

ВЫПИСКА
из регламента работы службы технической поддержки

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Система поддержки устранения технических неисправностей и консультаций (далее – СПУТНиК) является основным инструментом по оказанию технической поддержки пользователей.

Услуги – услуги, предоставляемые Агентством с применением информационных технологий, систем обработки данных и средств телекоммуникаций.

Потребители услуг – государственные органы, юридические и физические лица, в том числе индивидуальные предприниматели, с которыми у Агентства имеются договорные отношения на оказание услуг.

Пользователи – работники потребителей услуг и иные уполномоченные лица, выполняющие действия в интересах потребителя.

Потенциальные пользователи – потребители услуг и пользователи, намеревающиеся получить (подключить) услуги.

Ответственный работник потребителя услуг – работник потребителя услуг, наделенный правом на внесение в предоставляемую услугу изменений.

Изменение услуги – добавление, модификация или удаление чего-либо, способного оказать влияние на получение услуги, включая объем предоставляемой услуги ее состав и количество пользователей.

База знаний – структурированный массив информации, созданный для сбора, хранения и поиска способов решения проблем, которые могут возникнуть в ходе получения услуг.

Техническая поддержка (ТП) – консультирование по техническим и иным вопросам предоставления услуг, а также разрешение проблем технического характера, возникающих у пользователей в процессе их получения.

Служба технической поддержки (СТП) – работники офиса технической поддержки Агентства, осуществляющие консультирование пользователей по техническим и иным вопросам, возникающим в процессе получения ими услуг.

Специалист СТП – работник офиса технической поддержки Агентства, в обязанности которого входит обработка заявок пользователей, их эскалация, решение и предоставление консультаций.

Заявка – запрос в СТП на техническую поддержку, запрос на консультацию, запрос на изменение.

Обращение – содержание заявки.

Линия (уровень) ТП – бизнес-процесс СТП, имеющий определенные зоны своей ответственности, ресурсы, доступ, обязанности, а также временные нормативы, в течение которых эти обязанности должны быть выполнены либо переданы для дальнейшего выполнения (эскалированы) на следующую линию (уровень) ТП.

Ответственный за решение – специалист СТП, осуществляющий рассмотрение заявки либо назначенный ответственным за рассмотрение заявки и ее своевременное решение на соответствующей линии (уровне) ТП.

Приоритет – категория, используемая для определения относительной важности инцидента, проблемы или изменения, базируемая на влиянии и срочности для определения требуемого времени обработки.

Инцидент – обращение в СТП, связанное с ошибками в программном обеспечении или другими нештатными ситуациями, возникающими при оказании услуг, при котором происходит внеплановое прекращение оказания услуг либо снижение их качества.

Изменение – обращение в СТП, решение которого связано с изменениями в программном коде, структуре базы данных, реализация которого недоступна на пользовательском уровне использования программного обеспечения, а также запрос на изменение состава услуги.

Запрос на консультацию по подключению услуг – запрос потенциального пользователя на информацию или действия необходимые для подключения услуг.

Запрос на консультацию – запрос пользователя на информацию необходимую для качественного использования услуг.

Запрос на изменение – заявка от ответственного работника потребителя услуг на изменение.

Запрос на техническую поддержку – запрос пользователя на информацию и (или) действия СТП необходимые для качественного получения услуг включая проверку и исправление настроек программного обеспечения пользователя.

Эскалация – перенаправление заявки пользователя на вторую либо третью линию (уровень) СТП.

Проблема – эксплуатационная, программная и (или) аппаратная пользовательская ситуация, в ходе которой затруднено или невозможно получение услуги.

Ресурсы ТП – совокупность аппаратных и программных средств, а также работников СТП, задействованных для решения задач СТП.

Разработчик – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, физическое лицо, с которым заключен договор на выполнение работ по разработке/доработке/сопровождению программных средств и их комплексов. В качестве разработчика могут выступать работники офиса технической поддержки и (или) структурных подразделений Агентства, имеющие соответствующие компетенции.

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

Статус заявки – информация о текущем состоянии рассмотрения или решения заявки.

Время реакции – временной отрезок, в течении которого специалист СТП приступает к рассмотрению заявки (становится ответственным за решение). Время реакции включает в себя только рабочее время. Время реакции определяется для каждой линии (уровня) ТП отдельно.

Время решения – временной отрезок, который определен ответственному за решение проблемы. Время решения включает в себя только рабочее время. Время решения не включает в себя время реакции. Время решения определяется для каждой линии (уровня) ТП отдельно.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. СТП рассматривает запросы на консультации и ТП только пользователям и ответственным работникам потребителей услуг. Запросы на консультацию по подключению услуг рассматриваться без применения приоритета.

2. ТП пользователей осуществляется в соответствии с нижеизложенными правилами обслуживания и порядком обращения в ТП.

3. В рамках ТП решаются вопросы, определенные нижеизложенными правилами обслуживания и порядком обращения в ТП.

4. Перед подачей заявки в СТП пользователю необходимо ознакомиться с инструкциями по настройке и использованию услуг.

5. Все заявки в СТП подлежат обязательной регистрации в СПУТНиК. Эскалация заявок между линиями (уровнями) СТП осуществляется посредством СПУТНиК.

ЛИНИИ (УРОВНИ) ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

6. Для пользователей доступны следующие линии (уровни) ТП (далее – ЛП):

6.1. Первая ЛП – это базовый элемент структуры СТП, целью которого является идентификация пользователя, обработка и регистрация заявок, решение простых (базовых) проблем пользователей, ответы на стандартные вопросы пользователей и эскалация в случае необходимости заявок на вторую линию (уровень) ТП.

В обязанности специалистов первой ЛП входит обработка заявок на консультацию пользователей, включая запросы на консультацию по подключению, предоставление доступа к услугам и приостановка их оказания (добавление, изменение, удаление пользователей и их прав доступа).

6.2. Вторая ЛП – это основной элемент структуры СТП, предназначенный для устранения технических проблем и разрешения инцидентов.

Целью второй ЛП является обработка заявок, в том числе переведенных (эскалированных) от специалистов первой ЛП, решение возникших проблем

пользователей, или их эскалация в случае необходимости на третью линию (уровень) ТП.

В обязанности специалистов второй ЛП входит диагностика и определение пользовательской проблемы с проведением работ по настройке на ПЭВМ пользователя необходимого для доступа к услугам программного обеспечения, в том числе системного.

6.3. Третья ЛП – это окончательный элемент структуры СТП, предназначенный для решения нетиповых заявок, требующих экспертного решения и (или) вмешательства разработчика, а также решения ситуаций, переведенных (эскалированных) со второй ЛП.

Цели третьей ЛП – организация исчерпывающего решения проблем и инцидентов, влияющих на оказание услуги Агентством.

В обязанности специалистов третьей ЛП входит решение сложных технических проблем, связанных со сбоями/ошибками в программном обеспечении ПЭВМ пользователя, а также программном обеспечении услуг.

В случае невозможности решения заявки, поступившей на третью ЛП, она может быть переадресована для решения (рассмотрения) разработчику.

7. Заявки в СТП имеют следующие приоритеты:

7.1. Нормальный – проблема не влечет снижения качества и прекращения оказания услуг. Как правило, заявки с нормальным приоритетом рассматривает первая ЛП.

7.2. Высокий – проблема не влечет прекращения оказания услуг, но услуги оказываются не качественно либо в ограниченном объеме. Как правило, заявки с высоким приоритетом рассматривает вторая ЛП.

7.3. Неотложный – проблема влечет прекращение оказания услуг. Как правило, заявки с неотложным приоритетом рассматривает третья ЛП.

ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ

8. Прием заявок в СПУТНиК осуществляется круглосуточно в режиме 24\7 посредством формирования обращения на русском или белорусском языке согласно форме обращения.

9. Обработка заявок осуществляется СТП в рабочее время согласно режиму работы Агентства.

10. Все пользователи имеют равные права доступа к ресурсам ТП.

11. Все заявки распределяются на различные линии (уровни) ТП, которые отличаются временем решения и другими параметрами и зависят от сложности проблемы. Пользователям необходимо предварительно изучить материалы по получению услуг в соответствующих разделах официального сайта Агентства.

12. Время решения заявки может зависеть от общей загрузки СТП, приоритета обращения, сложности решаемой проблемы, если такое решение

сопрягается с необходимостью получения дополнительных сведений включая проведение консультаций и согласований или передачи вопроса разработчику. В случае влияния на время решения таких факторов, время решения, продлевается на время действия таких факторов.

13. СТП в процессе решения возложенных на нее задач не несет ответственность за осуществленную пользователями услуг установку и настройку аппаратного и (или) программного обеспечения пользователя, используемые пользователем каналы передачи данных для получения доступа к услугам.

14. Компетенции СТП включают в себя:

консультации по вопросам имеющегося функционала услуг, различий в функционале у разных ролей и уровней доступа;

пояснение функционала услуг, если соответствующее описание в документации для пользователя требует дополнительного объяснения;

рекомендации по решению типовых проблем, которые могут возникнуть у пользователя при настройке доступа к услугам;

консультационная помощь в поиске и устранении причин, вызвавших сбой в работе услуги;

добавление, изменение, удаление пользователей услуг и их прав доступа включая блокировку;

прием запросов на изменение (добавление, актуализацию, удаление) отчетных форм, API, метаданных и т.п., а также прием пожеланий и запросов по совершенствованию функционала услуг;

прием заявок об обнаруженных ошибках и их решение;

решение вопросов экстренного характера (услуга недоступна);

анализ проблем, связанных с производительностью ПЭВМ пользователя;

включение необходимых доработок в случае обнаружения критических ошибок в работе услуги;

анализ и исправление программного кода;

разработка статистических и аналитических форм.

15. Время разработки и доработки программного кода, внедрения либо доработки API зависит от сложности разработки.

16. Выполнение индивидуальных доработок выполняется на платной основе после заключения соответствующего договора на оказание услуг(и) либо дополнительного соглашения к действующему договору.

17. Прием заявок на внесение в услугу изменений осуществляется только при письменном обращении ответственного работника потребителя или лица его замещающего.

Контактные данные ответственного работника потребителя и лица его замещающего направляются в адрес Агентства официальным письмом, в том числе, посредством СМДО либо указываются в договоре, заключенном между Агентством и Потребителем услуг(и).

18. Формы заявок могут быть изменены Агентством в одностороннем порядке.

19. При наличии задолженности по оплате услуг, СТП имеет право не оказывать техническую поддержку до полного погашения задолженности. В этом случае заявка пользователя может быть закрыта специалистами СТП с уведомлением пользователя.

20. При оказании технической поддержки исключается предоставление информации, содержащей персональные данные (далее – персональные данные) и иных сведений о пользователях, за исключением случаев, когда обязанность предоставления информации предусмотрена законодательством. Допускается производить подтверждение наличия зарегистрированного пользователя в случае, если явно и полностью указаны (названы) его фамилия, имя и отчество и место работы.

20.1 Предоставление персональных данных и иных сведений о пользователях осуществляется только на основании письменного обращения юридического лица Республики Беларусь и только в части, касающейся работников такого лица, являющихся пользователями. В случае, если такое юридическое лицо является республиканским органом государственного управления или иной государственной организацией, подчиненной Президенту Республики Беларусь, Правительству Республики Беларусь, либо исполнительным и распорядительным органом, либо иной бюджетной организацией, осуществляющим свою деятельность в соответствии с законодательством Республики Беларусь, передача персональных данных и иных сведений о пользователях может производиться в части всех имеющихся пользователей, являющихся работниками подчинённых ему организаций и (или) структурных подразделений в соответствии с таким письменным обращением.

ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ В СТП

21. Основанием для выполнения работ СТП является заявка пользователя, зарегистрированная в СПУТНиК.

22. Основными функциями СПУТНиК являются:

прием, регистрация, накопление и учет заявок;

распределение заявок по приоритетности между линиями (уровнями) ТП;

учет решений по рассмотренным заявкам.

23. В заявке должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения и описаны проблемы, требующие решения.

24. Заявка в СТП должна содержать следующую информацию:

данные о пользователе – ФИО, должность, наименование организации пользователя, УНП, № договора (при наличии), контактный номер телефона, адрес электронной почты;

описание возникшей проблемы с обязательным указанием последовательности действий, приводящих к ее возникновению;

сведения об используемых аппаратных средствах, на которых возникает проблема, с указанием установленного программного обеспечения.

25. У пользователя может быть запрошена информация по настройкам ПЭВМ, интернет-браузера, иного программного обеспечения пользователя.

26. При создании заявки могут включаться скриншоты и графические пояснения, а также файлы журналов событий (лог файлы). Скриншоты должны быть подготовлены в форматах: *.jpg, *.jpeg, *.gif, *.png.

В случае использования скриншотов в форматах *.bmp следует их предварительно запаковать с использованием программы архиватора в форматах *.rar или *.zip. Общий объем приложенных к заявке файлов (скриншоты, файлы журналов событий) не должен превышать 10 Мб. Заархивированные с применением пароля материалы, приложенные к заявке, не принимаются.

27. ТП оказывается только на основании заявки, зарегистрированной в СПУТНИК, иные средства коммуникации и обмена информацией рассматриваются только как средства переписки и (или) общения.

28. Для решения пользовательских проблем СТП может давать ссылки на иные базы знаний пользователей, поставщиков и (или) разработчиков программного обеспечения.

29. В одной заявке может решаться только одна проблема.

30. В целях оказания ТП специалисты СТП вправе требовать от пользователя обновления версии интернет-браузера и другого программного обеспечения до актуальных версий, установки на оборудовании пользователя вспомогательного программного обеспечения включая антивирусное, выполнения иных действий.

31. В СПУТНИК используются следующие типы заявок:

Консультация;

Инцидент;

Изменение.

32. В СПУТНИК используются следующие состояния статуса заявки:

открыта – заявка создана, но никакие действия с ней еще не проводились;

в работе – заявка проанализирована и принята в работу ответственным за решение;

отложена – статус означает, что заявка требует доработки имеющегося или реализации нового функционала. Как правило присваивается заявкам на изменение (решение которого связано с изменениями в программном коде, структуре базы данных). Время нахождения заявки в данном статусе исключается из расчета времени, отведенного на решение;

закрыта (решена) – исполнение заявки завершено либо исполнение заявки невозможно по причинам, указанным в пунктах 34 - 36.

Если в течении 2 рабочих дней по закрытой заявке отсутствует повторное обращение, то она считается закрытой (решенной);

запрос данных – запрос дополнительной информации от пользователя специалистами СТП. Время нахождения запроса в данном статусе исключается из расчета времени, затраченного на решение заявки.

33. Решение заявки может быть отложено по следующим основным причинам:

невозможно повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации оборудования и (или) временно отсутствует доступ к ПЭВМ пользователя;

пользователь не может предоставить достаточно информации для решения проблемы;

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

пользователь не имеет необходимых прав (привилегий) на том рабочем месте, на котором производится установка/настройка и использование программного обеспечения для доступа к услуге;

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

34. Решение заявки может быть отклонено по следующим основным причинам:

нет данных, позволяющих идентифицировать пользователя;

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

выполнение действий в отношении пользовательского программного обеспечения, в том числе системного, не относящихся к процедурам установки и настройки программного обеспечения, необходимого для получения услуги;

пользовательское программное обеспечение имеет признаки нарушения его целостности либо внесены изменения в его состав, не предусмотренный производителем, либо используется программное обеспечение с ограниченной функциональностью (trial, demo, not activated);

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

в заявке пользователя содержится вопрос, на который пользователю уже был предоставлен ответ по существу по ранее направленным заявкам и при этом в заявке не приводятся новые доводы или обстоятельства.

35. Решение заявки отклоняется по следующим основным причинам:

отказ в содействии пользователя в решении вопроса или проблемы;

вопрос выходит за рамки компетенции ТП;

наличие в заявке нецензурной лексики и/или оскорбительных выражений;

ответ по существу поставленного в заявке вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую и иную охраняемую

законом тайну, включая персональные данные.

36. В процессе обработки заявки СТП может запрашивать у пользователя дополнительные сведения, используя указанные пользователем виды обратной связи. В случае не предоставления пользователем запрашиваемых сведений в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента запроса СТП прекращает рассмотрение обращения, и заявка считается закрытой. При этом, пользователь уведомляется.