



Автономное учреждение Удмуртской Республики
"Региональный центр информатизации
и оценки качества образования"

РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

*по вопросам внедрения и эксплуатации автоматизированных
информационных систем*

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора

АУ УР «РЦИиОКО»

 А.В. Павлов

1. Общие положения

- 1.1. Работы по сопровождению и технической поддержке (далее - техническая поддержка) выполняются специалистами отдела сопровождения автоматизированных информационных систем. (далее – АИС).
- 1.1. Обращения пользователей АИС принимаются посредством формирования заявки в информационной системе технической поддержки по адресу reg.obr18.ru (далее – ИС ТП).
- 1.2. Оказание услуг сопровождения и технической поддержки осуществляется по рабочим дням с 8:30 до 17:30 часов по местному времени, за исключением выходных и общероссийских праздничных дней.

2. Порядок оказания технической поддержки

- 2.1. Перед подачей обращения (заявки) в ИС ТП пользователям необходимо изучить доступную информацию по этому вопросу в документации, руководствах, базе ответов на частые вопросы, размещенную на официальном сайте рцииоко.рф в разделе «Информатизация образования». Если проблема аналогична ситуации, описанной в документации, но требует дополнительного пояснения, следует в заявке указать ссылку на исходный документ или статью.
- 2.2. Обращения в ТП ИС обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок реакции на обращение определяется установленным уровнем поддержки. Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем приоритетности, требующие незамедлительной реакции или консультации специалистов компании-разработчика. К таким обращениям могут быть отнесены вопросы восстановления работоспособности систем или отдельных модулей автоматизированных информационных систем (далее – систем).
- 2.3. Вопросы, которые не могут быть решены с использованием существующего функционала программного продукта, передаются для решения разработчикам систем, с последующим выпуском обновления программного продукта. Сроки выпуска обновления определяются в процессе диагностики проблемы и в соответствии с общим планом разработки программного продукта.
- 2.4. Специалисты отдела сопровождения АИС делают все разумное и возможное для разрешения обращений в кратчайшие сроки, но не могут гарантировать время решения проблемы, так как на ход работы по обращению могут влиять различные факторы (своевременность ответа пользователя, необходимость подготовки и выпуска обновления программного продукта и т.п.).
- 2.5. Время реакции определяется общей загрузкой специалиста отдела сопровождения АИС и может быть меньше заявленных в регламенте сроков. В ряде случаев решение вопросов может производиться сразу по получению вопросов или дополнительной информации от пользователей системы. Реакция специалиста отдела АИС на поступление дополнительной информации не может превышать максимального времени реакции, определенного для данного уровня технической поддержки. В указанных случаях нет необходимости обращаться в отдел АИС по телефону, как правило, это не ускорит процесс решения вопроса.
- 2.6. В обращении должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения. Вопрос следует задавать, используя терминологию, принятую для данного программного продукта. Для более оперативного решения вопросов, обращение должно включать следующую информацию:
 - описание проблемы и пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы;
 - периодичность возникновения проблемы;
 - критичность проблемы.

- 2.7. При создании обращения можно включать скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы.
- 2.8. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут быть даны в виде ссылок на соответствующую страницу документации по системе.
- 2.9. Решение вопросов обращения может быть отложено или даже невозможно по следующим основным причинам:
- невозможно повторить описанную проблему;
 - пользователь не может предоставить достаточно информации для решения проблемы;
 - вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала и/или выпуска обновления системы;
 - пользователь выполняет действия в нарушение инструкций по работе с системой;
 - вопрос выходит за рамки технической поддержки.
 - вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, в том числе если решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению.
 - проблема возникает на стороне пользователя из-за работы браузера, настроек контент-фильтрации и т.п.;
 - решение задачи по доработке системы требует дополнительного финансирования.

3. Типы заявок

3.1. Заявки в ИС ТП подразделяются на следующие типы:

- инцидент (системная ошибка) - событие, не являющееся частью стандартного (штатного) использования программного продукта, которое привело или могло привести к прерыванию или невозможности использования программного продукта;
- консультация – запрос получение информации, документации по работе в системе;
- заявка на обслуживание (технический вопрос) – запрос на техническую поддержку системы, выполнение необходимых настроек, восстановление работоспособности системы;
- заявка на доработку (технический вопрос) – заявка, приводящая к изменению или модернизации имеющегося, либо реализации нового функционала программных продуктов.

4. Приоритеты заявок

4.1. В ИС ТП устанавливаются следующие приоритеты заявок:

- нормальный - заявка, не связанная с нарушением работы продуктов или услуг, например, относительно консультирования или заявка на устранение инцидентов, не оказывающих существенное влияние на использование продукта или Услуги;
- высокий (срочный) – заявка вызвана частичной недоступностью функциональных возможностей продуктов;
- неотложный – заявка вызвана полной недоступностью функциональных возможностей продуктов или услуг, без возможности обойти проблему.

5. Статусы заявок

5.1. Заявкам в ИС ТП присваиваются следующие статусы:

- статус «Ожидает» - заявка сформирована, но никакие действия с ней еще не проводились;

- статус «В работе» - заявка находится на рассмотрении специалистов отдела сопровождения АИС, устанавливаются причины обращения, ведется диалог с инициатором обращения, выполняются требуемые в заявке действия;
- статус «Закрыта» (готово) - задача принята в разработку и находится в реализации разработчиками программного продукта; заявка реализована; ответы на обращение даны, претензий инициатора к реализации заявки нет; срок ожидания ответа от инициатора заявки истек (не более 5 рабочих дней).

6. Сроки обработки заявок

6.1. Время решения проблем в обращении может зависеть от критичности обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса в разработку. Время реакции на обращения включает только рабочее время.

6.2. Дальнейшие сроки прохождения заявки зависят от присвоенного типа и приоритетности. Время решения по заявкам:

Тип заявки	Приоритет	Время решения (в рабочих днях)
Инцидент	Нормальный	Одна из следующих версий продукта
	Высокий	До одного месяца
	Неотложный	до 2 дней
Заявка на доработку	Нормальный	Одна из следующих версий продукта
	Высокий	Одна из следующих версий продукта
	Неотложный	До одного месяца
Заявка на обслуживание	Нормальный	до 10 дней
	Высокий	до 5 дней
	Неотложный	до 3 дней
Консультация	Нормальный	до 3 дней

7. Оценка качества работы специалистов сопровождения АИС

Мы уделяем большое внимание качеству работы специалистов отдела сопровождения АИС и обеспечению высокого уровня обслуживания всех категорий пользователей систем.

7.1. Если обращение закрыто по вашему мнению преждевременно, вы можете создать новое обращение и уточнить вопрос.

7.2. Вы можете направить письмо руководителю отдела сопровождения АИС на электронный адрес ais@obr18.ru с просьбой прокомментировать или содействовать в ускорении решения срочных вопросов (при обосновании данной просьбы).

8. Дополнительная информация

Дополнительная информация об изменениях в режиме работы, о перерывах в работе специалистов отдела сопровождения АИС по техническим причинам и в случаях экстренных ситуаций публикуется на официальном сайте АУ УР «Региональный центр информатизации и оценки качества образования» рцциоко.рф в разделе «Информатизация образования».