Додаток

до розпорядження міського голови

від 26.07.2016 № 218-Р

**Тимчасовий порядок**

**впровадження та технічної підтримки ІТ-послуг**

1. Тимчасовий порядок впровадження та технічної підтримки ІТ-послуг (далі - Порядок) визначає загальні засади впровадження та функціонування ІТ-послуг у виконавчих органах Сумської міської ради та КП «Інфосервіс» СМР.

2. У цьому Порядку терміни вживаються у значеннях, наведених у Законах України «Про інформацію», «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах», постанові Кабінету Міністрів України від 29 березня 2006 року № 373 «Про затвердження Правил забезпечення захисту інформації в інформаційних, телекомунікаційних та інформаційно-телекомунікаційних системах» інших нормативно-правових актах, а також:

**ІТ -** використання технологій для зберігання, обміну або обробки інформації. Технології зазвичай включають комп'ютери, телекомунікації, додатки та інше програмне забезпечення. Інформація може містити дані ОМСВ, голосові дані, зображення, відео, тощо. Інформаційні технології часто використовуються для підтримки Бізнес-процесів через надання ІТ-послуг.

**ОМСВ** - Сумська міська рада, її виконавчі органи, комунальні підприємства та установи.

**Послуга -** спосіб надання цінності Замовникам через сприяння їм в отриманні Виходів (результатів на виході), яких Замовники хочуть досягти без володіння специфічними Витратами і Ризиками.

**Інфраструктурна послуга -** ІТ-послуга, яка не використовується ОМСВ безпосередньо, але потрібна для надання інших ІТ-послуг. Наприклад, Служба каталогів, послуги найменування або комунікаційні послуги.

**ІТ-інфраструктура** - все апаратне і програмне забезпечення, мережі, приміщення і т.п., необхідні для Розробки, Тестування, надання, моніторингу, Контролю або підтримки ІТ-послуг. Термін ІТ-інфраструктура включає всі компоненти Інформаційних технологій, окрім персоналу, Процесів і документації.

**Робоча-послуга –** ІТ-послуга, яка безпосередньо підтримує Робочий-процес, на противагу інфраструктурній послузі, яка використовується всередині Постачальника ІТ-послуг і зазвичай не є очевидною для ОМСВ. Термін Робоча-послуга також використовується для позначення Послуги, яка надається ОМСВ-замовникам від ОМСВ-одиниць.

**ІТ**-**послуга** – спосіб надання цінності у сфері інформаційних технологій, який надається одному або багатьом Замовникам Постачальником ІТ-послуг. ІТ-послуга базується на використанні інформаційних технологій і підтримує Робочі-процеси Замовника. ІТ-послуга включає в себе людей, Процеси, технології і повинна бути визначена в Угоді про рівень послуг (SLA).

**Угода про рівень послуг (SLA)** - угода між Постачальником ІТ-послуг і Замовником. SLA описує ІТ-послугу, документує Цільові показники рівня послуги, вказує зони відповідальності сторін: Постачальника ІТ-послуг і Замовника. Один SLA може поширюватися на безліч ІТ-послуг або безліч Замовників.

**Результат** - наслідок послідовності дій або подій, виражений кількісно або якісно.

**Роль** - набір відповідальностей, діяльність і повноважень, наданих співробітнику або команді. Роль визначається в Процесі. Один співробітник або команда може мати (виконувати) багато Ролей.

**Процес** - структурована сукупність діяльності, розроблена для виконання конкретної Мети. Процес бере один або кілька певних входів і перетворює їх в певні виходи. Процес може включати в себе будь-які Ролі, обов'язки, інструменти та Контролі управління, необхідні для надійного надання виходу. При необхідності, Процес може визначати Політики, Стандарти, Керівні документи, Діяльність і Робочі інструкції.

**Робочий-процес** - процес, володіння і управління яким виконується ОМСВ. Робочий-процес сприяє наданню продукту або Послуги для ОМСВ-замовника. Наприклад, підприємство роздрібної торгівлі може мати Процес закупівель, який допомагає надавати Послугу його ОМСВ-замовнику. Багато Робочих-процесів залежать від ІТ-послуг.

**Життєвий цикл** - різні етапи в житті ІТ-послуги, конфігураційний одиниці, Інциденту, Актуальні проблеми, Зміни і т.д. Життєвий цикл визначає Категорії для Статусу і дозволені переходи між статусом.

**Ресурс –** базовийтермін, включає ІТ-інфраструктуру, людей, гроші, й усе, що може сприяти наданню ІТ-послуг. Ресурси розглядаються як активи організації, установи або підприємства.

**Облікова картка ІТ-послуги –** деталізований опис ІТ-послуг, доступної для надання Замовникам (користувачам). Містить достатню інформацію щодо володільця, технічної підтримки, контактів, регламентних робіт, технічної та користувацької інформації.

**Каталог ІТ-послуг -** база даних або структурований Документ, що містить інформацію про всі ІТ-послуги в режимі промислової експлуатації, включаючи ті ІТ-послуги, які готові для Розгортання. Каталог послуг – це єдина частина Портфеля послуг, яка публікується для Замовників (користувачів) і використовується для підтримки продажу та надання ІТ-послуг. Каталог послуг включає інформацію про надання, вартість, точки контакту, процесів замовлення та запитів ІТ-послуг.

**Портфель послуг** – деталізований опис ІТ-послуг, доступної для надання Замовникам (користувачам). Пакет послуги включає пакет рівнів послуг, один або кілька Базових послуг, а також допоміжні послуги.

**Користувач –** співробітник, який використовує ІТ-послугу на щоденній основі. Користувачі відокремлені від Замовників, так як деякі Замовники не використовують ІТ послугу безпосередньо.

**Технічний адміністратор** – особа, наділена правами адміністратора в інформаційній або автоматизованій системі для забезпечення її технічного функціонування, яка працює у відділі інформаційних технологій та комп’ютерного забезпечення або зовнішній спеціаліст, який має договірні відносини з юридичною особою, яка є утримувачем (володільцем) ІТ-послуги.

3. Рішення про впровадження ІТ-послуг приймається міським головою на підставі службової записки начальника відділу інформаційних технологій та комп’ютерного забезпечення, погодженої секретарем міської ради. У службовій записці зазначається:

1. проблематика та досвід інших країн, міст, установ, підприємств та відомств у вирішенні схожих проблем або реалізації необхідного функціоналу (оглядово);
2. доцільність впровадження ІТ-послуги та обмеження або вимоги діючого законодавства або інші обмеження;
3. сучасні програмні та апаратні рішення, які присутні на ринку для вирішення проблематики або реалізації необхідного функціоналу;
4. строки впровадження ІТ-послуги;
5. ресурси, необхідні для впровадження ІТ-послуги в зазначеному обсязі;
6. орієнтовна вартість ІТ-послуги на всіх етапах життєвого циклу в зазначеному обсязі;
7. очікувані результати кожного з етапів впровадження ІТ-послуги;
8. подальший розвиток ІТ-послуги.

4. Для впровадження внутрішньої або зовнішньої ІТ-послуги розпорядженням міського голови створюється або визначається робоча група. Організація діяльності робочої групи здійснюється відповідно до Регламенту роботи виконавчих органів Сумської міської ради.

Робоча група розглядає, розробляє та виконує наступне:

1. роль кожного учасника робочої групи при впровадженні ІТ-послуги;
2. концепцію ІТ-послуги;
3. технічне завдання ІТ-послуги;
4. обсяг впровадження ІТ-послуги;
5. календарний план;
6. ресурсний план;
7. необхідні зміни в нормативних документах для впровадження ІТ послуги в промислову експлуатацію;
8. контроль за виконанням календарного та ресурсного планів;
9. вирішення спірних питань в процесі впровадження ІТ-послуги;
10. рішення про готовність впровадження ІТ-послуги в промислову експлуатацію;
11. аналіз отриманого результату з заявленим та доцільність подальшого розвитку ІТ-послуги з визначенням наступних етапів.

5. Для контролю якості ІТ-послуг, що надаються та розуміння обсягів, складу, відповідальних осіб, технічної та користувацької документації, механізмів підтримки та регламентних робіт, для кожної ІТ-послуги створюються наступні документи:

1. Облікова картка ІТ-послуги. Облікова картка ІТ-послуги – це документ, який має установлений формат, розроблений та рекомендований робочою групою з заповненою інформацією. У картці зазначається технічна, організаційна та користувацька інформація, яка необхідна для підтримки ІТ послуги впродовж всього життєвого циклу, угода про рівень обслуговування.
2. Правила користування ІТ-послугою, в яких зазначені правила, при дотриманні яких користувач зможе отримувати ІТ-послугу в обсязі та якості, визначених у користувацькій документації.
3. Документація користувача ІТ-послуги у вигляді інструкції, де описані основні операції при роботі з послугою в покроковому форматі.

6. З метою розуміння можливостей та обсягу функціоналу надаваних ІТ-послуг створюється Каталог ІТ-послуг. Каталог ІТ-послуг – це документ у визначеному форматі, рекомендований робочою групою, який заповнюється на основі облікових карток ІТ-послуг для швидкого та зручного розуміння обсягів та аналізу поточного стану ІТ в цілому. На основі ІТ-каталогу користувачам пропонуються всі послуги, які стосуються сфери інформаційних технологій.

7. Перед початком впровадження ІТ-послуги в промислову експлуатацію проводиться навчання персоналу. Навчання може бути як внутрішнім (проводиться посадовими особами відділу інформаційних технологій та комп’ютерного забезпечення або іншими посадовими особами, які мають відповідний досвід та компетентність) так і зовнішнім (з використанням бази та/або із залученням фахівців з інших підприємств, установ, організацій).

Результати навчання оформляються протоколом (внутрішні навчання) чи сертифікатом або іншим підтверджуючим документом (зовнішні навчання).

8. Для повноцінного впровадження ІТ-послуги можливе внесення змін до посадових інструкцій працівників. Внесення змін до посадових інструкцій працівників чи положень про виконавчі органи (у разі необхідності) здійснюється в порядку, встановленому Регламентом роботи виконавчих органів Сумської міської ради та Регламентом роботи Сумської міської ради відповідно.

9. Під час впровадження ІТ-послуги налагодження, встановлення, обслуговування апаратного та програмного забезпечення здійснюється відповідальним персоналом з відділу інформаційних технологій та комп’ютерного забезпечення або зовнішніми спеціалістами, які мають договірні відносини з юридичною особою, яка є утримувачем (володільцем) ІТ-послуги.

10. Технічна підтримка ІТ-послуг здійснюється відповідальним персоналом з відділу інформаційних технологій та комп’ютерного забезпечення або зовнішніми спеціалістами, які мають договірні відносини з юридичною особою, яка є утримувачем (володільцем) ІТ-послуги.

Технічна підтримка здійснюється з допомогою ІТ-послуги **Система підтримки користувачів**, яка однією з перших впроваджується в рамках пілотного проекту. Користувачі ІТ-послуг зобов’язані використовувати ІТ-послугу **Система підтримки користувачів** для вирішення технічних проблем при користуванні ІТ-послугами.

11. Реєстрація особи як користувача ІТ-послуг здійснюється на основі облікового запису зі Служби каталогів. Для створення облікового запису в ІТ-відділ подається заповнена Картка облікового запису користувача На основі картки, яка розроблена та рекомендована робочою групою вносяться дані по кожному користувачеві ІТ-послуг. Дані в картку вносить користувач, своїм підписом він завіряє правильність та точність даних, а безпосередній керівник користувача візує та додатково перевіряє правильність заповнення даних користувача. Після внесення користувача до Служби каталогів ІТ-відділом пропонується ввести користувачем пароль або генерується пароль з випадкових знаків та передається користувачеві, а у Службі каталогів виставляється обов’язкова зміна пароля на інший при наступному користуванні обліковим записом.

12. Доступ користувачам до ІТ-послуг надається посадовою особою відділу інформаційних технологій та комп’ютерного забезпечення відповідно до посадової інструкції, розпорядження міського голови, іншого внутрішнього документа чи на підставі договору, укладеного з Сумською міською радою.

Інформація щодо наданих повноважень в рамках ІТ-послуги користувачеві заноситься в Матрицю доступу. Матриця доступу – документ, який містить інформацію про всі надані права та доступи по всім користувачам у всіх ІТ-послугах.

13. Доступ до ІТ-послуги може припинятися у разі:

1. Виникнення вірусного або іншого зловмисного втручання в роботу ІТ-послуг, як внутрішнього, так і зовнішнього.
2. Нехтування правил користування ІТ-послугою користувачем. При цьому дії користувача можуть завдати шкоди якості ІТ-послуги або припиненню її надання. В подальшому інцидент розглядається та виноситься рішення про дисциплінарне покарання.
3. Виявлення використання третьою особою облікового запису користувача для доступу до ІТ-послуги з подальшим розглядом причин передачі облікових записів. В подальшому інцидент розглядається та виноситься рішення про дисциплінарне покарання.
4. Внутрішнього розпорядження або іншого документа, що вказує на необхідність завершення надання ІТ-послуг вказаним користувачам.

14. Адміністрування ІТ-послуги здійснюється технічним адміністратором, згідно Типових робіт, які включені до тієї чи іншої ІТ-послуги. Типові роботи ІТ-послуги – це документ, в якому вказані основні типові роботи по адмініструванню ІТ-послуги.

15. Захист інформації здійснюється відповідно до Закону України «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах» та підзаконних актів, прийнятих з відповідних питань.

**Начальник відділу інформаційних**

**технологій та комп’ютерного забезпечення В.В. Бєломар**