ЗАТВЕРДЖЕНО

розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)

від \_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_ 2018 р. № \_\_\_\_\_

РЕГЛАМЕНТ

роботи корпоративних інформаційних сервісів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)

Київ, 2018

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ
   1. Регламент корпоративних інформаційних сервісів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) (далі – Регламент) визначає правила, які регулюють порядок використання корпоративних інформаційних сервісів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) (далі – Корпоративні сервіси) структурними підрозділами виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районними в місті Києві державними адміністраціями, підприємствами, установами та організаціями, що належать до комунальної власності територіальної громади міста Києва (далі – КМДА).
   2. У цьому Регламенті терміни вживають у таких значеннях:

Адміністратор Корпоративних сервісів – комунальне підприємство «Головний інформаційно-обчислювальний центр» (далі – КП ГІОЦ), яке відповідає за розгортання, технічну підтримку, обслуговування та супровід працездатності Корпоративних сервісів в цілому, здійснює контроль за дотриманням користувачами правил, процедур, технології обробки інформації у Корпоративних сервісах;

блок навігаційно-інформаційний – елемент Корпоративного порталу, який служить для навігації за допомогою гіперпосилань в межах Корпоративного порталу, відображення гіперпосилань на зовнішні веб-ресурси, розміщення іншої текстової та графічної інформації (меню, банерів тощо);

відповідальна особа – призначена керівником Постачальника інформації або головою районної в м. Києві державної адміністрації посадова особа, яка відповідає за взаємодію з Контент-адміністратором Корпоративного порталу та за самостійне оприлюднення інформації на відповідному субвеб-сайті;

веб-сторінка – інформаційний ресурс, доступний у мережі World Wide Web, який можна переглянути у веб-браузері, складова частина Корпоративного порталу;

веб-сторінка доцільна – веб-сторінка, наявність якої хоча й не регламентується чинними нормативно-правовими актами, але зумовлена функціями та завданнями, покладеними на Корпоративний портал;

веб-сторінка обов'язкова – веб-сторінка, обов'язковість наявності якої регламентується чинними нормативно-правовими актами;

Володільці інформації – володільцями інформації в Корпоративних сервісах є структурні підрозділи виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районні в місті Києві державні адміністрації, підприємства, установи та організації, що належать до комунальної власності територіальної громади міста Києва, яким належать права на інформацію в Корпоративних сервісах;

загальна веб-сторінка – доцільна або обов’язкова веб-сторінка Корпоративного порталу, яка має узагальнену інформацію що стосується КМДА взагалі, створену на базі інформації, отриманої від Постачальників інформації;

інформаційні матеріали – графічні, текстові, аудіо - або відеоматеріали для розміщення на сторінках відповідних розділів Корпоративного порталу;

КМДА – виконавчий орган Київської міської ради (Київська міська державна адміністрація) та його структурні підрозділи, районні у місті Києві державні адміністрації та підприємства, установи і організації, що належать до комунальної власності територіальної громади міста Києва;

контент (наповнення) – сукупність інформаційного наповнення Системи. Включає тексти, зображення, відео файли тощо, призначені для перегляду та використання користувачами;

Контент-адміністратор Корпоративного порталу – структурний підрозділ виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), на який в установленому порядку покладені функції із забезпечення інформаційного наповнення загальних веб-сторінок Корпоративного порталу;

користувачі (користувачі інформації) – користувачами Корпоративних сервісів є посадові (службові) особи та працівники структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районних в місті Києві державних адміністрацій, підприємств, установ та організацій, що належать до комунальної власності територіальної громади міста Києва, яким у встановленому порядку надані права доступу до Корпоративних сервісів з використанням, у разі необхідності, електронного цифрового підпису;

Корпоративний портал – внутрішній корпоративний інформаційний портал – офіційний внутрішній веб-ресурс КМДА взагалі та структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районних в місті Києві державних адміністрацій, підприємств, установ та організацій, що належать до комунальної власності територіальної громади міста Києва, через який користувач інформації може отримати доступ до інформаційного наповнення і програмних додатків загального користування. Для забезпечення доступу до Корпоративного порталу користувачами інформації використовується веб-інтерфейс;

Корпоративні сервіси – корпоративні інформаційні сервіси виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) у своєї структурі мають: Інформаційну автоматизовану систему «Внутрішній корпоративний інформаційний портал» (далі - Корпоративний портал) яка включає в себе інформаційну автоматизовану систему «Управління проектами» (далі – Управління проектами або АСУП); інформаційно-комунікаційні сервіси: Корпоративний поштовий сервіс; Корпоративні календарі; Скайп; OneDrive;

корпоративний поштовий сервіс – корпоративна електронна пошта – програмне рішення, яке побудоване на програмному продукті компанії Microsoft Exchange Server (серверний програмний продукт для обміну повідомленнями та спільної роботи), основними функціями якого є обробка і пересилка поштових повідомлень, спільний доступ до календарів і завдань, підтримка мобільних пристроїв і веб-доступ через додаток Microsoft Outlook, а завданням є організація обміну повідомленнями між користувачами інформації в Корпоративних сервісах;

модератор сайту (модератор) – визначена посадова (службова) особа, яка відповідає за координування на технічному рівні прав доступу користувачів до Корпоративних сервісів, наповнення контентом сайтів, управління новинами, даними про посадових (службових) осіб КМДА та дотримання вимог політики безпеки в системах;

обліковий запис – відомості, необхідні для ідентифікації користувача при підключенні до Корпоративних сервісів, інформацію для авторизації і обліку (ім’я користувача та пароль). Обліковий запис містить анкетні дані користувача, зокрема: прізвище, по батькові; підприємство, установа, організація, в якій працює особа; посада; номер мобільного та робочого телефону; адреса e-mail; роль; профіль у Facebook та Linkedin;

Постачальники інформації – володільці інформації, а саме структурні підрозділи виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та його апарату, районні в місті Києві державні адміністрації, підприємства, установи та організації, що належать до комунальної власності територіальної громади міста Києва, в частині, що стосується надання Контент адміністратору

розділ Корпоративного порталу – логічна частина Корпоративного порталу, яка складається з певного переліку веб-сторінок Корпоративного порталу, об'єднаних за тією чи іншою ознакою;

рубрика – складова частина веб-сторінки Корпоративного порталу, яка об'єднує перелік інформаційних матеріалів за тією чи іншою ознакою;

Розпорядник Корпоративних сервісів – виконавчий орган Київської міської ради (Київська міська державна адміністрація) в особі Департаменту інформаційно-комунікаційних технологій виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), який контролює дотримання правил, процедур, технологій роботи з Корпоративними сервісами, його функціонування та сталий розвиток;

роль – група користувачів системи, що володіють певним набором прав доступу до функцій відповідного корпоративного сервісу;

рольова модель – правила розподілу доступу користувачів до функцій корпоративного сервісу у відповідності до визначеної ролі;

Системний адміністратор – технічний фахівець КП ГІОЦ, відповідальний за надання прав доступу уповноваженим особам структурних підрозділів КМДА, районних в місті Києві державних адміністрацій, підприємств, установ та організацій, що належать до комунальної власності територіальної громади міста Києва, а саме користувачам з роллю «Адміністратор», у відповідності до рольової моделі, інформаційну безпеку та належне функціонування та використання Корпоративних сервісів;

Система електронного документообігу – інформаційно-телекомунікаційна система «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва», створена на базі програмного забезпечення електронний документообіг АСКОД;

служба захисту інформації – структурний підрозділ виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), на який в установленому порядку покладені функції із забезпечення захисту інформації Корпоративного порталу;

службова електронна пошта – електронна пошта (поштова скринька) працівника установи, сформована з використанням доменного імені у домені kmda.gov.ua для обміну управлінською інформацією, яка не має юридичної сили;

субвеб-сайт Корпоративного порталу – створений за погодженням з РДА/структурним підрозділом КМДА, об'єднаний повним доменним ім'ям третього рівня перелік веб-сторінок у складі Корпоративного порталу, розподілений доступ для самостійного контент-адміністрування якого надається призначеній РДА/структурним підрозділом КМДА відповідальній особі;

Скайп – програмне забезпечення компанії Microsoft Skype for Business, яке є інтерактивним комунікатором для обміну голосовими та відео повідомленнями, файлами, колективної роботи з документами;

управлінська інформація – сукупність необхідних даних, які сприятимуть вирішенню управлінських рішень;

управлінське рішення – будь-яке завдання, визначне посадовою особою або колегіальним органом в межах повноважень та спрямоване на досягнення поставлених цілей;

Microsoft Office SharePoint – програмна платформа розробки корпорації Microsoft, на якій побудовано Корпоративний портал. Платформа включає в себе: набір веб-застосунків для організації спільної роботи, функціональність для створення веб-порталів, модуль пошуку інформації в документах та інформаційних системах, функціональність управління робочими процесами і систему керування змістом масштабу структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районних в місті Києві державних адміністрацій, підприємств, установ та організацій, що належать до комунальної власності територіальної громади міста Києва, модуль створення форм для введення інформації, функціональність для бізнес-аналізу тощо;

Microsoft OneDrive – програмне рішення від компанії Microsoft, яке за своєю будовою є хмарним сховищем і дозволяє зберігати, обмінюватися та колективно працювати з документами, таблицями, презентаціями тощо;

URL – (англ. Uniform Resource Locator) - уніфікований локатор ресурсів - стандартизована адреса певного веб-ресурсу в мережі Інтернет.

* 1. Інші терміни в цьому Регламенті вживаються у значеннях, наведених у законах України «Про місцеві державні адміністрації», «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах», «Про захист персональних даних», «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про адміністративні послуги», «Про інформацію», постанови Кабінету Міністрів України від 10 вересня 2003 року № 1433 «Про затвердження Порядку використання комп’ютерних програм в органах виконавчої влади», від 29 березня 2006 року № 373 «Про затвердження Правил забезпечення захисту інформації в інформаційних, телекомунікаційних та інформаційно-телекомунікаційних системах» та інших нормативно-правових актах.
  2. Методичні документи для користування Корпоративними сервісами та функціонування Корпоративних сервісів (Керівництво користувача, Керівництво адміністратора, Загальна інструкція по розгортанню та налагодженню кожного сервісу тощо) затверджені у встановленому порядку Адміністратором Корпоративних сервісів, доводяться до відома користувачів відповідно до рівня їх доступу до інформації в КМДА.
  3. Адміністратор Корпоративних сервісів забезпечує оперативне реагування на заявки, листи, скарги тощо користувачів Корпоративних сервісів шляхом:

опрацювання заявок, листів, скарг, що надходять на офіційну електронну поштову скриньку Адміністратора Корпоративних сервісів (support.portal@kyivcity.gov.ua);

забезпечення функціонування в робочий час телефонної лінії технічної підтримки за телефоном: (044) 366-80-11;

визначення відповідальних осіб за супровід Корпоративних сервісів та їх контактних даних.

1. НАДАННЯ ДОСТУПУ ДО КОРПОРАТИВНИХ СЕРВІСІВ
   1. Надання та припинення доступу користувачів до Корпоративних сервісів повинні здійснюватися відповідно до Розпорядження КМДА від 3 липня 2018 року № 1135 «Про затвердження Положення про забезпечення захисту інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районних в місті Києві державних адміністрацій, підприємств, установ та організацій, що належать до комунальної власності територіальної громади міста Києва або передані до сфери управління виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)».
   2. Реєстрація користувачів (створення облікового запису), їх авторизація та автентифікація здійснюється з використанням служби каталогів Active Directory – Активного Каталогу, який є єдиним сховищем облікових записів користувачів.
   3. Обліковий запис користувача реєструється в Активному каталозі представником Адміністратора Корпоративних сервісів (Системним адміністратором) на підставі Заявки, за підписом керівника структурного підрозділу КМДА. Заявка містить таку інформацію: перелік посадових (службових) осіб та працівників із зазначенням прізвища, імені та по-батькові, посади, структурного підрозділу, контактного телефону (робочого та/або персонального) та переліку корпоративних сервісів з відповідними правами доступу до них.
   4. Заявка на створення облікового запису користувача надається шляхом заповнення відповідної заявки на корпоративному порталі у розділі «Сервіси», офіційним листом на фірмовому бланку або через корпоративну електронну пошту КМДА на електронну адресу [noc@kmda.gov.ua](mailto:noc@kmda.gov.ua). Обробляються заявки, прийняті виключно з електронних адрес з домену kmda.gov.ua.
   5. Перелік користувачів формується відділом кадрів підрозділу та/або керівником підрозділу, а за його відсутності – особою, що виконує такі обов’язки.
   6. Системний адміністратор надає доступи до загальнодоступних розділів на Корпоративному порталі, службової електронної пошти (e-mail), Автоматизованої системи управління проектами та інших Корпоративних сервісів у відповідності до поданої Заявки.
   7. Створення облікових записів здійснюється Спеціалізованим комунальним підприємством «Київтелесервіс» виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).
   8. Після реєстрації облікового запису користувача йому в робочому порядку надсилається логін та стандартний пароль, що має бути змінений користувачем після першої авторизації в Корпоративних сервісах.
   9. Пароль користувача повинен обиратися користувачем з урахуванням таких вимог:

довжина пароля повинна бути не менше 8 символів;

в числі символів пароля обов'язково повинні бути присутніми букви, цифри та/або спеціальні символи (@, #, $, &, \*,% тощо), окрім автоматизованих систем, в яких використання подібних символів неприпустимо з технічних причин;

пароль не повинен включати в себе легко обчислювані поєднання символів (імена, прізвища, назви робочих станцій тощо), а також загальноприйняті скорочення і терміни (qwerty, pa$$w0rd тощо);

при зміні пароля новий пароль повинен відрізнятися від старого не менше, ніж двома символами;

термін дії паролю складає 180 календарних днів та має бути змінений користувачем після закінчення цього строку.

* 1. Користувачам забороняється повідомляти пароль інши особам, а також зберігати його записаний пароль загальнодоступних місцях.
  2. Припинення доступу користувачів до Корпоративних сервісів здійснюється з таких підстав:

зміна посадових обов’язків користувача;

зміни технологічних процесів обробки інформації таким чином, що доступ користувачеві більше не потрібен;

порушення користувачем регламенту та/або положення роботи, інструкції користувача, правил доступу та інших методичних документів;

вихід користувача у відпустку по догляду за дитиною.

* 1. Видалення облікового запису користувача з Активного каталогу здійснюється з таких підстав:

звільнення користувача з займаної посади у випадках, не передбачених у пункты 2.11 цього регламенту.

* 1. Відділ кадрів підрозділу та/або керівник підрозділу, а за його відсутності – особа, що виконує такі обов’язки, що надає заявку на створення облікового запису або надання доступу до Корпоративних сервісів має своєчасно інформувати Системного адміністратора про припинення доступу користувачів або видалення їх облікового запису відповідно до пунктів 2.11., 2.12. цього регламенту.
  2. При виявленні порушення цього Регламенту під час використання Корпоративних сервісів, Адміністратор Корпоративних сервісів складає акт про порушення вимог цього Регламенту та невідкладно інформує про це Розпорядника Системи для прийняття рішення у встановленому порядку щодо обмеження або припинення доступу до Корпоративних сервісів відповідного користувача.

1. ПРОГРАМНО-АПАРАТНИЙ КОМПЛЕКС СИСТЕМИ
   1. Адміністратор Системи забезпечує обробку даних в Корпоративних сервісах за допомогою програмно-апаратного комплексу.
   2. Технічний супровід і підтримка працездатності Корпоративних сервісів, зокрема програмно-апаратного комплексу Корпоративних сервісів, полягає у проведенні Адміністратором Корпоративних сервісів:

встановлення оновлень програмного забезпечення;

створення резервних копій (архівування) бази даних;

усунення несправностей, пов’язаних з використанням;

консультування користувачів з питань використання.

* 1. Проведення робіт щодо оновлення поточних версій програмного забезпечення програмно-апаратного комплексу, оновлення, що передбачає суттєву зміну характеристик програмно-апаратного комплексу, встановлення програмно-апаратного забезпечення наступного покоління та/або впровадження нових програмних засобів Корпоративних сервісів, здійснюється Адміністратором Системи тільки після письмового погодження таких робіт з Розпорядником Системи.

1. УПРАВЛІННЯ ІНФОРМАЦІЙНИМИ РЕСУРСАМИ ВНУТРІШНЬОГО КОРПОРАТИВНОГО ІНФОРМАЦІЙНОГО ПОРТАЛУ
   1. Внутрішній корпоративний інформаційний портал (далі – Корпоративний портал) призначений для забезпечення ефективної взаємодії між керівництвом і співробітниками КМДА в питаннях загального інформування, покращення умов праці, навчання та колективної роботи.
   2. До інформаційних ресурсів Корпоративного порталу відносяться:

загальні веб-сторінки, які стосуються КМДА взагалі;

субвеб-сайти структурних підрозділів КМДА.

* 1. Для наповнення інформаційних ресурсів контентом та оприлюдення інформації на Корпоративному порталі призначаються Контент-адміністратор та Постачальники інформації.
  2. Контент-адміністратор Корпоративного порталу, його відповідальність та відповідальність Постачальників інформації за наповнення інформаційних ресурсів відповідним контентом, визначається окремим Розпорядженням КМДА.
  3. Оприлюднення інформації на Корпоративному порталі, за винятком субвеб-сайтів структурних підрозділів КМДА, здійснюється Постачальниками інформації централізовано через Контент-адміністратора Корпоративного порталу (далі – Контент-адміністратор) у спосіб, визначений у п. п. 4.8.1- 4.8.10 цього Регламенту.
  4. Наповнення субвеб-сайтів Постачальниками інформації здійснюється самостійно уповноваженими в установленому порядку особами – відповідальними особами (модераторами).
  5. За зміст наданої для оприлюднення інформації, персональна відповідальність покладається на керівника Постачальника інформації, які цю інформацію надали.
  6. Організація взаємодії Постачальників інформації з Контент-адміністратором щодо надання інформації для оприлюднення на загальних сторінках Корпоративного порталу:
     1. Керівник Постачальника інформації призначає особу (осіб), відповідальну(-них) за надання Контент-адміністратору інформації для оприлюднення на загальних сторінках Корпоративного порталу та повідомляє про це Контент-адміністратора у довільній формі через пошту, зазначивши такі відомості: посада, П.І.Б. та контактна інформація призначеної особи (NN телефонів, адресу службової електронної пошти). Повідомлення надсилається електронною поштою за адресою, що визначає Контент-адміністратор.
     2. У разі зміни на постійній основі особи, відповідальної за надання Контент-адміністратору інформації для оприлюднення на загальних сторінках Корпоративного порталу, та/або її контактної інформації, керівник Постачальника інформації в обов'язковому порядку в довільній формі повідомляє Контент-адміністратора у спосіб, визначений у п. 4.8.1.
     3. Повідомляти Контент-адміністратора про тимчасову (на період відпустки, хвороби тощо) зміну особи, відповідальної за надання інформації Постачальникам інформації не потрібно.
     4. Відповідальна за надання для оприлюднення на загальних сторінках Корпоративного порталу особа збирає, узагальнює, опрацьовує, у відповідності до вимог, визначених Контент-адміністратором, всю інформацію та надсилає її максимально оперативно електронною поштою зі своєї службової електронної пошти за адресою, що визначає Контент-адміністратор.
     5. Інформація на загальних сторінках Корпоративного порталу не оприлюднюватимуться, якщо вона:

надіслана до Контент-адміністратора не з авторизованих адрес службової електронної пошти;

у полях теми та/або змісту електронного листа від постачальника інформації не вказано адреси (URL) загальної веб-сторінки, назва рубрики Корпоративного порталу, де надіслана інформація має бути оприлюднена;

її зміст не відповідає вимогам, визначеним Контент-адміністратором.

* + 1. Інформація для оприлюднення на загальних сторінках Корпоративного порталу до Контент-адміністратора у паперовому вигляді не надається.
    2. Контент-адміністратор по можливості оперативно оприлюднює на Корпоративному порталі отриману від Постачальника в електронному вигляді інформацію, про що повідомляє Постачальника, надіславши електронною поштою лист-відповідь. У полі змісту листа-відповіді Контент-адміністратор зазначає веб-адресу (URL) оприлюдненої інформації.
    3. Постачальник інформації слідкує за коректністю та актуальністю наданої інформації, що оприлюднена на загальних сторінках Корпоративного порталу. У разі виявлення помилок, неточностей тощо оперативно повідомляє Контент-адміністратора за визначеною ним адресою електронної пошти або телефоном.
    4. Не допускається оприлюднення інформації, розповсюдження якої заборонено законодавством.
    5. Інформація, якщо вона не призначена для оприлюднення на веб-сторінках іншомовних версій Корпоративного порталу, надається для розміщення українською мовою та попередньо обов'язково підлягає літературному редагуванню.
  1. Постачальник інформації зобов’язаний:

визначити уповноважених осіб, відповідальних за збір, опрацювання й безпосереднє наповнення субвеб-сайтів та надання інформації Контент-адміністратору для оприлюднення на Корпоративному порталі;

забезпечити регулярне самостійне наповнення обов'язкових та необов'язкових веб-сторінок (рубрик) субвеб-сайтів у складі Корпоративного порталу;

оперативно надавати Контент-адміністратору дані про зміни щодо уповноважених посадовців, відповідальних за безпосереднє надання інформації для оприлюднення на Корпоративному порталі, у триденний термін після настання таких змін;

забезпечити регулярне надання Контент-адміністратору актуальної обов'язкової інформації для оприлюднення на відповідних обов'язкових веб-сторінках (в обов'язкових рубриках) Корпоративного порталу, актуальної необов'язкової інформації для оприлюднення на відповідних необов'язкових веб-сторінках (у необов'язкових рубриках), безумовне, якісне та своєчасне виконання решти вимог Регламенту.

1. УПРАВЛІННЯ ПРОЕКТАМИ
   1. Інформаційна автоматизована система «Управління проектами» (далі – Управління проектами або АСУП) застосовується користувачами для вирішення таких завдань:

відкриття проекту;

призначення ресурсів під проект;

підготовки плану проекту;

моніторингу плану-графіку та бюджету;

формування звітності за проектом;

ведення реєстру проектів.

* 1. Загальні засади застосування АСУП:

доступ до АСУП надається тільки посадовим (службовим) особам які входять до складу команди одного або декількох проектів КМДА або управляють портфелем проектів, для виконання ними своїх посадових (службових) обов’язків;

доступ особам, які не є працівниками КМДА, але є учасниками одного або декількох проектів КМДА, здійснюється за поданням відповідних керівників структурних підрозділів КМДА, відповідальних за проект, за погодженням з службою захисту інформації в порядку, викладеному в розділі 2;

всі проекти КМДА повинні бути зареєстровані та вестися в АСУП. Ведення проектів поза АСУП забороняється.

* 1. Користувач зобов’язаний:

регулярно перевіряти надходження поштових повідомлень на свою службову електронну пошту (не менше двох разів протягом робочого дня) стосовно завдань та іншої інформації в рамках АСУП та своєчасно реагувати на них;

своєчасно вводити в АСУП дані, що передбачені його посадовими (службовими) обовязками в терміни що визначені в рамках АСУП;

завчасно вводити дані в АСУП про свої відпустки, своєчасно інформувати про відрядження, листи непрацездатності та інші дані, що впливають на ведення ресурсів.

1. КОРПОРАТИВНИЙ ПОШТОВИЙ СЕРВІС
   1. Корпоративний поштовий сервіс застосовується користувачами для обміну поштовими повідомленнями з метою:

попереднього погодження редакції проектів спільних електронних документів, зокрема співрозроблення проектів актів;

доведення управлінської інформації до відома;

інформування про прийняті управлінські рішення;

з’ясування стану опрацювання електронних документів, що надійшли на їх розгляд;

оперативного обміну інформацією зі службових питань (запит – відповідь).

* 1. Загальні засади застосування корпоративного поштового сервісу:

службова електронна пошта надається працівникам тільки для виконання своїх службових обов’язків;

усі електронні повідомлення, створені і збережені користувачем засобами корпоративного поштового сервісу, є власністю КМДА і не вважаються персональними;

КМДА залишає за собою право здійснювати нагляд за поштовими відправленнями працівників. За поданням відповідних служб КМДА електронні листи можуть бути прочитані та використані для проведення розслідувань;

інформаційний обмін поштовими повідомленнями не має юридичної сили, але може використовуватися для підтвердження виконаних дій.

* 1. Користувач зобов’язаний:

регулярно перевіряти надходження поштових повідомлень на свою службову електронну пошту (не менше двох разів протягом робочого дня);

відповідати на запити, які надходять на службову електронну пошту, не пізніше наступного робочого дня (якщо інше не визначено у запиті), а у випадках відсутності на робочому місці (відрядження, відпустка, лист непрацездатності тощо) використовувати функцію автовідповіді;

своєчасно інформувати посадову особу, що направила запит, про неможливість надання інформації або виконання відповідного завдання з зазначенням об’єктивних причин.

* 1. При підготовці поштового повідомлення користувач зобов’язаний:

вказати тему поштового повідомлення відповідну його змісту;

у разі, якщо до поштового повідомлення додаються файли-вкладення, вказати на дану обставину в основному тексті повідомлення (максимальний обсяг файлів-вкладень не повинен перевищувати визначений ліміт – 20 Мб);

вкінці тексту вказати підпис у відповідності до вимог щодо оформлення підпису в поштових повідомленнях корпоративного поштового сервісу та мати єдиний офіційний вигляд (див. п.6.5).

* 1. Вимоги щодо оформлення підпису в поштових повідомленнях корпоративного поштового сервісу

Послідовність змісту підпису в кінці повідомлення:

* ім’я та прізвище;
* посада;
* назва структурного підрозділу;
* номер робочого телефону;
* номер мобільного телефону (за потребою).

1. КОРПОРАТИВНІ КАЛЕНДАРІ
   1. Корпоративні календарі застосовується користувачами для:

створення та ведення власного календарю (календарів);

формуваня та обробки запрошень на наради, відповідей і повідомлень.

* 1. Загальні засади застосування корпоративних календарів:

всі користувачі повинні мати власний календар для організації спільної роботи з іншими користувачами в межах виконання своїх посадових (службових) обов’язків;

всі наради та інші спільні заходи повинні призначатися тільки з застосуванням корпоративних календарів та є обов’язковими до виконання всіма посадовим (службовим) особами;

посадові (службові) особи, які не застосовують корпоративні календарі для призначення нарад та інших спільних заходів або ігнорують запрошення на них, несуть відповідальність згідно чинного законодавства.

* 1. Користувач зобов’язаний:

призначати та відвідувати наради та інші спільні заходи в межах своїх посадових (службових) обов’язків;

публікувати свій календар для організації спільної роботи з іншими співробітниками.

1. СКАЙП
   1. Корпоративний Скайп застосовується користувачами для:

проведення мережевих нарад, зборів та конференцій;

обміну миттєвими повідомленнями.

* 1. Загальні засади застосування Скайп:

Скайп повинен обовязково застосоуватися для проведення аудіо- й відео-нарад, зборів та конференцій у випадках, коли учасники територіально розподілені та їх зібрання в одному місці передбачає значні витрати часу, фінансових та матеріальних ресурсів;

Скайп повинен застосовуватися для підвищення продуктивності мережевих нарад, зборів, конференцій за допомогою дощок, опитувань, анкетування і миттєвих повідомлень, застосуванням функції запису зборів, демонстрації учасниками своїх екранів і створення анотацій в PowerPoint в реальному часі.

* 1. Користувач зобов’язаний:

призначати та приймати участь в аудіо- й відео-нарадах, зборах та конференціях в межах своїх посадових (службових) обов’язків з застосуванням всіх його функціональних можливостей.

1. ONEDRIVE
   1. OneDrive застосовується користувачами для:

зберігання та обміну файлами;

забезпечення колективної роботи з документами, таблицями, презентаціями тощо.

* 1. Загальні засади застосування OneDrive:

OneDrive застосовують для сумісного редагування документів на етапі розробки проекту документа до завантаження документа в систему електронного документообігу для подальшого погодження та затвердження. Після затвердження в системі електронного документообігу, документ може бути завантажений в OneDrive для загального доступу без права на редагування;

документ в OneDrive завантажує та надає до нього доступ тільки посадова (службова) особа, яка визначена як відповідальна особа в рамках системи документообігу;

OneDrive повинен обовязково застосовуватися для сумісного редагування проекту документа, якщо кількість осіб що його редагують більше двох.

* 1. Користувач зобов’язаний:

створювати, завантажувати, надавати сумісний доступ та визначати права на редагування та перегляд документа іншим посадовим (службовим) особам в межах своїх посадових (службових) обов’язків;

забороняти доступ до редагування проекту документа, що завантажений в систему електронного документообігу для подальшого погодження і затвердження та до затвердженого документу.

1. ТЕХНІЧНА ПІДТРИМКА РОБОТИ СИСТЕМИ
   1. Адміністратор Корпоративних сервісів здійснює технічний супровід і підтримку працездатності Корпоративних сервісів, а саме забезпечує:

готовність програмно-апаратного комплексу до цілодобового функціонування Корпоративних сервісів;

надійність функціонування Корпоративних сервісів та збереження інформації при аваріях;

експлуатацію та технічне обслуговування програмно-апаратного комплексу;

консультаційну підтримку користувачів з питань використання Корпоративних сервісів.

* 1. Адміністратор Корпоративних сервісів забезпечує експлуатацію програмно-апаратного комплексу Корпоративних сервісів у таких режимах:

основний режим – є режим штатного функціонування Корпоративних сервісів за своїм призначенням;

режим адміністрування – є режим здійснення централізованого автоматизованого налагоджування та автоматизованого оновлення компонентів Корпоративних сервісів одночасно з роботою користувачів в основному режимі, або в режимі технічного обслуговування;

режим технічного обслуговування – є режим регламентного технічного обслуговування та відновлення працездатності технічних засобів компонентів.

* 1. Тимчасове припинення роботи будь-якого корпоративного сервіса для проведення технічних профілактичних робіт можливе лише у неробочий час. Повідомлення про час і терміни проведення планових профілактичних робіт, під час яких не здійснюється робота відповідного корпоративного сервіса, надсилаються Адміністратором Корпоративних сервісів усім користувачам не пізніше, ніж за 2 робочі дні до дати початку проведення таких робіт.
  2. У разі виникнення у Адміністратора Корпоративних сервісів технічних, програмних збоїв чи інших проблем, що тягнуть за собою неможливість роботи Корпоративних сервісів, Адміністратор Корпоративних сервісів у строк, що не перевищує 2 годин з моменту відновлення працездатності, повідомляє користувачів Корпоративних сервісів про причину, дату і час припинення та дату і час відновлення доступу до Корпоративних сервісів.

1. ПОРЯДОК ДІЙ ПРИ ВИНИКНЕННІ НЕСТАНДАРТНИХ СИТУАЦІЙ, ЗБОЇВ РОБОТИ СИСТЕМИ
   1. При виникненні нестандартних ситуацій, особа, яка це виявила, невідкладно повідомляє про такі факти Адміністратора Корпоративних сервісів.
   2. Адміністратор Корпоративних сервісів невідкладно вживає заходів щодо виявлення та усунення перешкод в роботі Корпоративних сервісів силами та засобами технічного персоналу Адміністратора Корпоративних сервісів або суб’єкта господарювання, з яким укладено у встановленому порядку договір про встановлення технічного обладнання (гарантійне обслуговування) або про технічне обслуговування Корпоративних сервісів.
   3. Залежно від характеру нестандартної ситуації Адміністратор Корпоративних сервісів вживає такі заходи:

у разі проблем з серверним обладнанням чи системою зберігання даних –проводить перевірку можливості самостійно усунути недоліки в роботі Корпоративних сервісів (заміна HDD накопичувача, перевірка мережі, працездатність серверного обладнання тощо);

в інших випадках – зобов’язаний зв’язатися із службою підтримки компанії виробника устаткування та програмно-апаратного комплексу Корпоративних сервісів.

* 1. Інформування користувачів Корпоративних сервісів здійснюється згідно з пунктами 10.3 та 10.4 цього Регламенту.

1. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ
   1. Оригінал чинного Регламенту зберігається у Розпорядника Корпоративних сервісів, в архівних відділах КМДА та КП ГІОЦ.
   2. Актуальна версія регламенту розміщується на Корпоративному порталі та є доступним всім користувачам.
   3. Адміністратор Корпоративних сервісів щонайменше раз на 6 місяців переглядає цей документ на відповідність цілям і планам КМДА. За необхідності формує та узгоджує пропозиції щодо внесення змін до Регламенту із Розпорядником Корпоративних сервісів.
   4. У разі затвердження змін до цього Регламенту видається його оновлена версія, старі примірники змінених складових документа архівуються і заміняються на нові із змінами та/або посиланнями на документи із змінами, доповненнями тощо. Регламент із змінами та доповненнями викладається на Корпоративному порталі із зазначенням у назві файлу відповідної дати редакції. Початкова назва файлу – Регламент Корпоративних сервісів\_dd.mm.yyyy.
   5. Адміністратор Корпоративних сервісів забезпечує публікацію актуальних версій Регламенту на Корпоративному порталі.
   6. Виконання Регламенту є обов’язковим для всіх Суб’єктів. Спірні питання, які виникають в процесі виконання того чи іншого пункту цього Регламенту, вирішуються в межах чинного законодавства України та вимог внутрішніх нормативних актів КМДА.

Голова В. Кличко