

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

АО "Башкирский регистр социальных карт"

Р.М.Нурғалиев

Приказ № 188 от "01" 08 2019 г.



РЕГЛАМЕНТ
сопровождения и технической поддержки
Комплекса информационных систем «Образование».
Редакция 2.0

Настоящий Регламент сопровождения и технической поддержки Комплекса информационных систем «Образование» (далее – Регламент) устанавливает порядок действий АО "Башкирский регистр социальных карт" (далее - Оператор) при обращении Образовательной организации (далее - Организация) по вопросам и проблемам эксплуатации Организацией Комплекса информационных систем «Образование» (далее - Система).

Служба технической поддержки Оператора обеспечивает:

1. Функционирование Системы, в соответствии с ее техническими характеристиками;
2. Поддержку пользователей Организации при эксплуатации Системы посредством:
 - Предоставления ответов на возникающие вопросы и консультирования;
 - Решения возникающих проблем и устранения сбоев и ошибок в Системе.

Служба технической поддержки Оператора не обеспечивает функционирование и не осуществляет техническую поддержку на территории и в помещениях Организации:

- Кабельной инфраструктуры;
- Сетевого, коммуникационного, телефонного и иного оборудования;
- Компьютерного оборудования и любого программного обеспечения Организации, установленного на указанное выше оборудование;
- Оборудования, программного обеспечения и информационных каналов провайдера связи предоставляющего Организации услуги передачи данных и выхода в сеть Интернет.

1. Техническая поддержка Системы

- 1.1. Техническая поддержка Системы осуществляется Оператором в рабочие дни с понедельника по пятницу с 09:00 до 18:00 (здесь и далее время указано по часовому поясу МСК+2) часов по местному времени с перерывом на обед с 13:00 до 14:00, за исключением выходных и праздничных дней.
- 1.2. Техническая поддержка Системы включает в себя:
 - 1.2.1. Обеспечение бесперебойной работоспособности оборудования Оператора, на котором установлена Система;
 - 1.2.2. Обеспечение соответствия технических характеристик оборудования текущей нагрузке на Систему;
 - 1.2.3. Обеспечение работоспособности Системы, в т.ч.:

- исправление ошибок функционирования,
 - изменение конфигурационных настроек программного обеспечения;
 - локализация и устранение сбоев.
- 1.2.4. Организация и установление защищенных подключений пользователей к серверам Системы в сети Интернет;
 - 1.2.5. Администрирование Системой: заведение учетных записей пользователей, настройка/перенастройка их ролей и полномочий в Системе, с обеспечением соответствующих доступов к данным Системы;
 - 1.2.6. Постоянный мониторинг работоспособности Системы, накопление статистики и регулярный анализ функционирования Системы для дальнейшей оптимизации системной среды и алгоритмов на прикладном уровне;
 - 1.2.7. Осуществление резервного копирования Базы Данных Системы;
 - 1.2.8. Логический и семантический контроль Базы Данных Системы в целях предупреждения сбоев и искажения выходной информации;
 - 1.2.9. Корректировка или удаление искаженной информации по согласованию с Организацией;
 - 1.2.10. Обеспечение функционирования системы "Help Desk" для регистрации и учета Обращений и заявок пользователей Организации;
 - 1.2.11. По согласованию с Организацией или по ее обращениям - взаимодействие с внешними компаниями по вопросам, связанным с обслуживанием этими компаниями элементов информационно-технологической инфраструктуры Организации, если эти обращения имеют прямое влияние на функционирование Системы или ее техническую поддержку;
 - 1.2.12. Документационное и информационное обеспечение Системы, обновление руководств пользователей, регламентов и инструкций, описание изменений настроек по результатам работ;
 - 1.2.13. Техническая помощь при выполнении дополнительных действий и работ, необходимых для обеспечения функционирования Системы. Перечень и описание действий и работ оформляются и согласовываются Организацией и Оператором в письменной форме;
 - 1.2.14. Проведение модификации отдельных элементов прикладной части программного обеспечения Системы при условии обязательного оформления Организацией заявок на модификацию с подробным описанием функционально-технических требований на модификацию и согласования этих заявок с Оператором.
- 1.3. Плановые (профилактические) работы, требующие остановки серверного оборудования Системы, производятся, как правило, в нерабочее время, с предварительным уведомлением Организации. Уведомление о предстоящих работах и остановке серверов размещается на сайте Системы (elschool.ru), дублируются на Интернет-портале Оператора (www.brsc.ru), отправляется на адреса электронной почты Организации, указанные в приложении №1 настоящего Регламента, не менее чем за 2 рабочих дня до начала предстоящих работ.
 - 1.4. Информирование о перерывах в работе Системы и Службы технической поддержки Оператора по техническим причинам, а также в случаях аварийных и экстренных ситуаций, требующих прерывания информационного взаимодействия, осуществляется Оператором посредством отправки соответствующего сообщения по электронной почте на электронные адреса Организации.

2. Поддержка пользователей Организации в рамках сопровождения и технической поддержки Системы

Поддержка пользователей Организации в процессе информационного взаимодействия предусматривает выполнение Оператором следующих процедур:

1. Прием и регистрация обращений/ заявок пользователей Системы;
2. Организация решения вопросов и проблем Организации по работе с Системой;
3. Закрытие ранее принятых и зарегистрированных заявок.

2.1. Прием и регистрация обращений (заявок) пользователей Системы

2.1.1. Единой точкой входа по всем вопросам информационного взаимодействия в Системы, в том числе с устранением сбоев в Системе является Служба технической поддержки Оператора.

Работа Службы технической поддержки осуществляется в рабочие дни с понедельника по пятницу с 09:00 до 18:00 часов с перерывом на обед с 13:00 до 14:00, за исключением выходных и праздничных дней.

Обращение Организации в Службу технической поддержки Оператора обеспечивается следующими средствами:

- по электронной почте в адрес системы HelpDesk Оператора (edu@brsc.ru) в режиме 24 часа в сутки, 7 дней в неделю.
- по многоканальному телефону Контакт Центра Оператора (тел. 8 800 100 8180) Службы техподдержки в рабочие дни с понедельника по пятницу с 09:00 до 18:00 часов по местному времени с перерывом на обед с 13:00 до 14:00, за исключением выходных и праздничных дней.

Перед подачей Обращения в Службу технической поддержки заявитель обязан изучить в документации доступную информацию по возникающим проблемам и вопросам.

2.1.2. В Заявке автором Обращения должны быть точно и грамотно сформулирован вопрос, требующий разъяснения, или описана проблема, требующая решения.

В регистрационных данных автора Обращения должны быть указаны:

- Организация;
- Фамилия Имя Отчество;
- Должность;
- Контактные реквизиты автора Обращения;
- Контактные реквизиты пользователя (ей) Системы, у которого возникает проблема;
- Статус и приоритет проблемы на момент регистрации;
- Описание обращения (какой результат ожидалось получить; что выполнено для получения ожидаемого результата; какой результат получен. Если пользователем получено от Системы сообщение об ошибке, необходимо, по возможности, предоставить копию (скриншот) экрана с этим сообщением);
- ФИО и контактные реквизиты лица, принявшего обращение - указывает лицо, принявшее Обращение. (Это необходимо только в случае если Help Desk для заявителя недоступна в момент обращения, а также недоступна ему и система электронной почты).

Обращение должно включать следующую информацию:

- Общее описание вопроса/ проблемы и пошаговое описание действий, приведших к проявлению вопроса/ проблемы – роль пользователя в Системе, пункт меню, последовательность ввода информации пользователем, текст сообщения об ошибке (это необходимо для ее воспроизведения Службой техподдержки);
- Периодичность возникновения вопроса/ проблемы;

- Критичность проблемы (насколько проблема/ вопрос негативно сказывается на бизнес-процессе, в чем заключается это влияние).

2.2. Порядок решения вопросов и проблем Организации в рамках информационного взаимодействия в Системе

2.2.1. Основанием для выполнения работ по технической поддержке является заявка Организации. Заявкой считается любое Обращение в Службу технической поддержки по любому из доступных каналов:

1. Письмо по электронной почте на адрес edu@brsc.ru - автоматически регистрируется в системе Help Desk;
2. Сообщение по многоканальному телефону 8 800 100 8180 Контакт Центра Оператора (в данном случае сотрудник Контакт Центра Оператора):
 - в рамках своих компетенций в устной форме может проконсультировать обратившегося;
 - либо переключить звонящего на телефон компетентного специалиста Службы технической поддержки Оператора;
 - либо сообщить заявителю о регистрации заявки и передаче его вопроса/ проблемы соответствующим специалистам Службы технической поддержки для анализа и решения. Далее сотрудник Контакт Центра Оператора регистрирует заявку в системе Help Desk с обязательным указанием всех сведений, указанных в п. 2.1.2 настоящего Регламента, которые ему обязан сообщить заявитель Организации;
3. Письмо (обращение) на бумажном носителе, имеющее все необходимые атрибуты (реквизиты) для точной идентификации Организации и его просьбы (в соответствии с п. 2.1.2 настоящего Регламента) - передается в Службу технической поддержки Оператора, и там регистрируется в системе Help Desk.

Служба технической поддержки Оператора обеспечивает учет, обработку, маршрутизацию и решение обращений (заявок) Организации. Всю обратную информацию о регистрации, изменении статуса и решений по заявке заявитель получает на адрес своей электронной почты от Службы технической поддержки Оператора.

Приоритет заявки определяется Оператором в соответствии с представленной ниже таблицей приоритетов заявок.

Время реакции на обращения Организации включает в себя только рабочее время Службы техподдержки в рабочие дни с понедельника по пятницу с 09:00 до 18:00 часов с перерывом на обед с 13:00 до 14:00, за исключением выходных и праздничных дней.

Длительность решения вопроса/ проблемы по Обращению зависит от уровня критичности обращения, сложности решаемых вопроса/ проблемы и наличия/ отсутствию необходимости передачи вопроса/ проблемы на решение разработчику Системы или третьим лицам.

Обращения в Службу технической поддержки Оператора обрабатываются в порядке их поступления. Вне очереди обрабатываются только Обращения с высоким уровнем критичности (SL-1, SL-2), требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов Службы технической поддержки.

Таблица приоритетов выполнения заявок в рамках обеспечения информационного взаимодействия Системы

Приоритет заявки	Время реакции ¹ в рабочее время, не более	Срок ² выполнения, не более
Критическая (SL-1) Заявка на восстановление работоспособности, связанная с проблемой функционирования Системы, влекущей за собой недоступность Системы или невозможность работы пользователей. Проблема затрагивает большую группу пользователей.	Не более 30 минут по телефону, 1 часа по электронной почте для всех приоритетов	4 часа
Высокий (SL-2) Заявка на восстановление работоспособности, связанная с проблемой функционирования Системы, влекущей за собой невозможность выполнения одной или нескольких ее функций. Проблема затрагивает более одного пользователя. Заявка на администрирование Системой или консультирование пользователей, связанная с необходимостью срочных действий по реализации производственных задач пользователей.		8 часов
Средний (SL-3) Заявка, связанная с проблемой функционирования Системы, влекущей за собой невозможность выполнения какой-либо операции в Системе либо ухудшение качества работы пользователей, например, замедление, необходимость дополнительных ручных действий и т.д. Проблема затрагивает одного или более пользователей. Существует альтернативный способ выполнить затронутую функцию Заявка на администрирование Системой.		4 рабочих дня
Низкий (SL-4) Заявка на восстановление работоспособности, связанная с необходимостью устранения мелких недочетов работы Системы, влекущих за собой неудобства в работе для одного или более пользователей, не влекущих за собой ухудшения качества работы пользователей. Заявка на консультирование.		14 рабочих дней

2.2.2. Возможные причины приостановления работы по выполнению заявок или изменению сроков выполнения заявок:

1. Устранение неисправности, находящейся в зоне ответственности Организации или в зоне ответственности третьих лиц (указанных в разделе 4 настоящего Регламента);
2. Пользователю Организации или третьему лицу был отправлен запрос на получение дополнительной информации, необходимой для выполнения заявки - с момента уведомления пользователя вплоть до предоставления дополнительной информации пользователем;

¹ За исключением случаев, подпадающих под положениями раздела 2.2.2 настоящего Регламента.

² За исключением случаев, подпадающих под положениями раздела 2.2.2 настоящего Регламента.

3. Пользователь Организации не может предоставить достаточной информации для решения проблемы;
4. Вопрос Организацией задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению;
5. Невозможность повторения описанной в заявке проблемы;
6. Вопрос выходит за рамки процесса по технической поддержке Системы и ее пользователей;
7. По иным причинам, возникшим не по вине Оператора.

По выше перечисленным причинам работы по исполнению заявок Оператором могут быть приостановлены. О факте такой приостановки Оператор информирует Организацию с указанием подтверждающих фактов нахождения источника проблемы в зоне ответственности Организации или третьих лиц, или необходимости привлечения разработчика Системы (при соблюдении условий п. 1.2.14 настоящего регламента), или о предпринятых действиях по получению информации от представителей Организации.

В случаях, указанных выше в настоящем подразделе, время приостановки работы не включается в учет срока выполнения заявки.

2.3. Закрытие обращений/ заявок

В процессе работы над заявкой в системе HelpDesk Оператором фиксируются шаги и предпринимаемые действия по отношению к Системе. Завершение работы над заявкой также фиксируется Оператором в HelpDesk. Информация о завершении работы над заявкой отправляется на e-mail заявителя. В случае недоступности Help Desk в данный момент времени, Оператор может уведомить заявителя Организации о факте завершения работ над заявкой по телефону или электронной почте в минимально возможное время.

Для заявок, имеющих приоритет "SL-1" и "SL-2" сообщение о факте завершения работы над заявкой отправляется Оператором в обязательном порядке заявителю Организации сразу после фиксирования данного факта на e-mail или - телефонным звонком не позже срока, предусмотренного в разделе 2.2.1 настоящего Регламента (см. Таблицу приоритетов выполнения заявок в рамках обеспечения информационного взаимодействия Системы).

3. Зависимость информационного взаимодействия в Системе от предоставления услуг третьими лицами

При оценке качества работы Службы техподдержки Оператора не учитываются простои и перебои в работе, связанные с услугами третьих лиц, предоставляемых этими Организации либо Оператору.

В случае если выполнение заявок Службой техподдержки Оператора невозможно без получения вспомогательных сервисов третьих лиц, Служба техподдержки через систему Help Desk (или письменно по e-mail заявителя) уведомляет об этом Организацию с указанием предварительной оценки сроков решения вопросов по конкретным заявкам.

Служба техподдержки не несёт ответственности за нарушения показателей качества выполненной работы, если они были вызваны несвоевременным предоставлением или несоответствующим качеством предоставления услуг третьими лицами, от которых зависит данный процесс.