

УТВЕРЖДАЮ

Директор республиканского
унитарного предприятия
«Национальный центр
электронных услуг»



А.А. Ильин

«19» сентября 2018 г.

Регламент работы службы технической поддержки

Минск, 2018

Содержание

1. Термины и определения	3
2. Общие положения.....	6
3. Уровни обслуживания (SLA).....	10
4. Круг решаемых задач технической поддержкой в разрезе услуг, оказываемых (предоставляемых) НЦЭУ	15
5. Порядок обращения в СТП	17
6. Порядок подачи и обработки заявок в АС	21
7. Использование дополнительных ресурсов	29
8. Контроль качества работы СТП	30
9. Дополнительная информация.....	31

1. Термины и определения

Автоматизированная система технической поддержки пользователей (АС) – интернет-портал, расположенный по адресу <https://helpdesk.nces.by> и являющийся основным инструментом по оказанию технической поддержки пользователям.

База знаний – база данных, созданная для сбора, хранения и поиска способов решения проблем, основываясь на пользовательском описании ситуации.

Ведущий специалист линии поддержки – специалист первой либо второй линии поддержки, назначает или изменяет приоритет заявки, назначает ответственного за решение, контролирует качество работы специалистов СТП, контролирует сроки решения вопросов, обеспечивает эффективное взаимодействие между линиями поддержки.

Запрос на обслуживание – запрос пользователя на информацию, консультацию, стандартное изменение или доступ к ЭУ (не являющийся инцидентом).

Запрос на изменение – запрос пользователя на добавление, модификацию или удаление чего-либо, способного оказать влияние на получение ЭУ, не являющийся сбоем или запросом на обслуживание.

Заявка (обращение) – запрос или обращение в СТП, имеющее индивидуальный регистрационный номер. Делится на типы: инцидент, запрос на обслуживание, запрос на изменение.

Информационная система (ИС) – совокупность банков данных, информационных технологий и комплекса (комплексов) программно-технических средств НЦЭУ.

Инцидент – любое событие, прямо, косвенно или потенциально ведущее к нарушению корректного функционирования одного или нескольких модулей, или компонентов информационной системы, или программно-аппаратных систем НЦЭУ, или доступа к ним со стороны пользователей.

Консультация – проведение разъяснений по алгоритму работы с ЭУ, требуемых настроек программного обеспечения пользователя и технологии обработки данных ЭУ в ИС, предоставление информации о статусе зарегистрированных заявок пользователя.

Линия поддержки – организационно-структурная часть СТП, имеющая определенные зоны своей ответственности, ресурсы, доступ, обязанности, а также временные нормативы, в течение которых эти обязанности должны быть выполнены либо переданы для выполнения (эскалированы) на следующую линию поддержки.

НЦЭУ – республиканское унитарное предприятие «Национальный центр электронных услуг».

Ответственный за решение – специалист СТП, назначенный ответственным за ведение вопроса и своевременное решение заявки пользователя.

Партнер – юридическое лицо (его представитель), в том числе индивидуальный предприниматель, заключивший с НЦЭУ договор (соглашение) о сотрудничестве.

Пользователь – гражданин Республики Беларусь, иностранный гражданин или лицо без гражданства, в том числе индивидуальный предприниматель, или юридическое лицо Республики Беларусь, обратившиеся (обращающиеся) в НЦЭУ за оказанием (предоставлением) ЭУ, получением консультаций.

Программное обеспечение (ПО) – совокупность программ системы обработки информации, необходимых для эксплуатации информационных систем НЦЭУ.

ПОНРВ – план обеспечения непрерывной работоспособности и восстановления НЦЭУ.

Приоритет – статус заявки, характеризующий степень важности решения данной заявки для пользователя. Приоритет устанавливается в зависимости от масштаба и значимости проблемы, озвученной в заявке пользователем и в зависимости с описанием приоритета.

Разработчик – юридическое лицо, с которым заключен договор на выполнение работ по разработке/доработке/сопровождению информационной системы. В качестве разработчика также могут выступать специалисты НЦЭУ, которым поручено выполнять работы по разработке/ доработке/сопровождению информационных систем.

Руководитель линии поддержки – руководитель, обеспечивающий качество работы линии поддержки, реагирующий на обратную связь от пользователей и управляющий персоналом линии поддержки.

Решение заявки – озвученная (заявленная) пользователем проблема устранена; работоспособность ЭУ восстановлена; пользователь получил ответы на все вопросы, связанные с заявленной проблемой; пользователь считает, что проблема решена и заявку можно закрыть. Заявка также считается решенной в случае, если пользователю дан исчерпывающий ответ или конкретные рекомендации, которые пользователю следует выполнить для решения вопросов и устранения проблем, при отсутствии его возражений в течение согласованного с пользователем времени.

Служба технической поддержки (СТП) – служба НЦЭУ, проводящая консультирование по техническим вопросам функционирования ЭУ, оказываемых (предоставляемых) НЦЭУ, а также решающая проблемы технического характера, возникающих у пользователей в процессе получения ЭУ.

Специалист СТП – сотрудник СТП НЦЭУ, занимается решением заявок пользователей, консультированием пользователей по вопросам функционирования ЭУ.

Техническая поддержка (ТП) – консультирование по техническим вопросам функционирования ЭУ, а также разрешение проблем технического характера, возникающих у пользователей в процессе получения ЭУ.

Электронные услуги (ЭУ) – электронные услуги, оказываемые (предоставляемые) НЦЭУ, с перечнем услуг можно ознакомиться на сайте НЦЭУ <https://nces.by>, раздел «Услуги».

Эскалация проблемы – передача решения проблемы пользователя на другую линию поддержки.

2. Общие положения

2.1. СТП НЦЭУ предоставляет консультации и оказывает ТП пользователям и партнерам НЦЭУ на основании заключенных договоров (соглашений), в том числе публичных договоров.

2.2. В рамках ТП решаются вопросы, определенные настоящим Регламентом работы (далее – Регламент), согласно установленным уровням обслуживания (SLA – Service Level Agreement).

2.3. Перед подачей обращения в СТП пользователю необходимо изучить доступную информацию по этому вопросу в документации, руководствах, в разделе «Часто задаваемые вопросы» на официальном сайте НЦЭУ (www.nces.by/faq/) (далее – FAQ), а также в разделе «Решения» АС.

2.4. Все обращения в СТП подлежат регистрации в АС. Эскалация обращений пользователей между линиями поддержки осуществляется посредством АС.

2.5. Для пользователей доступны следующие линии поддержки (далее – ЛП):

2.5.1. первая ЛП (I ЛП) – эта линия поддержки, предназначена для решения простых/базовых проблем пользователей и ответы на стандартные вопросы пользователей.

Цели I ЛП – обработка входящих обращений пользователей, решение их проблем либо эскалация проблемы на II ЛП (при невозможности решения проблемы в рамках своей компетенции).

К компетенции специалистов I ЛП относится:

ответы на базовые вопросы, содержащиеся в Базе Знаний по услугам, оказываемым (предоставляемым) НЦЭУ;

консультации по порядку получения услуг, оказываемых (предоставляемых) НЦЭУ, по оформлению документов, связанных с услугами;

информирование пользователей о наличии инцидентов, относящихся к проблеме и ориентировочные сроки их завершения.

Основные задачи специалистов I ЛП: прием звонков пользователей либо электронных сообщений от них, ответы на базовые вопросы, разбор и решение заявок своей компетенции, сбор информации для перевода обращения на II ЛП. Специалисты I ЛП осуществляют консультации и взаимодействие с внутренними пользователями (работники НЦЭУ) по базовым вопросам.

Первоначальной задачей специалиста I ЛП является сбор информации о пользователе, определение и локализация пользовательской (клиентской) проблемы, анализ ее проявлений (симптомов) и выяснение вызывающих ее причин. Эта линия поддержки обязана получить и собрать как можно больше информации от

пользователя.

После идентификации основных проявлений проблемы и, при отсутствии информации о связанных с ней действующих инцидентов, специалист I ЛП перебирает возможные варианты причин, вызвавших проблему, и предлагает заранее известные решения, опираясь на сценарий и опыт решения типичных проблем из Базы знаний.

Решение об эскалации проблемы на II ЛП принимается на основании критериев:

сложность вопроса и отсутствие информации о решении проблемы в Базе знаний, опыта, прав доступа;

отсутствие действующих инцидентов, связанных с проблемой;
приоритет для пользователя.

Для пользователей доступны следующие каналы взаимодействия с I ЛП (каналы взаимодействия указаны в порядке приоритета их обработки):

телефон 8 (017) 229 30 00;

онлайн консультант;

форма обратной связи на сайте;

электронная почта.

2.5.2. II ЛП – эта линия поддержки, предназначенная для устранения технических причин и инцидентов, вызвавших появление пользовательской проблемы.

Цели II ЛП – обработка обращений от специалистов I ЛП, локализация и решение возникших проблем пользователей или их эскалация на III ЛП.

К компетенции специалистов II ЛП (все они подразумевают удаленное взаимодействие, то есть без выезда к пользователю) относятся: диагностика, определение, решение обращений пользователей.

Первоначальной задачей специалиста II ЛП является идентификация и локализация причины возникновения проблемы или инцидента, определение способов и возможностей ее устранения в рамках своей компетенции и обязанностей, а также на основании информации о решении аналогичных проблем из Базы знаний.

После выполнения первоначальной задачи, устранить проблему либо помочь пользователю в решении его технических задач. В случае невозможности решения проблемы в рамках своей компетенции и полномочий обеспечить эскалацию на III ЛП.

II ЛП ответственна за ведение Базы Знаний.

Для пользователей ЭУ доступны следующие каналы взаимодействия со II ЛП (каналы взаимодействия указаны в порядке приоритета их обработки):

АС;

электронная почта.

2.5.3. III ЛП – это линия поддержки, предназначенная для решения нетиповых запросов пользователей, требующих экспертного мнения; решения ситуаций, эскалированных со II ЛП.

Цель III ЛП – организация решения проблем и инцидентов, влияющих на предоставление ЭУ.

К компетенции специалистов III ЛП (все они подразумевают удаленное взаимодействие) относятся вопросы:

решение сложных технических проблем, связанных со сбоями/ошибками в программном обеспечении ЭУ;

решение общих проблем функционирования аппаратно-программной и программной инфраструктуры ЦОД.

Для пользователей ЭУ доступны следующие каналы взаимодействия с III ЛП (каналы взаимодействия указаны в порядке приоритета их обработки):

АС;

другие каналы взаимодействия, определенные договорными отношениями.

2.6. НЦЭУ проводит периодическое тестирование и наладку серверного оборудования, необходимого для обеспечения качественного оказания ЭУ.

Технологические и профилактические работы на оборудовании НЦЭУ проводятся в рамках «технологического окна», время проведения которого указано на официальном сайте НЦЭУ: www.nces.by в разделе «Новости». Допускаются плановые перерывы оказания ЭУ для проведения периодических планово-профилактических работ в центре обработки данных и на сети передачи данных НЦЭУ.

НЦЭУ не позднее 1 (одного) рабочего дня до начала профилактических работ размещает информацию о планово-профилактических работах и плановых перерывах оказания ЭУ на официальном сайте НЦЭУ (www.nces.by) в разделе «Новости».

В случае возникновения сбойной ситуации, приведшей к остановке предоставления ЭУ, НЦЭУ обязуется восстановить доступ к ЭУ:

в срок не более 24 рабочих часов с момента получения от пользователя информации о сбое, если сбой произошел по причине, зависящей от НЦЭУ;

в иные сроки, о которых НЦЭУ информирует пользователя путем размещения информации на официальном сайте НЦЭУ (www.nces.by) в разделе «Новости» и ЕПЭУ (<https://portal.gov.by>) в разделе «Новости», если сбой произошел по не зависящей от НЦЭУ причине.

2.7. Техническая поддержка пользователям ЭУ оказывается посредством Автоматизированной системы технической поддержки пользователей (<https://helpdesk.nces.by>) ежедневно с 8.00 до 19.00, за исключением выходных (суббота, воскресенье) и праздничных дней.

3. Уровни обслуживания (SLA)

3.1. Все обращения классифицируются на различные уровни обслуживания (SLA – Service Level Agreement). Уровни обслуживания отличаются временем реакции на обращение (и другими параметрами) и зависят от категории клиента и/или категории проблемы.

3.2. Режим работы СТП определяется уровнем обслуживания, а также договорными отношениями (см. Таблица 1).

3.3. СТП предоставляет следующие уровни обслуживания (SLA): «Консультационная техподдержка», «Стандартная техподдержка», «Партнерская техподдержка» и «Расширенная техподдержка». Отличие этих уровней обслуживания заключается в перечне предоставляемых услуг, времени работы СТП, времени предоставления решения. Уровень обслуживания определяется типом пользователя, наличием действующего договора на оказание услуг, условиями заключенного договора.

3.3.1. «Консультационная техподдержка»

Первый уровень обслуживания технической поддержки. Уровень поддержки устанавливается для пользователей ЭУ НЦЭУ, а также потенциальных клиентов, изучающих возможности ЭУ.

Консультация оказывается по вопросам:

общего использования ЭУ;

технических требований для получения ЭУ;

порядков и регламентов оказания услуг;

необходимого перечня документов и порядка заполнения документов;

стоимости услуг, предоставления ссылок для скачивания тарифов и пр.;

предоставление ссылок на ответы по обращениям на базовые вопросы, содержащиеся в Базе Знаний;

предоставление информации о состоянии работоспособности ЭУ (раздел «Оперативные уведомления» сайте НЦЭУ (www.nces.by)).

Данный уровень включает в себя обработку обращений пользователей в «Контакт-центр» по телефону (017) 229 30 00, онлайн консультанта, формы обратной связи на сайте, электронная почта.

Время на обработку обращения зависит от общей загруженности специалистов «Контакт-центра». Рекомендуется предварительно изучить существующие материалы в соответствующих разделах сайта НЦЭУ.

Максимальное время реакции на обращение – 8 рабочих часов.

3.3.2. «Стандартная техподдержка»

Техническая поддержка второго уровня обслуживания по умолчанию предоставляется всем пользователям ЭУ, оказываемых (предоставляемых) НЦЭУ, и включает в себя следующее:

обработка заявок посредством АС;

обработка электронных обращений пользователей по адресам электронной почты;

обработка заявок, переданных «Контакт-центром»;

консультации по вопросам имеющегося функционала ЭУ, различий в функционале разных спецификаций систем электронного документооборота и пр.;

пояснение функционала информационных систем, если соответствующее описание в документации требует дополнительного объяснения;

консультации по настройке информационных систем НЦЭУ;

рекомендации по типовым проблемам, возникающим при установке;

прием пожеланий и запросов по совершенствованию функционала информационных систем;

прием сообщений об обнаруженных ошибках при работе в информационной системе и передача на исправление;

решение вопросов экстренного характера: если в результате сбоя становится полностью невозможной работа с информационной системой;

если обнаружена критическая ошибка в работе информационной системы (и подтверждена сотрудниками технической поддержки) – оказание консультации по восстановлению нормальной работы системы;

консультационная помощь в поиске и устранении причин, вызвавших сбой в работе. Выявленная причина (или ошибка) в зависимости от сложности устраняется сразу после диагностики или в следующих обновлениях;

максимальное время реакции на обращение – 8 рабочих часов.

Уровень «Стандартный» предусматривает только предоставление консультаций по запросам пользователей и предоставление обновлений программного обеспечения (без работ по установке). Выполнение доработок, изменение конфигурации и настроек системы выполняется на платной основе после заключения дополнительного соглашения к договору. Консультации предполагают изучение и предоставление решения возникшей проблемы, предоставляются ответы по возможным причинам возникновения проблемы, даются рекомендации по возможным методам решения.

3.3.3. «Партнерская техподдержка»

Третий уровень поддержки предполагает ведение диалога с разработчиками программного обеспечения, которые строят свое программное обеспечение на базе информационных систем НЦЭУ (на основании соглашений, договоров и пр.) помимо услуг, представленных для уровня «Стандартный», и включает в себя:

анализ и исправление программного кода;

анализ проблем, связанных с производительностью;

учет рекомендаций партнера;

включение доработок для конкретного партнера в планы развития продукта (по согласованию с курирующим заместителем директора);

решение вопросов экстренного характера: если в результате сбоя (но не по вине самого партнера) становится полностью невозможной работа с программным продуктом;

если обнаружена критическая ошибка в работе продукта (и подтверждена сотрудниками техподдержки), то оказывается консультация по восстановлению нормальной работы продукта.

Также данный уровень поддержки присваивается в случае, если обращение переведено под контроль курирующего заместителя директора НЦЭУ. Результатом такого обращения является техническое задание в утвержденной заказчиком форме, согласованное и принятое на исполнение НЦЭУ.

Максимальное время реакции на обращение – 3 рабочих дня. Время разработки устанавливается разработчиками и зависит от сложности разработки, загруженности разработчика, а также в соответствии с условиями договора на разработку/доработку/сопровождение ПО ИС.

3.3.4. «Расширенная техподдержка»

Уровень поддержки устанавливается для пользователей ЭУ НЦЭУ, заключивших с НЦЭУ соответствующий договор на обслуживание. Помимо услуг, представленных для уровня «Стандартный», включает в себя:

техническая поддержка пользователей осуществляется круглосуточно (в режиме 24x7);

решение вопросов экстренного характера: если в результате сбоя (но не по вине самого пользователя) становится полностью невозможной работа с ЭУ;

если обнаружена критическая ошибка в работе ЭУ (и подтверждена сотрудниками техподдержки), то оказывается консультация по восстановлению нормальной работы ЭУ.

3.4 Время реакции на обращения включает в себя только рабочее время.

ТАБЛИЦА 1 – Уровни обслуживания

Описание		Консультационная техподдержка	Стандартная техподдержка	Партнерская техподдержка	Расширенная техподдержка
Прием и регистрация обращений		будние дни 8:00 - 19:00			24 часа в сутки, 7 дней в неделю
Срок действия поддержки		Не ограничен	на период действия договора на оказание услуг	на период действия партнерского договора	на период действия договора на оказание услуг
Стоимость		Бесплатно	Ежемесячная оплата	Ежемесячная оплата	Ежемесячная оплата
Максимальное время реакции на запрос		8 рабочих часов	8 рабочих часов	3 рабочих дня	4 часа
Время первоначальной реакции	Высокий приоритет	-	2 рабочих часа	2 рабочих часа	1 рабочий час
	Нормальный приоритет	-	4 рабочих часа	4 рабочих часа	2 рабочих часа
	Низкий приоритет	-	8 рабочих часов	8 рабочих часов	4 рабочих часов
Сроки корректирующих мер (решение, способ обхода или план дальнейших действий)	Высокий приоритет	-	16 рабочих часов	16 рабочих часов	в соответствии с условиями договора
	Нормальный приоритет	-	32 рабочих часа	32 рабочих часа	
	Низкий приоритет	-	64 рабочих часа	64 рабочих часа	
Каналы связи	Электронная почта	Да	Да	Да	Да

	Форма обратной связи сайта	Да	Да	Да	Да
	Телефон	Да	Да	Да	Да
	АС	Нет	Да	Да	Да
Удаленная помощь		Нет	Да	Да	Да
Персональный менеджер*		Нет	Нет	Да	Да
Консультации экспертов*: удаленные консультации по вопросам использования информационных систем; работа на площадке Пользователя (снятие нештатных ситуаций)		Нет	Да	Да	Да
Отчет о текущем состоянии запросов		Нет	Нет	Да	Нет

*Консультации персонального менеджера, экспертов по вопросам использования информационных систем и работа на площадке пользователя возможна только по предварительному согласованию с НЦЭУ.

4. Круг решаемых задач технической поддержкой в разрезе услуг, оказываемых (предоставляемых) НЦЭУ

СТП оказывает техническую поддержку и консультации пользователей ЭУ, сопровождаемых (оказываемых) НЦЭУ.

С полным перечнем услуг сопровождаемых (оказываемых) НЦЭУ можно ознакомиться на сайте НЦЭУ в разделе «Услуги» (<https://nces.by/service/>).

Сопровождение и техническая поддержка пользователей ЭУ, оказывается только при наличии действующего договора на оказание услуг или публичного договора.

Круг задач, решаемых СТП определяется условиями заключенного договора на оказание услуг (в том числе публичного договора), а также иными документами, регламентирующими порядок и условия оказания услуг. С перечнем регламентирующих документов можно ознакомиться на сайте НЦЭУ в соответствующем подразделе ЭУ раздела «Услуги».

К вопросам, не решаемых СТП относятся:

1. установка и настройка оборудования пользователя:
канала связи для доступа к ЭУ НЦЭУ;
операционных систем;
системного ПО;
антивирусного ПО;
сетевое оборудование;
ПО, не относящегося к ЭУ НЦЭУ;
2. получение ЭУ НЦЭУ на нелицензионном ПО;
3. устранение сбойных ситуаций, вызванных несоблюдением технических требований, некорректной работой системного ПО (некорректной настройкой операционной системы, антивирусного программного обеспечения и т.д.) и технических средств;
4. настройка гостевых операционных систем ВЦОД;
5. сопровождение ключей электронной цифровой подписи (далее – ЭЦП), выданных вне ГосСУОК;
6. порядок применения средств ЭЦП в сторонних информационных системах, включая консультации и решение проблем связанных с функционированием средств ЭЦП в сторонних информационных системах;
7. вопросы интеграции средств ЭЦП в сторонние системы;
8. удаленная техническая поддержка по установке ПО АВЕСТ;
9. разработка и доработка ЭУ, связанные с изменением функционала ЭУ;
10. настройки сторонних ведомственных систем электронного документооборота;
11. ввод, изменение и корректировка любой рабочей информации пользователя;

12. консультации и решение вопросов, связанных с работой иных СЭД, не сопровождаемых НЦЭУ;
13. разъяснения и оценка действующих нормативно-правовых актов;
14. ошибки, связанные с работой портала сторонней организации;
15. консультация и техническая поддержка сторонних ИС, не сопровождаемых (оказываемых) НЦЭУ.

При наличии просроченной задолженности по ЭУ, оказываемым НЦЭУ, СТП имеет право не оказывать техническую поддержку до полного погашения пользователем задолженности. В этом случае заявка пользователя может быть закрыта специалистами СТП с уведомлением пользователя в АС.

5. Порядок обращения в СТП

5.1. Основанием для выполнения работ СТП является обращение пользователя или партнера, зарегистрированное в АС.

Основными функциями АС являются:

создание заявок;

просмотр решения по заявкам;

просмотр собственных заявок;

изменение настроек своей учетной записи;

просмотр базы знаний во вкладке «Решения».

С инструкцией по работе в АС можно ознакомиться на сайте НЦЭУ www.nces.by в разделе «Техподдержка».

5.2. В обращении должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения. Для оперативного решения вопросов обращение должно включать следующую информацию:

данные о пользователя (партнере) – ФИО, должность обратившегося, наименование организации пользователя, УНП (в случае обращения уполномоченного представителя юридического лица либо индивидуального предпринимателя), контактный номер телефона;

описание возникшей проблемы с обязательным указанием последовательности действий, приводящих к ее возникновению (при необходимости – приложение скриншота с возникшим инцидентом);

сведения о рабочем месте, на котором возникает проблема с указанием установленного программного обеспечения.

Дополнительно СТП у пользователя может быть запрошена информация по настройкам персонального компьютера, браузера, иного клиентского ПО пользователя.

5.3. При создании обращения или при отправке обращения по электронной почте включаются скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы. Скриншоты должны быть подготовлены в форматах: JPG, GIF, PNG. В случае использования скриншотов в форматах BMP следует их предварительно запаковать с использованием программы архиватора (RAR, ZIP).

5.4. Каждому обращению, зарегистрированному в АС и принятому СТП, автоматически присваивается идентификатор заявки (ID).

5.5. По каждой заявке, зарегистрированной в АС, возможно ведение переписки между пользователем и специалистом СТП.

5.6. Техническая поддержка НЕ оказывается по другим каналам, кроме АС (например, ICQ, Skype, Viber, Telegram). Вопросы, заданные по этим каналам, не являются официальными обращениями и не регистрируются в системе техподдержки. Подобные средства связи рассматриваются только как средства общения.

5.7. Все факсимильные сообщения, а также официальные письма, доставленные курьерской, почтовой службой либо по СМДО рассматриваются в соответствии с общим порядком документооборота, принятым в НЦЭУ. На такие сообщения не распространяются условия Регламента.

5.8. Ответы на стандартные часто задаваемые вопросы могут быть даны в виде ссылок на соответствующую страницу онлайн-документации по информационной системе, на скачивание руководств, раздел FAQ, Базу Знаний, сайты разработчиков соответствующего программного обеспечения.

5.9. Обращения в СТП обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок реакции на обращение определяется установленным уровнем поддержки (SLA). Приоритет отдается обращениям, полученным СТП посредством АС. Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким приоритетом, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов технической поддержки. К таким обращениям могут быть отнесены вопросы восстановления работоспособности ЭУ.

5.10. Определение приоритета обращения может быть изменено специалистом СТП при изучении обращения.

5.11. Время решения обращения может зависеть от приоритета обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса разработчику ЭУ.

При этом вопросы, которые не могут быть решены с использованием существующего функционала системы, передаются для решения разработчику информационной системы с последующим выпуском обновления программного продукта. Сроки выпуска обновления определяются в процессе диагностики проблемы и в соответствии с общим планом разработки программного продукта.

5.12. СТП не может гарантировать время решения проблемы, так как на время решения проблемы могут влиять различные факторы, например, своевременность ответа пользователя, необходимость подготовки и выпуска обновления программного продукта и т.п.

5.13. Время реакции определяется общей загрузкой технической поддержки и может быть меньше заявленных в Регламенте сроков. В некоторых случаях решение вопросов может производиться практически сразу же по получению вопросов или дополнительной информации от пользователей системы. Реакция специалистов СТП на поступление дополнительной информации может быть дольше, но не больше максимального времени реакции, определенного для данного уровня технической поддержки. В указанных случаях НЕ требуется дополнительно обращаться в СТП по телефону или создавать заявки в АС.

5.14. В одном обращении может решаться только одна проблема.

5.15. В целях оказания технической поддержки специалисты СТП вправе требовать от пользователя обновления версии интернет-браузера и другого программного обеспечения до актуальных версий, установки на оборудовании пользователя вспомогательного программного обеспечения, выполнения иных действий программного характера.

5.16. Решение вопросов обращения может быть отложено или даже невозможно по следующим основным причинам:

невозможно повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации оборудования и отсутствует доступ к ИС пользователя;

пользователь не может предоставить достаточно информации для решения проблемы;

вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала и/или выпуска обновления для программного продукта;

пользователь выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию программного продукта информационной системы и т.п.;

используется нелицензионное программное обеспечение;

вопрос выходит за рамки технической поддержки;

вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению;

программное или аппаратное обеспечение рабочего места пользователя не соответствует официально заявленным минимальным требованиям;

пользователь не имеет прав локального администратора на том рабочем месте, на котором производится установка/настройка программного обеспечения информационной системы;

выполнение операций за пользователя, которые пользователь может осуществить самостоятельно;

наличие в обращении нецензурной лексики и/или оскорбительных выражений;

нет данных, позволяющих идентифицировать пользователя;

обработка обращений от пользователей, отказывающих в оказании содействия в решении вопроса или проблемы (в т.ч. отказывающих в выполнении действий, предусмотренных в п.5.15 Регламента);

в процессе обработки заявки и разбора ошибок СТП может запрашивать посредством АС, электронной почты у пользователя дополнительные сведения. В случае не предоставления пользователем запрашиваемых сведений в течение 3 (трех) рабочих дней с момента запроса СТП прекращает разбор ошибки, и заявка считается закрытой;

если в обращении пользователя содержится вопрос, на который пользователю уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую тайну.

5.17. В случае работы по обращению, отправленному по электронной почте, возможно возникновение проблемных ситуаций с работой сторонних почтовых сервисов или спам-фильтров. Проблема считается принятой в случае, если пользователем получено ответное письмо о регистрации обращения с выдачей уникального идентификатора заявки. Это означает, что письмо прошло проверку на антиспам и было зарегистрировано в АС.

В случае возникновения проблем с доставкой почтовых сообщений рекомендуется перенести решение проблем на сайт НЦЭУ (форма обратной связи) либо, используя полученные реквизиты доступа к АС, производить регистрацию обращений и контроль ответов посредством АС.

6. Порядок подачи и обработки заявок в АС

6.1. Типы заявок

Данные, необходимые для регистрации заявки в АС.

Для регистрации заявки пользователь должен указать следующие данные:

тема;

текстовое описание ошибки.

Описание ошибки должно содержать:

описание возникшей ошибки (при необходимости – приложение скриншота с возникшим инцидентом);

описание последовательности действий пользователя, повлекшее за собой возникновение ошибки (для возможности воспроизведения проблемы);

ФИО и контактные данные пользователя, у которого возникла ошибка.

В АС, используемой для коммуникации между пользователем и СТП в рамках технической поддержки, доступны следующие типы заявок:

инцидент;

запрос на обслуживание;

запрос на изменение.

6.1.1. Обращения типа «Инцидент» по умолчанию идентифицируются как работы, выполняемые в рамках договора на сопровождение ЭУ. Любой инцидент должен быть зарегистрирован пользователем в АС. Для обращений типа «Инцидент» должна быть определена причина возникновения сбоя. Исчерпывающий список возможных причин возникновения обращений типа «Инцидент» приведен в таблице 2.

ТАБЛИЦА 2 – Список возможных причин возникновения обращений типа «Инцидент»

Причина	Описание
Ошибка программного обеспечения, данных, настроек системы, в том числе настроек производительности	Внутренний сбой системы, в том числе интерфейсов
Инфраструктура (внутренняя)	Причиной сбоя является некорректная настройка маршрутизации, настройка сети, канала связи
Инфраструктура (внешняя)	Причиной сбоя являются телекоммуникационная инфраструктура или любая другая техническая инфраструктура

Причина	Описание
Ошибка пользователя	Несоблюдение Регламента, некорректное использование системы

6.1.2. Обращения типа «Запрос на обслуживание», в т.ч. консультация по вопросам работы ЭУ, должны быть продиагностированы на причину возникновения необходимости консультации. Исчерпывающий список возможных причин возникновения обращений типа «Запрос на обслуживание» приведен в Таблице 3

ТАБЛИЦА 3 - Список возможных причин возникновения запросов типа «Запрос на обслуживание»

Причина	Описание
Инструкция	Недостаточно детальное описание в инструкциях, методических материалах к ЭУ (с указанием ссылки на пункт документации и смыслового содержания недостатка) либо инструкция вообще отсутствует.
Пользователь	Пользователь не изучал детальное описание в инструкциях, регламентных материалах к системе. Пользователь выполняет действия, не предусмотренные инструкциями или методическими материалами (с указанием ссылки на пункт документации).
Эксплуатация	Регламентное или разовое требование выполнить эксплуатационные действия в системе (с указанием точного определения выполненной за пользователя функции).

6.1.3. Выполнение «Запросов на изменение» ИС/ЭУ осуществляется только на платной основе и в соответствии с условиями заключенных договоров на доработку либо дополнительных соглашений к договору на оказание услуг.

Разработчик (сторонние организации-разработчики) осуществляет оценку, разработку, тестирование, документирование и развертывание изменений ИС/ЭУ согласно поступившим от пользователя запросам на изменение в согласованные с пользователем сроки.

При поступлении «Запроса на изменение» ИС/ЭУ в согласованные с пользователем сроки:

- оценивается плановая трудоемкость услуги (в ч/часах);
- составляется план работ по выполнению «Запроса на изменение»;
- рассчитывается стоимость доработки;
- определяется срок выполнения доработки;

предложения по реализации «Запроса на изменение» направляются пользователю.

В случае принятия положительного решения о внесении изменений пользователь:

отправляет «Запрос на изменение» с планом работ по выполнению «Запроса на изменение» и плановой трудоемкостью услуги (в ч/часах).

Специалист НЦЭУ в течение согласованного с пользователем срока: выполняет работы по доработке ИС/ЭУ;

разрабатывает Инструкцию пользователя;

разрабатывает пошаговый план тестирования внесенных изменений;

самостоятельно проводит тестирование;

готовит пакет обновлений (новый релиз/версию модуля ИС/ЭУ),

предоставляет обновления пользователю на проверку вместе с Инструкцией пользователя с планом тестирования выполненных изменений.

В течение согласованного заранее со специалистом НЦЭУ срока пользователь производит тестирование выполненных изменений/доработок.

При обнаружении ошибок во внесенных изменениях/доработках пользователь отправляет протокол ошибок специалисту НЦЭУ.

В случае, если изменения прошли проверку, специалист НЦЭУ осуществляет перенос изменений на продуктивную среду.

Обращения типа «Запрос на изменение» должны быть продиагностированы специалистом НЦЭУ на причину возникновения необходимости выполнения согласно критериям, приведенным в таблице 4.

ТАБЛИЦА 4 – Список возможных причин возникновения запросов типа «Запрос на изменение»

Причина	Описание
ЛНА и ДЗ	Изменение действующего законодательства или локальных нормативных правовых актов
Прочее	Нет документально подтвержденного обоснования

6.2. Статусы заявок

В АС, используемой для коммуникации между пользователем и СТП, доступны следующие статусы заявок.

Для новых создаваемых заявок АС автоматически устанавливает статус «Новый». Последующие изменения статуса должно быть отражением отдельных этапов процесса обслуживания заявки.

«Новый» – зарегистрированная заявка.

«Отменен» – заявка, соответствующая требованиям, изложенным в п. 5.16 Регламента.

«В работе» – заявка, приписанная специалисту СТП.

«Отложен» – заявка, работы по которой приостановлены в силу запроса специалистом СТП у Пользователя дополнительной информации, наличие которой необходимо специалисту СТП для решения проблемы (ошибки) по данной заявке.

«Закрыта» – заявка выполнена.

Специалист СТП во время первой реакции на заявку (изменение статуса заявки с «Новая» на «В работе») подтверждает/изменяет приоритет заявки, присвоенный Пользователем. При подтверждении/изменении приоритета заявки используется описание заявки.

6.3. Назначение приоритета и ответственного за решение заявки в АС.

6.3.1. Ведущий специалист линии поддержки просматривает все поступающие в АС обращения каждые 2 часа, назначает приоритет заявки и ответственных за решение специалистов СТП, контролирует сроки и качество решения вопросов. При необходимости ведущий специалист может принять решение о переводе обращения в последующую ЛП.

6.3.2. В случае поступления заявки в круглосуточную поддержку (в ночное время, праздничные или выходные дни) специалист I ЛП берет заявку в работу без приоритета. Приоритет будет назначен ведущим специалистом в его рабочее время.

6.3.3. Обработка заявки производится в сроки согласно приоритету заявки и уровню поддержки.

6.3.4. В процессе обработки Заявки приоритет может быть изменен. Основанием для изменения приоритета может быть:

обнаружение проблемы, требующей длительного изучения или устранения силами разработчиков программного обеспечения;

пользователь не предоставляет необходимую информацию в согласованный срок;

по другим причинам по согласованию с автором заявки.

6.4. Порядок решения заявок в АС.

6.4.1. Решение происходит путем взаимодействия по заявке в АС. Все изменения и комментарии пользователя и ответственного за решение, которые происходят во время решения Заявки, фиксируются в АС в хронологическом порядке в заявке.

6.4.2. Для своевременного решения вопроса пользователю необходимо выполнять все рекомендации специалистов СТП и своевременно предоставлять необходимую дополнительную информацию.

6.4.3. Ответы по Заявке фиксируются в АС и автоматически дублируются на адрес электронной почты пользователя.

6.4.4. Если ответственный за решение считает, что Заявка решена, он сообщает об этом в комментарии к Заявке, после чего Заявка считается условно решенной. При отсутствии комментариев от пользователя в Заявке в согласованные сроки (72 часа) предусмотрено автоматическое закрытие Заявки. Если по какой-то причине заявка была закрыта ошибочно, необходимо создать новую заявку со ссылкой на предыдущую Заявку.

6.4.5. Если пользователь считает, что информации, полученной при решении Заявки, недостаточно, то пользователю следует предоставить дополнительную информацию или задать уточняющий вопрос в Заявке.

6.4.6. Если ответственный за решение считает, что информации, полученной от пользователя, недостаточно для решения Заявки, он задает дополнительные вопросы или запрашивает требуемые данные в заявке и ожидает своевременные ответы пользователя.

6.5. Решение заявки

6.5.1. Новая заявка, созданная в АС, по умолчанию направляется на I ЛП.

6.5.2. Решение заявки на I ЛП.

При полном решении заявки на I ЛП заявка закрывается. Закрывать заявку может автор заявки или специалист I ЛП при согласовании с автором.

Если в заявке, поступившей на I ЛП, отсутствует информация о пользователе, указанная в п.7.1 Регламента и позволяющая идентифицировать пользователя, то такая заявка закрывается.

6.5.3. Передача заявки на II ЛП.

При достижении одного из критериев передачи вопроса на II ЛП (недостаточно прав доступа, опыта или знаний, высокий приоритет), специалист первой линии поддержки фиксирует все результаты своей работы по заявке в задаче и передает ее на II ЛП.

6.5.4. Решение заявки на II ЛП.

На II ЛП происходит поиск решения, устранение причин неисправностей, аналитика и предоставление рекомендаций пользователю. При полном решении заявки на II ЛП заявка закрывается. Закрывать заявку может автор заявки или специалист II ЛП при согласовании с автором.

6.5.5 Передача заявки на III ЛП.

В случае, если решение вопроса выходит за рамки полномочий II ЛП, специалист II ЛП поддержки перенаправляет задачу/часть задачи профильному специалисту III ЛП (исправление ошибок в ПО или оборудовании, и т. д.). Специалист II ЛП фиксирует все результаты своей работы в заявке (отчеты, логи, проверенные данные, идеи и т. д.) и передает ее на III ЛП.

6.5.6 Решение заявки третьей линией поддержки.

Специалист III ЛП после проведения необходимых мероприятий по решению обращения фиксирует решение по заявке в АС и получает обратную связь от пользователя. Закрывать заявку может пользователь или специалист III ЛП при согласовании с пользователем.

6.6. Передача обращений между линиями поддержки осуществляется на основании задач, создаваемых в зарегистрированных в АС заявках по обращениям пользователей, и направленных посредством АС специалистам СТП.

При передаче заявки между линиями поддержки:

6.6.1. Специалист I ЛП может передать заявку на II ЛП, дополнив заявку в АС с указанием всей полученной информации, дополнительных данных и своих предварительных выводов по заявке.

6.6.2. Передать заявку с I ЛП на II ЛП без проработки и сбора информации может ведущий специалист I ЛП. Ведущий специалист поддержки II ЛП назначает ответственного на II ЛП каждые 2 часа в свое рабочее время.

6.6.3 Передать заявку со II ЛП на III ЛП может ведущий специалист поддержки II ЛП. Ведущий специалист поддержки III ЛП назначает ответственного на III ЛП каждые 2 часа в свое рабочее время.

6.6.3. Приоритет заявки при переходе с I ЛП на II ЛП, со II ЛП на III ЛП остается прежним, но может быть пересмотрен по усмотрению ведущего специалиста ТП соответствующей линии.

6.6.4. Критерии для передачи вопросов между линиями поддержки: сложность вопроса и отсутствие информации, опыта, прав доступа; приоритет для пользователя.

6.7. Получение обратной связи и анализ работы специалистов СТП.

6.7.1. Ведущие специалисты линий ТП на всех этапах работы контролируют качество и сроки ответов. Анализируя причины перевода заявок с I ЛП на II ЛП, со II ЛП на III ЛП ведущие специалисты линий ТП дополняют инструкции и документацию для повышения качества работы I ЛП.

6.7.2. После решения вопроса при закрытии Заявки пользователь может оценить качество работы ответственного за решение, выставив оценку («Хорошо» или «Плохо») с указанием основной причины оценки и оставив комментарий. Эта информация поступает к специалистам ТП, ведущим специалистам линий ТП и руководителям структурных подразделений. Отзывы регулярно анализируются и используются для улучшения качества работы СТП.

6.8. Приоритеты обращений

Приоритет заявки в АС назначается ведущим специалистом линии ТП индивидуально. Критерии назначения:

ТАБЛИЦА 5 – Приоритет

Приоритет	Критерий
Высокий	Любое событие, которое привело к полной неработоспособности ЭУ
Нормальный	Любое событие, которое негативно влияет на результат оказания ЭУ. Результат оказания ЭУ не соответствует эксплуатационной документации.
Низкий	Любое событие, которое незначительно влияет на результат оказания ЭУ. Вопросы по оказываемым (предоставляемым) ЭУ. Предложения по усовершенствованию ЭУ.

Для приоритета «Высокий» возможен ускоренный переход заявки с I ЛП на II ЛП. Решение об ускоренном переводе принимает ведущий специалист поддержки I ЛП.

6.9. Процедура обработки заявок типа «Инцидент», «Запрос на обслуживание».

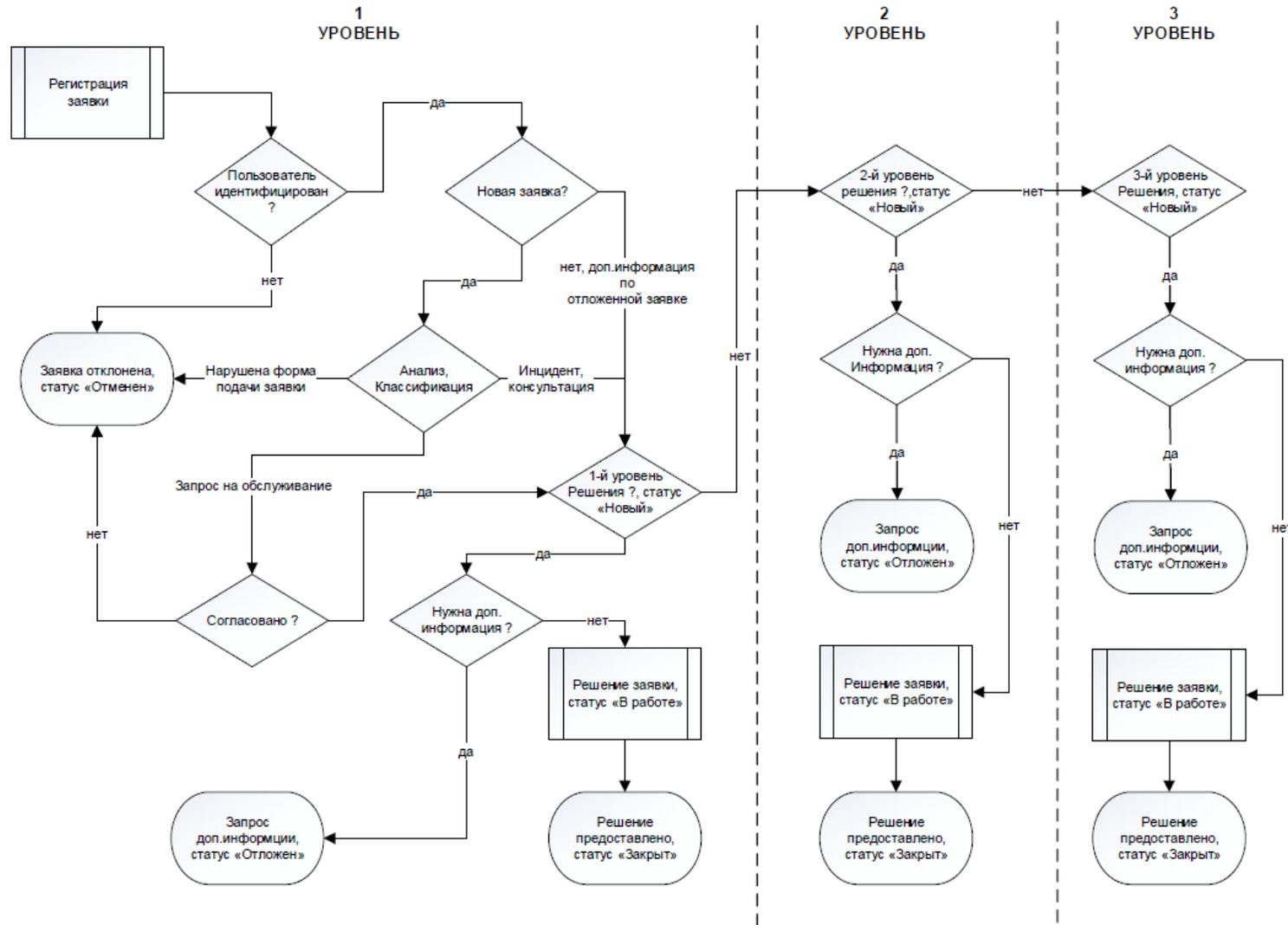


Рис. 1 – Процедура обработки заявок типа «Инцидент», «Запрос на обслуживание»

7. Использование дополнительных ресурсов

7.1. Пользователь может самостоятельно найти ответы на интересующие вопросы на следующих ресурсах:

База Знаний – <https://helpdesk.nces.by>.

Сайт НЦЭУ – <https://nces.by>.

7.2. В Базе Знаний собраны методические материалы, инструкции, ответы на частые вопросы и т.д.

7.3. Ответы на стандартные типовые вопросы могут быть даны специалистом СТП в виде ссылок в Базу Знаний.

8. Контроль качества работы СТП

8.1. НЦЭУ уделяет большое внимание качеству работы СТП и обеспечению высокого уровня технической поддержки пользователей ЭУ, оказываемых (предоставляемых) НЦЭУ.

8.2. В случае возникновения вопросов по оказанной консультации либо при несоблюдении сроков обработки обращений пользователь может направить запрос руководителю линии поддержки с просьбой прокомментировать или содействовать в ускорении решения вопросов, на e-mail: osis@nces.by.

9. Дополнительная информация

9.1. Регламент опубликован на официальном сайте НЦЭУ: <https://nces.by>, является публичным; действует та версия документа, которая размещена на сайте.

9.2. Дополнительная информация о режиме работы, информация об изменениях в режиме работы, информация о режиме работы в праздничные дни, информация о перерывах в работы СТП по техническим причинам и в случаях экстренных ситуаций публикуется на официальном сайте НЦЭУ: <https://nces.by>.

9.3. Регламент определяется НЦЭУ самостоятельно.

9.4. НЦЭУ вправе по своему усмотрению вносить изменения (дополнения) в Регламент, информируя пользователя (партнера) путем размещения Регламента с учетом внесенных изменений и/или дополнений на официальном сайте НЦЭУ: <https://nces.by>.

9.5. Регламент вступает в силу с момента его утверждения НЦЭУ.