

Регламент подачи, обработки и контроля выполнения заявок пользователей в службе технической поддержки

Используемые термины и сокращения

- ИС (Информационная система) — совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств.
- ПО — программное обеспечение.
- ВТ — вычислительная техника.
- ЛВС — локально-вычислительная сеть.
- ТП — техническая поддержка.
- ИБ — информационная безопасность.
- ИОГВ (Организация) — исполнительные органы государственной власти Свердловской области.
- ИТКИ (информационно-телекоммуникационная инфраструктура Правительства Свердловской области) — совокупность ПО, ВТ и ЛВС, обеспечивающих функционирование ИС.
- БИС — базовые информационные сервисы ИТКИ: единый домен пользователей, электронная почта, телефония, основные сервисы ЛВС (DNS, DHCP).
- Оператор (Учреждение) - ГБУ СО «Оператор электронного правительства», юридическое лицо, подведомственное Департаменту информатизации и связи Свердловской области и осуществляющее свою деятельность по ТП в соответствии с государственным заданием и настоящим регламентом.
- SD (Service Desk) — централизованная автоматизированная система регистрации, учёта и контроля выполнения заявок, принятая и эксплуатируемая в Учреждении.
- Пользователь — сотрудник ИОГВ Свердловской области, администрации МО, расположенного на территории Свердловской области, подведомственного учреждения, организации, имеющий доступ к ИТКИ и/или ИС для выполнения своих должностных обязанностей.
- Специалист — сотрудник Учреждения, за которым закреплено определённое направление осуществления ТП 1-го или 2-го уровня.
- 1-ая линия ТП — это элемент структуры службы ТП Оператора, цель которого - идентификация клиента и его проблемы для дальнейшей ее переадресации на вторую линию ТП по направлениям или оказания консультации.
- 2-ая линия ТП — это элемент структуры службы ТП Оператора, получающий заявки от первой линии ТП и производящий работы в соответствии с типовым функционалом, описанным в эксплуатационной документации.
- 3-я линия ТП — это элемент структуры службы ТП сторонней организации, привлекаемой для выполнения не типовых работ, которые не могут быть произведены штатными средствами.

1. Общие положения

1.1. Настоящий документ регламентирует порядок регистрации, обработки и контроля выполнения заявок Пользователей, поданных в службу ТП Оператора.

1.2. Перечень направлений ТП, которые осуществляет Оператор в рамках государственного задания, следующий:

- Информационные системы, официально переданные в Учреждение для осуществления их ТП;
- Техническая поддержка ИТКИ;
- Информационная безопасность (ИБ);
- Базовые информационные сервисы (БИС);

1.3. Все заявки Пользователей регистрируются в SD независимо от способа подачи.

1.4. При создании заявки через веб-интерфейс SD или отправки 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.

15. При невозможности выполнения заявки силами Специалистов, заявка перенаправляется на 3-ю линию ТП с увеличением сроков исполнения.

16. Текущий регламент не применяется, если между Оператором и Организацией согласован иной Регламент по взаимодействию или утвержден Регламент взаимодействия по конкретной ИС.

17. Если в заявке запрашиваются работы, выходящие за рамки государственного задания Оператора, то в исполнении таких работ может быть отказано, либо их выполнение может быть предложено на возмездной основе.

18. В целях повышения качества обслуживания при обращении в службу ТП по телефону производится запись разговора.

2. Регистрация заявок

2.1. 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 sd@egov66.ru	Любое время (24/7/365)	Не более 1 часа
Сайт sd.egov66.ru	Любое время (24/7/365)	Не более 1 часа

22. Все заявки обрабатываются Оператором только в рабочее время Специалистов.

23. Каждой заявке при регистрации присваивается уникальный номер.

24. При обращении Пользователя в службу ТП, в системе SD фиксируются автоматически или (при невозможности автоматической идентификации) вручную Специалистом 1-го уровня ТП: контактные данные заявителя: Ф.И.О., место работы, адрес электронной почты, телефон, подробно описываются причины обращения. В случае, если новая заявка возникла вследствие некорректного исполнения предыдущей заявки, также указывается номер предыдущей заявки. Заявки от Пользователя, которого невозможно однозначно идентифицировать, или не оформленные соответствующим образом, могут быть отклонены.

25. Время реакции может быть увеличено в зависимости от фактической загрузки Специалистов.

3. Классификация заявок

3.1. Все заявки, зарегистрированные в SD, разделяются на следующие виды:

Консультация — проведение разъяснений по работе с ИТКИ или ИС, предоставление информации о статусе зарегистрированных заявок Пользователя.

Инцидент — ошибка в работе: ИТКИ, ИС, прикладного программного обеспечения или сетевого и серверного оборудования, связанная с неработоспособностью ИС, сети или не корректными настройками автоматизированного рабочего места Пользователя.

Запрос на обслуживание — перечень работ по настройке ИТКИ, ИС, ИБ, БИС: корректировке справочников ИС или проведение изменений алгоритмов работы ИС, назначению/изменению реквизитов доступа, изменению ролей, отмене прав доступа пользователя к ИС, проведение работ на сетевом оборудовании пользователя, администрирование учетных записей пользователей (создание, отключение, изменение, назначение), работы по настройке информационной безопасности.

3.2. Все запросы на обслуживание выполняются при наличии согласования. Согласование осуществляется направлением в форме официального письма от Организации на имя Оператора, подписанного должностным лицом, руководителем пользователя, либо направлением заявки на «Согласование» уполномоченному лицу в SD. Назначение лиц, уполномоченных на согласование заявок, осуществляется Организацией. Перечень согласующих лиц направляется официальным письмом в адрес Оператора.

3.2.1 Запросы на обслуживание ИС оформляются по актуальным типовым формам для данной ИС. Типовые формы опубликованы в разделе «Информационные системы» на сайте <https://egov66.ru>.

3.2.2 Запросы на обслуживание по настройке ИБ, ИТКИ оформляются в свободной форме.

3.2.3 Запросы на обслуживание по администрированию учетных записей пользователей в едином домене Правительства Свердловской области или созданию почтового ящика для пользователя оформляются по шаблону, указанному в приложении № 2, иные запросы на обслуживание по настройке БИС оформляются в свободной форме.

3.3. Сканы официальных писем прикладываются пользователем к соответствующей заявке.

3.4. В случае отсутствия согласования Заявке присваивается статус «Отменен».

3.5. Формы и способы подачи заявок в зависимости от их вида приведены в таблице № 2.

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 на 3 уровня поддержки:

- 1-й уровень — решение заявки является стандартным, не требует дополнительной проработки и выполняется специалистами 1-ой линии ТП;
- 2-й уровень — решение заявки не является стандартным и требует дополнительной проработки специалистом 2-ой линии ТП;
- 3-й уровень — решение заявки невозможно стандартными средствами и требует глубокого анализа программных модулей или баз данных системы. Данная заявка эскалируется на 3-ю линию ТП.

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	
	Время решения	Вид направления	Время решения	Вид направления	Время решения	Вид направления
Консультация	не более 2 часов	БИС, ИТКИ	не более 8 часов	ИС	-	-
Инцидент	не более 2 часов	БИС	не более 8 часов	ИС ИТКИ БИС	не более 36 часов	В соответствии с контрактами на ТП
Запрос на обслуживание	не более 2 часов	БИС	не более 16 часов	ИС ИТКИ ИБ БИС	не более 48 часов	В соответствии с контрактами на ТП

4.3. Максимальное время решения заявки может быть изменено при увеличении сложности работы по результатам обработки заявки Специалистом.

4.4. При необходимости Специалист может запрашивать дополнительную информацию у Пользователя, необходимую для выполнения заявки.

4.4.1. Запрос дополнительной информации регистрируется Специалистом в системе SD и автоматически направляется Пользователю по электронной почте с указанием сути запроса, исходных данных заявки и её уникального идентификатора. На время ожидания ответа Пользователя на запрос дополнительной информации, заявке присваивается статус «Отложен».

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

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

4.4.4. Заявка, находящаяся в статусе «Отложен» при отсутствии дополнительной информации более 7-ми календарных дней, автоматически переводится в статус «Закрыто».

4.5. Специалисты 1-ой линии ТП могут производить переадресацию звонков на 2-ую линию ТП, только по направлениям ИС, БИС по заявкам вида «Консультация». По другим видам направлений, указанным в Регламенте, переадресация звонков не производится.

4.6. Последовательность присвоения статуса заявке в системе SD 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. Подтверждена актуальность заявки. Закрытие заявки отменено пользователем.	Начата обработка заявки специалистом исполнителя.
Отменен	Заявка не принята в работу или отозвана Заявителем.	Заявка не принимается в работу. Направлено уведомление пользователю с объяснением причины отклонения заявки. Статус является конечным. Заявка не может быть возвращена в работу.
Отложен	Специалистом ТП создан запрос дополнительной информации у пользователя.	Специалистом ТП направлен запрос дополнительной информации у пользователя.
Закрыт	Заявка выполнена специалистом исполнителя.	Работы по заявке завершены специалистом исполнителя. Пользователь удовлетворен решением.

Согласование	Присваивается специалистом ТП при необходимости согласования запрашиваемых работ с уполномоченным лицом, в соответствии с нормативно правовыми актами, регламентами, инструкциями.	Принятие решения уполномоченным лицом о правомочности выполнения заявки.
--------------	--	--

4.7. По окончании работ заявке присваивается статус «Закрыт». 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, содержащую информацию о идентификаторе закрытой заявки и причине возврата её в работу, либо направляет данную информацию посредством веб-интерфейса Service Desk в карточке соответствующей заявки.

4.8. Время нахождения заявки в статусах «Согласование», «Отложен» не учитывается в общем времени решения.

4.9. При каждой смене статуса заявки, автоматически производится соответствующее уведомление Пользователя посредством электронной почты.

5. Контроль выполнения заявок

5.1. Информация о состоянии заявки предоставляется Пользователю, подавшему заявку, по электронной почте в виде автоматических уведомлений системы SD 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

