

Утвержден приказом Министерства
цифрового развития и связи
Свердловской области
от 08.02.2023 № 58

РЕГЛАМЕНТ

технической поддержки автоматизированной информационной системы управления проектной деятельностью в Свердловской области

Глава 1. Общие положения

1. Настоящий регламент определяет порядок взаимодействия участников автоматизированной информационной системы управления проектной деятельностью в Свердловской области (далее – АИС УПД, Система) с оператором технической поддержки АИС УПД при направлении и обработке обращений пользователей, обратившихся за технической поддержкой при работе в АИС УПД.

2. В настоящем регламенте используются термины и определения в значениях, установленных Положением об автоматизированной системе управления проектной деятельностью в Свердловской области, утверждённым указом Губернатора Свердловской области от 28.02.2018 № 117-УГ.

Глава 2. Служба технической поддержки АИС УПД

3. Служба технической поддержки Системы (далее — служба технической поддержки, СТП) — сервисная служба, обеспечивающая штатное функционирование аппаратно-программных средств Системы, доступность Системы для пользователей Системы (далее — пользователи) и техническую поддержку пользователей.

4. 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) Функциональный заказчик в лице Администраторов АИС УПД (II уровень технической поддержки);
- 3) Компания, осуществляющая техническую поддержку АИС УПД на основании государственного контракта (далее — разработчик) (III уровень технической поддержки).

5. Служба технической поддержки осуществляет свою деятельность с учётом Положения об автоматизированной информационной системе управления проектной деятельностью в Свердловской области.

6. В рамках полномочий по администрированию Системы, в целях поддержания в актуальном состоянии информации, необходимой для функционирования службы технической поддержки, функциональный заказчик обеспечивает сбор и поддержание в актуальном состоянии информации об актуальной организационной структуре участников Системы.

7. Руководители структурных подразделений участников Системы обязаны своевременно, в случае изменений или по запросу функционального заказчика, представлять информацию об актуальной организационной структуре участников Системы.

8. Пользователи должны соблюдать руководство пользователя АИС УПД, доступное по адресу http://egov66.ru/information_systems/aisupd/

9. Все обращения в службу технической поддержки регистрируются в автоматизированной системе регистрации, учёта и обработки обращений ServiceDesk с присвоением уникального идентификатора обращения.

10. После обращения в службу технической поддержки пользователь (заявитель) становится для оператора технической поддержки заказчиком, а зарегистрированное в ServiceDesk обращение заявителя становится заявкой в службу технической поддержки. Информирование заказчика о ходе выполнения его заявки осуществляется путем отправки уведомлений на электронный почтовый адрес заказчика, формируемых автоматически либо сотрудниками оператора технической поддержки, при изменении статуса обработки заявки в ServiceDesk.

Глава 3. Подача обращений

11. Подача обращения пользователя в службу технической поддержки осуществляется устным или письменным способами.

К устному способу относится обращение посредством звонка на единый многоканальный телефон оператора технической поддержки: (343) 311-00-50. В целях повышения качества обслуживания при обращении в службу технической поддержки по телефону осуществляется автоматическая запись телефонного разговора.

К письменному способу подачи обращения относятся:

1) подача обращения путем направления письма на электронный почтовый адрес оператора технической поддержки sd@egov66.ru;

2) подача обращения путем создания заявки на сайте оператора технической поддержки: www.egov66.ru в разделе «Тех. Поддержка» (прямая ссылка – <http://sd.egov66.ru>), требующая авторизации и предварительной регистрации пользователя на данном сайте;

3) подача обращения путем создания заявки с использованием программных средств Системы, осуществляющих направление письма на электронный почтовый адрес оператора технической поддержки sd@egov66.ru.

12. Деление обращений на виды приведено в таблице 1.

Таблица 1

№ п/п	Вид обращения	Способ подачи обращения	Суть обращения
1	2	3	4
1.	Консультация	устный, письменный*	проведение разъяснений по алгоритму работы АИС УПД
2.	Инцидент	устный, письменный*	ошибка в работе АИС УПД, прикладного программного обеспечения или сетевого и серверного оборудования, связанная с отказом в работе АИС УПД, сети или с неправильными настройками автоматизированного рабочего места пользователя
3.	Запрос на обслуживание	письменный	перечень работ по настройке Системы

13. Устный способ подачи обращения вида «консультация» предназначен для оперативного проведения консультаций пользователей.

14. Устный способ подачи обращения вида «инцидент» целесообразен только в случае невозможности использования письменного способа подачи обращения вида «инцидент». В этом случае заявителю необходимо изложить сотруднику оператора технической поддержки по телефону суть обращения для формирования заявки.

15. Инцидент может быть вызван причинами, связанными с настройками аппаратно-технической составляющей рабочего места пользователя, базовым программным обеспечением, установленным на рабочем месте пользователя, качеством подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», настройками прикладного программного обеспечения Системы, программных платформ, на которых реализована Система, и иными программно-аппаратными причинами. Выявление и идентификацию причин инцидента осуществляет оператор технической поддержки в ходе приема, регистрации и анализа обращения.

16. При обращении пользователя в службу технической поддержки в ServiceDesk фиксируются (автоматически или вручную на I уровне технической поддержки при невозможности автоматической идентификации) его контактные данные (Ф.И.О., место работы, адрес электронной почты, телефон), описываются причины обращения, а также номер предыдущей заявки, если новое обращение возникло вследствие неудовлетворенности пользователя результатом выполнения предыдущей заявки. Обращения от пользователя, которого невозможно однозначно идентифицировать, а также запросы на обслуживание, оформление которых не соответствует требованиям, установленным в пункте 16 настоящего регламента, могут быть отклонены.

□□□ В целях повышения качества обслуживания пользователей оператором технической поддержки письменный способ обращения за технической поддержкой является наиболее предпочтительным.

17. При оформлении письменного обращения в службу технической поддержки рекомендуется добавлять графические пояснения, которые могут помочь наглядно описать суть обращения, в форматах JPG, GIF, PNG, PDF.

Глава 4. Регистрация обращений

18. Регистрация обращений, направленных в службу технической поддержки с использованием письменного способа подачи обращений, производится круглосуточно. Подтверждением регистрации обращения в службу технической поддержки является автоматически сформированное уведомление, отправленное заявителю по электронной почте. Такое уведомление содержит уникальный регистрационный номер обращения, который можно использовать для контроля этапов выполнения заявки.

19. Регистрация обращений, поступивших в службу технической поддержки по телефону, производится в рабочее время оператора технической поддержки. Такие обращения регистрируются в ServiceDesk автоматически как «консультация» с присвоением уникального номера и статусом заявки «закрыт». Исключение составляют обращения вида «инцидент».

Глава 5. Выполнение заявок

20. Выполнение заявок производится в соответствии с графиком работы оператора технической поддержки. График работы оператора технической поддержки: понедельник – пятница с 09.00 до 18.00.

21. В рабочие часы время принятия заявок в работу (время реакции) не превышает 30 минут. Время реакции может быть увеличено в зависимости от количества поступивших обращений.

22. Все заявки, поступившие в службу технической поддержки, разделяются по сложности выполнения и по зонам ответственности специалистов службы технической поддержки и функционального заказчика на три уровня:

1) I уровень – выполнение заявки является стандартным и не требует дополнительной проработки, заявка выполняется специалистом оператора технической поддержки;

2) II уровень – выполнение заявки не является стандартным и требует дополнительной проработки специалистом оператора технической поддержки или Администратором АИС УПД;

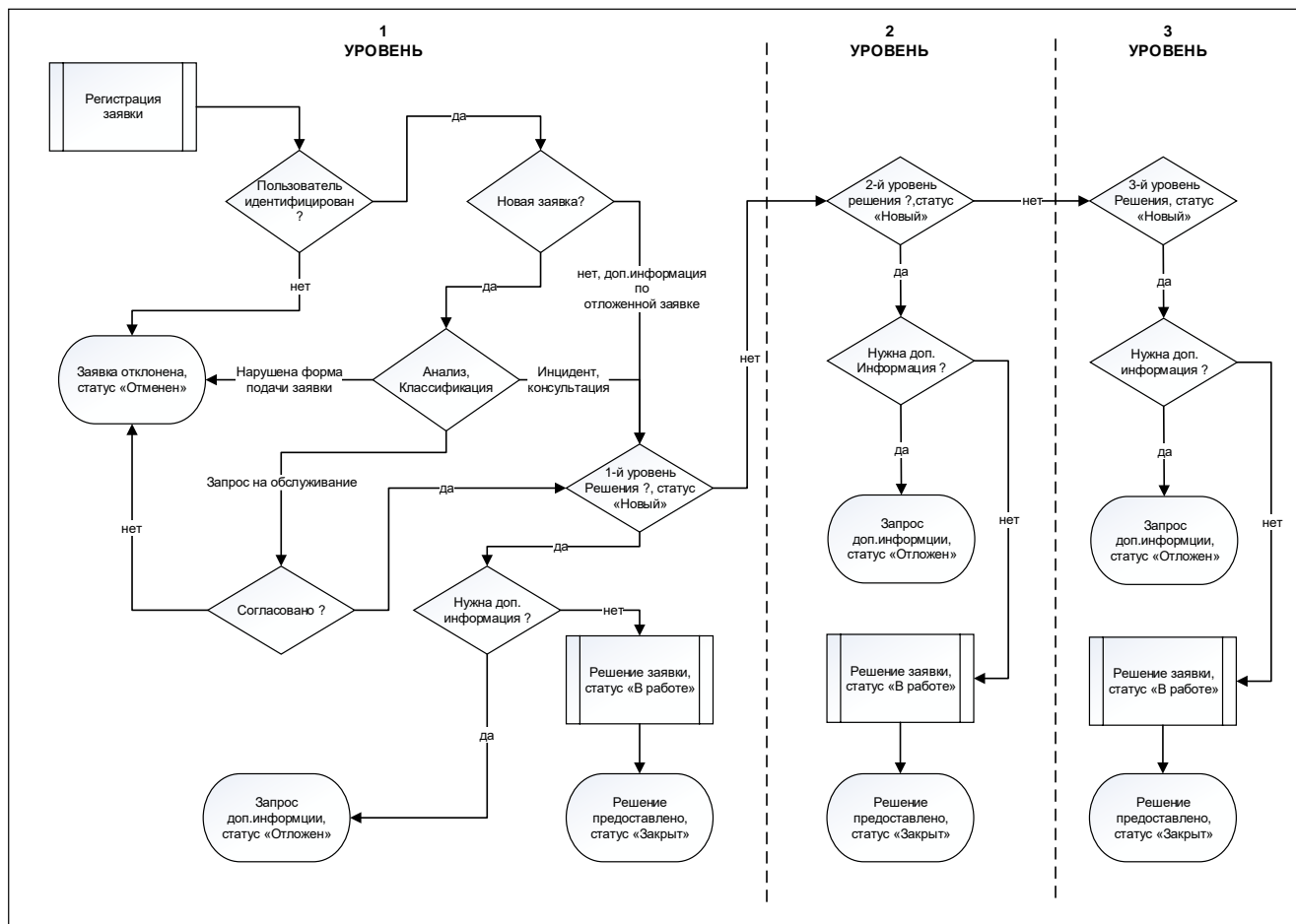
3) III уровень – выполнение заявки невозможно оператором технической поддержки или Администратором АИС УПД, заявка направляется разработчику.

23. Распределение ответственности за выполнение заявок по трём уровням технической поддержки приведено в таблице 2.

Таблица 2

№ п/п	Суть выполнения заявки	Ответственные специалисты службы технической поддержки
1	2	3
1.	Консультация по работе в Системах, настройке рабочего места пользователя АИС УПД	специалисты оператора технической поддержки, разработчик в рамках эскалации
2.	Администрирование прав пользователей	Администратор АИС УПД
3.	Восстановление работоспособности программного обеспечения Системы при отказе	специалисты оператора технической поддержки, разработчик в рамках эскалации по трем уровням технической поддержки
4.	Обеспечение работоспособности программно-аппаратных средств серверной части Системы	специалисты оператора технической поддержки
5.	Обеспечение сетевой доступности Системы в защищенной локальной вычислительной сети (далее – ЛВС) резервного центра обработки данных Правительства Свердловской области (далее – РЦОД)	специалисты оператора технической поддержки
6.	Обеспечение сетевой связанности ЛВС участников Системы с ЛВС резервного центра	специалисты оператора технической поддержки или участников Системы, ответственные за ЛВС и настройку и информационную безопасность рабочих мест пользователей
7.	Обеспечение доработок Системы в рамках технической поддержки Системы	инженеры III уровня технической поддержки

24. Последовательность эскалации заявки в ServiceDesk по трем уровням технической поддержки приведена на схеме 1.



25. Максимальное время выполнения заявок в зависимости от вида обращения и уровня технической поддержки приведено в таблице 3.

Таблица 3

№ п/п	Вид обращения	Максимальное время выполнения заявки (рабочих часов)		
		I уровень технической поддержки	II уровень технической поддержки	III уровень технической поддержки
1.	Консультация	1	-	-
2.	Инцидент	2	8	36
3.	Запрос на обслуживание	2	8	36

26. Максимальное время выполнения заявки может быть изменено специалистом оператора технической поддержки по результатам первичного анализа заявки с уведомлением пользователя, а также по согласованию с пользователем для назначения более удобного для пользователя времени выполнения заявки.

27. В процессе регистрации обращения в службу технической поддержки и выполнения заявки специалист СТП может запрашивать у заявителя дополнительную информацию, необходимую для регистрации обращения и выполнения заявки, например, графические пояснения, описание последовательности действий, приведших к возникновению инцидента, ожидаемый результат выполнения заявки. Дополнительная информация запрашивается путем направления заявителю соответствующего уточняющего запроса по электронной почте. На период ожидания ответа на уточняющий запрос заявка переводится в статус «отложен». Отсчет времени выполнения заявки приостанавливается.

28. При приеме в работу новой заявки, тип запроса на обслуживание которой предполагает внесение в Систему изменений, влияющих на всех пользователей Системы, специалисту оператора технической поддержки необходимо направить данную заявку на согласование ответственному специалисту функционального заказчика. Согласование заявки осуществляется средствами ServiceDesk. Ответственному специалисту функционального заказчика по электронной почте приходят соответствующие уведомления, а заявке присваивается статус «на согласовании».

Заявка остается в статусе «на согласовании» пока ответственным специалистом функционального заказчика заявке не будет присвоен статус «согласовано» или «отменен».

Согласованная заявка автоматически переходит в статус «новый» и назначается специалисту оператора технической поддержки, направлявшему заявку на согласование.

29. Последовательность присвоения статуса заявки в ServiceDesk по мере её выполнения приведена в таблице 4.

Таблица 4

№ п/п	Статус заявки	Принцип присвоения статуса	Описание статуса
1	2	3	4
1.	Новый	присваивается автоматически при создании нового обращения	заявка зарегистрирована в ServiceDesk; назначен специалист службы технической поддержки или Администратор АИС УПД; заявка находится в очереди для обработки специалистом службы технической поддержки или Администратором АИС УПД
2.	На согласовании	присваивается в случаях необходимости согласования исполнения запроса на обслуживание заявки	выполнение заявки вида «запрос на обслуживание» на II уровне технической поддержки требует согласования

1	2	3	4
3.	В работе	присваивается при принятии заявки в работу	начата обработка заявки специалистом службы технической поддержки или Администратором АИС УПД
4.	Отменен	присваивается в случае, если заявка не принята в работу	заявка не принимается в работу; направляется уведомление заявителю с объяснением причины отклонения обращения
5.	Отложен	присваивается в случаях, когда: 1) появилась необходимость запроса дополнительной информации у заявителя; 2) выполнение заявки не является стандартным, требуется дополнительная проработка; 3) заявка передана разработчику	отправляется запрос дополнительной информации заявителю; выполнение заявки требует дополнительной проработки специалистом службы технической поддержки; решение заявки лежит вне зоны ответственности оператора технической поддержки
7.	Закрыт	присваивается, когда работы по заявке завершены	Работы по заявке завершены специалистом службы технической поддержки или Администратором АИС УПД. Заявитель удовлетворен решением.

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

Глава 6. Контроль выполнения заявок

31. В целях обеспечения качества выполнения заявок и контроля процесса их выполнения ServiceDesk автоматически отправляет сообщения на электронный почтовый адрес заявителя о смене статуса выполнения заявки.

32. Для дополнительного контроля процесса выполнения заявки и управления её закрытием пользователю необходимо авторизоваться на сайте www.egov66.ru в разделе «Тех. Поддержка» (прямая ссылка — <http://sd.egov66.ru>) и найти в списке заявок, зарегистрированных в ServiceDesk, интересующую его заявку.

33. Способы информирования заявителя о стадиях выполнения заявки приведены в таблице 5.

Таблица 5

№ п/п	Стадия выполнения заявки	Способ информирования заявителя		
		телефон	электронная почта	сайт
1	2	3	4	5
1.	Регистрация	при устном обращении	при письменном обращении	при устном и письменном обращении
2.	Смена статуса	по запросу пользователя	автоматически	автоматически
3.	Закрытие	-	автоматически	автоматически