

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ОПЕРАТОР ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА»**

**ПРИКАЗ**

23 сентября 2014 г.

**№78**

г. Екатеринбург

Об утверждении Регламента  
подачи, обработки и контроля выполнения  
заявок пользователей в службе технической поддержки

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

Утвердить «Регламент подачи, обработки и контроля выполнения  
заявок пользователей в службе технической поддержки. (Приложение 1.)

Директор



А.В. Рукавишников

УТВЕРЖДЕН  
приказом директора государственного  
бюджетного учреждения Свердловской области  
«Оператор электронного Правительства»

от «23» сентября 2014 г. № 78

## **Регламент**

### **поддачи, обработки и контроля выполнения заявок пользователей в службе технической поддержки**

#### **Используемые термины**

- Информационная система (ИС) - совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств.
- Оператор - ГБУ «Оператор Электронного правительства», юридическое лицо, подведомственное Министерству транспорта и связи Свердловской области и осуществляющее свою деятельность по технической поддержке информационных систем в соответствии с государственным заданием.
- Service Desk – централизованная автоматизированная система регистрации, учёта и контроля выполнения заявок.
- Пользователь – уполномоченное лицо, обладающее доступом в ИС и пользующееся услугами ИС для выполнения конкретных задач, предусмотренных в ИС.
- Отдел поддержки ИС - подразделение Оператора, осуществляющее поддержку ИС.
- Специалист – сотрудник отдела поддержки ИС , за которым приказом Оператора закреплена определённая информационная система, обеспечивающий техническую поддержку данной ИС и пользователей ИС в качестве специалиста 2-го уровня технической поддержки.
- Разработчик ИС – юридическое лицо, являющееся фактическим поставщиком ИС, обеспечивающее решение проблем в ИС в качестве 3-го уровня технической поддержки.

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящий документ регламентирует порядок регистрации, обработки и контроля выполнения заявок пользователей информационных систем, техническую поддержку которых осуществляет Оператор.

1.2. Перечень информационных систем, техническую поддержку которых осуществляет Оператор, определяется актуальным регламентом работ отдела поддержки ИС.

1.3. Время работы Оператора: рабочие дни, с 9:00 до 18:00.

1.4. Подача заявки в службу технической поддержки возможно одним из следующих способов:

- Посредством звонка на единый многоканальный телефон 311-00-50;
- Посредством электронного письма на адрес [sd@egov66.ru](mailto:sd@egov66.ru);
- Посредством веб-интерфейса Service Desk (ссылка <http://sd.egov66.ru>). Подробная инструкция пользователя веб-интерфейса Service Desk размещена на сайте <http://egov66.ru> в разделе «Тех.поддержка».

1.5. Все заявки пользователей регистрируются в системе Service Desk независимо от способа подачи.

1.6. При каждом смене статуса заявки в системе Service Desk автоматически производится соответствующее уведомление пользователя посредством электронной почты.

1.7. В целях повышения качества обслуживания при обращении в службу технической поддержки по телефону производится запись разговора.

1.8. При невозможности разрешения инцидента силами Оператора, заявка эскалируется разработчику ИС с последующим контролем сроков её выполнения.

## 2. Регистрация заявок

- 2.1. Время приема заявок в зависимости от способов обращения приведены в таблице №1.
- 2.2. Время реакции в зависимости от способа подачи заявки приведены в таблице №1.
- 2.3. Все заявки обрабатываются Оператором только в рабочее время.
- 2.4. Каждой заявке при регистрации присваивается уникальный номер.

Таблица №1

| Способ подачи заявки | Время приёма заявок    | Время реакции                   |
|----------------------|------------------------|---------------------------------|
| Телефон              | Рабочее время          | Немедленно                      |
| Электронная почта    | Любое время (24/7/365) | Не более 1 часа в рабочее время |
| Сайт                 | Любое время (24/7/365) | Не более 1 часа в рабочее время |

- 2.5. При обращении пользователя в службу технической поддержки в системе ServiceDesk фиксируются (автоматически или вручную специалистом Оператора на 1-м уровне при невозможности автоматической идентификации) его контактные данные (Ф.И.О., место работы, адрес электронной почты, телефон), подробно описываются причины обращения, а также номер предыдущей заявки, если новая заявка возникла вследствие некорректного исполнения предыдущего заявки. Заявки от пользователя, которого невозможно однозначно идентифицировать, или не оформленные соответствующим образом, могут быть отклонены.
- 2.6. При создании заявки через веб-интерфейс Service Desk или отправке заявки по электронной почте пользователю рекомендуется включать графические пояснения(снимки экрана), которые могут помочь в решении проблемы. Графические файлы должны быть подготовлены в форматах: JPG, GIF, PNG, PDF.
- 2.7. Если обращение выходит за рамки работ, предусмотренных государственным заданием Оператора, то оно может быть отклонено, либо его решение может быть предложено на возмездной основе.
- 2.8. Время реакции может быть увеличено в зависимости от фактической загрузки специалистов Оператора.

## 3. Классификация заявок

- 3.1. Все заявки, зарегистрированные в системе Service Desk, разделяются на следующие виды:
- 3.2. Консультация – проведение разъяснений по алгоритму работы с ИС, требуемых настроек программного обеспечения и технологии обработки данных в ИС, предоставление информации о статусе зарегистрированных заявок пользователя.
- 3.3. Инцидент – ошибка в работе ИС, прикладного программного обеспечения или сетевого и серверного оборудования связанная с неработоспособностью ИС, сети или не корректными настройками автоматизированного рабочего места пользователя;
- 3.4. Запрос на обслуживание – перечень работ по настройке ИС, корректировке справочников ИС или проведение изменений алгоритмов работы ИС, назначению/изменению реквизитов доступа, изменению ролей, отмене прав доступа пользователя к ИС.
- 3.5. Формы заявок в зависимости от вида обращений приведены в таблице №2.
- 3.6. Способы подачи заявки в зависимости от вида обращения приведены в таблице №2.
- 3.7. Запросы на обслуживание производятся при наличии согласования в форме официального письма от Организации на имя директора ГБУ «Оператор электронного правительства», подписанного должностным лицом, руководителем пользователя, и оформляются по актуальным типовым формам для данной ИС, опубликованным в разделе «Информационные системы» на сайте <http://egov66.ru>. Сканы официального письма прикладываются пользователем к соответствующей заявке.

Таблица №2

| Виды заявок            | Способ обращения  | Форма заявки        |
|------------------------|-------------------|---------------------|
| Консультация           | Телефон           | Свободная           |
|                        | Электронная почта | Свободная           |
|                        | Сайт              | Свободная           |
| Инцидент               | Телефон           | Свободная           |
|                        | Электронная почта | Свободная           |
|                        | Сайт              | Свободная           |
| Запрос на обслуживание | Электронная почта | По типовой форме ИС |
|                        | Сайт              | По типовой форме ИС |

## 4. Выполнение работ

4.1 Все поступившие в техническую поддержку заявки разделяются (по сложности решения) на 3 уровня поддержки:

- 1-й уровень – решение заявки является стандартным и не требует дополнительной проработки;
- 2-й уровень – решение заявки не является стандартным и требует дополнительной проработки специалистом;
- 3-й уровень – решение заявки невозможно стандартными средствами и требует глубокого анализа программных модулей или баз данных системы. При невозможности решения специалистами Оператора данная заявка эскалируется разработчику ИС и контролируется ход его выполнения.

4.2 Плановые сроки выполнения заявок в зависимости от вида заявки и уровня решения приведены в таблице №3.

Таблица №3

| Вид обращения          | Время решения обращения не более (рабочих часов) |             |             |
|------------------------|--|-------------|-------------|
|                        | 1-й уровень                                      | 2-й уровень | 3-й уровень |
| Консультация           | 1  | 1           | ---         |
| Инцидент               | 2  | 8           | 36          |
| Запрос на обслуживание | 2  | 8           | 36          |

4.3 При необходимости специалист Оператора запрашивает дополнительную информацию у пользователя, необходимую для выполнения заявки.

4.4 Запрос регистрируется специалистом Оператора в системе Service Desk и автоматически направляется пользователю по электронной почте с указанием сути запроса, исходных данных заявки и её уникального идентификатора. Заявке на время ожидания ответа пользователя присваивается статус «Отложен».

4.5 Ответ пользователя по электронной почте на запрос дополнительной информации по заявке автоматически регистрируется в системе ServiceDesk и связывается с соответствующей заявкой при условии наличия (сохранения) в ответе уникального идентификатора заявки. Заявке при поступлении ответа пользователя присваивается статус «Новый».

4.6 Пользователь может также предоставить дополнительную информацию посредством веб-интерфейса Service Desk в карточке соответствующей заявки.

4.7 Последовательность присвоения статуса заявке в системе Service Desk по мере её обработки указана в таблице №4

Таблица №4

| Статус заявки | Принцип присвоения                       | Описание статуса  |
|---------------|--|---|
| Новый         | Автоматически при создании новой заявки. | Заявка зарегистрирована в системе ServiceDesk. Назначен исполнитель. Заявка находится в очереди для обработки исполнителем. |

|          |   |  |
|----------|---|--|
|          | Закрытие заявки отменено пользователем.   | Заявка возвращена пользователем в работу специалисту: пользователь не удовлетворен решением, пользователь предоставил дополнительную информацию по заявке.                                 |
| В работе | Заявка принята.<br>Подтверждена актуальность заявки.<br>Закрытие заявки отменено пользователем.   | Начата обработка заявки специалистом исполнителя.  |
| Отменен  | Заявка не принята в работу  | Заявка не принимается в работу. Направлено уведомление пользователю с объяснением причины отклонения заявки.   |
| Отложен  | Создан запрос дополнительной информации у пользователя<br>Заявка эскалирована на 3-й уровень технической поддержки.<br>Решение заявки не является стандартным и требует дополнительной проработки | Решение заявки на 3-й уровень поддержки для решения.<br>Направлен запрос дополнительной информации у пользователя.<br>Решение не является стандартным и требует дополнительной проработки. |
| Закрыт   | Заявка выполнена специалистом исполнителя.  | Работы по заявке завершены специалистом исполнителя. Пользователь удовлетворен решением.   |

4.8 Максимальное время решения заявки может быть изменено при увеличении сложности работы по результатам обработки заявки специалистом.

4.9 В случае неудовлетворенности предоставленным решением по заявке пользователь может вернуть заявку в работу специалисту (заявке присваивается статус «Новый») и работа по решению проводится повторно. Для этого пользователь не позднее 3-х дней с даты закрытия заявки либо направляет обращение в службу технической поддержки по электронной почте с указанием идентификатора искомой заявки и причин возврата её в работу, либо направляет данную информацию посредством веб-интерфейса Service Desk в карточке соответствующей заявки.

## 5. Контроль выполнения заявок

5.1. Информация о состоянии заявок пользователю предоставляется по электронной почте в виде автоматических уведомлений системы Service Desk и/или посредством веб-интерфейса Service Desk. Также данная информация может быть предоставлена пользователю при обращении по телефону.

5.2. Порядок информирования пользователя о состоянии заявок приведен в таблице №5.

Таблица №5

| Стадия заявки         | Способ информирования     |   |        |
|-----------------------|---------------------------|---|--------|
|                       | телефон                   | электронная почта                                 | сайт   |
| Принятие к исполнению | При обращении по телефону | При обращении по электронной почте или через сайт | Всегда |
| Смена статуса         | По запросу пользователя   | Всегда  | Всегда |
| Решение               | По запросу пользователя   | Всегда  | Всегда |

## 6. Схема прохождения заявки в службе технической поддержки

