

**Регламент работы
службы технической поддержки
подсистем информационной системы
«Управление бюджетным процессом Ленинградской области»,
обеспечивающих ведение бюджетного (бухгалтерского) учета**

Общие положения

1.1. Регламент работы службы технической поддержки подсистем информационной системы «Управление бюджетным процессом Ленинградской области», обеспечивающих ведение бюджетного (бухгалтерского) учета (далее – Регламент, ИС УБП), разработан в целях осуществления Комитетом финансов Ленинградской области правомочий обладателя информации и оператора ИС УБП и определяет порядок взаимодействия органов исполнительной власти Ленинградской области, органов местного самоуправления Ленинградской области, государственных и муниципальных учреждений Ленинградской области с оператором ИС УБП и уполномоченным оператором ИС УБП лицом при организации технической поддержки указанных подсистем ИС УБП.

1.2. Регламент регулирует организационные и технические условия оказания технической поддержки в части, не урегулированной Положением о подсистеме бюджетного учета учреждений, подсистеме оплаты труда и подсистеме информационного взаимодействия ИС УБП, утвержденным Постановлением Правительства Ленинградской области от 07 сентября 2020 года № 612.

1.3. Термины, сокращения и определения

Термин, сокращение	Определение
АРМ	Автоматизированное рабочее место пользователя организации
АСУО	Автоматизированная система учета обращений пользователей ПОВБУ
БД	База данных
ЕСПД	Единая сеть передачи данных Администрации Ленинградской области
Инициатор	Пользователь ПОВБУ, подавший Обращение в СТП, на основании которого зарегистрировано Обращение пользователя ПОВБУ
Инцидент	Событие в процессе функционирования ПОВБУ прямо, косвенно или потенциально, ведущее к остановке рабочих процессов в ПОВБУ или негативно отражающееся на качестве функционирования ПОВБУ
ИС УБП	Информационная система «Управление бюджетным процессом Ленинградской области»
ИС	Информационная система
Консультация	Предоставление разъяснений Пользователю по вопросам, связанным с эксплуатацией ПОВБУ
Обращение	Обращение Пользователя ПОВБУ в СТП по телефону, электронной почте, АСУО
Оператор ИС УБП	Комитет финансов Ленинградской области
Организации	Органы исполнительной власти Ленинградской области, органы местного самоуправления Ленинградской области, государственные и муниципальные учреждения Ленинградской области: казенные, бюджетные, автономные
Ответственное лицо организации	Сотрудник Организации, ответственный за взаимодействие с Уполномоченным лицом и Оператором ИС УБП
ПБУУ	Подсистема бюджетного учета учреждений ИС УБП
ПИВ	Подсистема информационного взаимодействия ИС УБП
ПО	Программное обеспечение
ПОТ	Подсистема оплаты труда ИС УБП
ПОВБУ	Подсистемы ИС УБП, обеспечивающие ведение бюджетного (бухгалтерского) учета
Пользователь	Надлежащим образом зарегистрированное в ПОВБУ лицо, участвующее в функционировании ПОВБУ или использующее результаты функционирования ПОВБУ
Релиз	Обновление ПОВБУ в пределах одной версии ПО

Сайт оператора ИС УБП	Официальный сайт комитета финансов Ленинградской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.finance.lenobl.ru
Специалист СТП	Сотрудник Уполномоченного лица, выполняющий работы по исполнению обращений
СТП	Служба технической поддержки ПОВБУ
Техническая документация	Документация, выпущенная разработчиком ПОВБУ и описывающая функциональные возможности ПОВБУ
Уполномоченное лицо	Уполномоченное Оператором ИС УБП лицо, обеспечивающее работу СТП

1.4. Цель и основные положения организации технической поддержки ПОВБУ

1.4.1. Цель технической поддержки ПОВБУ состоит в обеспечении бесперебойного производительного функционирования ПОВБУ в соответствии с технической документацией на ПОВБУ и непрерывной доступности функций ПОВБУ для Пользователей.

1.4.2. Доступность функций ПОВБУ для Пользователей обеспечивается СТП. Взаимодействие Пользователей с СТП обеспечивается посредством АСУО.

1.4.3. Оказание услуг СТП должно отвечать следующим требованиям:

- услуги оказываются СТП на основании Обращений;
- все Обращения, направленные в СТП, должны быть зафиксированы и классифицированы;
- принятие решений по Обращениям осуществляется специалистами СТП;
- информирование Пользователей о действиях СТП по Обращению производится по электронной почте, предоставленной Пользователем во время регистрации.

Условия оказания услуг СТП

2.1. Техническая поддержка начинается с приема и регистрации Обращений Пользователей ПОВБУ.

2.2. Прием и регистрация Обращений могут быть выполнены с использованием следующих каналов связи:

- путем направления электронного письма на адрес электронной почты СТП;
- путем телефонного звонка по выделенной телефонной линии СТП;
- самостоятельная регистрация Обращения Пользователем в АСУО.

2.3. Обращения, поступившие по другим каналам связи, не предусмотренным п.2.2 настоящего регламента, не являются официальными. Иные каналы связи рассматриваются только как средства личного общения и не обязывают специалистов СТП регистрировать Обращения и (или) отвечать на Обращения, переданные по таким каналам связи.

2.4. Режим оказания услуг СТП

2.4.1. Режим оказания услуг СТП приведен в Таблице 1 настоящего Регламента.

2.4.2. Прием, регистрация, обработка Обращений и предоставление решений по Обращениям осуществляется в рабочие часы по рабочим дням Оператора ИС УБП в режиме 9x5 с 9:00 до 18:00.

2.4.3. Прием обращений по электронной почте обеспечивается круглосуточно.

Таблица 1. Режим работы СТП

№ п/п	Этапа работы с Обращением	Режим работы СТП в формате (часы) x (рабочие дни недели)
1	Прием и регистрация Обращений по телефону	9 X 5, с 9.00 до 18.00

№ п/п	Этапа работы с Обращением	Режим работы СТП в формате (часы) x (рабочие дни недели)
2	Прием Обращений по электронной почте	24 x 7
3	Регистрация Обращений по электронной почте	9 X 5, с 9.00 до 18.00
4	Обработка Обращений и предоставление решений по зарегистрированным Обращениям	9 X 5, с 9.00 до 18.00

2.5. Уровни поддержки Пользователей

2.5.1. СТП обеспечивает три уровня поддержки Пользователей.

2.5.2. Функциональные обязанности специалистов первого уровня СТП:

- 1) прием и регистрация Обращений;
- 2) предоставление запрашиваемой в Обращении информации;
- 3) предоставление процедурного решения, позволяющего обойти проблему (временное решение);
- 4) предоставление разъяснений по внесению исправлений;
- 5) доведение информации по плановым срокам исправления ошибок.

2.5.3. Функциональные обязанности специалистов второго уровня СТП:

- 1) решение вопросов работоспособности оборудования и ПО;
- 2) сложные методологические вопросы;
- 3) анализ Инцидентов, подготовка обходных и системных решений проблем;
- 4) подготовка инструкций для решения задач, зафиксированных в Обращениях с категорией (типом) «Запрос на консультирование» и «Запрос на обслуживание».

2.5.4. Функциональные обязанности специалистов третьего уровня СТП:

- 1) анализ и решение Обращений с категорией (типом) «Запрос на изменение»;
- 2) установка Релизов.

Предоставление доступа к АСУО

3.1. В целях организации учета Обращений Уполномоченное лицо предоставляет единую точку доступа к АСУО для зарегистрированных Пользователей ПОВБУ в количестве не более 2-х человек от организации.

3.2. АСУО обеспечивает выполнение следующих функций:

- 1) регистрация Обращений;
- 2) назначение ответственных специалистов СТП по Обращениям;
- 3) анализ и классификация Обращений;
- 4) контроль хода решений Обращений;
- 5) добавление комментариев к Обращениям в процессе решения;
- 6) подтверждение предоставления решений по Обращениям или возобновление процесса решения Обращениям при ненадлежащем качестве предоставленного решения;
- 7) получение пользователем АСУО информации обо всех решаемых и решенных Обращениях;
- 8) автоматическое информирование Пользователей по электронной почте о ходе решения Обращения.

3.3. Доступ к АСУО предоставляется зарегистрированным Пользователям ПОВБУ при регистрации первого Обращения. Пользователь имеет возможность воспользоваться функциями АСУО при переходе по ссылке, указанной в письме-ответе о регистрации Обращения.

Замена ранее зарегистрированного в АСУО Пользователя осуществляется на основании обращения в СТП Ответственного лица организации.

3.4. Функции АСУО могут быть недоступны в часы технического обслуживания АСУО.

3.5. При отсутствии технической возможности и/или доступа у Пользователей к функции регистрации Обращений в АСУО, Сотрудник СТП обязан организовать прием и регистрацию обращений Пользователей по дополнительным каналам приема обращений – по телефону и/или электронной почте.

Этапы процесса оказания услуг СТП

4.1. Процесс оказания услуг СТП включает в себя следующие этапы:

- 1) прием и регистрация Обращения;
- 2) первичный анализ и классификация Обращения;
- 3) решение Обращения;
- 4) проверка предложенного решения и закрытие Обращения.

Прием Обращений. Регистрация Обращений в АСУО

5.1. Прием и регистрация Обращений осуществляется в соответствии с Условиями оказания услуг, приведенными в пункте 2 настоящего Регламента, на первом уровне СТП.

5.2. Инициатор обязан предоставить максимально полную и детальную информацию об Инциденте или развернуто, в деталях задать методологический вопрос, в части, касающейся исполнения функций Инициатора с использованием функционала ПОВБУ. Количество и объем информации должны быть достаточными для того, чтобы специалисты СТП могли рассмотреть Обращение без дополнительного взаимодействия с Пользователем.

5.3. Порядок приема Обращений по электронной почте

При отправке Обращения с использованием электронной почты Пользователь сообщает все обязательные к заполнению сведения в теме письма и в свободной форме тела письма:

1) «Тема» включает в себя ИНН организации и краткое описание Обращения.

В случае, если пользователь подает заявку по вопросу, по которому ранее было зарегистрировано, закрыто и не возобновлено Обращение, в теме Заявки необходимо в конце темы указать «Повторно».

Для более корректной классификации обращения в начале темы необходимо указать обозначение блока ПОВБУ, к которой относится обращение, и кратко предмет Обращения. Примеры заполнения:

7825663932 ПБУУ Закрытие периода – не хватает прав

7825663932 ПОТ Выгрузка в банк ПСБ не формируется

7825663932 Интеграция В модуль ОСИБ не отражается Факт поставки

2) «Описание» (суть Обращения) - подробное описание сути вопроса, требующего решения (в случае наличия необходимо приложить скриншот);

3) «Контактная информация Пользователя» - Фамилия Имя Отчество, номер телефона, адрес электронной почты;

4) предполагаемая категория Обращения с учетом положений данного регламента;

5) оценка Пользователем приоритета Обращения с точки зрения непрерывности работы с учетом положений данного регламента.

5.4. Порядок Обращения по выделенной телефонной линии СТП

5.4.1. При обращении Пользователя по выделенной телефонной линии, звонок поступает на специалиста первого уровня СТП.

5.4.2. Время ожидания ответа при обращении по телефону - не более 15 минут. В случае отсутствия технической возможности для ответа в указанный срок, Пользователь должен быть проинформирован об увеличении времени ожидания.

5.4.3. При обращении Пользователя по выделенной телефонной линии Пользователь должен сообщить специалисту СТП всю обязательную к заполнению информацию устно. Для контроля качества работы специалистов ведется запись телефонных переговоров.

5.5. Регистрация Обращений в АСУО специалистом СТП

5.5.1. Обращения пользователей в СТП по телефону или по электронной почте фиксируются в журнале Обращений для последующей отработки.

5.5.2. При регистрации Обращения специалист первого уровня СТП должен заполнить в журнале обязательные поля:

- 1) «Тема»;
- 2) «Подсистема»;
- 3) «Приоритет»;
- 4) «Категория (тип)»;
- 5) «Контактное лицо»;
- 6) «Содержание»;
- 7) «Ответственный».

5.5.3. Все вышеперечисленные данные заполняются специалистом первого уровня СТП из письма или со слов Пользователя. Дата и время Обращения проставляются АСУО автоматически.

5.5.4. Каждому Обращению автоматически присваивается уникальный номер Обращения.

5.5.5. После присвоения Обращению уникального номера и направления соответствующего уведомления Пользователю по адресу электронной почты, указанному в Обращении, последнее считается зарегистрированным.

5.5.6. Уникальный номер Обращения необходимо указывать в дальнейших коммуникациях со специалистами СТП.

5.6. Самостоятельная регистрация Обращений в АСУО Пользователем

При регистрации Обращения в АСУО Пользователь выполняет действия специалиста первого уровня СТП, приведенные в п. 5.5 настоящего Регламента, самостоятельно.

5.7. Срок реакции специалистов первого уровня СТП на зарегистрированные Обращения устанавливается в зависимости от приоритета, указанного в Таблице 1 Приложения 1 к настоящему Регламенту.

5.8. Одному Обращению пользователя должно соответствовать одно зарегистрированное Обращение в АСУО.

5.8.1. Если в процессе обработки Обращения в АСУО, возникают новые вопросы или события у Пользователей, не связанные с текущим Обращением в АСУО, либо влекущие за собой проведение дополнительных работ – сопутствующих, но прямо не связанных, то по ним в АСУО должны быть зарегистрированы отдельные Обращения.

Первичный анализ и классификация Обращений

6.1. Первичный анализ Обращения включает в себя следующие процедуры:

- 1) проверка на соответствие составу услуг по сопровождению ПОВБУ, модулей и компонент ПОВБУ, корректность определения категории (типа) и приоритета Обращения;
- 2) анализ достаточности данных, указанных в описании Обращения, для его решения;
- 3) запрос дополнительной информации, необходимой для решения Обращения, в случае необходимости;
- 4) выполнение мероприятий, направленных на решение Обращения.

6.2. Специалист второго уровня СТП:

- 1) проводит предварительный анализ Обращения;
- 2) при необходимости уточняет у Инициатора детали требований Обращения;
- 3) после уточнения требований классифицирует Обращение и отражает результаты первичного анализа и классификации каждого Обращения в АСУО.

6.3. Уточнение категории (типа) и приоритета Обращения в АСУО

6.3.1. Инициатор самостоятельно определяет первоначальную категорию (тип) и приоритет Обращения при передаче его в АСУО на этапе регистрации Обращения в АСУО, описанном в п. 5 настоящего Регламента.

6.3.2. В случае, если категория (тип) и приоритет обращения определены некорректно, уполномоченный сотрудник СТП по согласованию с Оператором ИС УБП вправе изменить категорию (тип) и приоритет данного Обращения в соответствии с правилами присвоения приоритета Обращениям, определенными в Таблице 1 Приложения 1 настоящего Регламента, а также требованиями к срочности и степени воздействия, определенными для Обращений с категорией (типом) «Инцидент».

6.3.3. Если смена категории (типа) обращения не приводит к увеличению сроков обработки обращения, сотрудник СТП имеет право изменить категорию (тип) данного Обращения без согласования с Инициатором либо Функциональным Заказчиком (включая случаи, когда инициатор указал тип самостоятельно при регистрации обращения).

6.3.4. Если инициатор обращения указал некорректную категорию (тип) и/или приоритет, и его изменение приведет к увеличению времени обработки обращения, уполномоченный сотрудник СТП согласовывает изменение типа и/или приоритета с Инициатором обращения или письменно с Комитетом Финансов Ленинградской области с обоснованием необходимости изменения классификации. Согласование происходит посредством АСУО. При этом, Инициатор обращения или представители Комитета Финансов Ленинградской области должны предоставить ответ на запрос по изменению типа и/или приоритета в течение одного рабочего дня, но не менее, чем за 3 (три) рабочих часа до истечения срока решения обращения. В случае отсутствия согласования в установленный срок изменения приоритета и типа считаются согласованными.

6.3.5. Новый срок решения Обращения для случаев п. 6.3.2, 6.3.4 рассчитывается следующим образом:

- 1) в случае понижения приоритета из расчета нового срока решения Обращения, определенного по значению последнего присвоенного приоритета, вычитается время, в течение которого Обращение находилось в работе сотрудника СТП;
- 2) в случае повышения приоритета Обращения, отсчет времени обработки Обращения по новому сроку решения Обращения начинается заново с момента повышения приоритета.

6.4. Специалист СТП вправе запрашивать у Пользователей дополнительную информацию по Обращению, необходимую для качественного оказания услуг по решению Обращения.

6.4.1. Уточнение дополнительной информации по Обращению производится специалистами СТП по мере необходимости.

6.4.2. Передача информации от специалиста СТП к Пользователю в рамках оказания услуг происходит путем автоматического формирования сообщения на электронную почту Пользователя при обновлении специалистом СТП информации о статусе Обращения в АСУО.

6.5 Специалист СТП вправе мотивированно отказать в выполнении Обращения (закрывать Обращение в АСУО), если:

- 1) При классификации Обращения в АСУО, выявлено несоответствие сути Обращения составу оказываемых СТП услуг.

Обращения по работам, не предусмотренным настоящим Регламентом, специалисты СТП не обрабатывают, о чем делается соответствующая запись в АСУО.

2) Пользователь не предоставил запрошенную информацию, необходимую для предоставления решения по Обращению, по истечении 14 (четырнадцати) рабочих дней с момента направления запроса на предоставление информации специалистом СТП, при условии, что специалист СТП запрашивал недостающую информацию у Инициатора Обращения посредством АСУО не менее 2 (двух) раз за указанный период;

3) Обращение повторяет другое Обращение, зарегистрированное ранее Пользователем или специалистом СТП;

4) Пользователь обращается повторно, при этом не выполнил (отказался выполнять) действия, согласно предоставленным инструкциям и/или рекомендациям, которые Исполнитель отправлял ранее для решения вопроса,

Сроки решения Обращения

7.1 Специалист СТП обязан контролировать сроки, отведенные для регистрации и решения Обращения.

7.2. Специалист СТП должен обеспечить эскалацию Обращения на следующий уровень СТП без нарушения установленных сроков обработки.

7.3. В отдельных случаях и при условии, что специалист СТП обоснует объективную невозможность выполнения Обращения в установленный срок, время решения может быть увеличено по письменному согласованию с Оператором ИС УБП. Допускается согласование посредством электронной почты и (или) АСУО.

7.4. Обращение может быть отложено по нескольким причинам, указанным в Таблице 2 Приложения 1 к настоящему Регламенту.

Управление обращениями с категорией (типом) «Инцидент»

8.1. Под данным видом услуг понимается диагностика, классификация, анализ и предоставление решения по зарегистрированным Обращениям, связанным с возникновением у Пользователей событий, возникающих в случаях:

1) нештатной ситуации при выполнении функции ПОВБУ, влияющей или способной прекратить возможность выполнения Пользователем действий в ПОВБУ;

2) прекращения выполнения функции ПОВБУ, некорректного выполнения функции ПОВБУ, не позволяющего пользователю осуществить свои обязанности в сроки, установленные федеральным и областным законодательством;

3) несоответствия функции ПОВБУ положениям Документации (системная ошибка) либо несоответствия функции ПОВБУ требованиям федерального и областного законодательства.

8.2. Обращения, связанные с возникновением у Пользователя Инцидента в работе ПОВБУ, должны быть зарегистрированы в АСУО с категорией (типом) «Инцидент» с приоритетом, указанным в Таблице 1 Приложения 1 к настоящему Регламенту.

8.3. Решение Обращения с категорией (типом) «Инцидент» может включать в себя:

1) предоставление рекомендаций по эксплуатации или настройке ПОВБУ с использованием предусмотренной в ПОВБУ функциональности, без необходимости внесения изменений в ПОВБУ или документацию;

2) предоставление рекомендаций по выполнению действий в ПОВБУ с использованием предусмотренной в них функциональности;

3) предоставление рекомендаций по корректировке данных с использованием штатных механизмов и функций ПОВБУ;

4) подготовку инструмента для корректировки данных, при условии отсутствия штатных механизмов корректировки данных с использованием функциональности ПОВБУ;

5) консультирование Пользователей в случае выявления ошибочных действий, которые привели к возникновению Инцидента;

б) подготовку и предоставление временного решения (при наличии), включающего в себя консультации, рекомендации и (или) программные средства, позволяющие снизить степень влияния Инцидента на выполнение задач Пользователей в случае, если Инцидент связан с системной ошибкой или сбоем;

7) предоставление заключения по результатам диагностики о необходимости передачи Обращения специалистам на более высокий уровень СТП, включая специалистов третьего уровня.

8.4. Специалист СТП продолжает анализ события и подготовку временного и/или постоянного решения, позволяющего решить зарегистрированное Обращение:

1) если для подготовки постоянного решения требуется устранение системной ошибки в работе ПОВБУ;

2) если для подготовки постоянного решения требуется внесение изменений в ПОВБУ или документацию;

3) если для подготовки временного и/или постоянного решения требуется анализ проблемы, проведение исследований, разработка и тестирование гипотез, анализ корневых причин – необходимых для выработки временного (при наличии) и/или постоянного решения;

4) если для подготовки постоянного решения требуется разработка сложного инструмента корректировки данных в БД Пользователя, трудозатраты на разработку которого превышают установленные нормативные сроки решения Инцидента.

8.5. По запросу специалиста СТП Инициатор обязан предоставить специалисту СТП материалы и данные, необходимые для диагностики причин события и их дальнейшего устранения.

8.6. Специалист СТП вправе для устранения Инцидента предоставить Инициатору временное решение, а разработка постоянного решения происходит в рамках выполнения работ, описанных в п.12 настоящего Регламента «Управление обращениями с категорией (типом) «Запрос на изменение»». При этом приоритет по обращению с категорией «Запрос на изменение» присваивается в соответствии с приоритетом, установленным для связанного обращения с категорией «Инцидент».

8.7. В случае если на основании принятого от Пользователя Обращения с категорией (типом) «Инцидент» предоставлено временное решение и создано Обращение с категорией (типом) «Запрос на изменение» для предоставления постоянного решения, то специалист СТП обязан предоставить Пользователю решение в сроки, установленные для обращения категории «Запрос на изменение». При этом, отсчет сроков для обращения с категорией «Запрос на изменение» начинается с момента регистрации связанного обращения с категорией «Инцидент», в рамках которого предоставлено временное решение.

8.8. Работы, выполняемые в рамках настоящего пункта, не распространяются на Инциденты, возникшие не по вине специалистов СТП.

Управление обращениями с категорией (типом) «Запрос на консультацию»

9.1. Под данным видом услуг понимается предоставление необходимых и достаточных ответов и рекомендаций по зарегистрированным Обращениям Пользователей по следующим вопросам:

1) эксплуатации ПОВБУ, включая:

- установку, настройку, обновление, функционирование ПОВБУ;

- порядок выполнения операций рабочих процессов в соответствии с рекомендациями, схемами и методами работы, определенными в Документации к ПОВБУ;

- методы и схемы работы с ПОВБУ в соответствии с требованиями законодательства.

2) технического функционирования ПОВБУ, включая:

- предоставление рекомендаций по настройке, оптимизации, установке, проведению обновления, администрированию ПО ПОВБУ;

- настройку, установку, оптимизацию, проведение обновления и администрирования БД ПОВБУ.

9.2. Обращения с запросом на консультационную поддержку должны быть зарегистрированы в АСУО с категорией (типом) «Запрос на консультацию» с приоритетом, указанным в Таблице 1 Приложения 1 к настоящему Регламенту.

9.3. Специалист СТП обязан предоставлять необходимые и достаточные ответы и рекомендации, позволяющие Пользователям ПОВБУ решить возникающие в ходе эксплуатации ПОВБУ вопросы или проблемы.

9.4. Специалист СТП обязан оказывать консультации Пользователям ПОВБУ в сроки, отведенные на решение обращения с категорией (типом) «Запрос на консультацию» в зависимости от присвоенного приоритета, в соответствии с Таблицей 3 Приложения 1 к настоящему Регламенту.

9.5. Данный вид работ не включает в себя вопросы, касающиеся настройки, установки, оптимизации, проведения обновлений и администрирования системы управления БД ПОВБУ, аппаратного окружения ПОВБУ (аппаратное обеспечение, сетевое оборудование, иное), а также установки, настройки, оптимизации системного ПО.

Управление обращениями с категорией (типом) «Запрос на обслуживание» для предоставления доступа к ПОВБУ

10.1. Под данным видом услуг понимается выполнение работ по предоставлению, изменению или прекращению доступа Пользователей к ПОВБУ по зарегистрированному обращению Пользователя.

10.2. Работы выполняются специалистами СТП на основании обращений, зарегистрированных в АСУО с категорией (типом) «Запрос на обслуживание». Приоритет по таким Обращениям не устанавливается.

10.3. Для работы в ПОВБУ Пользователям организаций предоставляются логины и пароли в соответствии с их ролями, предусмотренными ролевой моделью ПОВБУ.

10.4. В случае первичного подключения Пользователей к ПОВБУ (перенос данных из локальных учетных систем, принятие на работу нового сотрудника и пр.) Ответственное лицо организации направляет заявку на доступ к ПОВБУ по установленной форме.

10.5. Форма заявки на доступ к ПОВБУ размещена на официальном сайте Оператора ИС УБП по адресу <https://finance.lenobl.ru/o-komitete/informatsionnye-sistemy/isubp/1c/>.

10.6. Заявка на доступ к ПОВБУ подписывается Ответственным лицом организации, скан-копия заявки на доступ и файл в машиночитаемом формате таблицы Excel прилагается к обращению с категорией (типом) «Запрос на обслуживание» в АСУО.

10.7. Специалист СТП предоставляет логины и пароли Пользователей организации, указанных в заявке на доступ к ПОВБУ, Ответственному лицу организации.

10.8. Внесение изменений в список Пользователей организации, изменение прав доступа оформляется подачей новой заявки на доступ к ПОВБУ.

10.9. В случае возникновения необходимости прекращения доступа Пользователя к ПОВБУ (увольнение сотрудника и пр.) Ответственное лицо организации регистрирует обращение с категорией (типом) «Запрос на обслуживание» в АСУО и оформляет документ «Заявка на удаление пользователя».

10.10. «Заявка на удаление пользователя» подписывается Ответственным лицом организации, скан-копия заявки и файл в машиночитаемом формате таблицы Excel прилагается к обращению с категорией (типом) «Запрос на обслуживание» в АСУО.

10.11. Ответственность за актуализацию списка Пользователей ПБУУ и ПОТ от организации несет Ответственное лицо организации.

10.12. Особенности решения обеспечения доступа к информационно-технологическому сопровождению, предоставляемому правообладателем программного решения.

10.12.1. Предоставление доступа к информационно-технологическому сопровождению ПО выполняется централизованно.

10.12.2. Подключение Пользователей к сервису 1С:Отчетность осуществляется после регистрации Обращения с категорией (типом) «Запрос на обслуживание».

10.12.3. Сервисы 1С:Контрагент и 1С:Номенклатура доступны Пользователям без регистрации дополнительных Обращений.

Управление обращениями с категорией (типом) «Запрос на обслуживание»

11.1. Под данным видом услуг понимается выполнение нетиповых работ, предоставление информации по зарегистрированному Обращению Пользователя, не связанному с нарушением эксплуатации ПОВБУ, необходимостью выполнения типовых услуг или оказания консультации в рамках состава работ. 11.2. К нетиповым обращениям с категорией (типом) «Запрос на обслуживание» относятся обращения, содержащие:

- 1) запрос на обновление Документации ПОВБУ и другой информации по ПОВБУ;
- 2) запрос, связанный с необходимостью разработки дополнительного инструмента корректировки данных в БД ПОВБУ;
- 3) прочие запросы, не связанные напрямую с вопросами эксплуатации ПОВБУ, и не выходящие за рамки настоящего Регламента и видов обеспечения ПОВБУ.

11.3. Обращения должны быть зарегистрированы в АСУО с категорией (типом) «Запрос на обслуживание» с приоритетом, указанным в Таблице 1 Приложения 1 к настоящему Регламенту.

11.4. Специалист СТП обязан предоставить Пользователю решение в сроки, отведенные на решение Обращения с категорией (типом) «Запрос на обслуживание» - нетиповой, в зависимости от присвоенного приоритета, в соответствии с Таблицей 3 Приложения 1 к настоящему Регламенту.

11.5. В рамках оказания услуг по данному пункту Регламента в зону ответственности специалистов СТП не входят:

- решение запросов на обслуживание, не связанных напрямую с вопросами эксплуатации ПОВБУ. Такие запросы передаются Оператору ИС УБП;
- решение Обращений, затрагивающих типовой функционал ПОВБУ, которые решаются в рамках других пунктов Регламента.

Управление обращениями с категорией (типом) «Запрос на изменение» по решению инцидентов и устранению дефектов

12.1. Под данным видом услуг понимается выполнение специалистами СТП комплекса организационных, технических или иных мероприятий, направленных на решение обращения с категорией (типом) «Инцидент», по которому предоставлено временное решение, устранение выявленного дефекта в работе ПОВБУ, в случаях:

- 1) необходимости устранения системной ошибки в работе ПОВБУ;
- 2) необходимости внесения изменений в ПОВБУ или Документацию ПОВБУ.

При этом приоритет по обращению с категорией «Запрос на изменение» присваивается в соответствии с приоритетом, установленным для связанного обращения с категорией «Инцидент».

12.2. Решение Обращения с категорией (типом) «Запрос на изменение» может включать в себя:

1) подготовку и предоставление временного решения Обращения (при наличии), позволяющего снизить степень влияния дефекта на выполнение рабочих процессов Пользователей, включающего в себя:

- консультации, рекомендации;
- программные средства;

2) подготовку и предоставление постоянного решения Обращения, которое может включать:

- актуализацию рабочей Документации ПОВБУ в рамках решения Инцидента;
- консультации, рекомендации;
- передачу Релиза ПОВБУ, включающего устранение подтвержденного дефекта (системной ошибки), Оператору ИС УБП;
- разработку инструмента корректировки данных.

12.3. Уполномоченное лицо обязано предоставить Пользователю решение в сроки, отведенные на решение Обращения с категорией (типом) «Запрос на изменение» в зависимости от присвоенного приоритета, в соответствии с Таблицей 3 Приложения 1 к настоящему Регламенту.

При этом отсчет сроков по обращению с категорией «Запрос на изменение», в рамках которого реализуется постоянное решение, начинается с момента регистрации в АСУО связанного обращения с категорией «Инцидент», в рамках которого предоставлено временное решение.

Отсчет сроков по обращению с категорией «Запрос на изменение», в рамках которого реализуется постоянное решение, может быть приостановлен на время согласования технологического окна для установки релиза в случае такой необходимости. При этом предлагаемое время и дата технологического окна должны быть ограничены сроками решения данного обращения. Срок приостановки начинается с момента направления Исполнителем запроса о согласовании технологического окна по электронной почте на адрес e-mail: iobp@lenreg.ru и заканчивается в момент направления Функциональным заказчиком ответа о согласовании указанного в запросе срока. Если Функциональным заказчиком согласован иной, более поздний, срок технологического окна для установки релиза, то отсчет сроков по обращению приостанавливается до указанного Функциональным заказчиком срока.

Управление обращениями с категорией (типом) «Запрос на изменение» в соответствии с требованиями федерального законодательства

13.1. Под данным видом услуг понимается выполнение специалистами СТП комплекса мероприятий, в том числе при подготовке ПОВБУ к эксплуатации в новом финансовом году, связанных с необходимостью внесения изменений в ПОВБУ и в Документацию к ПОВБУ, для обеспечения соответствия функционала ПОВБУ требованиям:

- 1) федерального законодательства;
- 2) для обеспечения соответствия функционала ПОВБУ требованиям утвержденных форматов обмена с внешними федеральными государственными ИС, взаимодействующими с ПОВБУ.

13.2. Основанием для оказания услуг является факт вступления в силу изменений федерального законодательства.

13.3. На основании зарегистрированных Пользователями обращений, специалист СТП, при определении необходимости внесения изменений в ПОВБУ и/или Документацию к ПОВБУ, регистрирует в АСУО обращение с категорией (типом) «Запрос на Изменение».

13.4. В рамках оказания услуг специалисты СТП обязаны выполнить адаптацию ПОВБУ на соответствие измененным в рамках срока оказания услуг требованиям федерального законодательства.

13.5. Реализация изменений федерального законодательства, не затрагивающая функционал ПОВБУ и компонент ПОВБУ, состав которых определен в настоящем регламенте, не предусмотрена.

Управление обращениями с категорией (типом) «Запрос на изменение» по обеспечению отраслевых особенностей учета

14.1. Под данным видом услуг понимается выполнение специалистами СТП комплекса организационных, технических или иных мероприятий, направленных на предоставление решения, приводящего ПОВБУ в соответствие с отраслевыми особенностями учета, при необходимости внесения изменений в ПОВБУ и/или Документацию. В АСУО регистрируется обращение с типом «Запрос на консультацию» или «Запрос на изменение». В случае выявления необходимости внесения изменений в ПОВБУ «Запрос на консультацию» может быть переклассифицирован в «Запрос на изменение».

14.2. При регистрации Обращения с категорией (типом) «Запрос на изменение» Пользователь должен обосновать заявленное требование ссылкой на локальные правовые акты, отраслевые нормативные акты, прочие нормативные акты.

В случае, если к обращению не была приложена заполненная заявка на доработку, то инициатору отправляется шаблон заявки с просьбой прислать заполненную заявку в рамках данного обращения. Шаблон заявки указан в Приложении 2 к настоящему Регламенту. После получения заявки, обращение переводится в статус «Отложено» с комментарием: «Ваш запрос принят на анализ, о решении сообщим дополнительно». Если к обращению была приложена заполненная заявка на доработку, то обращение переводится в статус «Отложено» с комментарием «Ваш запрос принят на анализ, о решении сообщим дополнительно».

14.3. После регистрации Обращения с категорией (типом) «Запрос на изменение» специалист третьей линии СТП проводит анализ заявленных требований и дает заключение о необходимости и возможных сроках реализации Обращения, содержащее информацию о возможности реализации, вариантах решений без внесения изменений в ПОВБУ и прочие материалы. Также специалисты СТП готовят заключение с обоснованием платности реализации, описанием предлагаемой реализации и другой информацией.

По факту готовности указанного выше заключения Исполнитель направляет информацию в рабочем порядке в Комитет финансов Ленинградской области по электронной почте omis@lenreg.ru, а специалист СТП закрывает обращение в АСУО со следующим комментарием:

1) если обращение поступило от Комитета финансов Ленинградской области:

«Доработка признана платной и не может быть реализована в рамках действующего государственного контракта на сопровождение. Заключение по итогам анализа заявки на доработку направлено в рабочем порядке в ОМИС ДИТ_УГФ Комитета финансов Ленинградской области.»;

2) если обращение поступило от ОИВ:

«Доработка признана платной и не может быть реализована в рамках действующего государственного контракта на сопровождение. Заключение по итогам анализа заявки на доработку направлено в Комитет финансов Ленинградской области. Для рассмотрения возможности реализации доработки просим обращаться в Комитет финансов Ленинградской области.»;

3) если обращение поступило от Учреждения:

«Доработка признана платной и не может быть реализована в рамках действующего государственного контракта на сопровождение. Заключение по итогам анализа заявки на доработку направлено в Комитет финансов Ленинградской области. Для рассмотрения

возможности реализации доработки вышестоящему ГРБС необходимо обратиться в Комитет финансов Ленинградской области.».

14.4. Приоритет по зарегистрированному Обращению с категорией (типом) «Запрос на изменение» может быть скорректирован в процессе оказания услуги Оператором ИС УБП или специалистом СТП в соответствии с Таблицами 1 и 3 Приложения 1 к настоящему Регламенту.

14.5. Решение Обращения с категорией (типом) «Запрос на изменение» может включать:

- 1) подготовку и предоставление временного решения (при наличии), включающего в себя консультации, рекомендации и (или) программные средства, позволяющие частично удовлетворить требования Пользователей;
- 2) подготовку и предоставление постоянного решения;
- 3) актуализацию рабочей Документации ПОВБУ;
- 4) консультирование Пользователей в случае выявления ошибочных действий, которые привели к возникновению Обращения;
- 5) предоставление Пользователю рекомендаций для решения Обращения;
- 6) передачу Релиза ПОВБУ, включающего решение Обращения;
- 7) разработку инструмента корректировки данных.

Проверка решения и закрытие Обращения

15.1. После завершения работ по Обращению специалист СТП изменяет состояние обращения на «Завершено. Требуется согласования» и ожидает подтверждения решения Обращения от Инициатора либо возобновления с обоснованием причины возврата в работу.

15.2. Подтверждение решения Обращения в АСУО производится Инициатором после проверки предоставленного по Обращению решения, либо специалистом СТП – по согласованию с Инициатором.

15.3. Обращение закрывается на основании уведомления о положительном решении Обращения.

15.4. Специалист СТП вправе осуществить закрытие решенных Обращений самостоятельно, без согласования с Инициатором, по истечении 14 (четырнадцати) рабочих дней со времени решения Обращения при условии, что специалист СТП обращался с просьбой подтвердить предоставленное по Обращению решение к Инициатору посредством АСУО не менее 2 (двух) раз за указанный период.

Таблица 1. Классификация приоритетов Обращений

Приоритет обращения	Описание
Наивысший	<p>ПОВБУ не функционируют или разрушены данные. При этом не существует альтернативных способов (включая ручную обработку) продолжить работу. Критичные для бизнес-процесса нарушения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) прекращение выполнения ПОВБУ своих функций; 2) прекращение выполнения ПОВБУ части функций, являющихся ключевыми и не позволяющими Пользователю выполнить свои прямые задачи в сроки, установленные законодательством РФ; 3) срыв сроков формирования нормативной отчетности; 4) отсутствует возможность доступа всех, большинства или отдельных ключевых Пользователей в ПОВБУ.
Высокий	<p>ПОВБУ функционируют нестабильно или частично недоступны. При этом существуют альтернативные или временные способы решения Инцидента в рамках возможностей ПОВБУ, но они являются трудоемкими и снижают эффективность работы пользователей. Критичные для бизнес-процесса нарушения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) частичное нарушение функционирования ПОВБУ, критичное для выполнения основных задач (работы ключевой функциональности); 2) невозможно выполнять операции, требующие срочного исполнения; 3) отказ в работе ПОВБУ, приводящий к невозможности эксплуатации неключевой функциональности Подсистем.
Средний	<p>Инцидент не критичен для ПОВБУ, нет потери данных, Подсистемы функционируют. При этом существуют альтернативные или временные способы решения Инцидента в рамках возможностей ПОВБУ. Существенные, но не критичные для бизнес-процесса частичные нарушения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) незначительная потеря функциональности ПОВБУ, нарушение удобства работы с ними, не влияющее на возможности выполнения операций в ПОВБУ; 2) отсутствует возможность доступа отдельных пользователей к ПОВБУ; 3) отсутствует возможность выполнения отдельных не ключевых операций пользователями; 4) снижение скорости выполнения операций в ПОВБУ.
Низкий	<p>ПОВБУ функционируют стабильно. Несущественные для бизнес-процесса нарушения, не влияющие на возможность выполнения операций, но, в совокупности, снижающие эффективность использования ПОВБУ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) влияющие на удобства работы с ПОВБУ; 2) неверная работа пользовательского интерфейса или функциональности при стандартных условиях; 3) системное предупреждение; 4) вызванные ошибочными действиями пользователей; 5) несвоевременного внесения изменений данных в ПОВБУ. <p>Функциональность ПОВБУ не нарушена, требуется консультация и/или предоставление информации пользователю.</p>

Таблица 2. Причины приостановки времени обработки Обращений

Причина приостановки	Описание
<p>Диагностика Обращения</p>	<p>Необходимо дополнительное время для проведения более детальной диагностики Обращения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) требуется дополнительное время на диагностику Обращения; 2) требуется глубокий анализ бизнес-процессов Организации, федеральных нормативных правовых актов, региональных нормативных правовых актов; 3) требуется разработка не типовых методов использования ПОВБУ; 4) по вопросу функционирования ПОВБУ, если в Документации по работе с ПОВБУ отсутствует необходимое описание по особенностям работы той или иной Функции или если имеющееся описание не дает четкого ответа на поставленный вопрос. <p>Срок возобновления услуг определяется по согласованию Сторон.</p>
<p>Создан запрос по внешней системе</p>	<p>В случае выявления в рамках Обращения необходимости взаимодействия с представителем производителя Внешней системы/Подсистемы и/или если по Обращению требуется анализ, диагностика, предоставление заключения и/или решения со стороны специалистов производителя Внешней системы (Подсистемы), работающей в связке с ПОВБУ.</p> <p>При наличии у производителя Внешней системы (Подсистемы) программного продукта, предназначенного для учета Обращений, Исполнитель в качестве подтверждения взаимодействия с ним, указывает в Обращении следующую информацию:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ссылку на номер обращения, зарегистрированного в системе учета обращений производителя Внешней системы (Подсистемы); 2) копию графического экрана с информацией об обращении, зарегистрированном в системе учета обращений производителя Внешней системы (Подсистемы).
<p>По согласованию с Пользователем / Оператором ИС УБП</p>	<p>Пользователь / Оператор ИС УБП попросили отложить оказание услуг. Например, в период подготовки отчетности, Пользователь не может предоставить возможность удаленного подключения к ПОВБУ, необходимого для диагностики причин возникновения Инцидента.</p> <p>Срок возобновления оказания услуг определяется по согласованию Сторон.</p>
<p>Обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор)</p>	<p>Используется в случаях, когда оказание услуг приостановлено по не зависящим от Уполномоченного лица обстоятельствам непреодолимой силы (форс-мажорам).</p>
<p>Необходимо предоставление дополнительной информации</p>	<p>Используется в случаях необходимости получения от Инициатора дополнительной информации, необходимой для анализа и выработки методов решения по Обращению. А также для подтверждения Инициатором успешности применения выданных рекомендаций, временного и/или постоянного решения.</p>

Причина приостановки	Описание
Ожидание решения	<p>Используется, когда для выполнения мероприятий и оказания услуг, направленных на решение Обращений с категориями (типом) «Инцидент» или «Запрос на обслуживание» требуется эскалация Обращения на более высокий уровень СТП. Используется в следующих случаях:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Если для подготовки постоянного решения требуется устранение системной ошибки в работе ПОВБУ; 2) Если для подготовки постоянного решения требуется внесение изменений в ПОВБУ или Документацию; 3) Если для подготовки временного и/или постоянного решения требуется анализ проблемы, проведение исследований, разработка и тестирование гипотез, анализ корневых причин – необходимых для выработки временного (при наличии) и/или постоянного решения; 4) Если для подготовки постоянного решения требуется разработка сложного инструмента корректировки данных в БД, трудозатраты на разработку которого превышают установленные нормативные сроки решения по Обращениям. <p>При этом указанные мероприятия и услуги осуществляются Уполномоченным лицом в рамках обращения с категорией (типом) «Запрос на изменение».</p>

Таблица 3. Приоритеты Обращений и их применение относительно категорий (типов) Обращений

Приоритет	Категория обращения, срок предоставления решения в рабочих днях						
	Инцидент (ИНЦ)	Запрос на консультацию (ЗнК)	Запрос на обслуживание для предоставления доступа к ПОВБУ	Запрос на обслуживание Нетиповой (ЗНО)	Запрос на изменение (ЗНИ) в соответствии с требованиями федерального законодательства)	Запрос на изменение (ЗНИ) для решения инцидентов и устранения дефектов	Запрос на изменение (ЗНИ)
1 – блокирующий (наивысший)	1	-	-	-	-	2	-
2 – значительный (высокий)	3	-	-	-	-	5	-
3 – незначительный (средний)	5	-	-	3	-	7	-
4 – низкий	10	1	-	10	-	по согласованию	-
Нет (отсутствует)	-	-	3	-	В соответствии со сроками, установленными в п.4.4.8		по согласованию

Приложение 2
к Регламенту работы
службы технической поддержки

Заявка на доработку

Наименование организации, от которой поступил запрос на доработку	
Содержание запроса на доработку	
В связи с чем возникла необходимость доработки/причина возникновения доработки/как работали до этого	
Критичность*	1) Не критична – упрощает/улучшает процесс, но не останавливает работу 2) Критичная – остановка работы

* Выбрать из предложенных вариантов