



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ И СВЯЗИ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

17.04.2023

№ 14С

г. Екатеринбург

Об утверждении Регламента технической поддержки информационной системы для организации мониторинга социально-экономического развития Свердловской области

В соответствии с пунктом 5 статьи 6 Закона Свердловской области от 20.10.2011 № 94-ОЗ «О государственных информационных системах Свердловской области», пунктом 5 главы 1 постановления Правительства Свердловской области № 1653-ПП «Об утверждении Положения о порядке создания и эксплуатации государственных информационных систем Свердловской области», постановлением Правительства Свердловской области от 27.12.2022 № 977-ПП «Об информационной системе для организации мониторинга социально-экономического развития Свердловской области», приказом государственного бюджетного учреждения «Оператор электронного правительства Свердловской области» от 23.09.2014 № 78 «Об утверждении Регламента подачи, обработки и контроля выполнения заявок пользователей в службе технической поддержки» (с изменениями от 27.05.2021 № 56), в целях обеспечения исполнения подпункта 3 пункта 5 постановления Правительства Свердловской области от 27.12.2022 № 977-ПП «Об информационной системе для организации мониторинга социально-экономического развития Свердловской области»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Регламент технической поддержки информационной системы для организации мониторинга социально-экономического развития Свердловской области (прилагается).
2. Настоящий приказ опубликовать на официальном сайте Министерства цифрового развития и связи Свердловской области.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

М.Я. Пономарьков

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
цифрового развития и связи
Свердловской области
от 17.04.2023 № 17.04.2023

Регламент
технической поддержки информационной системы для организации
мониторинга социально-экономического развития Свердловской области

Глава 1. Общие положения

1.1 В настоящем регламенте используются термины в значениях, установленных Положением об информационной системе для организации мониторинга социально-экономического развития Свердловской области, утвержденным постановлением Правительства Свердловской области от 27.12.2022 № 977-ПП «Об информационной системе для организации мониторинга социально-экономического развития Свердловской области».

1.2. Настоящий регламент определяет порядок взаимодействия пользователей информационной системы для организации мониторинга социально-экономического развития Свердловской области (далее – СЭР РИП, Система) со службой технической поддержки СЭР РИП при направлении и обработке обращений пользователей Системы, обратившихся за технической поддержкой при работе в Системе.

Глава 2. Техническое сопровождение Системы

2.1. Техническое сопровождение Системы осуществляется в соответствии с главой 6 постановления Правительства Свердловской области от 27.12.2022 № 977-ПП «Об информационной системе для организации мониторинга социально-экономического развития Свердловской области».

2.2. Служба технической поддержки Системы (далее – служба технической поддержки, – сервисная служба, обеспечивающая штатное функционирование аппаратно-программных средств Системы, создание резервных копий баз данных и настроек Системы и обеспечение их восстановления в случае необходимости, доступность Системы для пользователей Системы и техническую поддержку пользователей).

2.3. Функционирование службы технической поддержки обеспечивается взаимодействием трех уровней технической поддержки. В состав службы технической поддержки входят:

1) оператор технической поддержки (I и II уровни технической поддержки);

2) Компания, осуществляющая техническую поддержку Системы на основании государственного контракта (далее — разработчик) (III уровень технической поддержки).

2.4. В рамках полномочий по администрированию Системы оператор технической поддержки должен руководствоваться эксплуатационной документацией на Систему и (или) ее функциональные подсистемы, отдельными регламентами технической поддержки соответствующих функциональных подсистем Системы (при наличии таковых).

2.5. Пользователи Системы должны руководствоваться инструкциями пользователей Системы и (или) ее функциональных подсистем, соответствующих функциональных подсистем Системы, доступных на официальном сайте оператора технической поддержки в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (https://egov66.ru/information_systems/).

Глава 3. Подача, обработка и контроль выполнения обращений пользователей

3.1. Порядок подачи, обработки и контроль выполнения обращений пользователей Системы и ее функциональных подсистем, а также распределение ответственности за выполнение обращений в установленные сроки осуществляется в соответствии с Регламентом подачи, обработки и контроля выполнения заявок пользователей в службе технической поддержки, утвержденным приказом государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Оператор электронного правительства».

3.2. Регистрация и выполнение заявок

3.2.1. Все обращения пользователей Системы автоматически регистрируются в службе технической поддержки оператора технической поддержки независимо от способа подачи.

3.2.2. При создании заявки через веб-интерфейс SD или отправки заявки по электронной почте, пользователям Системы рекомендуется включать графические пояснения (снимки экрана), которые могут помочь в решении проблемы. Графические файлы должны быть подготовлены в форматах: JPG, GIF, PNG, PDF.

3.2.3. При невозможности выполнения заявки силами специалистов оператора технической поддержки, заявка перенаправляется на 3-ю линию технической поддержки с увеличением сроков исполнения.

3.2.4. Способы подачи заявок, время их приема и реакции приведены в таблице № 1.

Таблица №1

Способ подачи заявки	Время приёма заявок	Время реакции
Телефон 311-00-50	С 08:00 до 20:00	Не более 30 минут в рабочее время
Электронная почта	Постоянно	Не более 1 часа

sd@egov66.ru		
Сайт sd.egov66.ru	Постоянно	Не более 1 часа

4. Порядок регистрации пользователей в Системе

4.1. Регистрация пользователей в Системе осуществляется в следующем порядке:

4.1.1. Сотрудник организации, уполномоченный за внесение и (или) просмотр информации в Системе направляет заявку на регистрацию с указанием функциональной подсистемы для получения доступа и своими контактными данными (Организация, должность, ФИО, тел., рабочий адрес электронной почты).

4.1.2. Специалист оператора технической поддержки создает новую учетную запись в Системе и направляет на указанный адрес электронной почты заявителя приглашение для авторизации в Систему.

4.1.3. В случаях необходимости согласования доступа с исполнительным органом власти Свердловской области, в соответствии с нормативно – правовыми актами, регламентами, инструкциями, заявка направляется на рабочий электронный адрес уполномоченного сотрудника функционального заказчика соответствующей функциональной подсистемы, а заявке присваивается статус «Согласование».

5. Адрес для входа в систему

Вход в функциональные подсистемы Системы осуществляется по адресу:
<https://serrip.egov66.ru/>

6. Размещение сопровождающей документации

Руководства пользователей функциональных подсистем СЭР РИП, нормативно-правовые акты, методические материалы по работе в Системе размещаются в соответствующем разделе на официальном сайте оператора технической поддержки в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (https://egov66.ru/information_systems/sir-rip/).