение выбирается из списка. Внесение собственных значений не допускается. |
| Тип принтера | Выбирается из списка | Тип архитектуры принтера. Значение выбирается из списка. В случае, если значение отсутствует в списке, допускается дополнить список в листе «Справочник типовых наименований». |
| Формат | Выбирается из списка | Формат печати. Значение выбирается из списка. В случае, если значение отсутствует в списке, допускается дополнить список в листе «Справочник типовых наименований». |
| Тип цвета печати | Число | Тип цвета печати принтера. Значение выбирается из списка. В случае, если значение отсутствует в списке, допускается дополнить список в листе «Справочник типовых наименований». |
| Сетевой/локальный | Выбирается из списка | Признак наличия сетевого интерфейса. Значение выбирается из списка. |
| Имя хоста | Текст | Имя хоста в сети (в домене). |
| IP | Да/Нет | IP-адрес принтера в сети. |
| Тип картриджа | Текст | Тип картриджа. Если не применимо, ставится прочерк. |
| Тип ленты | Текст | Тип ленты принтера. Если не применимо, ставится прочерк. |

* + 1. Лист «КЭ: Сканер»

Перед заполнением данных для КЭ «Сканер» рекомендуется заполнить справочник «Справочник 2: Сотрудники».

Таблица 20 - Данные для КЭ «Сканер»

| Название поля | Формат поля | Назначение поля |
| --- | --- | --- |
| Сотрудник | Выбирается из справочника | Сотрудник, за которым закреплен данный КЭ, либо сотрудник, пользующийся данным КЭ. Значение выбирается из справочника «Справочник 2: Сотрудники». Предварительно, в справочнике на листе «Справочник 2: Сотрудники» уточняется наличие полностью заполненной строки для сотрудника. И в случае отсутствия искомой строки в справочнике заполняется новая строка. |
| Тип сканера | Выбирается из списка | Тип архитектуры сканера. Значение выбирается из списка. В случае, если значение отсутствует в списке, допускается дополнить список в листе «Справочник типовых наименований». |
| Формат | Выбирается из списка | Формат сканера. Значение выбирается из списка. В случае, если значение отсутствует в списке, допускается дополнить список в листе «Справочник типовых наименований». |
| Разрешение (dpi) | Число | Максимальное поддерживаемое разрешение сканирования, в dpi |

* + 1. Лист «КЭ: МФУ»

Перед заполнением данных для КЭ «МФУ» рекомендуется:

1. Заполнить справочник «Справочник 2: Сотрудники».
2. Заполнить данные для КЭ типа «Активное сетевое оборудование».

Таблица 21 - Данные для КЭ «МФУ»

| Название поля | Формат поля | Назначение поля |
| --- | --- | --- |
| Сотрудник | Выбирается из справочника | Сотрудник, за которым закреплен данный КЭ, либо сотрудник, пользующийся данным КЭ. Значение выбирается из справочника «Справочник 2: Сотрудники». Предварительно, в справочнике на листе «Справочник 2: Сотрудники» уточняется наличие полностью заполненной строки для сотрудника. И в случае отсутствия искомой строки в справочнике заполняется новая строка. |
| Сетевая розетка (порт) | Текст | В поле указывается уникальный идентификатор ближайшего активного сетевого оборудования (или маркировка сетевой розетки), с которым соединен сетевой порт данного КЭ. Значение уникального идентификатора выбирается из поля «№КЭ» описания КЭ типа «Активное сетевое оборудование». Активное сетевое оборудование, связанное с данным КЭ, должно быть предварительно описано перед заполнением данного поля. |
| Контур | Выбирается из списка | Контур, в который входит данный КЭ. Значение выбирается из списка. Внесение собственных значений не допускается. |
| Формат | Выбирается из списка | Формат печати. Значение выбирается из списка. В случае, если значение отсутствует в списке, допускается дополнить список в листе «Справочник типовых наименований». |
| Тип цвета печати | Число | Тип цвета печати МФУ. Значение выбирается из списка. В случае, если значение отсутствует в списке, допускается дополнить список в листе «Справочник типовых наименований». |
| Разрешение печати (dpi) | Число | Максимальное поддерживаемое разрешение печати, в dpi |
| Разрешение сканирования (dpi) | Число | Максимальное поддерживаемое разрешение сканирования, в dpi |
| Тип цвета копирования | Число | Тип цвета копирования МФУ. Значение выбирается из списка. В случае, если значение отсутствует в списке, допускается дополнить список в листе «Справочник типовых наименований». |
| Сетевой/локальный | Выбирается из списка | Признак наличия сетевого интерфейса. Значение выбирается из списка. |
| Имя хоста | Текст | Имя хоста в сети (в домене). |
| IP | Да/Нет | IP-адрес МФУ в сети. |

* + 1. Лист «КЭ: ИБП»

Перед заполнением данных для КЭ «ИБП» рекомендуется заполнить справочник «Справочник 2: Сотрудники».

Таблица 22 - Данные для КЭ «ИБП»

| Название поля | Формат поля | Назначение поля |
| --- | --- | --- |
| Сотрудник, если применимо | Выбирается из справочника | Сотрудник, за которым закреплен данный КЭ, либо сотрудник, пользующийся данным КЭ. Значение выбирается из справочника «Справочник 2: Сотрудники». Предварительно, в справочнике на листе «Справочник 2: Сотрудники» уточняется наличие полностью заполненной строки для сотрудника. И в случае отсутствия искомой строки в справочнике заполняется новая строка. |
| Принадлежность к оборудованию (если применимо) | Текст | В поле указывается уникальный идентификатор оборудования, с которым соединен данный КЭ. Значение уникального идентификатора выбирается из поля «№КЭ» описания оборудования. Оборудование, связанное с данным КЭ, должно быть предварительно описано перед заполнением данного поля. |
| Потребляемая мощность (Вт) | Число | Потребляемая мощность |
| Выходная мощность (Вт) | Число | Выходная мощность ИБП в Ватт согласно документации. |
| Количество фаз | Число | Количество подключаемых фаз |
| Диапазон стабилизирующего напряжения (В) | Число | Диапазон стабилизирующего напряжения ИБП согласно документации, в В. |
| Сетевой/локальный | Выбирается из списка | Признак наличия сетевого интерфейса. Значение выбирается из списка. |
| Имя хоста | Текст | Имя хоста в сети (в домене). Если не применимо, ставится прочерк. |
| IP | Да/Нет | IP-адрес МФУ в сети. Если не применимо, ставится прочерк. |

* + 1. Лист «КЭ: Системное программное обеспечение»

Таблица 23 - Данные для КЭ: СПО

| Название поля | Формат поля | Назначение поля |
| --- | --- | --- |
| Наименование СПО | Текст | Название СПО согласно финансово-отчетной документации. |
| Тип лицензии | Текст | Тип лицензии СПО |
| Срок лицензии | Дата | Срок действия лицензии СПО |
| Количество лицензий | Число | Количество купленных лицензий |

* + 1. Лист «КЭ: Прикладное программное обеспечение»

Таблица 24 - Данные для КЭ: ППО

| Название поля | Формат поля | Назначение поля |
| --- | --- | --- |
| Наименование ППО | Текст | Название ППО согласно финансово-отчетной документации. |
| Операционное/клиентское | Из списка | Тип ППО по назначению |
| Тип лицензии | Текст | Тип лицензии ППО |
| Срок лицензии | Дата | Срок действия лицензии ППО |
| Количество лицензий | Число | Количество купленных лицензий |
| Модуль ППО | Текст | Наименование модуля ППО согласно финансово-отчетной документации, если применимо (ППО делится на модули) |

* + 1. Лист «КЭ: Каналы связи»

Перед заполнением данных для КЭ «Спам фильтр» рекомендуется заполнить данные для КЭ типа «Активное сетевое оборудование».

Таблица 25 - Данные для КЭ «Каналы связи»

| Название поля | Формат поля | Назначение поля |
| --- | --- | --- |
| Тип канала связи по способу физической передачи данных | Из списка | Тип канала связи по способу физической передачи данных. Значение выбирается из списка. В случае, если значение отсутствует в списке, допускается дополнить список в листе «Справочник типовых наименований». |
| Тип канала связи по типу трафика | Из списка | Тип канала связи по типу трафика. Значение выбирается из списка. В случае, если значение отсутствует в списке, допускается дополнить список в листе «Справочник типовых наименований». |
| Полоса пропускания | Число | Пропускная способность канала связи, в Мбит |
| Интерфейс | Из списка | Интерфейс канала связи |
| Организация 1 | Из справочника | Первая крайняя точка канала связи (адрес организации). Значение выбирается из справочника «СПР6 Оргструктуры». Предварительно, в справочнике на листе «СПР6 Оргструктуры» уточняется наличие полностью заполненной строки для описания орг. структуры данного КЭ. И в случае отсутствия искомой строки в справочнике заполняется новая строка. |
| Активное сетевое оборудование 1 (для внутр. каналов связи) | Текст | Уникальный идентификатор активного сетевого оборудования на данной конечной точке. Значение выбирается из поля «№КЭ» на листах описания КЭ типа «Активное сетевое оборудование». Активное сетевое оборудование, связанное с данным КЭ, должно быть предварительно описано перед заполнением данного поля. Параметр заполняется для внутренних каналов связи, иначе ставится прочерк. |
| Организация 2 | Из справочника | Вторая крайняя точка канала связи (адрес организации). Значение выбирается из справочника «СПР6 Оргструктуры». Предварительно, в справочнике на листе «СПР6 Оргструктуры» уточняется наличие полностью заполненной строки для описания орг. структуры данного КЭ. И в случае отсутствия искомой строки в справочнике заполняется новая строка. |
| Активное сетевое оборудование 2 (для внутр. каналов связи) | Текст | Уникальный идентификатор активного сетевого оборудования на данной конечной точке. Значение выбирается из поля «№КЭ» на листах описания КЭ типа «Активное сетевое оборудование». Активное сетевое оборудование, связанное с данным КЭ, должно быть предварительно описано перед заполнением данного поля. Параметр заполняется для внутренних каналов связи, иначе ставится прочерк. |
| Провайдер | Текст | Название провайдера, предоставляющего канал связи. |
| Провайдер ПМ (последняя миля | Текст | Название провайдера ПМ, предоставляющего канал связи. |

* 1. Маркировка конфигурационных элементов
     1. Общие правила маркировки КЭ

При маркировке КЭ должны выполняться следующие правила:

1. 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;
2. конфигурационный элемент можно не маркировать заново, если он уже имеет маркировку, выполненную ранее и отвечающую требованиям настоящей инструкции;
3. 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;
4. 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;
5. рекомендуемые места для нанесения маркировки КЭ, расположенных в помещениях пользователей, приведены в таблице 25.

Не допускается нанесение маркировки на следующие места и части КЭ:

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

Таблица 26 - 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 |
| 2 | Сервер HP Superdome | На передней панели, на видном месте | - |
| 3 | Сервер IBM System P | На передней панели, на видном месте | - |
| 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 |
| 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 |
| 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 |

* 1. Формат маркировки конфигурационных элементов

Формат маркировки КЭ представлен следующим шаблоном:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 9 | 5 | 0 | 0 | - | Y | Y | - | Z | Z | Z | Z | Z | Z | С | У | Э |  |  |  |

Пояснения к формату маркировки КЭ:

9500 – 4-значный номер ЦАФК;

YY – 2-значный номер подтипа КЭ. Определяется из раздела  настоящей Инструкции;

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.

Формат маркировки дополнительных модулей

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 9 | 5 | 0 | 0 | - | Y | Y | - | Z | Z | Z | Z | Z | Z | - | N | N | С | У | Э |

Пояснения к формату маркировки дополнительных модулей:

95000-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.

Формат маркировки кабельной системы

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| X | - | Y | Y | Y | Y | Y | Y |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Пояснения к формату маркировки кабельной системы:

X – символ, обозначающий тип кабеля. Определяется из раздела  настоящей Инструкции;

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

Для кабельной системы ЦАФК, 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 из п. 2.5. настоящей Инструкции;

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.

Двузначный номер КЭ при маркировке

Двузначный номер КЭ при маркировке присваивается в соответствии с таблицей 26.

Таблица 27 - Номер КЭ при маркировке оборудования

| Номер | Тип КЭ |
| --- | --- |
| 01 | Сервер |
| 02 | Сервер HP Superdome |
| 03 | Сервер IBM System P |
| 04 | Библиотека резервного копирования (ленточная библиотека, ленточный привод) |
| 05 | Внешний дисковый массив (ВДМ) |
| 06 | Коммутатор (для коммутационных и серверных) |
| 07 | Маршрутизатор |
| 08 | Межсетевой экран |
| 09 | Коммутатор SAN |
| 10 | Коммутационный или серверный шкаф |
| 11 | Коммутационая панель |
| 12 | PDU (PowerDistributionUnit) - распределитель питания |
| 13 | KVM-консоль |
| 14 | ИБП серверный |
| 15 | Концентратор |
| 16 | Модем |
| 17 | Крипто-шлюз |
| 18 | Голосовой шлюз |
| 19 | Оборудование IP-телефонии |
| 20 | Канал связи |
| 21 | Системный блок |
| 22 | Монитор |
| 23 | KVM switch (KVM‑переключатель) |
| 24 | Ноутбук |
| 25 | Принтер |
| 26 | Сканер |
| 27 | МФУ |
| 29 | Органайзер |
| 30 | Оптическая патчпанель |
| 31 | RPS (RedundantPowerSystem) – система питания с распределением нагрузки |
| 32 | Коммутатор пользовательский |
| 33 | Конвертер TP to Fiber Fast Ethernet Converter |
| 34 | APC Blower – вентилятор серверного (коммутационного) шкафа |
| 35 | Оборудование видеоконференций |
| 36 | Система бесперебойного электропитания (СБЭ) |
| 37 | Вводное устройство (ВУ) электропитания |
| 38 | Шкаф распределительный (ШР) электропитания |
| 39 | Кондиционер |
| 40 | Клавиатура |
| 41 | Мышь компьютерная |
| 43 | ИБП пользовательский |
| 44 | Прибор "Роса-2SL" (система АГПТ) |
| 45 | Модуль пожаротушения МГП (система АГПТ) |
| 46 | Система диспетчерезации |
| 53 | Копировальный аппарат |
| 54 | Плоттер |
| 55 | Проектор |
| 56 | Карманный персональный компьютер (КПК) |
| 81 | Спутниковый терминал |
| 82 | Спутниковая антенна |
| 88 | Структурированная кабельная система (СКС) |

* + 1. Переченьобозначенийтиповкабеля

Символ, обозначающий тип кабеля, присваивается в соответствии с таблицей 27.

Таблица 28 - 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 |

* + 1. 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:

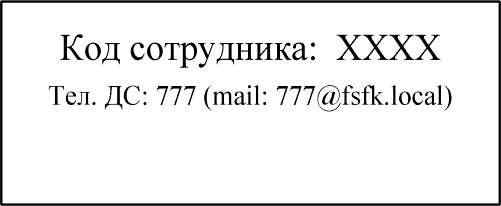
Ярлык наклеивается на СВТ. Ярлык на СВТ наносится при помощи самоклеющегося стикера рядом с маркировкой, осуществленной в соответствии с разделом  настоящей инструкции. Форма и размеры стикера должны быть одинаковыми. Правила установки, замены, удаления ярлыка приведены в разделе.

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

* + 1. Формат маркировки рабочих мест

Формат маркировки рабочих мест приведен на рисунке .

Рисунок 1



Формат ярлыка маркировки рабочих мест

Пояснения к рисунку0:

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.

* 1. Отчетность

Общие требования

Отчетный период – период времени, за который осуществляется формирование отчета в соответствии с периодичностью его формирования

Отчеты должны предоставляться в электронном виде в формате (один из которых MS Excel.), обеспечивающем возможность автоматического суммирования числовых данных и их фильтрацию по указанным в описании к отчетам параметрам.

Услуги по формированию отчетности об оказанных услугах по сопровождению заключаются в формировании и предоставлении Заказчику плановых и внеплановых (оперативных) отчетов.

Отчетные материалы должны содержать в структурированном виде данные за отчетный период, характеризующие в количественном и качественном выражении оказанные услуги и выполненную работу.

В случае, если Исполнитель считает, что просрочка по конкретной Заявке произошла по вине Заказчика или непреодолимой силы, он должен представить обоснование.

* + 1. Виды и сроки предоставления отчетности

Плановые отчеты об оказанных услугах/выполненных работах предоставляются Исполнителем с периодичностью:

1. отчеты за этап предоставляются в течение 3-х (трех) рабочих дней с даты окончания отчетного периода, либо в соответствии с указанными в Государственном контракте периодичностью и сроками
2. отчеты за месяц предоставляются в течение 3-х (трех) рабочих дней с даты окончания отчетного периода, либо в соответствии с указанными в Государственном контракте периодичностью и сроками;
3. отчеты за неделю предоставляются в течение 1-ого (одного) рабочего дня с даты окончания отчетного периода, либо в соответствии с указанными в Государственном контракте периодичностью и сроками;
4. отчеты за день предоставляются до 9:00 следующего рабочего дня, либо в соответствии с указанными в Государственном контракте периодичностью и сроками.

Внеплановые (оперативные) отчеты должны предоставляться Исполнителем Заказчику в течение 3-х (трех) рабочих дней с даты регистрации соответствующих Заявок в СУЭ ФК или в срок, определенный Государственным контрактом.

Если в Государственном контракте не определены сроки, состав, и формы отчетов, они определяются настоящими Стандартами.

* + 1. Предоставление отчетности

Исполнитель государственного контракта должен предоставлять плановую и внеплановую отчетность согласно условиям государственного контракта или настоящим требованиям. Типовые шаблоны предоставляемой отчетности, которые при необходимости должны быть доработаны Исполнителем для соответствия требованиям государственного контракта, приведены в разделах А.5.5, А.5.6.

* + 1. Подписание актов

Акты, включая технические акты и протоколы выполненных работ (оказанных услуг), предоставляются и подписываются в соответствии с условиями государственного контракта.

* + 1. Состав предоставляемой плановой отчетности

Формирование отчетов об оказанных услугах должно осуществляться, в том числе, с использованием средств 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 в электронном виде должны обеспечивать фильтрацию данных по любому полю/комбинации полей.

Отчеты об оказанных услугах должны предоставляться Исполнителем в соответствии с формами отчетности, которые указаны в разделе А.5.5, А.5.6.

Таблица 29 - Состав ежемесячного комплекта плановых отчетов

| Наименование системы (подсистемы) | Название отчета | Форма отчета (см. п. А.5.5, А.5.6) |
| --- | --- | --- |
| Серверная подсистема | Отчет по устраненным инцидентам | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет по выполненным заявкам на обслуживание | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет по выполненным заявкам на изменение | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет по жалобам и предложениям–информации | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет по выполненному регламентированному обслуживанию | Отчет по выполненному регламентированному обслуживанию |
| Отчет по выполненным заявкам на информационно–справочное обслуживание | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет по выполненной диагностике | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет по выполненным ремонтно–восстановительным мероприятиям | Отчет о проведенных выездах |
| Отчет о состоянии и кол-ве заявок в СУЭ ФК | Отчет о состоянии и кол-ве заявок в СУЭ ФК |
| Подсистема передачи данных | Отчет по устраненным инцидентам | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет по выполненным заявкам на обслуживание | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет по выполненным заявкам на изменение | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет по жалобам и предложениям–информации | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет по выполненному регламентированному обслуживанию | Отчет по выполненному регламентированному обслуживанию |
| Отчет по выполненным заявкам на информационно–справочное обслуживание | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет по выполненной диагностике | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет по выполненным ремонтно–восстановительным мероприятиям | Отчет о проведенных выездах |
| Отчет о состоянии и кол-ве заявок в СУЭ ФК | Отчет о состоянии и кол-ве заявок в СУЭ ФК |
| Подсистема внешних дисковых массивов | Отчет по устраненным инцидентам | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет по выполненным заявкам на обслуживание | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет по выполненным заявкам на изменение | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет по жалобам и предложениям–информации | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет по выполненному регламентированному обслуживанию | Отчет по выполненному регламентированному обслуживанию |
| Отчет по выполненным заявкам на информационно–справочное обслуживание | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет по выполненной диагностике | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет по выполненным ремонтно–восстановительным мероприятиям | Отчет о проведенных выездах |
| Отчет о состоянии и кол-ве заявок в СУЭ ФК | Отчет о состоянии и кол-ве заявок в СУЭ ФК |
| Подсистема резервного копирования | Отчет по устраненным инцидентам | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет по выполненным заявкам на обслуживание | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет по выполненным заявкам на изменение | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет по жалобам и предложениям–информации | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет по выполненному регламентированному обслуживанию | Отчет по выполненному регламентированному обслуживанию |
| Отчет по выполненным заявкам на информационно–справочное обслуживание | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет по выполненной диагностике | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет по выполненным ремонтно–восстановительным мероприятиям | Отчет о проведенных выездах |
| Отчет о состоянии и кол-ве заявок в СУЭ ФК | Отчет о состоянии и кол-ве заявок в СУЭ ФК |
| Подсистема ВТС | Отчет по устраненным инцидентам | Отчет по устраненным инцидентам подсистемы ВТС |
| Отчет о состоянии и кол-ве заявок в СУЭ ФК |
| Отчет по выполненным заявкам на обслуживание | Отчет по выполненным заявкам на обслуживание подсистемы ВТС |
| Отчет о состоянии и кол-ве заявок в СУЭ ФК |
| Отчет по выполненным заявкам на изменение | Отчет по выполненным заявкам на изменение подсистемы ВТС |
| Отчет по жалобам и предложениям–информации | Отчет по жалобам и предложениям–информации подсистемы ВТС |
| Отчет по выполненному регламентированному обслуживанию | Отчет по выполненному регламентированному обслуживанию |
| Отчет по выполненным заявкам на информационно–справочное обслуживание | Отчет по выполненным заявкам на информационно–справочное обслуживание подсистемы ВТС |
| Отчет по выполненной диагностике | Отчет по выполненной диагностике подсистемы ВТС |
| Отчет по выполненным ремонтно–восстановительным мероприятиям | Отчет о проведенных выездах |
| Сводная статистика уровня сервиса | Сводная статистика уровня сервиса |
| Отчет о состоянии и кол-ве заявок в СУЭ ФК | Отчет о состоянии и кол-ве заявок в СУЭ ФК |
| Система аудио–видеоконференцсвязи | Отчет по устраненным инцидентам | Отчет по заявкам АВКС |
| Отчет по выполненным заявкам на обслуживание | Отчет по заявкам АВКС |
| Отчет по выполненным заявкам на изменение | Отчет по заявкам АВКС |
| Отчет по жалобам и предложениям–информации | Отчет по заявкам АВКС |
| Отчет по выполненному регламентированному обслуживанию | Отчет по выполненному регламентированному обслуживанию |
| Отчет по выполненным заявкам на информационно–справочное обслуживание | Отчет по заявкам АВКС |
| Отчет по выполненной диагностике | Отчет по заявкам АВКС |
| Отчет по выполненным ремонтно–восстановительным мероприятиям | Отчет о проведенных выездах |
| Отчет о состоянии и кол-ве заявок в СУЭ ФК | Отчет о состоянии и кол-ве заявок в СУЭ ФК |
| Подсистема ИБП | Отчет по устраненным инцидентам | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет по выполненным заявкам на обслуживание | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет по выполненным заявкам на изменение | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет по жалобам и предложениям–информации | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет по выполненному регламентированному обслуживанию | Отчет по выполненному регламентированному обслуживанию |
| Отчет по выполненным заявкам на информационно–справочное обслуживание | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет по выполненной диагностике | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет по выполненным ремонтно–восстановительным мероприятиям | Отчет о проведенных выездах |
| Отчет о состоянии и кол-ве заявок в СУЭ ФК | Отчет о состоянии и кол-ве заявок в СУЭ ФК |
| СУЭ ФК | Отчет по устраненным инцидентам | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет по выполненным заявкам на обслуживание | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет по выполненным заявкам на изменение | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет по жалобам и предложениям–информации | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет по выполненному регламентированному обслуживанию | Отчет по выполненному регламентированному обслуживанию |
| Отчет по выполненным заявкам на информационно–справочное обслуживание | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет по выполненной диагностике | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет по выполненным ремонтно–восстановительным мероприятиям | Отчет о проведенных выездах |
| Отчет о состоянии и кол-ве заявок в СУЭ ФК | Отчет о состоянии и кол-ве заявок в СУЭ ФК |
| СВТ и СПО МОУ | Отчет по устраненным инцидентам | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет по выполненным заявкам на обслуживание | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет по выполненным заявкам на изменение | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет по жалобам и предложениям–информации | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет по выполненному регламентированному обслуживанию | Отчет по выполненному регламентированному обслуживанию |
| Отчет по выполненным заявкам на информационно–справочное обслуживание | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет по выполненной диагностике | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет по выполненным ремонтно–восстановительным мероприятиям | Отчет о проведенных выездах |
| Отчет о состоянии и кол-ве заявок в СУЭ ФК | Отчет о состоянии и кол-ве заявок в СУЭ ФК |
| СВТ, СИО и системное ПО в ЦАФК | Отчет по устраненным инцидентам | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет по выполненным заявкам на обслуживание | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет по выполненным заявкам на изменение | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет по жалобам и предложениям–информации | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет по выполненному регламентированному обслуживанию | Отчет по выполненному регламентированному обслуживанию |
| Отчет по выполненным заявкам на информационно–справочное обслуживание | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет по выполненной диагностике | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет по выполненным ремонтно–восстановительным мероприятиям | Отчет о проведенных выездах |
| Отчет по использованию расходных материалов | Отчет по использованию расходных материалов |
| Отчет по ремонту технических средств | Отчет по ремонту технических средств |
| Статистический отчет о доступе пользователей к Интернет ресурсам | Статистический отчет о доступе пользователей к Интернет ресурсам |
| Статистический отчет о принятом/отправленном почтовом трафике пользователей по протоколу SMTP | Статистический отчет о принятом/отправленном почтовом трафике пользователей по протоколу SMTP |
| Отчет по администрированию системы управления базами данных | Отчет по администрированию системы управления базами данных |
| Отчет по результатам проведения резервного копирования ЗКВС | Отчет по результатам проведения резервного копирования ЗКВС |
| Отчет по результатам проведения резервного копирования ЛВС Интернет | Отчет по результатам проведения резервного копирования ЛВС Интернет |
| Список ресурсов резервного копирования ЛВС Интернет | Отчет по результатам проведения резервного копирования ЛВС Интернет |
| Отчет о состоянии и кол-ве заявок в СУЭ ФК | Отчет о состоянии и кол-ве заявок в СУЭ ФК |
| ПАК | Отчет по устраненным инцидентам | Отчет по заявкам ПАК |
| Отчет по выполненным заявкам на обслуживание | Отчет по заявкам ПАК |
| Отчет по выполненным заявкам на изменение | Отчет по заявкам ПАК |
| Отчет по жалобам и предложениям–информации | Отчет по заявкам ПАК |
| Отчет по выполненному регламентированному обслуживанию | Отчет по выполненному регламентированному обслуживанию |
| Отчет по выполненным заявкам на информационно–справочное обслуживание | Отчет по заявкам ПАК |
| Отчет по выполненной диагностике | Отчет о выполненной диагностике ПАК |
| Отчет по выполненным ремонтно–восстановительным мероприятиям | Отчет по выполненным ремонтно–восстановительным мероприятиям ПАК |
| Отчет о состоянии и кол-ве заявок в СУЭ ФК | Отчет о состоянии и кол-ве заявок в СУЭ ФК |
| Веб–сайт | Отчет по устраненным инцидентам | Отчет по заявкам Веб–сайтов |
| Отчет по выполненным заявкам на обслуживание | Отчет по заявкам Веб–сайтов |
| Отчет по выполненным заявкам на изменение | Отчет по заявкам Веб–сайтов |
| Отчет по жалобам и предложениям–информации | Отчет по заявкам Веб–сайтов |
| Отчет по выполненному регламентированному обслуживанию | Отчет по выполненному регламентированному обслуживанию |
| Отчет по выполненным заявкам на информационно–справочное обслуживание | Отчет по заявкам Веб–сайтов |
| Отчет по выполненной диагностике | Отчет по заявкам Веб–сайтов |
| Отчет по выполненным ремонтно–восстановительным мероприятиям | Отчет по восстановлению работоспособности Веб–сайтов |
| Отчет о состоянии и кол-ве заявок в СУЭ ФК | Отчет о состоянии и кол-ве заявок в СУЭ ФК |
| ППО | Отчет по устраненным инцидентам | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет о состоянии и кол-ве заявок в СУЭ ФК |
| Отчет по выполненным заявкам на обслуживание | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет о состоянии и кол-ве заявок в СУЭ ФК |
| Отчет по выполненным заявкам на изменение | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет о состоянии и количестве заявок в СУЭ ФК |
| Отчет по жалобам и предложениям–информации | Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК |
| Отчет по выполненному регламентированному обслуживанию | Журнал о регистрации работ |
| Отчет о работе горячей линии | Отчет о работе горячей линии |
| Все ИТ-сервисы/системы (подсистемы) | Аналитические и оперативные отчеты | Формы отчетов п. А5.5, А5.6 |

Таблица 30 - Состав комплекта плановых отчетов за этап

| Наименование системы (подсистемы) | Название отчета | Форма отчета (см. п. А5.5, А5.6) |
| --- | --- | --- |
| По всем подсистемам | Актуализированный паспорт ИТ–системы | Приложение А.1 |

* + 1. Формы плановой оперативной отчетности
       1. Общие отчеты
          1. Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК

Таблица 31 - Отчет по заявкам, зарегистрированным в СУЭ ФК

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Место оказания услуг | Уникальный номер Заявки в СУЭ ФК | Дата регистрации Заявки | Статус Заявки | Категория | Заявитель | ИТ-сервис | Полное описание | Приоритет Заявки | Команда специалистов | Специалист | Решение по Заявке | Тип решения | Код закрытия Заявки | Оценка качества исполнения Заявки | Кол-во часов/дней в статусе «В ожидании», \* | Причина ожидания | Плановый срок окончания исполнения Заявки | Фактический срок окончания исполнения Заявки | Отметка о нарушении сроков исполнения | Просрочено времени\* |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Итого просрочено:\_\_<Кол-во Заявок> , <Общее время просрочки, \*>

\*- единицы измерения, согласно Государственного контракта (астрономические часы или календарные дни)

* + - * 1. Отчет по работе горячей линии

Отчет по работе горячей линии должен предоставляться ежедневно.

Отчет в виде диаграмм или графиков должен отображать динамику:

обработки вызовов на горячую линию (ГЛ) за последние 7 дней (количество звонков), продолжительность разговоров ГЛ в период с 08:00 до 18:00 за последние 7 дней;

глубину очереди вызовов на ГЛ в период с 08:00 до 18:00 (за отчетные сутки);

параметры качества услуг ГЛ (LCR — вызовы, не дождавшиеся ответа оператора SL40 — вызовы, обслуженные в течение 40 секунд);

активность регионов — вызовы на ГЛ с разбивкой̆ по федеральным округам за отчетные сутки).

* + - * 1. Отчет о состоянии и количестве Заявок

Таблица 32 - Отчет о состоянии и количестве Заявок

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Отчет о проведении работ за период с дд.мм.гггг по дд.мм.гггг | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| № п/п | Обслуживаемая подсистема/ Место оказания Услуг | Заявки в статусах ожидания | | | Активные Заявки | | | | | | | | | Выполненные Заявки | | | | | | | | | Оценка качества Заявок | | | | | | | | | | | | Общее количество зарегистрированных Заявок | | |
| Всего за 1-ый месяц этапа | Всего за 2-ой месяц этапа | Всего за 3-ий месяц этапа | Всего за 1-ый месяц этапа | Из них просрочены | | Всего за 2-ой месяц этапа | Из них просрочены | | Всего за 3-ий месяц этапа | Из них просрочены | | Всего за 1-ый месяц этапа | Из них просрочены | | Всего за 2-ой месяц этапа | Из них просрочены | | Всего за 3-ий месяц этапа | Из них просрочены | | Количество Заявок, получивших оценку "хорошо" | | | Количество Заявок, получивших оценку "удовлетворительно" | | | Количество Заявок, получивших оценку "плохо" | | | Количество Заявок, которые не были оценены | | |
| Кол-во | Кол-во | % | Кол-во | Кол-во | % | Кол-во | Кол-во | % | Кол-во | Кол-во | % | Кол-во | Кол-во | % | Кол-во | Кол-во | % | Всего за 1-ый месяц этапа | Всего за 2-ой месяц этапа | Всего за 3-ий месяц этапа | Всего за 1-ый месяц этапа | Всего за 2-ой месяц этапа | Всего за 3-ий месяц этапа | Всего за 1-ый месяц этапа | Всего за 2-ой месяц этапа | Всего за 3-ий месяц этапа | Всего за 1-ый месяц этапа | Всего за 2-ой месяц этапа | Всего за 3-ий месяц этапа | Всего за 1-ый месяц этапа | Всего за 2-ой месяц этапа | Всего за 3-ий месяц этапа |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Примечание:

- Отчет предоставляется за этап (количество месяцев указывается в государственном контракте);

* + - * 1. «Аналитический отчет по команде специалистов Исполнителя по однотипным Заявкам» (предоставляется ежемесячно и за этап).

Отчет должен по каждой команде специалистов Исполнителя содержать:

1. графики или диаграммы, отображающие количество однотипных Заявок за каждый рабочий день в течение отчетного периода:
2. по общему количеству Заявок;
3. по количеству Заявок в разрезе сервисов.
4. таблицы за даты, в которые наблюдались пиковые значения на графике (диаграмме), указанном в пункте а). Форма Таблиц указана в п. 5.5.1.1 настоящего Приложения. В Таблицах цветом должны быть выделены Заявки с единой причиной обращения;
5. информацию обо всех причинах порождающих поток однотипных Заявок и ее анализ;
6. предложения Заказчику для снижения количества однотипных Заявок.
   * + - 1. Аналитические отчеты по исполнительской дисциплине (предоставляется еженедельно и за этап)

Аналитические отчеты по исполнительской дисциплине в разрезе команд специалистов, в разрезе сервисов, в разрезе Заявителей (УФК, МОУ, ЦАФК/Подразделение/Отдел) должны предоставляется:

1. Отчет в виде графиков должен отображать информацию в форме кривых линий по следующим параметрам за каждый рабочий день в течение отчетного периода:

* По рассчитанным значениям исполнительской дисциплины, доступности сервиса:

«Исполнительская дисциплина» – отношение количества выполненных в срок Заявок к общему количеству Заявок. Формула для расчета значения исполнительской дисциплины:

Id=(N-Np)/N,

где N- общее количество Заявок за соответствующий период, Np – количество просроченных Заявок за соответствующий период.

1. «Доступность сервисов» - показатель, учитывающий доступность сервиса (услуги). Рассчитывается как разность между временем предоставления услуги по графику за вычетом времени на регламентное обслуживание (ВрОбщ = Время предоставления — Время обслуживания) и временем на простои, (продолжительность отказов, допустимое время недоступности (ВрНед)), деленная на совокупное время предоставления услуги по графику. Измерение ведется на одном отрезке времени. Рассчитываемый показатель измеряется в процентах.
2. По количеству Заявок со следующими характеристиками:

* общее количество Заявок;
* Заявок, выполненные в срок;
* Заявки выполнены, но по которым просрочен срок исполнения;
* Заявки со статусом «В ожидании»;
* Заявки со статусом «В работе».

1. Удовлетворенность клиента ( в %):

* % хорошо - количество Заявок, получивших оценку «хорошо», деленное на общее количество закрытых заявок;
* % удовлетворительно - количество Заявок, получивших оценку «удовлетворительно», деленное на общее количество закрытых заявок;
* % плохо - количество Заявок, получивших оценку «плохо», деленное на общее количество закрытых заявок;
* % без оценки - количество Заявок, не получивших оценку, деленное на общее количество закрытых заявок.

Отчет должен обеспечивать фильтрацию:

1. По каждой из команд специалистов Исполнителя.
2. В разрезе Заявителей (УФК, МОУ, ЦАФК/Подразделение/Отдел).
3. По конкретному сервису.

Соответствующие кривые должны быть указаны на одном графике

* + - * 1. Отчет по предоставлению помещений

При оказании услуг по предоставлению помещений для \_\_\_\_, включая \_\_\_\_\_\_\_, за \_\_\_ этап оказания услуг в период с \_\_.\_\_.201\_\_ по \_\_.\_\_.201\_\_ выполнялся комплекс мероприятий, обеспечивающий \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в режиме \_\_\_\_\_\_\_\_\_, включающий в себя:

выполнение указанных в пункте \_\_\_\_ Приложения №\_\_\_ к контракту № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от " \_\_\_ " \_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ года требований к Помещениям \_\_\_\_\_, предоставляемых Исполнителем, включая обеспечение функционирования инженерных систем;

обеспечение функционирования каналов связи, предоставленных Исполнителем, и их соответствие параметрам, указанным в пункте \_\_\_\_ Приложения №\_\_\_ к контракту № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от " \_\_\_ " \_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ года.

ВАРИАНТ 1:

< за период > отклонения от параметров помещений для \_\_\_\_, указанных в пункте \_\_\_ Приложения №\_\_\_ к контракту № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от " \_\_\_ " \_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ года, и отклонения от параметров каналов связи, указанных в пункте \_\_\_\_ Приложения №\_\_\_ к контракту № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от " \_\_\_ " \_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ года отсутствовали.

ВАРИАНТ 2:

Зарегистрированные инциденты по оказанной услуге:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата/ время инцидента | Продолжительность инцидента | Как инцидент повлиял на оказание услуг по техническому обслуживанию и обеспечению эксплуатации | Причина инцидента | Мероприятия, предпринятые для устранения инцидента и исключения его повторения |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  |  |  |  |  |

* + 1. Формы плановой аналитической отчетности
       1. Общие отчеты
          1. Аналитический отчет по кодам закрытия

Аналитический отчет по кодам закрытия («Не решена», «Решена», «Отозвана Клиентом», «Ошибка Клиента», «Решена Оператором», «Закрыта Менеджером инцидентов» и т.д.) в разрезе команд, сервисов, конкретных исполнителей должен предоставляться ежемесячно и за этап.

Отчет в виде диаграммы или графика должен отображать распределение закрытых Заявок за каждый рабочий день.

Отчет должен обеспечивать:

1. Возможность фильтрации:
2. по каждой из команд специалистов Исполнителя;
3. по конкретному специалисту Исполнителя;
4. по конкретному сервису.
5. Наличие разбивки:
6. по коду решения: «Не решена», «Решена», «Отозвана Клиентом», «Ошибка Клиента», «Решена Оператором», «Закрыта Менеджером инцидентов» и т.д.;
7. по типу решения: «Постоянное решение», «Промежуточное решение», «Временное решение» и т.д.
   * + - 1. Аналитический отчет по категориям Заявок

Аналитический отчет по категориям Заявок (инцидент, запрос консультации, запрос на изменение, запрос на обслуживание) в разрезе команд, сервисов, конкретных исполнителей) должен предоставляться ежемесячно и за этап.

Отчет в виде диаграммы или графика должен отображать распределение Заявок по категориям за каждый рабочий день.

Отчет должен обеспечивать:

1. Возможность фильтрации:
2. по каждой из команд специалистов Исполнителя;
3. по конкретному специалисту Исполнителя;
4. по конкретному сервису.
5. Наличие разбивки по категориям Заявки:
6. инцидент;
7. запрос консультации;
8. запрос на изменение;
9. запрос на обслуживание;
10. жалоба.
    * + - 1. Аналитический отчет по статусу Заявок

Аналитический отчет по статусу заявок (поступил, в работе, в ожидании, выполнен) в разрезе команд, сервисов, конкретных исполнителей) должен предоставляться ежемесячно и за этап.

Отчет в виде диаграммы или графика должен отображать распределение Заявок по статусам за каждый рабочий день.

Отчет должен обеспечивать:

1. Возможность фильтрации:
2. по каждой из команд специалистов Исполнителя;
3. по конкретному специалисту Исполнителя;
4. по конкретному сервису.
5. Наличие разбивки по статусу Заявки: поступил, «В работе», «В ожидании», «Решен».
   * + - 1. Аналитический отчет по приоритетам Заявок в разрезе команд, сервисов, конкретных исполнителей(должен предоставляться ежемесячно и за этап).

Отчет в виде диаграммы или графика должен:

1. Отображать:
2. распределение Заявок по приоритетам за каждый рабочий день;
3. количество поступивших Заявок в рамках конкретного сервиса с разбивкой по приоритетам («Наивысший», «Высокий» и т.д.) за каждый рабочий день. Кривые, отражающие значения по количеству Заявок с каждым из приоритетов, должны быть указаны на одном графике;
4. процентное количество Заявок от общего количества Заявок с соответствующим приоритетом, срок выполнения которых не превышает сроки указанные в Контракте по соответствующему приоритету. Кривые, отражающие значения по количеству Заявок с каждым из приоритетов, должны быть указаны на одном графике.
5. Обеспечивать фильтрацию:
6. по каждой из команд специалистов Исполнителя;
7. по конкретному специалисту Исполнителя;
8. по конкретному сервису.
9. Работы и нормативы по сервисам и исполнителям
   1. Приоритеты выполнения заявок

Таблица 33 - 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 |

* 1. Максимально возможные приоритеты и сроки выполнения Заявок в ЦАФК

Таблица 34 - Максимально возможные приоритеты и сроки выполнения Заявок в ЦАФК

| Приоритет | Максимальное время реакции – начала выполнения работ, час | Максимальное время устранения инцидента/выполнения Запроса, час | Максимальное время устранения «предвестника инцидента», час | Максимальное время согласования изменений, час | Максимальная периодичность обновления статуса Заявки в СУЭ ФК, час |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 (Наивысший) | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 |
| 2 (Высокий) | 2 | 4 | 8 | 4 | 2 |
| 3 (Стандартный) | 4 | 8 | 16 | 8 | 4 |
| 4 (Низкий) | 8 | 16 | 16 | 16 | 8 |
| 5 (Минимальный) | 8 | 40 | 40 | 20 | 8 |

Примечания к таблице :

1. Время устранения инцидентов указано в рабочих часах.
2. Указано время без учета времени ожидания.
3. 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.
4. Приоритет для каждого из сервисов определяется в документе "Перечень сервисов", в соответствии с которым оказывает Услуги соответствующая команда специалистов Исполнителя.
   1. Максимально возможные приоритеты выполнения Заявок в ЦАФК в зависимости от должности сотрудника

Таблица 35 - Максимально возможные приоритеты выполнения Заявок в ЦАФК в зависимости от должности сотрудника

| Должность | Инцидент | Запрос на обслуживание | Запрос на изменение | Запрос на консультацию | Жалоба | Предложение- информация |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Руководство Федерального казначейства (Руководитель, заместители руководителя, советники руководителя, помощник руководителя) | высокий | стандартный | стандартный | стандартный | стандартный | стандартный |
| Руководство Управлений (начальники Управлений, заместители начальников Управлений) | высокий | стандартный | стандартный | стандартный | стандартный | низкий |
| Начальники отделов, заместители начальников отделов | стандартный | низкий | низкий | низкий | низкий | низкий |
| Сотрудники отделов | стандартный | низкий | низкий | низкий | низкий | низкий |

* 1. Максимально возможные приоритеты устранения групповых инцидентов в ФК

Таблица 36 - 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 |

* 1. Максимально возможные приоритеты Запросов на изменение в ЦАФК в зависимости от категории Запроса на изменение

Таблица 37 - Максимально возможные приоритеты Запросов на изменение в ЦАФК в зависимости от категории Запроса на изменение

| Категория Запроса на изменение | | | Приоритет согласования |
| --- | --- | --- | --- |
| Плановый | | | Низкий |
| Внепла­новый | Запрос на изменение в зависимости от должности сотрудника | Руководство Федерального казначейства (Руководитель, заместители руководителя, советники руководителя, помощник руководителя) | Высокий |
| Руководство Управлений (начальники Управлений, заместители начальников Управлений) | Стандартный |
| Начальники отделов, заместители начальников отделов | Низкий |
| Сотрудники отделов | Низкий |
| Запрос на изменение вызван инцидентом, влияющим на работоспособность | ЦАФК | Наивысший |
| Управления | Высокий |
| отдела | Стандартный |

1. Шаблон карты ИТ – сервиса

**«Название ИТ сервиса»**

Карточка документа

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N/N | Описание входа | Комментарии |
| 1 | Текущая версия | Номер версии |
| 2 | Дата введения в эксплуатацию | Дата |
| 3 | Дата последнего изменения | Дата |
| 4 | Дата следующего обязательного пересмотра | По решению предметного администратора |

История документа

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N/N | Дата | Версия | Проведенные изменения | Автор |
| 1 | Дата | номер | Первая версия документа | ФИО |

* 1. Назначение

Данный документ представляет собой карточку ИТ-сервиса, который предоставляется и сопровождается Управлением информационных систем Федерального казначейства. Карточка сервиса является составной частью Каталога ИТ-сервиса. В карточке сервиса перечисляются все компоненты сервиса, описываются возможные роли пользователей сервиса, а также указываются метрики сервиса определяющие качество её предоставления.

Ссылки на основополагающие документы

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N/N | Документ | Комментарии |
| 1 | Документация на ИТ-систему | <ссылка на архив ФАП> |
| 2 | ПСиТО по эксплуатации сервиса |

* 1. Описание сервиса
     1. Общие характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N/N | Название | Значение |
| 1 | Код сервиса | <Заполняется ОТЭ> |
| 2 | Название сервиса | <Название сервиса представляет собой формализованный краткий термин, однозначно идентифицирующий сервис в понятной пользователю терминологии> |
| 3 | Описание сервиса | <Описание сервиса необходимо для пояснения сути предоставляемого сервиса, первичной классификации сервиса и содержит ряд обязательных параметров. Подразумевается, что в случае, если сервис представлен прикладной Информационной Системой, под сервисом понимается предоставление пользователям доступа к ее функциональности в соответствии с пользовательской документацией> |
| 4 | Контур ЛВС ЦАФК | ЗКВС/ВЛВС/Интернет |
| 5 | Классификация | <Клиентский сервис/Операционный сервис> |
| 6 | Пользователи сервиса | <УФК/ГРБС/ЦАФК (Структурное подразделение)> |
| 7 | Подразделение ФК ответственное за эксплуатацию сервиса | <Заполняется ОТЭ> |

* + 1. Контракты

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N/N | Номер контракта | Описание контракта | Срок действия | Менеджер сопровождения | Менеджер контракта | Менеджер доработок |
| 1 | Номер | на сопровождение | До ДД.ММ.ГГ | ФИО | ФИО | ФИО |
| 2 | Номер | на доработку | До ДД.ММ.ГГ | ФИО | ФИО | ФИО |

* + 1. Операции с сервисом

Перечень возможных действий с сервисом:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Название | Контур | Описание |
|  | Наименование | ЗКВС/ВЛВС/Интернет | Краткое описание |

* + 1. Состав сервиса

Раздел включает описание ролей доступа и компонент сервиса.

* + - 1. Роли доступа

Данный сервис предусматривает следующие роли доступа:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Роль | Название | Описание |
| A | Наименование роли | Краткое описание |

* + - 1. Компоненты сервиса

Компоненты сервиса определяют функциональный состав сервиса. Любой сервис состоит как минимум из одной компоненты (операционный сервис или КЭ):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код | Название Компоненты | Описание |
|  | <Заполняется ОТЭ> | <Заполняется ОТЭ> |

* 1. Группы технической поддержки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Линия поддержки | Номера операций для маршрутизации | Название команды (группа ответственная за сервис) |
| 1-я линия поддержки | Заполняется согласно пункту 4 данного приложения | Группа сопровождающая ИТ-сервис |
| 2-я линия поддержки | Заполняется согласно пункту 4 данного приложения | Группа сопровождающая ИТ-сервис |
| 3-я линия поддержки (разработка) | Заполняется согласно пункту 4 данного приложения | Группа сопровождающая ИТ-сервис |

Состав команд:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Название команды | ФИО руководителя команды | ФИО лидера команды | Номер телефона | Е-mail |
| Группа сопровождающая ИТ-сервис | ФИО | ФИО | номер | Адрес электронной почты |

* 1. Требования к предоставлению сервиса

В данном разделе указываются требования и условия, при соблюдении которых возможно предоставление сервиса. Данный раздел, как правило, включает состав рабочего места пользователя, дополнительное программно-аппаратное обеспечение, необходимое для предоставления сервиса и ссылки на другой сервис без которых данный сервис не может предоставляться:

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование требования | Значение |
| Требование к оснащению рабочего места | Описать требования |
| Требование к ПО | Описать требования |
| Требование к наличию других сервисов | Описать требования |

* 1. Требования безопасности
  2. Расписание предоставления и функционирования сервиса

Срок представления сервиса - время, за которое выполняется заявка на подключение сервиса;

Продолжительность функционирования сервиса – время, в течение которого сервис доступен пользователю (круглосуточно, рабочие часы, другое время);

Время технической поддержки сервиса - определяет время приема и решения заявок от пользователей диспетчерской службой. Данное время может отличаться от времени функционирования сервиса;

Рекомендуемое время проведения плановых и профилактических работ - описывает время наименьшей активности используемых систем для технологических перерывов.

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование требования | Значение |
| Срок предоставления сервиса | Время |
| Продолжительность функционирования сервиса | Время |
| Время технической поддержки сервиса | Время |
| Рекомендуемое время проведения плановых и профилактических работ | Время |

* 1. Ограничения на обслуживание/предоставление

В разделе для сервиса прописываются ограничения на предоставление её пользователям. В ограничения могут входить ограничения по времени суток или дням недели, ограничения на предоставление сервиса только в определенных офисах Общества, ограничения на предоставления в регионах, ограничения в зависимости от ролей пользователей:

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование ограничения | Значение |
|  |  |

* 1. Определение приоритета заявок и сроков их исполнения

Критерии определения приоритетов

|  |  |
| --- | --- |
| Приоритет | Описание |
| 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. |

Инциденты

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Приоритеты | Время реакции(мин) | Время решения инцидента(час) |
| 1 (Наивысший) | <20> | <2> |
| 2 (Высокий) | <40> | <4> |
| 3 (Стандартный) | <60> | <8> |
| 4 (Низкий) | <120> | <16> |
| 5 (Очень низкий) | <240> | <40> |

Запрос на обслуживание

<Для запросов на обслуживания по данному сервису выставляется Приоритет 4>

* 1. Метрики сервиса

| N/N | Сервис/ Компонента | Название метрики | Описание метрики | Значение метрики |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 |  | Описание |  | Значение |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |

1. Типовой порядок сопровождения и   
   технического обслуживания ППО



1. Типовой порядок сопровождения и   
   технического обслуживания АПО



**Приложение 1. Лист согласования**

Лист учета периодических проверок

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дата проверки | Результаты проверки | Ф.И.О.  и должность лица, внесшего отметку о периодической проверке |
| Дата | Результат | ФИО |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Лист регистрации изменений

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  изменения | Описание изменения | Дата | Ответственное лицо, вносившее изменение |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |