

РЕГЛАМЕНТ
работы технической поддержки пользователей модуля «Социальный процессинг»

Термины и сокращения

Перечни используемых определений и сокращений представлены в Таблице 1 .

Таблица 1 — Перечень определений

Термин	Определение
Запрос на изменение	Тип Заявки. Совокупность мероприятий по преобразованию ИТ-инфраструктуры с целью улучшения работы Модуля (добавление, модификация или удаление части функциональности, что может оказать влияние на работу Модуля).
Запрос на обслуживание	Тип Заявки. Заявки на проведение плановых работ на стандартное изменение, доступ к ИТ-услуге и т.д.
Запрос на информирование	Тип Заявки. Запрос пользователя на информацию или консультацию.
Заявка	Коммуникация пользователя Модуля с Оператором ИС ЦП по вопросам функционирования Модуля, направленная по официальным каналам технической поддержки (Инцидент, Запрос на изменение, Запрос на информирование, Запрос на обслуживание).
Инициатор	Лицо, направившее Заявку Оператору ИС ЦП в соответствии с правилами, определёнными настоящим Регламентом.

Термин	Определение
Инцидент	Тип Заявки. Любое событие (сбои, некорректная работа пользовательского интерфейса и т.п.), не являющееся частью нормальной (согласно документации) работы Модуля, ведущее/способное привести к снижению уровня качества работы Модуля.
Оператор ИС ЦП	Оператор информационной системы «Цифровое Приморье»
Органы и организации	Государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, коммерческие и иные организации, осуществляющие публично значимые функции, их должностные лица
Пользователь	Сотрудник органа или организации, участвующих в работе модуля
Регламент	Регламент технической поддержки — настоящий документ
Модуль	Модуль «Социальный процессинг» Сервиса карта жителя Информационной системы «Цифровое Приморье»

1 Общие положения

Техническая поддержка Оператора ИС ЦП содержит три линии — первую, вторую и третью.

Первая линия технической поддержки осуществляет приём Заявок от пользователей и предпринимает попытку её решения.

Вторая линия технической поддержки представлена специалистами Оператора ИС ЦП, которые имеют более глубокие (по сравнению со специалистами первой линии технической поддержки) компетенции в вопросах функционирования одного или нескольких компонентов Модуля.

Третья линия технической поддержки представлена представителями разработчиков модуля.

Общий порядок приёма Заявок пользователей следующий. Пользователи направляют Заявки Оператору ИС ЦП по официальным каналам технической поддержки, определенным в п. 2.2. Сотрудник первой линии технической поддержки Оператора ИС ЦП, в случае невозможности решения Заявки на своём уровне, перенаправляет (эскалирует) её сотруднику второго уровня технической поддержки, который, в свою очередь, также пытается решить Заявку самостоятельно. При невозможности решения Заявки на этом уровне, она отправляется на третью линию поддержки, на которой она должна быть решена.

2 Порядок приёма Заявок

2.1 Классификация заявок

Все заявки, зарегистрированные на «Service desk», делятся на следующие типы:

– **Запрос на информирование** – заявки на проведение разъяснений по возможностям Модуля, настройке функциональных возможностей компонентов Модуля, не предполагающих изменение функциональности Модуля сотрудниками Исполнителя, а также предоставление технической информации о функционировании Модуля (лог-файлы и т.д.);

– **Запрос на решение инцидента** – заявки, связанные с любым событием (сбои и т.п.), не являющееся частью нормальной работы Модуля, ведущее/способное привести к остановке Модуля или снижению уровня его качества, в том числе запросы обнаружением расхождения в отчётности работы Модуля.

– **Запрос на изменение** - заявки на создание новых или модификацию существующих функциональных возможностей Модуля.

– **Запрос на обслуживание** – заявки на проведение плановых работ по обслуживанию Модуля.

2.2 Каналы приёма Заявок

Приём Заявок Оператором ИС ЦП осуществляется по следующим каналам:

- электронная почта help@dprim.ru;
- телефон контактного центра 8 (800) 250-88-70.

Приём и обработка Заявок первой линией технической поддержки Оператора ИС ЦП производится ежедневно круглосуточно. Обработка заявок на второй и третьей линии — в рабочие дни с 9 до 18 часов МСК+7.

2.3 Информация, передаваемая в Заявке Инициатором

2.3.1 Информация, передаваемая в Заявке по электронным каналам

- 2.3.1.1 По каждой Заявке для её регистрации Инициатором должна быть передана следующая информация (обязательные поля помечены «*»):
- фамилия, имя и отчество Инициатора*;
 - электронный адрес для обратной связи (e-mail Инициатора)*;
 - дополнительные электронные адреса для обратной связи;
 - должность Инициатора;
 - наименование органа или организации Инициатора*;
 - подробное описание проблемы*.
- 2.3.1.2 Все заявки типа «Инцидент» должны содержать следующие дополнительные поля:
- Полноэкранный скриншот рабочего стола, фиксирующий ошибку, или видео ошибки при необходимости.
- 2.3.1.3 Все заявки типа «Запрос на изменение» должны содержать следующие дополнительные поля, заполнение которых является обязательным (обязательные поля помечены «*»):
- телефон Инициатора;
 - должность Инициатора*.
- 2.3.1.4 Предусмотрены четыре возможных типа Заявки:
- «Запрос на информирование»;
 - «Инцидент»;
 - «Запрос на изменение»;
 - «Запрос на обслуживание».
- 2.3.1.5 Каждая Заявка и информация по ней, передаваемые по электронным каналам, после регистрации должны в обязательном порядке содержать:
- тип Заявки — в теме электронного сообщения;
 - уникальный идентификатор Заявки (ID);
 - канал поступления Заявки;
 - ФИО и адрес электронной почты Инициатора и всю информацию, необходимую для обработки Заявки.
- 2.3.1.6 Все коммуникации по Заявке, должны начинаться с ID Заявки, вслед за которым в этом же сообщении (или в последовательности подряд

идущих сообщений) указывается информация, необходимая для принятия решения по Заявке.

- 2.3.1.7 Описание причины создания Заявки и сути Заявки должно максимально точно фиксироваться сотрудником первой линии технической поддержки Оператора ИС ЦП и передавать детали Заявки точно со слов Инициатора.
- 2.3.1.8 Описание деталей работы с Заявкой зависит от её типа и может содержать любую необходимую для её скорейшего решения информацию, в том числе файлы и ссылки.
- 2.3.1.9 Для Заявки типа «Инцидент» должны быть дополнительно указаны (обязательные поля помечены «*»):
- описание сути инцидента: факты отклонения в работе Модуля от ее документированных функций; описание ожидаемого результата (что пользователь ожидал получить при выполнении действий в Модуле) и фактического результата (что пользователь получил при выполнении действий в Модуле и какие отклонения от ожидаемых результатов произошли) *;
 - ссылки на страницы Модуля, на которых проявляется инцидент ;
 - копия(-и) экрана Модуля, отражающие суть Заявки;
- 2.3.1.10 Для регистрации Заявки типа «Запрос на изменение» в обязательном порядке должно быть точно и четко сформулировано:
- детальное описание рабочей задачи, решаемой пользователем в Модуле, и предлагаемого способа решения;
 - ожидаемое поведение Модуля по шагам и результат ее работы.
- По возможности должны быть указаны: круг пользователей, заинтересованных в реализации «Запроса на изменение»; перечень действующих нормативных правовых актов со ссылками на них в случае, если изменение должно быть сделано для соответствия этим нормативным правовым актам.
- 2.3.1.11 Заявки типа «Запрос на изменение» могут быть направлены только по каналу «электронная почта».
- 2.3.1.12 Для регистрации Заявки типа «Запрос на обслуживание» в обязательном порядке должно быть точно и четко сформулировано:
- детальное описание рабочей задачи;
 - описание ожидаемого результата.

2.4 Регистрация Заявок

Все Заявки, независимо от канала поступления, регистрируются специалистом первой линией технической поддержки Оператора ИС ЦП в течение 4-х часов с момента поступления.

Регистрация Заявки должна производиться Оператором ИС ЦП в соответствии с правилами приёма Заявок, указанными в п. 2.1 и только в случае выполнения Инициатором требований настоящего Регламента. Заявки, не соответствующие

требованиям Регламента могут быть отклонены Оператором ИС ЦП на основании и с указанием одной из причин, приведенных в п.3.5.

При регистрации Заявки сотрудник первой линии технической поддержки Оператора ИС ЦП присваивает ему идентификатор, начинающийся с «ID» (уникальная числовая комбинация).

После регистрации Заявки сотрудник первой линии технической поддержки Оператора ИС ЦП обязан отправить Инициатору сообщение по электронной почте. В этом сообщении должны быть указаны:

- дата и время получения Заявки;
- идентификатор, присвоенный Заявке.

Дальнейшее взаимодействие по принятой Заявке должно производиться с помощью электронных сообщений, с указанием идентификатора (ID) Заявки, принятой и зарегистрированной Заявке присваивается статус «Новая». Принятой Заявке Оператором ИС ЦП назначается исполнитель.

После назначения исполнителя Заявке присваивается статус «В работе».

3 Исполнение Заявок

3.1 Сроки исполнения Заявок

3.1.1 Срок исполнения Заявок типа «Запрос на информирование»

Срок исполнения Заявок типа «Запрос на информирование» составляет до 24 рабочих часов. В случае если указанный срок выходит за границы рабочего дня, то отсчет времени ведется до 18:00 текущего рабочего дня, после чего продолжается с 9:00 следующего рабочего дня.

3.1.2 Срок исполнения Заявок типа «инцидент»

Срок исполнения Заявок типа «инцидент» составляет до 60 рабочих часов. В случае если указанный срок выходит за границы рабочего дня, то отсчет времени ведется до 18:00 текущего рабочего дня, после чего продолжается с 9:00 следующего рабочего дня.

3.1.3 Срок исполнения Заявок типа «Запрос на изменение»

Срок исполнения Заявок типа «Запрос на изменение» определяются отдельно для каждого запроса.

3.1.4 Срок исполнения Заявок типа «Запрос на обслуживание»

Срок исполнения Заявок типа «Запрос на информирование» составляет до 16 рабочих часов. В случае если указанный срок выходит за границы рабочего дня, то отсчет времени ведется до 18:00 текущего рабочего дня, после чего продолжается с 9:00 следующего рабочего дня.

3.2 Уточнение деталей Заявки у Инициатора

При необходимости исполнитель, назначенный на Заявку типа «Инцидент», в праве уточнить исходные данные Заявки у Инициатора. Такое уточнение допустимо в случае невозможности воспроизведения ситуации, изложенной Инициатором. Запрос на уточнение информации осуществляется по тому же каналу связи, по которому передана Заявка. После направления исполнителем Запроса на уточнение информации Заявке присваивается статус «Ожидает ответа». Время исполнения Заявки прерывается, отсчет времени исполнения возобновляется после предоставления информации, достаточной для моделирования инцидента, о чем Оператор ИС ЦП должен сделать отметку в Заявке, вернув ее в статус «в работе».

3.3 Исполнение Заявки типа «Запрос на информирование»

По результатам выполнения Заявки типа «Запрос на информирование» Оператор ИС ЦП отправляет уведомление Инициатору о результатах выполнения Заявки. Для Заявки типа консультации результатом может быть сам текст консультации для Инициатора, или ссылка на документацию, или приглашение пройти обучение, а для стандартного изменения — уведомление о выполненном действии. После отправки такого уведомления статус Заявки изменяется на «Выполнена».

При необходимости Инициатор может уточнить результаты выполнения Заявки путем сообщения в том же электронном канале, на который поступил результат выполнения Заявки. На эту Заявку исполнитель также может ответить. Далее этот процесс (сообщения и ответы на них по результатам выполнения Заявки) может повторяться любое количество раз.

3.3.1 Порядок выполнения Запросов на обслуживание в части получения/изменения доступа к Модулю

- 1) Порядок аутентификации Инициатора Запроса (с целью определения правомочности подачи заявки на получение доступа в Модуле) выполняется сотрудником первой линии технической поддержки оператора, принимающего заявку.
- 2) В. Запросы на обслуживание в части получения/изменения доступа к Модулю, полученные от уполномоченных лиц, передаются на исполнение второй линии технической поддержки Оператора ИС ЦП.
- 3) Полученные Запросы на обслуживание в части получения/изменения доступа к Модулю исполняются сотрудниками второй линии технической поддержки Оператора ИС ЦП.

3.3.2 Порядок выполнения «Запросов на обслуживание» в части деактивации доступа к Модулю

Заявка типа «Запрос на обслуживание» на деактивацию доступа может быть направлен любым Уполномоченным лицом органа или организации, к которому относится Пользователь, которому должен быть деактивирован доступ.

3.4 Исполнение Заявки типа «Инцидент»

По результатам выполнения Заявки типа «Инцидент» исполнитель отправляет уведомление Инициатору о результатах выполнения Заявки.

В случае отсутствия возможности моделирования ситуации, указанной в Заявке Инициатора (с учетом возможности уточнения¹⁰ данных по Заявке, п. 3.2) в уведомлении указывается невозможность решения инцидента. После этого Заявка получает статус «Закрыт».

В случае решения «Инцидента» Оператором ИС ЦП, Заявка после отправки уведомления Инициатору о решении получает статус «Выполнена».

При необходимости Инициатор может уточнить результаты выполнения Заявки путем отправки сообщения в том же электронном канале, на который поступил результат выполнения Заявки. На эту Заявку исполнитель также может ответить. Этот процесс взаимодействия далее может производиться неограниченное количество раз.

Все коммуникации по теме Заявки типа «инцидент» должен содержать указания идентификатора Заявки.

3.5 Причины отказа в исполнении Заявки

Причины отказа в исполнении Заявки:

- нарушение условий настоящего Регламента;
- отсутствие обратной связи от Инициатора в течение 2 рабочих дней с момента направления Запроса Инициатору;
- отсутствие согласования министерства цифрового развития и связи Приморского края Запроса на согласование «Запросов на изменение»;
- ненормативная лексика в тексте Заявки и комментариях к ней;

- нечеткая постановка задачи или вопроса, не позволяющая приступить к её исполнению.

Для всех типов заявок обязательно указываются:

- ФИО инициатора;
- Емейл инициатора;
- Подробное описание запроса;
- Организация.

Для запросов на изменение требуется также указать должность инициатора.

Все обязательные данные в таблице ниже отмечены «*».

Остальная информация указывается в заявке, исходя из ситуационной потребности, и возможности инициатора её предоставить.

Тип заявки	Пример заполнения
Запрос на информирование	<p>Прошу уточнить, почему не удаётся оплатить покупку по сертификату с помощью телефона? При прикладывании телефона к терминалу ДС не списываются.* ФИО: Тестов Тест Тестович* <u>Email@gmail.ru</u>* Руководитель отдела маркетинга «Бубль-Гум»*</p>
Запрос на решение инцидента	<p>При попытке воспользоваться сертификатом при оплате покупки в интернет-магазине выходит ошибка «Недостаточно средств».*</p> <p>ФИО клиента: Иванова Иванна Ивановна Контактный номер клиента: 8 900 123 00 00 Последние 4 цифры карты: 0001</p> <p>ФИО инициатора: Петров Петр Петрович* <u>Email000@gmail.ru</u>* Менеджер отдела продаж* «Бубль-Гум»</p>
Запрос на обслуживание	<p>Прошу предоставить доступ к выгрузке отчётности новому сотруднику. ФИО сотрудника: Иванов Иван Иванович <u>ИвановИИ@mail.ru</u> Контактный номер сотрудника: 8 913 1313131</p> <p>ФИО: Тестов Тест Тестович* <u>Email@gmail.ru</u>* «Бубль-Гум»*</p>
Запрос на изменение	<p>1. На всех новостных страницах приложения Единый портал отсутствует кнопка «поделиться» (Скриншот прилагаю) 2. Просьба рассмотреть возможность добавить эту кнопку в правом нижнем углу, чтобы иметь возможность пересылать новость в соцсети, мессенджеры или почту. Примерно расположение и вид кнопки во вложении. 3. По возможности реализовать также, как и на других новостных порталах города. Например, «Тестовый тест» или «Тестович тестов». При нажатии кнопки откроется окно с выбором места отправки ссылки на новость*</p> <p>ФИО инициатора: Тестов Тест Тестович* <u>Email000@gmail.ru</u>* Специалист-эксперт отдела организации предоставления социальных выплат семьям с детьми министерства труда и социальной политики Приморского края*</p>