**Приложение № 1**

**Регламент работы**

**службы технической поддержки**

**информационной системы**

**«Управление бюджетным процессом Ленинградской области»**

1. **Общие положения**

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

1.2. Термины, сокращения и определения

|  |  |
| --- | --- |
| Термин, сокращение | Определение |
| АСУО | Автоматизированная система учета обращений пользователей Системы |
| БД | База данных |
| ВР | Временное решение |
| Инициатор | Пользователь Системы, подавший Обращение в СТП, на основании которого зарегистрировано Обращение пользователя Системы |
| Инцидент | Событие в процессе функционирования Системы прямо, косвенно или потенциально, ведущее к остановке рабочих процессов в Системе или негативно отражающееся на качестве функционирования Системы |
| Система | Информационная система «Управление бюджетным процессом Ленинградской области» |
| ИС | Информационная система |
| Консультация | Предоставление разъяснений Пользователю Системы по вопросам, связанным с эксплуатацией Системы |
| Обращение | Обращение Пользователя Системы в СТП по телефону, электронной почте, АСУО. |
| Оператор Системы | Комитет финансов Ленинградской области |
| ПЛО | Пользователи ЛО - Главные распорядители бюджетных средств (ГРБС, в том числе КФ ЛО), распорядители бюджетных средств (РБС), получатели бюджетных средств (ПБС) областного бюджета Ленинградской области, государственные бюджетные/автономные учреждения областного бюджета Ленинградской области |
| Пользователи Системы | Все пользователи, включенные в группы УП и ПЛО |
| Сайт оператора Системы | Официальный сайт комитета финансов Ленинградской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.finance.lenobl.ru |
| Специалист СТП | Сотрудник Исполнителя, выполняющий работы по обработке обращений |
| СТП | Служба технической поддержки Системы |
| Техническая документация | Документация, выпущенная Исполнителем и описывающая функциональные возможности Системы |
| УП | Уполномоченные пользователи Заказчика и Функционального заказчика, в т.ч. администраторы МО, определенные ответственным представителем Заказчика и Функционального заказчика с официальным уведомлением Исполнителя о включении пользователей в список уполномоченных пользователей |
| Уполномоченный пользователь Функционального заказчика | Представитель Комитета Финансов Ленинградской области уполномоченный на взаимодействие с ПЛО. |

## Цель и основные положения организации технической поддержки

* 1. Цель технической поддержки Системы состоит в обеспечении бесперебойного производительного функционирования Системы, в соответствии с технической документацией на Систему и непрерывной доступности функций Системы для пользователей Системы.

2.2. Доступность функций Системы для пользователей Системы обеспечивается СТП. Взаимодействие Пользователей Системы с СТП обеспечивается посредством АСУО, единого номера телефона, единого адреса электронной почты.

2.3. 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 Системы о действиях СТП по Обращению производится по электронной почте, предоставленной Пользователем во время регистрации Обращения

1. **Условия оказания услуг СТП**

3.1. Техническая поддержка начинается с приема и регистрации Обращений Пользователей Системы.

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

- путем направления Пользователем Системы электронного письма на адрес электронной почты контактного центра согласно Приложению 2 к настоящему Регламенту;

- путем телефонного звонка Пользователем Системы по выделенной бесплатной телефонной линии контактного центра;

- самостоятельная регистрация Обращения УП в АСУО.

3.3. 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.

3.4. Режим оказания услуг СТП.

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

3.4.2. Прием, регистрация, обработка Обращений и предоставление решений по Обращениям осуществляется в рабочие часы по рабочим дням Оператора Системы в режиме 9х5 с 9:00 до 18:00.

3.4.3. Прием обращений по электронной почте обеспечивается круглосуточно.

Таблица 1. Режим работы СТП

| № п/п | Этап работы с Обращением | Режим работы СТП в формате (часы) х (рабочие дни недели) |
| --- | --- | --- |
| 1 | Прием и регистрация Обращений по телефону | 9 Х 5, с 9.00 до 18.00 |
| 2 | Прием Обращений по электронной почте | 24 х 7 |
| 3 | Регистрация Обращений по электронной почте | 9 Х 5, с 9.00 до 18.00 |
| 4 | Обработка Обращений и предоставление решений по зарегистрированным Обращениям | 9 Х 5, с 9.00 до 18.00 |

3.5. Уровни поддержки Пользователей Системы

3.5.1. СТП обеспечивает четыре уровня поддержки Пользователей Системы.

3.5.2. Функциональные обязанности специалистов первого уровня СТП:

1) прием и регистрация Обращений;

2) предоставление запрашиваемой в Обращении информации;

3) предоставление решения, позволяющего обойти проблему (временное решение);

4) доведение информации по плановым срокам исправления ошибок.

3.5.3. Функциональные обязанности специалистов второго уровня СТП:

1. решение вопросов переданных первой линией сопровождения;
2. прием обращений от УП, консультирование УП;
3. анализ Инцидентов, подготовка обходных и системных решений проблем;
4. подготовка решений по обращениям, с категорией (типом) «Запрос на консультирование» и «Запрос на обслуживание».

3.5.4. Функциональные обязанности специалистов третьего уровня СТП:

1) анализ и решение Обращений переданных со второй линии сопровождения;

2) подготовка обращений для передачи на следующую линию сопровождения

3.5.5. Функциональные обязанности специалистов четвертого уровня СТП:

1) прием и обработка обращений переданных с третьей линии сопровождения.

2) подготовка и предоставление релизов.

1. **Предоставление доступа к АСУО**

4.1. В целях организации учета Обращений исполнитель обеспечивает единую точку доступа к АСУО для УП.

4.2. 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 УП АСУО информации обо всех решаемых и решенных Обращениях;

8) автоматическое информирование УП по электронной почте о ходе решения Обращения.

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

4.4. При отсутствии технической возможности и/или доступа УП к функции регистрации Обращений в АСУО, Исполнитель обязан организовать прием и регистрацию обращений от УП по дополнительным каналам приема обращений – по телефону и/или электронной почте.

1. **Этапы процесса оказания услуг СТП**

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 Пользователем Системы предложенного решения и закрытие Обращения.

1. **Прием и регистрация обращений от пользователей Системы.**

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

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

6.3. Порядок приема Обращений по электронной почте

Пользователь Системы заполняет таблицу по форме, представленной в Приложении 2 к настоящему Регламенту. В форме обращения от УП по электронной почте, Инициатор заполняет все поля таблицы, предоставляя исчерпывающую информацию по обращению, необходимую для предоставления решения. В случае ненадлежащего заполнения формы обращения в СТП по электронной почте, представленной в Приложении 2 к настоящему Регламенту, в регистрации обращения может быть отказано.

6.4. Порядок Обращения по выделенной телефонной линии СТП

6.4.1. При обращении Пользователя Системы в адрес контактного центра по выделенной телефонной линии, звонок поступает на специалиста первого уровня СТП.

6.4.2. Время ожидания ответа при обращении по телефону - не более 15 минут.   
6.5. Регистрация Обращений в АСУО специалистом СТП

6.5.1. Обращения пользователей в СТП по телефону или по электронной почте фиксируются в АСУО для последующей отработки.

6.5.2. 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».

6.5.3. Все вышеперечисленные данные заполняются специалистом первого уровня СТП из письма или со слов пользователя Системы. Дата и время Обращения проставляются АСУО автоматически. По обращениям, полученным на единую электронную почту или принятых на единый номер телефона, в комментариях указывается адрес электронной почты пользователя Системы для предоставления обратной связи по обращению. В случае непредоставления Пользователем системы адреса электронной почты при обращении в СТП, обратная связь по обращению может быть не предоставлена.

6.5.4. Каждому Обращению автоматически присваивается уникальный номер Обращения.

6.5.5. После присвоения Обращению уникального номера, информация о номере обращения передается пользователю Системы.

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

6.6. Самостоятельная регистрация Обращений в АСУО УП.

При регистрации Обращения в АСУО УП самостоятельно заполняет все требуемые для регистрации обращения поля.

6.7. Одному Обращению пользователя Системы должно соответствовать одно зарегистрированное Обращение в АСУО.

6.8. Если в процессе обработки Обращения в АСУО, возникают новые вопросы или события у пользователей Системы, 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.

1. **Первичный анализ и классификация Обращений**

7.1. Первичный анализ Обращения включает в себя следующие процедуры:

1) проверка на соответствие обращения составу услуг, модульного состава, корректность определения категории (типа) и приоритета Обращения указанных в описании объекта закупки;

2) анализ достаточности данных, указанных в описании Обращения, для предоставления решения;

3) запрос дополнительной информации, необходимой для решения Обращения, в случае необходимости;

4) выполнение мероприятий, направленных на решение Обращения.

7.2. Специалист второго уровня СТП:

1) принимает обращения, переданные первой линией сопровождения, либо регистрирует обращение в АСУО принятое от УП.

2) проводит анализ Обращения на соответствие категории, типу и приоритету.

3) при необходимости уточняет у Инициатора детали требований Обращения;

4) после уточнения требований классифицирует Обращение и отражает результаты первичного анализа и классификации каждого Обращения в АСУО.

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

7.3.1. 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.

7.3.2. В случае если категория (тип) и приоритет обращения определены некорректно, уполномоченный сотрудник СТП по согласованию с УП или пользователем Системы 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».

7.3.3. 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).

7.3.4. 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 письменно с УП или Пользователем Системы с обоснованием необходимости изменения классификации. Если запрос на изменение приоритета направлен электронной почтой в адрес УП или Пользователя Системы, ответ на запрос по изменению типа и/или приоритета должен быть предоставлен 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.

7.3.5. Новый срок решения Обращения для случаев п. 7.3.2, 7.3.4 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.

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

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

7.4.2. Передача информации от специалиста СТП к Пользователю Системы в рамках оказания услуг происходит путем формирования сообщения на электронную почту Пользователя Системы при предоставлении решения по Обращению.

7.5 Специалист СТП вправе мотивированно отказать в выполнении Обращения (закрыть 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 и условиями описания объекта закупки, 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 30 (тридцати) рабочих дней с момента направления запроса на предоставление информации специалистом СТП, при условии, что специалист СТП запрашивал недостающую информацию у Инициатора Обращения посредствам АСУО не менее 2 (двух) раз за указанный период;

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

1. **Сроки решения Обращения**

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

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

8.3. 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 УП. Допускается согласование посредством электронной почты и (или) АСУО.

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

1. **Управление обращениями с категорией (типом) «Инцидент»**

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

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

2) прекращения выполнения функции Системы, некорректного выполнения функции Системы, не позволяющего Пользователю Системы осуществить свои обязанности в сроки, установленные законодательством;

3) несоответствия функции Системы положениям Документации (системная ошибка) либо несоответствия функции Системы требованиям Федерального законодательства.

9.2. Обращения, связанные с возникновением у пользователя Инцидента в работе Системы, должны быть зарегистрированы в АСУО с категорией (типом) «Инцидент» с приоритетом, указанным в Таблице 3 Приложения 1 к настоящему Регламенту.

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

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

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

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

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

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

6) 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 Системы 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 четвертого уровня.

9.4. 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;

2) если для подготовки постоянного решения требуется внесение изменений в Систему 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 Инцидента.

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

9.6. Специалист СТП вправе предоставить Пользователю Системы временное/обходное решение, которое снижает воздействие инцидента на работу в Системе Пользователей Системы. При наличии временного/обходного решения, Специалист СТП вправе понизить приоритет по инциденту или предоставить постоянное решение Пользователю Системы в срок, в зависимости от установленного приоритета согласно Таблицы 3 Приложения 1 к настоящему Регламенту.

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

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

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

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

1) эксплуатации Системы, включая:

- установку, настройку, обновление, функционирование Системы;

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

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

2) технического функционирования Системы, включая:

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

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

10.2. Обращения с запросом на консультационную поддержку должны быть зарегистрированы в АСУО с категорией (типом) «Запрос на консультацию» с приоритетом, указанным в Таблице 3 Приложения 1 к настоящему Регламенту.

10.3. Специалист СТП обязан предоставлять необходимые и достаточные ответы и рекомендации, позволяющие пользователям Системы решить возникающие в ходе эксплуатации Системы вопросы или проблемы.

10.4. Специалист СТП обязан оказывать консультации пользователям Системы 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.

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

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

11.1. Под данным видом услуг понимается выполнение нетиповых работ, предоставление информации по зарегистрированному Обращению, не связанному с нарушением эксплуатации Системы, 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 Системы и другой информации по Системе;

2) запрос, связанный с необходимостью разработки дополнительного инструмента корректировки данных в БД Системы;

3) прочие запросы, не связанные напрямую с вопросами эксплуатации Системы, и не выходящие за рамки настоящего Регламента;

4) Принудительная обработка документов Системы по обращению Функционального заказчика с использованием штатных функциональных возможностей Системы;

5) Построение запросов к БД Системы на выборку информации по обращениям УП Функционального заказчика.

11.3. Обращения должны быть зарегистрированы в АСУО с категорией (типом) «Запрос на обслуживание» с приоритетом, указанным в Таблице 3 Приложения 1 к настоящему Регламенту.

11.4. Специалист СТП обязан предоставить 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 Системы.

- решение Обращений, затрагивающих типовой функционал Системы, которые решаются в рамках других пунктов Регламента.

1. **Управление обращениями с категорией «Запрос на доработку».**

Под данным видом услуг понимается анализ обращений зарегистрированных уполномоченным пользователем Заказчика\Функционального заказчика, связанных с необходимостью изменения существующей и/или разработки новой функциональности Системы, в том числе связанных с изменениями федерального и регионального законодательства, и предоставление заключения об условиях реализации принятых к реализации изменений.

1. Услуга оказывается на основании обращений, зарегистрированных в АСУО с категорией «Запрос на доработку» с приоритетом, определенным для данной категории обращений (см. Таблица 3 Приложения 1 настоящего Регламента).
2. Обращения с типом «Запрос на доработку» регистрируются в АСУО Уполномоченным пользователем Функционального заказчика, либо специалистом СТП, по согласованию с Уполномоченным пользователем Функционального заказчика и предоставлением исчерпывающих требований к условиям реализации изменений.
3. Обращения с типом «Запрос на доработку» не принимаются специалистом СТП в работу от ПЛО.
4. В случае необходимости внесения изменений в Систему, Пользователи системы направляют запрос на согласование внесения изменений в Систему в адрес уполномоченного пользователя Функционального заказчика, с подробным описанием необходимых изменений. По факту рассмотрения Уполномоченным пользователем Функционального заказчика запроса на изменение и подтверждения необходимости внесения изменений в Систему, в АСУО регистрируется обращение с категорией «Запрос на доработку».
5. Исполнитель обязан организовать комплекс мер (анализ), направленных на исследование обращения, связанных с необходимостью изменения существующей и/или разработки новой функциональности Системы
6. На основании информации, полученной в рамках обращения, Исполнитель проводит анализ реализуемости требуемых изменений/дополнений функциональности Системы, предварительно вырабатывает способы и анализирует методы внесения изменений в Систему.
7. По результатам анализа Исполнитель информирует Функционального заказчика о заключении в отношении запроса на доработку, в котором указывает либо условия реализации изменений, либо причины отказа в реализации с предоставлением Функциональному заказчику обоснованного пояснения.
8. Основанием для отказа в реализации изменений могут быть:
   1. Наличие противоречий между требованиями Функционального заказчика и положениями федерального и/или регионального законодательства;
   2. Наличие несоответствия запрашиваемых требований функциональным возможностям программных компонентов и модулей Системы, указанных в описании объекта закупки;
   3. Наличие в требованиях Функционального заказчика положений, исполнение которых приведет к ухудшению надежности, производительности, стабильности, масштабируемости или к потере существенных функций Системы;
   4. Противоречие требований Функционального заказчика особенностям функционирования Системы, реализация которых может привести к потере существенных функций Системы, с обоснованным пояснением Функциональному заказчику этих особенностей;
   5. Наличие несоответствия запрашиваемых изменений функциональному назначению Системы, автоматизируемым функциям Системы;
   6. Наличие в требованиях Функционального заказчика положений несовместимых с архитектурой Системы.
9. Исполнитель обязан отражать информацию о ходе решения обращения в АСУО.
10. Исполнитель обязан предоставить Функциональному заказчику:
    1. по результатам анализа обращения категории «Запрос на доработку», связанной с изменением Федерального законодательства, заключение и сроки реализации в срок, не превышающий 10 рабочих дней.
    2. по результатам анализа обращения категории «Запрос на доработку», не связанной с изменением Федерального законодательства, заключение в срок 23 рабочих дня. По обращению категории «Запрос на доработку» не связанной с изменением Федерального законодательства, Исполнитель обязан согласовать с Функциональным заказчиком предлагаемый вариант решения. Сроки реализации Исполнитель предоставляет по факту согласования Функциональным заказчиком предлагаемого варианта решения.
11. Исполнитель обязан предоставить Функциональному заказчику заключение по запросу об уточнении сроков реализации обращения категории «Запрос на доработку» в срок 5 рабочих дней.
12. **Организация контактного центра**
13. Услуга включает в себя выполнение Исполнителем комплекса мероприятий (организационных, технических), направленных на организацию контактного центра Исполнителя для приема и обработки обращений пользователей Системы по вопросам эксплуатации Системы, а именно:

* Предоставление единого бесплатного номера телефона для приема обращений пользователей Системы по вопросам эксплуатации Системы;
* Предоставление единого адреса электронной почты для приема обращений Пользователей Системы по вопросам эксплуатации Системы;
* Прием, регистрацию и обработку Исполнителем обращений с категориями и приоритетами, указанными в пп.1-2 Таблицы 4 Приложения 1 и в соответствии со сроками, указанными в Таблица 3 Приложение 1, поступивших от Пользователей Системы на единый номер телефона или на единый адрес электронной почты контактного центра Исполнителя.

1. Оказание услуги осуществляется в соответствии с требованиями к режимам оказания услуг, приведенными в Таблице 1 «Режим работы СТП» настоящего Регламента.
2. Исполнитель обязан принимать обращения с использованием следующих способов передачи обращений:

* Многоканальный телефон (единый номер);
* Электронная почта (единый адрес).

1. Регистрация обращений включает в себя следующие процедуры:

* прием обращений от Пользователей Системы специалистами контактного центра Исполнителя;
* первичная классификация обращений, принятых от Пользователей Системы;
* регистрация обращений, принятых от Пользователей Системы, в АСУО с присвоением уникального номера обращения (УИН).

1. Обработка заявок включает в себя следующие процедуры:

* первичный анализ заявки специалистом контактного центра Исполнителя (проверка на соответствие предусмотренному описанием объекта закупки составу услуг, модулей и компонент Системы, корректность определения категории и приоритета заявки);
* анализ достаточности данных, указанных в описании обращения, для его решения;
* запрос дополнительной информации, необходимой для решения обращения, в случае необходимости;
* выполнение мероприятий, направленных на решение заявки в установленные описанием объекта закупки сроки, в том числе посредством оказания иных услуг, предусмотренных описанием объекта закупки, внутренними документами Исполнителя, регламентирующими работу в АСУО. Мероприятия проводятся в соответствии с порядком и требованиями на оказание каждой конкретной услуги, приведенными в описании объекта закупки;
* предоставление пользователям Системы информации с описанием решения по зарегистрированному обращению посредством электронной почты.

1. Исполнитель обязан вести учет всех обращений, поступающих от Пользователей Системы, в АСУО.
2. Если в описании обращения, поступившего по электронной почте, недостаточно информации для регистрации и дальнейшей обработки заявки, то Исполнитель возвращает обращение на электронный адрес Пользователя Системы без регистрации в АСУО с указанием причин отказа в регистрации обращения.
3. Одному обращению Пользователей Системы должна соответствовать одна заявка в АСУО. Если в процессе обработки заявки возникают новые вопросы или события у Пользователей Системы, не связанные с текущим обращением, то по ним в АСУО должны быть зарегистрированы отдельные заявки.
4. Исполнитель вправе мотивированно отказать в выполнении заявки (закрыть заявку в АСУО), если:

* при классификации обращения в АСУО, выявлено несоответствие предоставляемых услуг сути обращения;
* Пользователь Системы не предоставил по заявке запрошенную информацию, необходимую для предоставления решения по заявке, по истечении 30 (тридцати) рабочих дней с момента направления запроса на предоставление информации Исполнителем (при условии, что Исполнитель запрашивал недостающую информацию у инициатора обращения посредством электронной почты не менее 2 (двух) раз за указанный период);
* Заявка является Заявкой-дублем по отношению к другой Заявке, зарегистрированной ранее УП или Исполнителем самостоятельно.

1. В случаях, определенных в Таблице 2 Приложения 1 к настоящему Регламенту, Исполнитель приостанавливает время обработки заявки. Время приостановки не включается в общее время решения заявки.
2. В случае если категория и приоритет обращения определены Пользователем Системы, специалист контактного центра Исполнителя проверяет заявленный приоритет и категорию на соответствие требованиям Таблицы 1 Приложения 1. При соответствии заявленного пользователем Системы приоритета и категории требованиям, определенным в Таблице1 Приложения 1, Исполнитель регистрирует обращение в АСУО с приоритетом и категорией, указанными Пользователями Системы.
3. В случае если категория и приоритет обращения определены некорректно, специалист контактного центра Исполнителя (по согласованию с Пользователем Системы) вправе изменить категорию и приоритет данного обращения в соответствии с правилами присвоения приоритета заявкам, определенными в Таблице 3 Приложения 1 настоящего Регламента, а также требованиями к срочности и степени воздействия, определенными для заявок категории «Инцидент» в Таблице 1 Приложения 1.
4. В случае понижения приоритета, из расчета нового срока решения заявки, определенного по значению последнего присвоенного приоритета, вычитается время, в течение которого заявка находилась в работе сотрудника Исполнителя.
5. В случае повышения приоритета заявки отсчет времени обработки обращения по новому сроку решения заявки начинается заново с момента повышения приоритета.
6. Обращения по услугам, не предусмотренным описанием объекта закупки, Исполнитель не обрабатывает, о чем делается соответствующая запись в АСУО.
7. Исполнитель обязан контролировать сроки решения заявок. При достижении определенного уровня срока (определяется Исполнителем) должен обеспечить эскалацию заявки на следующую линию службы сопровождения без нарушения установленных сроков обработки заявки.
8. Исполнитель в день завершения обработки обращения, принятого от Пользователя Системы, направляет по электронной почте (независимо от способа передачи обращения) на почтовый адрес Пользователя Системы уведомление с указанием УИН обращения, описанием решения и запросом на подтверждение предоставленного решения.
9. Подтверждение решения заявки в АСУО производится Пользователем Системы после проверки предоставленного по заявке решения, либо Исполнителем – по согласованию с Пользователем Системы.
10. Исполнитель вправе осуществить закрытие решенных заявок самостоятельно, без согласования с Пользователем Системы, по истечении 30 (тридцати) рабочих дней со времени решения заявки (при условии, что Исполнитель обращался с просьбой подтвердить предоставленное по заявке решение к инициатору обращения посредствам электронной почты не менее 2 (двух) раз за указанный период).
11. **Проверка решения и закрытие Обращения**

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

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

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

4. Специалист СТП вправе осуществить закрытие решенных Обращений самостоятельно, без согласования с Инициатором, по истечении 30 (тридцати) рабочих дней со времени решения Обращения при условии, что специалист СТП обращался с просьбой подтвердить предоставленное по Обращению решение к Инициатору посредствам АСУО не менее 2 (двух) раз за указанный период.

Приложение 1

к Регламенту работы

службы технической поддержки

Таблица 1. Классификация приоритетов Обращений

|  |  |
| --- | --- |
| Приоритет обращения | Описание |
| Наивысший | Система не функционируют или разрушены данные.  При этом не существует альтернативных способов (включая ручную обработку) продолжить работу.  Критичные для бизнес-процесса нарушения:  1) прекращение выполнения Системой своих функций;  2) прекращение выполнения Системой части функций, являющихся ключевыми и не позволяющими Пользователю выполнить свои прямые задачи в сроки, установленные Федеральным законодательством;  3) срыв сроков формирования нормативной отчетности;  4) отсутствует возможность доступа всех, большинства или отдельных ключевых Пользователей в Системе. |
| Высокий | Система функционируют нестабильно или частично недоступны. При этом существуют альтернативные или временные способы решения Инцидента в рамках возможностей Системы, но они являются трудоемкими и снижают эффективность работы пользователей.  Критичные для бизнес-процесса нарушения:  1) частичное нарушение функционирования Системы, критичное для выполнения основных задач (работы ключевой функциональности);  2) невозможно выполнять операции, требующие срочного исполнения;  3) отказ в работе Системы, приводящий к невозможности эксплуатации неключевой функциональности компонентов Системы. |
| Средний | Инцидент не критичен для Системы, нет потери данных, Подсистемы функционируют. При этом существуют альтернативные или временные способы решения Инцидента в рамках возможностей Системы.  Существенные, но не критичные для бизнес-процесса частичные нарушения:  1) незначительная потеря функциональности Системы, нарушение удобства работы с ними, не влияющее на возможности выполнения операций в Системе;  2) отсутствует возможность доступа отдельных пользователей к Системе;  3) отсутствует возможность выполнения отдельных не ключевых операций пользователями;  4) снижение скорости выполнения операций в Системе. |
| Низкий | Система функционируют стабильно.  Несущественные для бизнес-процесса нарушения, не влияющие на возможность выполнения операций, но, в совокупности, снижающие эффективность использования Системы:  1) влияющие на удобства работы с Системой;  2) неверная работа пользовательского интерфейса или функциональности при стандартных условиях;  3) системное предупреждение;  4) вызванные ошибочными действиями пользователей;  5) несвоевременного внесения изменений данных в Систему.  Функциональность Системы не нарушена, требуется консультация и/или предоставление информации пользователю. |

Таблица 2. Причины приостановки времени обработки Обращений

| Причина приостановки | Описание |
| --- | --- |
| Диагностика Обращения | Необходимо дополнительное время для проведения более детальной диагностики Обращения:  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 Системы;  4) по вопросу функционирования Системы, если в Документации по работе с Системой отсутствует необходимое описание по особенностям работы той или иной Функции или если имеющееся описание не дает четкого ответа на поставленный вопрос.  Срок возобновления услуг определяется по согласованию Сторон. |
| Создан запрос по внешней системе | 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 Системой.  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:  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). |
| По согласованию с Пользователем / Оператором  Системы | Пользователь / Оператор Системы попросили отложить оказание услуг. Например, в период подготовки отчетности, Пользователь не может предоставить возможность удаленного подключения к Системе, необходимого для диагностики причин возникновения Инцидента.  Срок возобновления оказания услуг определяется по согласованию Сторон. |
| Обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор) | Используется в случаях, когда оказание услуг приостановлено по не зависящим от Уполномоченного лица обстоятельствам непреодолимой силы (форс-мажорам). |
| Необходимо предоставление дополнительной информации | 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. |
| Ожидание решения | Используется, когда для выполнения мероприятий и оказания услуг, направленных на решение Обращений с категорий (типом) «Инцидент» требуется эскалация Обращения на более высокий уровень СТП. Используется в следующих случаях:   1. Если для подготовки постоянного решения требуется устранение системной ошибки в работе Системы; 2. Если для подготовки постоянного решения требуется внесение изменений в Систему 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 |

Таблица 3. Приоритеты Обращений и их применение относительно

категорий (типов) Обращений

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Категория (тип) Обращения | Приоритет, срок предоставления решения в рабочих днях | | | | |
| Наивысший | Высокий | Средний | Низкий | Нет (отсутствует) |
| Инцидент | 1 | 3 | 8 | 10 | - |
| Инцидент (при условии предоставления ВР) | 3 | 5 | 20 | по согласованию |  |
| Запрос на консультацию | - | - | 5 | 7 | - |
| Запрос на обслуживание нетиповой |  |  | 3 | 10 | - |

Таблица 4 - Категории и приоритеты обращений

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Категория обращения** | **Описание категории** |
| 1 | Запрос на консультацию  (ЗнК) | Обращение, связанное с необходимостью предоставления информации, рекомендаций, ответов по обозначенным в обращении вопросам. |
| 2 | Инцидент  (ИНЦ) | Обращение, связанное с возникновением одного из следующих событий:   1. прекращение выполнения функции Системы, некорректное выполнение функции Системы, не позволяющее Заказчику/Функциональному Заказчику осуществить свои обязанности, предусмотренные Федеральным законодательством; 2. несоответствие функции Системы положениям Документации либо несоответствие функции Системы требованиям федерального законодательства; 3. необходимость разработки дополнительного инструмента для корректировки данных в базе данных Функционального заказчика, при условии отсутствия штатных методов корректировки данных в функциональности Системы или, если необходимость корректировки данных возникла после обновления Системы на переданный Исполнителем патч/версию Системы. |
| 3 | Запрос на обслуживание  (ЗнО) | Обращение, связанное с запросом УП на оказание определенных видов услуг, предоставления информации, Документации Системы или других данных. |
| 4 | Запрос на доработку  (ЗнД) | Обращение, связанное с необходимостью проведения анализа требований Заказчика/Функционального заказчика, направленных на изменение существующей и/или разработки новой функциональности Системы, в том числе связанных с изменениями федерального законодательства и/или регионального законодательства, а также предоставление заключения об условиях реализации принятых Исполнителем изменений. |

Приложение 2

к Регламенту работы

службы технической поддержки

# Форма обращения в СТП по электронной почте

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование Системы: | Версия Системы: | |
|  |  | |
| Информация об учреждении: | | |
| Принадлежность к бюджету | |  |
| Наименование организации (краткое) | |  |
| ИНН | |  |
| КПП | |  |
| ИКУ | |  |
| Код по СПЗ | |  |
| Полномочия организации в ЕИС  (*если несколько, перечислить*) | |  |
| Вышестоящая организация  *(указать ИНН или наименование Распорядителя)* | |  |
| Информация о пользователе: | | |
| ФИО пользователя (полностью) | |  |
| Логин пользователя | |  |
| Контактный телефон  (с указанием кода города) | |  |
| Адрес электронной почты | |  |
| Информация о согласии на сброс пароля пользователя, в случае необходимости, на временный пароль по умолчанию (123456) | |  |
| Полномочия пользователя в Системе (*если несколько, перечислить)* | |  |
| Описание проблемы: | | |
| Наименование документа | |  |
| Номер документа | |  |
| Дата документа | |  |
| Статус документа | |  |
| Выполняемое действие | |  |
| Краткое описание проблемы *(текст ошибки)* | |  |
| Полное описание проблемы | |  |
| Дополнительная информация *(описание вложений, графических копий экранов)* | |  |
| Дополнительная информация *(описание вложений, графических копий экранов, сопутствующая информация)* | |  |