

Приложение к приказу

ГБУ РС(Я) «РЦИТ»

от «__» _____ г.

№ _____

РЕГЛАМЕНТ

процесса управления заявками и работы
в единой системе технической поддержки

г.Якутск, 2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ:

Термины, используемые в документе	4
1. Цели документа	6
2. Область применения регламента	6
3. Политики процесса	6
4. Описание процессных ролей	8
4.1 Клиент	8
4.2 Специалист 1-й линии	8
4.3 Специалист 2-й линии	8
5. Матрица ответственности	8
6. Описание процедур	10
6.1 Прием и регистрация обращений	10
6.1.1 Прием и регистрация обращений, поступивших посредством Портала самообслуживания	11
6.1.2 Прием и регистрация обращений, поступивших по электронной почте	13
6.1.3 Прием и регистрация обращений, поступивших посредством телефонного звонка	14
6.2 Первичная обработка заявок	16
6.2.1 Повторная классификация заявок	17
6.2.2 Поиск решения заявки	18
6.3 Назначение исполнителя	18
6.3.1 Определение ответственной команды	19
6.3.2 Назначение заявки на 2-ю линию	19
6.3.3 Ознакомление команды с заявкой	19
6.3.4 Возврат заявки на 1-ю линию	19
6.3.5 Назначение ответственного сотрудника	20

6.4	Выполнение заявок, не решенных на 1-й линии	20
6.4.1	Ознакомление Специалиста с заявкой	20
6.4.2	Поиск решения заявки	21
6.4.3	Фиксирование хода выполнения	21
6.5	Закрытие заявок	21
6.5.1	Возобновление работ по заявке	22
6.6	Контроль и отчетность	22
6.6.1	Построение отчетов	23
6.6.2	Мониторинг заявок	23
6.6.3	Контроль качества	23
	Описание нотации	25
	Приложение №1 к РЕГЛАМЕНТУ процесса управления заявками и работы в единой системе технической поддержки	26

Термины, используемые в документе

Термины	Определение
1-я (первая) линия поддержки	ИТ-Специалисты, выполняющие прием обращений и первичную обработку, а также решение простых заявок с применением типовых решений и выполнение процедур закрытия заявки.
2-я (вторая) линия поддержки	ИТ-Специалисты, выполняющие обработку заявок, переданных с первой линии поддержки.
SLA	Целевые показатели уровня предоставления услуг.
Жизненный цикл заявки	Совокупность этапов обработки заявки, характеризующих степень его исполнения.
Заявка	Обращение Клиента/Инициатора обращения в техническую поддержку, зарегистрированное в Системе. Тип заявки: инцидент, запрос на обслуживание.
Инициатор обращения	Лицо, обратившееся в техническую поддержку.
Набор прав	Полномочия пользователя Системы на выполнение определенных операций (чтение, создание, изменение и удаление информации).
Обращение	Любой контакт между Клиентом и технической поддержкой. По факту обращения от Клиента регистрируется заявка в Системе.
Ответственный исполнитель	Сотрудник отдела, который отвечает за заявку на определенном этапе жизненного цикла.
Ответственная команда	Группа сотрудников, выделенная по функциональным или каким-либо другим признакам, для выполнения обработки обращений.
Ответственный отдел	Отдел, который отвечает за заявку на определенном этапе жизненного цикла.
Отдел технической поддержки и контроля качества	Далее ОТПиКК - единая точка контакта между Поставщиком ИТ-услуг и Клиентами.

Поставщик ИТ-услуг	Государственное бюджетное учреждение Республики Саха (Якутия) «Республиканский центр инфокоммуникационных технологий»
Политика процесса	Ограничения или правила, согласно которым должен функционировать процесс управления заявками в рамках данного регламента.
Каталог ИТ-услуг	Документ, описывающий состав ИТ-услуг, временные рамки и границы ответственности.
Клиент	Получатель ИТ-услуг, предоставляемых ГБУ РС(Я) «РЦИТ».
Роль	Включает в себя список обязанностей и действий в рамках процесса.
Система	ПО «Naumen Service Desk».
Специалист	Сотрудник, который непосредственно занимается устранением проблем, возникших у клиента.
Срочность	Приемлемое время разрешения заявки для Клиента.
Эскалация	Деятельность, направленная на получение дополнительных ресурсов, когда это необходимо для достижения целевых показателей уровня услуги или ожиданий клиентов.
Этап жизненного цикла	Период нахождения заявки в определенном состоянии, характеризующийся общностью целей, производимых над ним операций.

1. Цели документа

Настоящий Регламент разработан с целью дальнейшего развития процесса управления заявками в ГБУ РС(Я) «РЦИТ» и связан с предоставлением качественного обслуживания предоставляемых ИТ-услуг.

Регламент описывает процесс управления заявками, распределение ответственности внутри процесса, а также устанавливает основные цели и задачи процесса.

2. Область применения регламента

Данный документ обязателен для изучения всеми сотрудниками, принимающими участие в процессе технической поддержки Клиентов. Основные политики процесса, а также сведения данного регламента, описанные применительно к функциям и регламентируемым действиям пользователей, необходимо донести до всех поддерживаемых получателей ИТ-услуг.

3. Политики процесса

1. В рамках процесса управления заявками обеспечивается единая точка контакта для обращений в Отдел технической поддержки и контроля качества относительно инцидентов в предоставлении услуг и запросов на обслуживание. Единая точка контакта организуется в виде выделенной 1-й линии технической поддержки.
2. Основные средства обращения Клиентов в отдел технической поддержки: портал самообслуживания, телефонная линия и электронная почта.
3. По всем вопросам, связанным с регистрацией или получением информации по заявке, Клиенты обращаются в Отдел технической поддержки и контроля качества (на 1-ю линию поддержки).

4. В рамках процесса управления заявками обслуживаются Клиенты, которым предоставляются ИТ-услуги.
5. Границы, в пределах которых осуществляется поддержка Клиентов, определяют:
 - Каталог ИТ-услуг (см. Приложение №1);
 - Настоящий документ.
6. В рамках процесса управления заявками в Системе регистрируются все обращения.
7. Все заявки обрабатываются и оформляются в соответствии с утвержденными процедурами данного регламента.
8. Заявки клиентов обрабатываются исходя из параметров Срочности и предельного срока выполнения, прописанных в Каталоге ИТ-услуг (см. Приложение №1).
9. На каждом этапе жизненного цикла у заявки должен существовать ответственный (команда или исполнитель).
10. Для контроля хода работ и соблюдения установленных сроков обработки заявок применяются процедуры и правила эскалации.
11. Для обеспечения прозрачности процесса исполнения заявок, а также для предоставления информации о ходе обработки заявок используются процедуры и правила оповещения Клиентов и сотрудников технической поддержки, указанные в п.6.1.1, 6.2.1, 6.3.2, 6.3.4, 6.5.1 настоящего Регламента.
12. Общий контроль деятельности процесса осуществляют Специалисты 1-й линии.

4. Описание процессных ролей

В процессе управления заявками принимают участие сотрудники структурных подразделений ГБУ РС(Я) «РЦИТ». В данном разделе перечислены функциональные роли участников процесса управления заявками.

4.1 Клиент

Клиент принимает участие в процедурах регистрации и закрытии заявок, также проводит оценку качества предоставления услуг.

4.2 Специалист 1-й линии

Сотрудник с данной ролью принимает участие в приеме и регистрации обращений от Клиентов, их первичной обработке и поиске типового решения, а также своевременной передаче заявки на следующий этап обработки.

Специалист 1-й линии ответственен за мониторинг процесса на всех этапах его функционирования. Он также отвечает за решение тактических и операционных задач приема и обработки обращений Клиентов, осуществляет руководство участниками процесса и оперативный контроль процесса.

4.3 Специалист 2-й линии

Сотрудник с данной ролью принимает участие в обработке заявок, поступивших в его персональную ответственность.

5. Матрица ответственности

В таблице приведен список этапов процесса управления заявками, основные процедуры на каждом этапе процесса и указана ответственность функциональных ролей для каждой процедуры.

Условные обозначения, используемые в Матрице ответственности:

R – Responsible (исполняет);

A – Accountable (несет ответственность);

I – Inform after doing (оповещается после исполнения).

Табл. 1 Матрица ответственности функциональных ролей процесса управления заявками

№	Название процедуры	Клиент	Специалист 1-й линии	Специалист 2-й линии
1	Процедура – Прием и регистрация обращений			
1.1	Прием и регистрация обращений, поступивших посредством Личного кабинета			
1.1.1	Регистрация заявки	R	I	
1.1.2	Подтверждение регистрации		RA	
1.1.3	Прием заявки		RA	
1.2	Прием и регистрация обращений, поступивших по электронной почте			
1.2.1	Подача обращения	R	I	
1.2.3	Подтверждение регистрации		RA	
1.2.4	Прием заявки		RA	
1.3	Прием и регистрация обращений, поступивших посредством телефонного звонка			
1.3.1	Подача обращения	R	I	
1.3.2	Прием обращения		RA	
1.3.3	Идентификация пользователя		RA	
1.3.4	Проверка наличия идентичной заявки		RA	
1.3.5	Классификация заявки		RA	
1.3.6	Подтверждение регистрации заявки		RA	
2	Процедура – Первичная обработка заявок			
2.1	Повторная классификация		RA	
2.2	Поиск решения заявки		RA	
2.3	Фиксирование результатов первичной обработки		RA	
3	Процедура – Назначение исполнителя			
3.1	Определение ответственной команды		RA	
3.2	Назначение заявки на 2-ю линию		RA	
3.3	Ознакомление команды с заявкой			RA
3.4	Возврат заявки на 1-ю линию			RA
3.5	Назначение ответственного сотрудника		RA	RA
4	Процедура – Выполнение заявок, не решенных на 1-й линии			
4.1	Ознакомление специалиста с заявкой			RA
4.2	Поиск решения			RA
4.3	Фиксирование хода выполнения, оповещение клиента о решении			RA
5	Процедура – Закрытие заявок			
5.1	Оповещение пользователя о закрытии заявки		RA	
5.2	Подтверждение выполнения	R	I	I
5.3	Возобновление работ по заявке		RA	I

6		Процедура – Контроль и отчетность		
6.1	Построение отчетов		RA	
6.2	Мониторинг заявок		RA	
6.3	Контроль качества		RA	

6. Описание процедур

В рамках процесса управления заявками выполняются следующие виды процедур:

- Прием и регистрация обращений;
- Первичная техническая поддержка;
- Назначение исполнителя заявки;
- Выполнение заявок;
- Закрытие заявок;
- Контроль качества.

Общая схема процесса управления заявками представлена на Рис. 1.

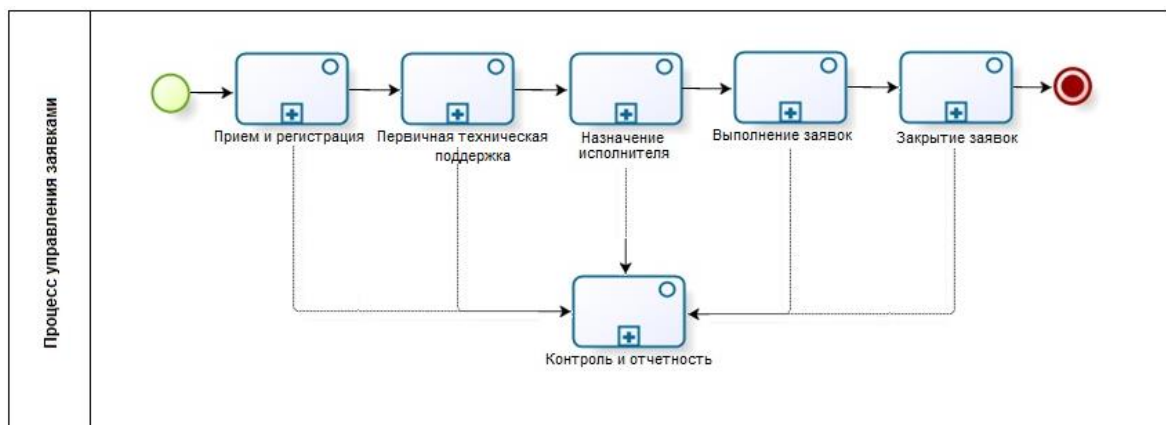


Рис. 1 Общая схема процесса управления заявками

6.1 Прием и регистрация обращений

Цель процедуры: оперативный прием обращений от Клиентов относительно различных сбоев в работе предоставляемых услуг, обслуживания сервисов и получения консультаций по сервисам, а также регистрация полученной информации.

Область охвата процедуры: все обращения Клиентов.

За выполнение процедуры отвечают следующие участники (роли) процесса:

- Клиент / Инициатор обращения.
- Специалист 1-й линии.

Процедура приема и регистрации обращений может отличаться в зависимости от способа подачи обращения. Существует три способа подачи обращения:

1. Прием и регистрация обращений, поступивших посредством Портала самообслуживания (см. п.6.1.1);
2. Прием и регистрация обращений, поступивших по электронной почте (см. п. 6.1.2);
3. Прием и регистрация обращений, поступивших посредством телефонного звонка (см. п. 6.1.3).

При изменении выделенных телефонных номеров, электронного адреса технической поддержки или адреса портала самообслуживания, через который осуществляется доступ в личный кабинет, специалист 1-й линии должен инициировать процедуру своевременного оповещения всех Клиентов.

6.1.1 Прием и регистрация обращений, поступивших посредством Портала самообслуживания

Клиент может самостоятельно зарегистрировать заявку в техническую поддержку посредством личного кабинета на Портале самообслуживания support.rcitsakha.ru.

Общий алгоритм процедуры приема и регистрации заявок, поступивших посредством Портала самообслуживания представлен на Рис. 2.

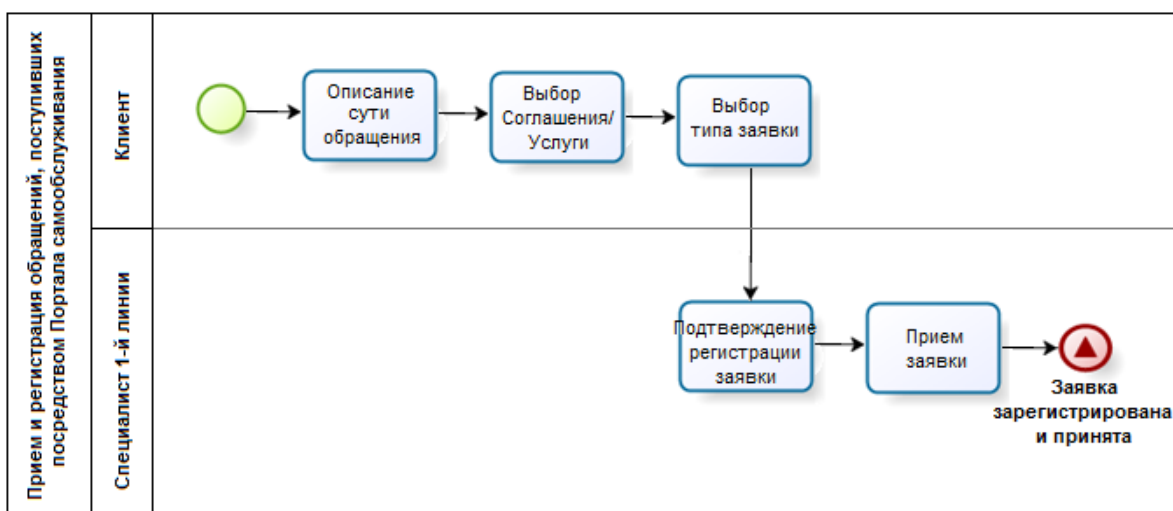


Рис. 2 Прием и регистрация обращений, поступивших посредством Портала самообслуживания

Для регистрации заявки посредством Портала самообслуживания Клиенту, не состоящему в домене «sakha.gov.ru», Специалист 1-й линии создает учетную запись в Системе, данные для регистрации направляются Клиенту на электронную почту.

Пользователи доменов «sakha.gov.ru», «adm.sakha.gov.ru», «msh.sakha.gov.ru», «mtrans.sakha.gov.ru», «mtrud.sakha.gov.ru» авторизуются на портале, используя учетные данные Active Directory (логин и пароль авторизации на компьютере). При этом для пользователей доменов «adm.sakha.gov.ru», «msh.sakha.gov.ru», «mtrans.sakha.gov.ru», «mtrud.sakha.gov.ru» для входа в личный кабинет к логину необходимо добавить @adm, @msh, @mtrans, @mtrud соответственно.

Регистрация заявки

При регистрации заявки через личный кабинет Портала самообслуживания Клиент выбирает тип заявки (Инцидент, Запрос на обслуживание) и Соглашение/Услугу по умолчанию (Отдел технической поддержки и контроля качества).

Подтверждение регистрации заявки

В качестве подтверждения регистрации заявки на главной странице появляется карточка заявки, которая содержит описание, дату создания, идентификационный номер.

Прием заявки

Специалист 1-й линии 1 раз в 15 мин. просматривает список заявок, зарегистрированных посредством Портала самообслуживания, производит первичную обработку заявки, классифицирует по услуге и направляет Ответственной команде для решения (см. п. 6.2). Дополнительно Специалист 1-й линии будет уведомляться об автоматически зарегистрированных заявках посредством всплывающих уведомлений в Системе.

6.1.2 Прием и регистрация обращений, поступивших по электронной почте

Клиент может обратиться в техническую поддержку по электронной почте support@rcitsakha.ru.

Общий алгоритм процедуры приема и регистрации обращений, поступивших по электронной почте, представлен на Рис. 3.

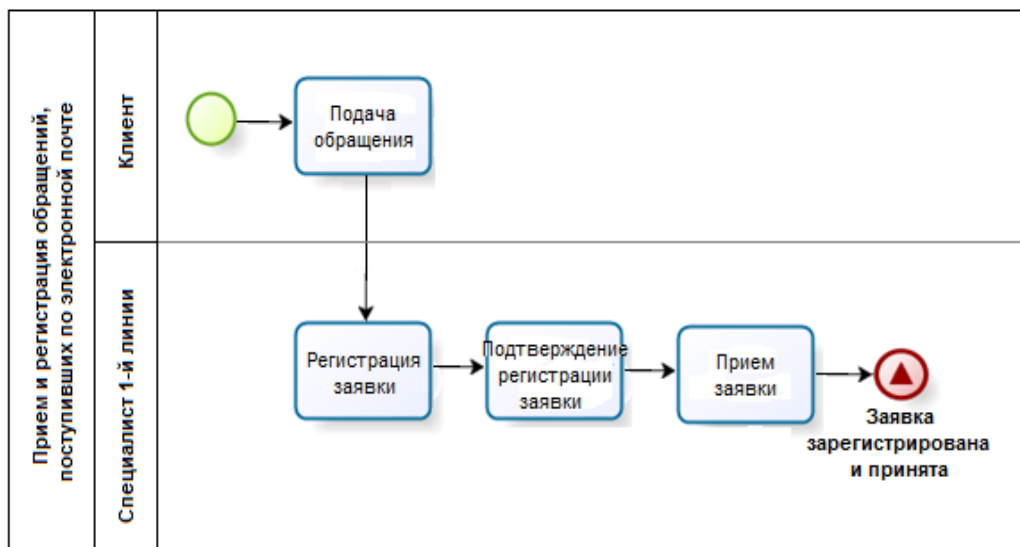


Рис. 3 Прием и регистрация обращений, поступивших по электронной почте

Подача обращения

При обращении Клиента по электронной почте, в тексте письма Клиенту необходимо четко сформулировать описание проблемы, вызвавшей обращение в техническую поддержку и при необходимости приложить файл в формате doc.

Регистрация заявки

При поступлении на электронный адрес технической поддержки сообщения с обращением, Специалист 1-й линии регистрирует заявку в Системе.

Подтверждение регистрации заявки

В качестве подтверждения регистрации заявки Клиенту приходит письмо, содержащее основную информацию по заявке: уникальный номер заявки; описание; дата создания заявки.

Прием заявки

Специалист 1-й линии 2 раза в день просматривает поступившие обращения, направленные на электронную почту технической поддержки.

После регистрации заявки Специалист 1-й линии переходит к первичной обработке заявки (см. п. 6.2).

6.1.3 Прием и регистрация обращений, поступивших посредством телефонного звонка

Клиент может самостоятельно обратиться в техническую поддержку посредством телефонного звонка 8(4112)39-80-00, IP 6-98-00 и зарегистрировать заявку. В данном случае, заявку регистрирует Специалист 1-й линии.

Общий алгоритм процедуры представлен на Рис. 4.

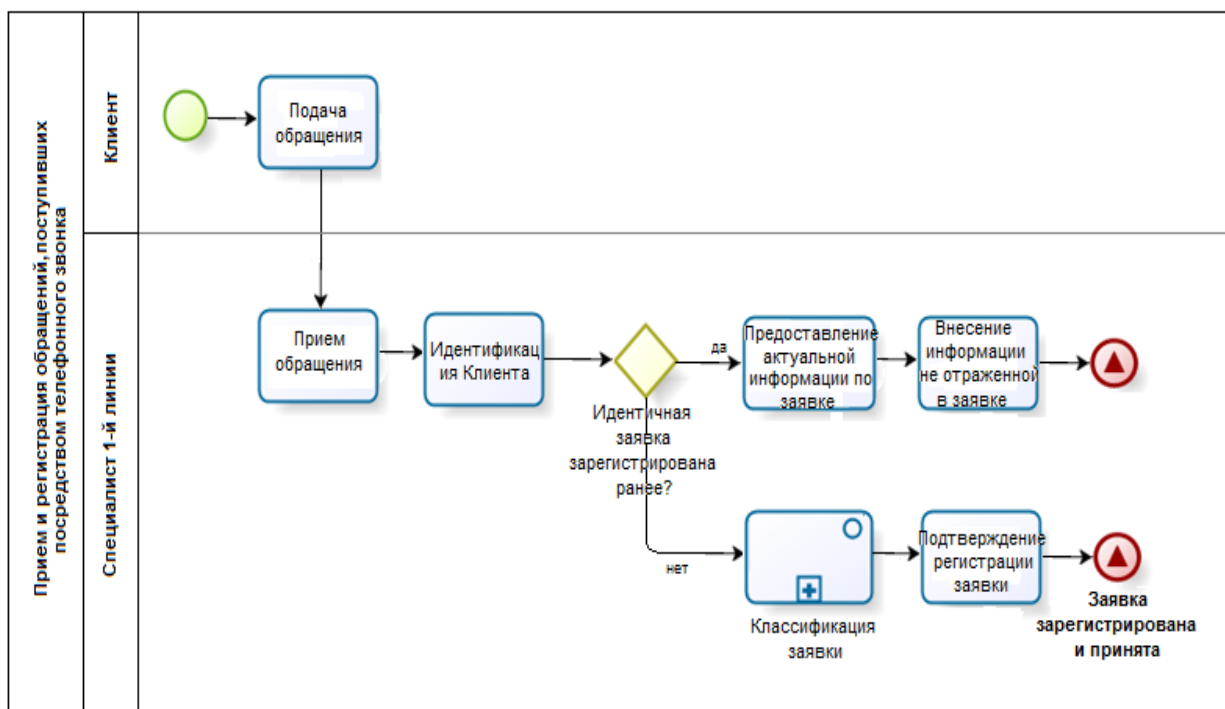


Рис. 4 Прием и регистрация обращений, поступивших посредством телефонного звонка

Поддача обращения

Клиент обращается к Специалисту 1-й линии посредством телефонного звонка.

Обращения Клиентов напрямую к Специалистам 2-й линии должны отклоняться с сообщением Клиенту контактной информации технической поддержки.

При обращении Клиенту необходимо сообщить Специалисту 1-й линии всю необходимую информацию для регистрации и классификации заявки:

- Полное наименование Ведомства/учреждения;
- ФИО;
- Четко сформулированное описание проблемы, вызвавшей обращение в техническую поддержку.
- Контактную информацию;

В случае не предоставления либо предоставления не полной информации заявка в Системе не регистрируется.

Прием обращения

Специалисты 1-й линии обрабатывают все обращения, поступающие от Клиентов, соответствующие политикам процесса управления заявками (см. п. 3). Факт обращения, не удовлетворяющего политикам процесса, также должен фиксироваться, обрабатываться и закрываться, а Клиенту необходимо сообщить об отклонении заявки.

Идентификация клиента

При оформлении заявки Специалист 1-й линии уточняет у Клиента следующую информацию:

- ФИО;
- Контактную информацию;
- Полное наименование Ведомства/учреждения.

Если обратившийся в техническую поддержку не является Инициатором обращения, то в рамках регистрации заявки необходимо объектом привязки считать Клиента, у которого произошел сбой, а контактным лицом – обратившегося. За корректность предоставляемой информации в таких случаях отвечает обратившийся в техническую поддержку.

Проверка наличия идентичной заявки

При оформлении заявки производится проверка наличия подобной заявки в списке ранее зарегистрированных заявок от Клиента. В случае наличия в Системе идентичной заявки от этого Клиента, Специалист 1-й линии не регистрирует заявку, а предоставляет Клиенту актуальную информацию по зарегистрированной ранее заявке. Если Клиент сообщил информацию, которая не отражена в зарегистрированной заявке, она заносится в комментарии заявки. В случае если информация от Клиента уже отражена в заявке, она не вносится.

Классификация заявки

Специалист 1-й линии производит классификацию заявки в соответствии с политиками процесса, определяя тип заявки, Соглашение/услугу и срочность.

Тип заявки и Соглашение/Услуга, определяются исходя из сути обращения. Для корректной классификации заявки Специалист может запрашивать дополнительную информацию у Клиента.

Подтверждение регистрации заявки

Заявке, зарегистрированной в Системе, присваивается статус «Новая» и идентификационный номер.

После регистрации заявки Специалист 1-й линии сообщает Клиенту следующую информацию:

- Идентификационный номер заявки;
- Регламентное время выполнения заявки в соответствии с правилами SLA.

6.2 Первичная обработка заявок

Цель процедуры: минимизация количества заявок, переводимых на 2 линию технической поддержки.

Область охвата процедуры: все заявки Клиентов, зарегистрированные и принятые в обработку.

В рамках выполнения процедуры участвуют Специалисты 1-й линии.

Общее описание процедуры первичной обработки заявок представлено на Рис. 5.

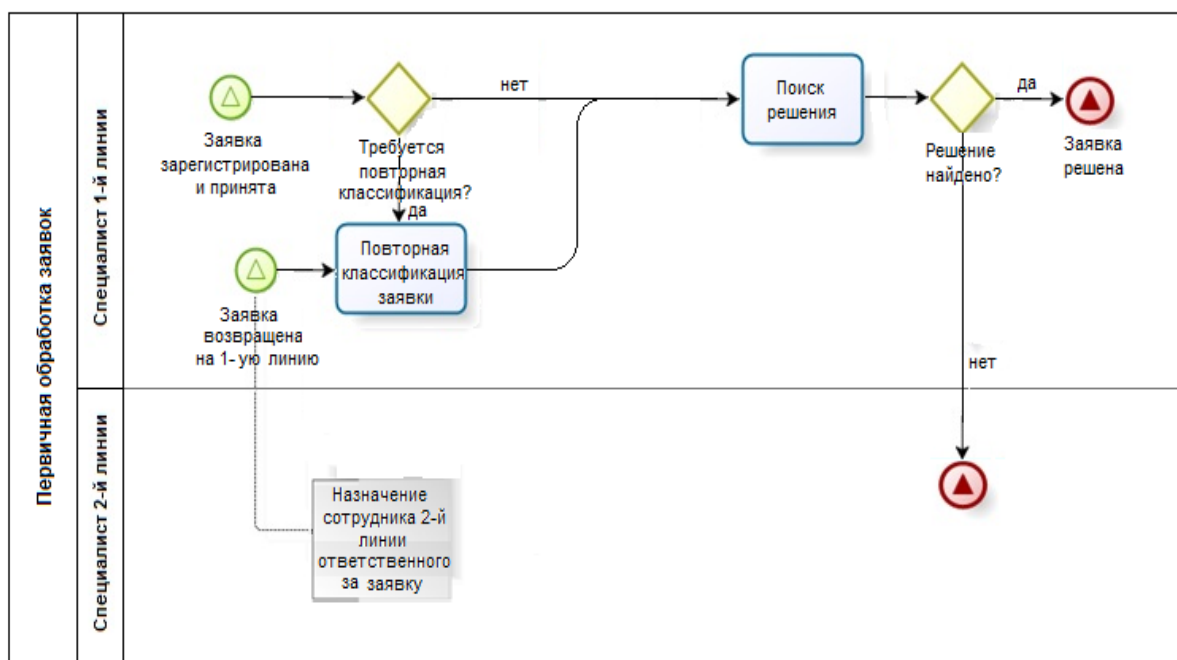


Рис. 5 Первичная обработка заявки

6.2.1 Повторная классификация заявки

Повторная классификация заявки осуществляется в следующих случаях:

- заявка возвращена на 1-ю линию на переклассификацию;
- заявка неправильно была классифицирована на этапе приема и регистрации обращений;
- заявка поступила посредством электронной почты.

Специалист 1-й линии не реже 1 раз в 15 мин. просматривает список заявок, для отслеживания заявок, возвращенных со 2-й линии на переклассификацию. Дополнительно Специалист 1-й линии будет уведомляться о заявках, возвращенных на переклассификацию, посредством всплывающих уведомлений.

Если на этапе первичной обработки заявки выясняется, что заявка по какой-то причине была неправильно классифицирована на этапе приема обращения и регистрации, то у Специалиста 1-й линии есть возможность произвести повторную классификацию заявки в части определения Соглашения/Услуги, типа заявки и Срочности.

6.2.2 Поиск решения заявки

Специалист 1-й линии принимает решение о возможности самостоятельно выполнить заявку, руководствуясь при этом следующими ограничениями:

- у него отсутствуют более приоритетные заявки, ожидающие обработки в соответствии с настоящим положением;
- Решение вопроса входит в компетенцию Специалиста 1-й линии.

6.3 Назначение исполнителя

Цель процедуры: определение ответственного за выполнение заявки, распределение ответственности в рамках процесса.

Область охвата процедуры: зарегистрированные и нерешенные на 1-й линии заявки.

В рамках выполнения процедуры участвуют Специалисты 1-й линии.

Общее описание процедуры назначения сотрудника 2-й линии ответственным за заявку представлено на Рис. 6.

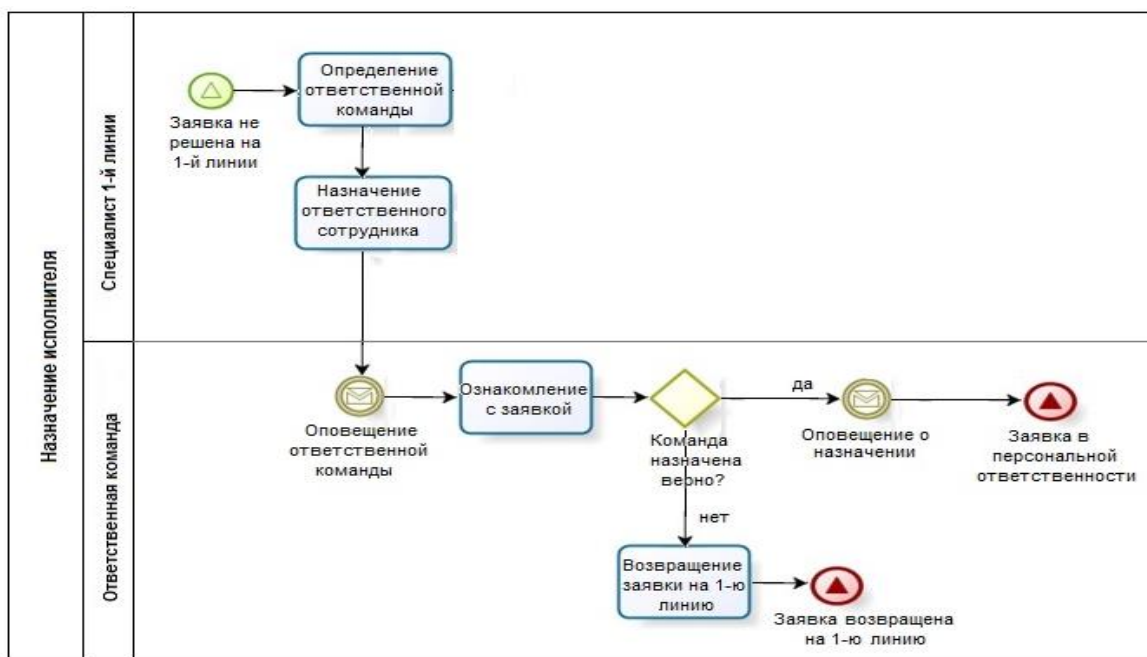


Рис. 6 Назначение сотрудника 2-й линии ответственным за заявку

6.3.1 Определение ответственной команды

При поступлении заявки распределение ответственности осуществляется автоматически, путем сопоставления Соглашения/Услуги и Ответственной команды (см. Приложение №1 «Каталог IT-услуг»).

6.3.2 Назначение заявки на 2-ю линию

Специалист 1-й линии назначает заявку на соответствующую ответственную команду 2-й линии технической поддержки.

В рамках назначения заявки происходит оповещение Специалистов 2-й линии назначенной команды посредством всплывающих уведомлений.

6.3.3 Ознакомление команды с заявкой

Специалисты 2-й линии периодически просматривают списки заявок, поступивших в ответственность группы на предмет поступления новых заявок. При обнаружении новой заявки Специалист 2-й линии ответственной команды может получить дополнительную информацию по заявке, открыв его карточку или связавшись со Специалистами 1-й линии.

6.3.4 Возврат заявки на 1-ю линию

В случае если заявка была классифицирована и назначена неверно, заявка возвращается на 1-ую линию с указанием причин возврата.

При возвращении заявки происходит оповещение Специалиста 1-й линии. Специалист 1-й линии, в соответствии с комментариями, производит повторную классификацию заявки, после чего назначает ответственную команду, путем сопоставления Соглашения/Услуги и функциональной группы.

6.3.5 Назначение ответственного сотрудника

После регистрации заявки в Системе, Специалист 2-й линии ответственной команды производит назначение заявки в персональную ответственность путем перевода статуса заявки «В работе», при этом регламентное время реакции не должно превышать 15 минут согласно правилам SLA.

6.4 Выполнение заявок, не решенных на 1-й линии

Цель процедуры: выполнение заявок, распределение ответственности в рамках заявки.

Область охвата процедуры: зарегистрированные и распределенные заявки.

В рамках выполнения процедуры участвуют Специалисты 2-й линии поддержки.

Общее описание процедуры выполнения заявки представлено на Рис. 7.

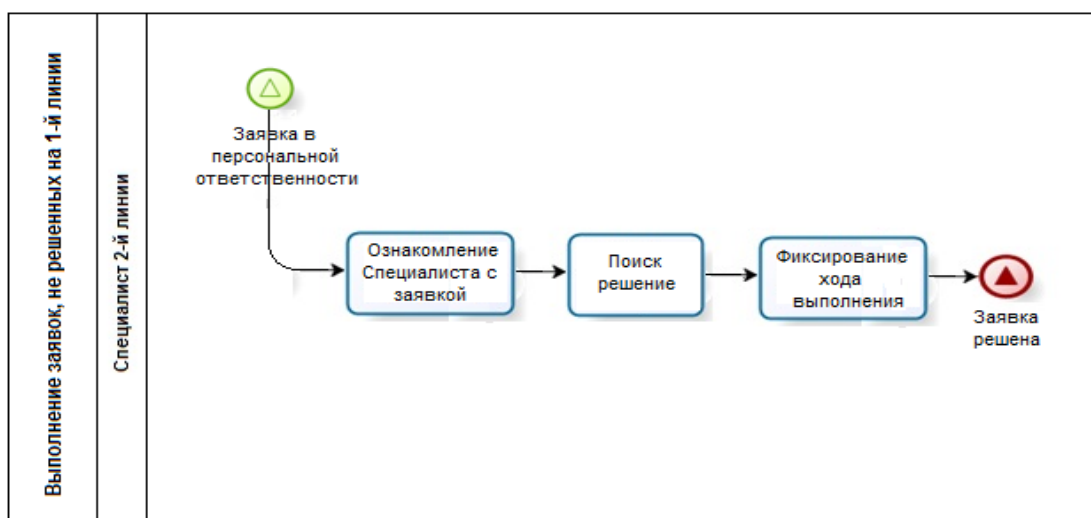


Рис. 7 Выполнение заявок, не решенных на 1-й линии

6.4.1 Ознакомление Специалиста 2-й линии с заявкой

После назначения заявки в персональную ответственность Специалист 2-й линии знакомится с его содержанием. В ходе ознакомления Специалист оценивает информацию, полученную от Клиента Специалистом 1-й линии, и

в случае необходимости связывается с Клиентом. Все новые сведения, по проблеме, полученные от Клиента, фиксируются в комментариях заявки.

6.4.2 Поиск решения заявки

При выполнении работ по заявке Специалист 2-й линии несет ответственность за превышение установленного регламентного времени выполнения заявки.

6.4.3 Фиксирование хода выполнения

После завершения всех работ по заявке Специалисту 2-й линии необходимо связаться с Клиентом для детального разъяснения о ходе выполненных работ, перевести заявку в статус «Выполнена» и зафиксировать в учетной карточке заявки отчет об устранении.

В случае, если при обработке заявки не удастся связаться с Клиентом в течение 2 рабочих дней с момента регистрации заявки, Специалист 2-й линии имеет право начать процедуру принудительного разрешения заявки путем перевода заявки в статус «Выполнена» с описанием причины.

6.5 Закрытие заявок

Цель процедуры: получение подтверждения о выполнении заявок.

Область охвата процедуры: Заявки, имеющие статус «Выполнена».

За выполнение данной процедуры отвечают Специалисты 1-й линии.

Общее описание процедуры закрытия заявок представлено на Рис. 8.

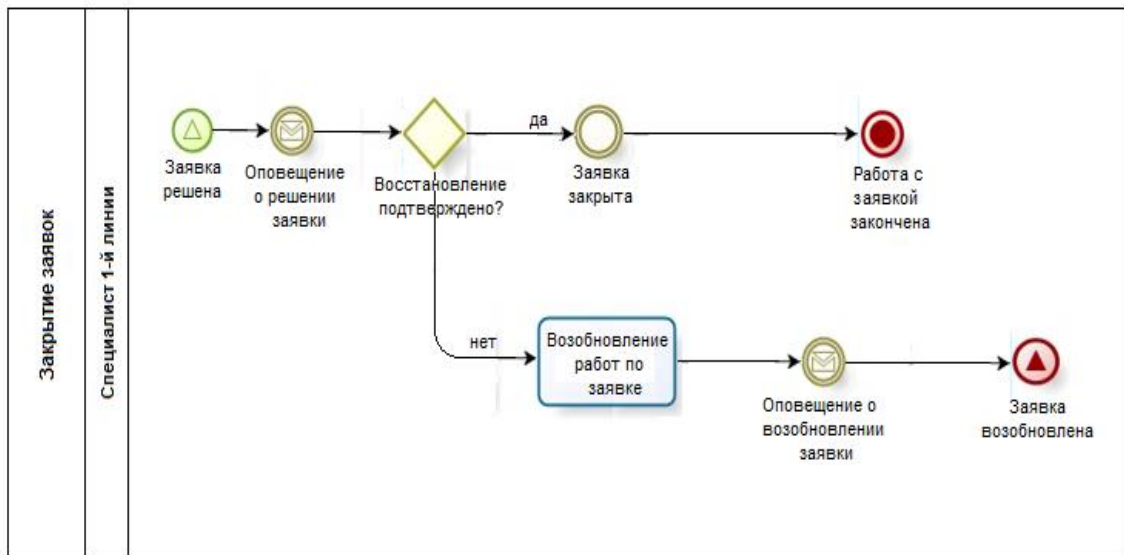


Рис. 8 Закрывание заявок

Специалист 1-й линии связывается с Клиентом для подтверждения устранения проблемы и переводит заявку в статус «Закрота».

6.5.1 Возобновление работ по заявке

В случае, если восстановление работоспособности сервиса или услуги не подтверждено, то Специалист 1-й линии переводит заявку в статус «Возобновлена» с описанием причины.

Крайний срок выполнения заявки при этом остается без изменения.

О факте возобновления работ по заявке оповещаются все участники процесса выполнения заявок (оповещение производится в автоматическом режиме Системой). При этом заявка возвращается в ответственность команды, выполнившей ранее заявку.

6.6 Контроль качества

Цель процедуры: контроль исполнения заявок, контроль процесса управления заявками, принятие корректирующих мер.

Область охвата процедуры: Заявки, имеющие статус «Выполнена».

За выполнение данной процедуры отвечают Специалисты 1-й линии.

Общее описание процедуры контроля и отчетности представлено на Рис. 9.

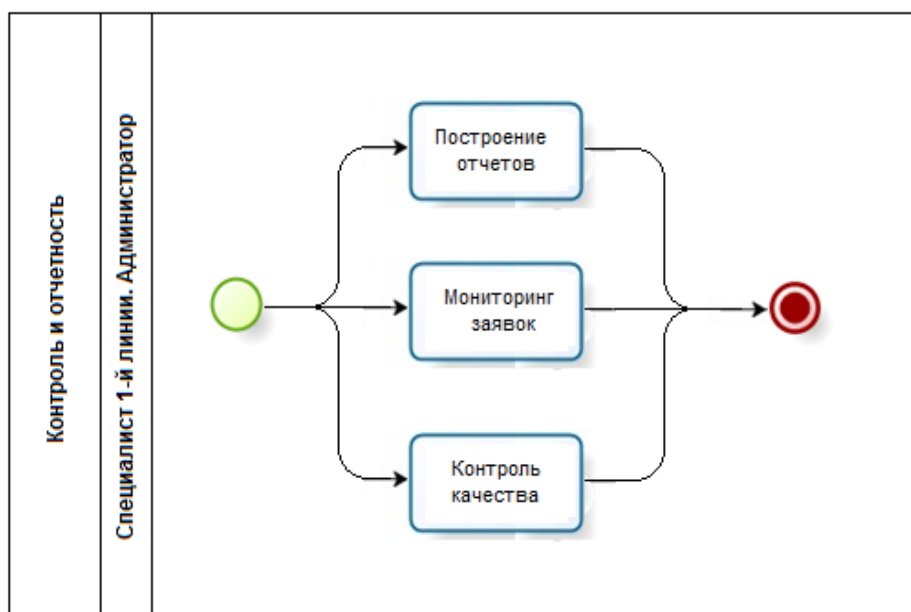


Рис. 9 Контроль и отчетность

6.6.1 Построение отчетов

Специалист 1-й линии формирует еженедельный отчет контроля качества исполнения заявок, на основании показателей процесса, для их последующего анализа и принятия корректирующих мер по управлению процессом.

6.6.2 Мониторинг заявок

Мониторинг заявок, находящихся в процессе обработки, проводится ежедневно в течение рабочего дня Специалистами 1-й линии.

Участник процесса, получивший оповещение о событии процесса (т.е. все оповещения, связанные с каким-либо событием процесса, например, регистрация заявки, назначение на ответственную за услугу команду и т.д.), выполняет соответствующие процедуры настоящего регламента.

6.6.3 Контроль качества

Контроль качества исполнения заявок производится посредством выполнения исходящего звонка. Специалист 1-й линии проводит оценку качества выполнения работ путем опроса клиента. Оценка производится по 5-ти бальной шкале.

Критерии оценки:

5 – отлично,

4 – хорошо,

3 – удовлетворительно,

2 – не удовлетворительно,

1 – плохо.








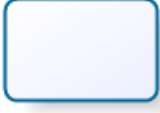



В случае, если техническая проблема не решена, заявка возобновляется по просьбе Клиента. Специалист по контролю качества производит опрос Клиента, добавляет подробный комментарий о причине возобновления заявки.

После проведения процедуры контроля качества, при подтверждении выполнения заявки, заявка закрывается с присвоением статуса «Закрыта».

Если ответ от Клиента, подтверждающий выполнение работ, не получен, то заявка закрывается автоматически Системой по истечении 3-х календарных дней.

В случае, когда заявка была зарегистрирована посредством личного кабинета на Портале самообслуживания, Клиент может подтвердить выполнение заявки самостоятельно и оценить качество выполненных работ также посредством личного кабинета.

Описание нотации

Фигура	Описание
	Начальное простое событие, показывающее начало процесса
	Завершающее простое событие, показывающее окончание процесса
	Начальное событие, которое инициируется сигналом из другого процесса
	Завершающее событие-сигнал
	Событие
	Событие по получению сообщения
	Оператор исключающего ИЛИ управляемый данными
	Задание, элементарное действие в процессе
	Свернутый подпроцесс
	Текстовая аннотация
	Задаёт порядок выполнения действий

Каталог ИТ-услуг

№	Наименование услуги	Краткое описание запроса на языке пользователя	Ответственное структурное подразделение	Доступность	Срочность	Время выполнения
1.	Гарантийное обслуживание вычислительной техники	Ремонт вычислительной техники	Отдел сопровождения ЦОД	5*8	Низкий	30 дней
2.	Техническое сопровождение электронной почты в домене sakhaset.ru	Регистрация нового пользователя	Отдел сопровождения ЦОД	5*8	Критичный	4 часа
		Решение проблем			Высокий	8 часов
					Средний	16 часа
					Низкий	24 часа
3.	Администрирование серверов в районных узлах доступа (старое название услуги - Техническое сопровождение РЦОД)	Выделение ресурсов	Отдел сопровождения ЦОД	5*8	Критичный	4 часа
		Решение проблем с серверным оборудованием			Высокий	8 часов
					Средний	16 часа
					Низкий	24 часа
4.	Техническое сопровождение системы Lync	Регистрация нового пользователя	Отдел сопровождения ЦОД	5*8	Критичный	4 часа
		Решение проблем			Высокий	8 часов
					Средний	16 часа
					Низкий	24 часа

№	Наименование услуги	Краткое описание запроса на языке пользователя	Ответственное структурное подразделение	Доступность	Срочность	Время выполнения
5.	Выдача лицензий	Настройка и администрирование сервера управления ключами Microsoft, в том числе активация лицензий на ПО Microsoft.	Отдел сопровождения ЦОД	5*8	Критичный	4 часа
					Высокий	8 часов
					Средний	16 часа
					Низкий	24 часа
6.	Доступ к информационным системам и ресурсам	Организация, выделение вычислительных мощностей для размещения информационных систем и ресурсов.	Отдел сопровождения ЦОД	5*8	Критичный	4 часа
					Высокий	8 часов
					Средний	16 часа
					Низкий	24 часа
7.	Консолидация. Средства вычислительной техники	Подключение, отключение и перенос СВТ на рабочем месте	Отдел сопровождения ЦОД	5*8	Критичный	4 часа
		Восстановление работоспособности (ремонт) СВТ			Высокий	8 часов
					Средний	16 часа
					Низкий	24 часа
8.	Консолидация. Заправка картриджей	Заправка, восстановление расходных материалов (картриджей) для печатающих устройств	Отдел сопровождения ЦОД	5*8	Средний	16 часа
					Низкий	24 часа
№	Наименование услуги	Краткое описание запроса на языке пользователя	Ответственное структурное подразделение	Доступность	Срочность	Время выполнения

9.	Консолидация. Программное обеспечение	Установка, настройка, переустановка, обновление базового (системного и прикладного) и специализированного программного обеспечения; Установка, настройка драйверов оборудования; Виртуализация приложений средствами Microsoft Application Virtualization (App-V) Установка, настройка почтовых клиентов Установка антивирусных программ (клиентская часть)	Отдел сопровождения ЦОД	5*8	Критичный	4 часа	
					Высокий	8 часов	
					Средний	16 часа	
					Низкий	24 часа	
10.	Консолидация. Локальная вычислительная сеть	Отсутствие доступа к сети	Отдел сопровождения ЦОД	5*8	Критичный	4 часа	
						Высокий	8 часов
						Средний	16 часа
						Низкий	24 часа
№	Наименование услуги	Краткое описание запроса на языке пользователя	Ответственное структурное подразделение	Доступность	Срочность	Время выполнения	

11.	Консолидация. Актовый зал	Подключение и настройка оборудования в актовом зале Настройка системы и программного обеспечения	Отдел сопровождения ЦОД	5*8	Критичный	4 часа
					Высокий	8 часов
					Средний	16 часа
					Низкий	24 часа
12.	Предоставление доступа к сети интернет	Консультация по настройке сетевого и серверного оборудования	Отдел сопровождения ЦОД	5*8	Критичный	4 часа
		Доступ к ресурсам			Высокий	8 часов
		Отсутствие доступа к сети интернет			Средний	16 часа
					Низкий	24 часа
13.	Электронная почта sakha.gov.ru	Консультация по настройке почтового клиента	Отдел сопровождения ЦОД	5*8	Средний	24 часа
		Отсутствие доступа к почтовому серверу	Отдел сопровождения ЦОД	5*8	Критичный	3 часа
					Высокий	6 часов
14.	Размещение ведомственных информационных систем и ресурсов	Отсутствие доступа к ведомственным информационным системам и ресурсов	Отдел сопровождения ЦОД	5*8	Критичный	3 часа
№	Наименование услуги	Краткое описание запроса на языке пользователя	Ответственное структурное подразделение	Доступность	Срочность	Время выполнения

15.	Размещение (хостинг) ведомственных тематических сайтов	Отсутствие доступа к ведомственным сайтам органов государственной власти РС(Я)	Отдел сопровождения ЦОД	5*8	Критичный	3 часа
16.	Сопровождение системы единой службы каталогов (Active Directory)	Создание учетной записи пользователя	Отдел сопровождения ЦОД	5*8	Средний	4 часа
		Изменение данных учетной записи пользователя				
17.	Консолидация. Мобильная связь	Сопровождение услуги мобильной связи	Отдел развития инфокоммуникационной инфраструктуры	5*8	Критичный	4 часа
					Высокий	12 часов
					Средний	24 часа
					Низкий	до 5 рабочих дней
18.	Техническое сопровождение объектов систем оповещения населения	Техническое обслуживание средств оповещения	Служба 112	5*8	Критичный	8 часов
					Высокий	16 часов
					Средний	36 часов
					Низкий	72 часа
19.	Техническое сопровождение объектов СахаИнформ-Сети в районах РС(Я)	Отправка ЗИП	Отдел развития инфокоммуникационной инфраструктуры	5*8	Критичный	48 часов
					Высокий	96 часов
					Средний	168 часов
					Низкий	240 часов
№	Наименование услуги	Краткое описание запроса на языке пользователя	Ответственное структурное подразделение	Доступность	Срочность	Время выполнения
20.	Техническое сопровождение	Установка, настройка и	Отдел защиты	5*8	Критичный	4 часа

	VIPNet Client Участников бюджетного процесса РС(Я)	обслуживание СКЗИ на автоматизированных рабочих местах пользователей, серверах	информации		Высокий	8 часов
		Обеспечение доступности сетевых узлов (крипто шлюзов) виртуальных защищенных сетей; Администрирование виртуальных защищенных сетей; Организация межсетевое взаимодействия виртуальных защищенных сетей; Обновление версий средств криптографической защиты информации (СКЗИ); Учет СКЗИ и дистрибутивов ключей			Средний	16 часов
					Низкий	24 часа
21.	Подключение к защищенной VPN-сети №1112	Консультация по настройке VIPNet-клиента	Управление защиты информации	5*8	Средний	24 часа
		Проблемы доступа			Критичный	3 часа
					Высокий	6 часов
№	Наименование услуги	Краткое описание запроса на языке пользователя	Ответственное структурное подразделение	Доступность	Срочность	Время выполнения

22.	Система антивирусной защиты ИОГВ РС(Я)	Установка, настройка, активация и обслуживание средств антивирусной защиты Kaspersky на автоматизированных рабочих местах пользователей, серверах	Управление защиты информации	5*8	Критичный	4 часа		
					Высокий	8 часов		
					Средний	16 часов		
					Низкий	24 часа		
23.	Техническое сопровождение сертификатов ключей проверки ЭП	Установка, настройка и обслуживание средств ЭЦП пользователей; Настройка крипто провайдеров (КриптоПро, ViPNet CSP)	Управление защиты информации	5*8	Критичный	4 часа		
					Высокий	8 часов		
					Средний	16 часов		
					Низкий	24 часа		
24.	Техническое сопровождение РСМЭВ	Создание и редактирование пользователей, получение доступа к видам сведений. Консультации по работе в РСМЭВ. Установка и настройка смарт-агента. Настройка авторизации по ЭП в РСМЭВ.	Управление цифровой трансформации	5*8	Критичный	4 часа		
					Высокий	24 часов		
					Средний	40 часов		
		Проблемы с ЭЦП. Проблемы с VipNet.	Управление защиты информации		Низкий	60 часов		
							Недоступность ресурса. Не открывается РСМЭВ.	Управление защиты информации
№	Наименование услуги	Краткое описание запроса на языке пользователя	Ответственное структурное подразделение	Доступность	Срочность	Время выполнения		

25.	Техническое сопровождение Реестра государственных и муниципальных услуг РС(Я)	Консультация по регистрации, по работе с системой	Управление цифровой трансформации	5*8	Критичный	3 часа
		Изменение данных учетной записи пользователя			Высокий	6 часов
		Ошибки работы системы			Средний	24 часа
		Отсутствие доступа. Не открывается РГУ, rgusakha.ru	Отдел сопровождения ЦОД		Низкий	3 дня
26.	Портал государственных и муниципальных услуг РС (Я) (e-yakutia.ru)	Консультация по работе с порталом (через e-mail)	Отдел развития и сопровождения информационных систем	5*8	Фатальный	3 часа
		Проблемы работы с ППУ			Критичный	6 часов
		Ошибки работы системы			Средний	48 часов
		Учетные записи			Низкий	120 часов
		Отсутствие доступа. Не открывается портал	Отдел сопровождения ЦОД			
27.	Техническая поддержка АИС WEB-Торги-КС	Выдача логинов и паролей, регистрация ЭЦП, отсутствие доступа по логину	Отдел развития и сопровождения информационных систем	5*8	Критичный	3 часа
					Высокий	6 часов
					Средний	24 часа
№	Наименование услуги	Краткое описание запроса на языке пользователя	Ответственное структурное подразделение	Доступность	Срочность	Время выполнения

28.	Официальный информационный портал РС (Я) (sakha.gov.ru)	Консультация по работе с системой, ошибки работы системы, отсутствие доступа	Отдел развития и сопровождения информационных систем	5*8	Критичный	1 час
					Высокий	3 часа
					Средний	24 часа
					Низкий	до 5 рабочих дней
29.	Техническое сопровождение объектов СахаИнформ-Сети в районах РС(Я)	Выдача технических условий для подключения оборудования к СахаИнформ-Сети. Консультация по работе сетевого оборудования.	Управление телеком-сервисов	7*24	Критичный Средний Низкий	8 часов
30.	Техническое сопровождение СахаИнформ-Сети в г. Якутске	Выдача технических условий для подключения оборудования к сети в г. Якутске. Консультация по настройке сетевого оборудования для подключения к сети в г. Якутске. Отсутствие доступа к сети	Управление телеком-сервисов	7*24	Критичный Высокий Средний Низкий	8 часов
31.	Администрирование ведомственной IP-телефонии	Обеспечение доступа к сети IP-телефонии; Техническое обслуживание оборудования IP-телефонии.	Управление телеком-сервисов	5*8	Критичный	4 часа
					Высокий	8 часов
					Средний	16 часа
					Низкий	24 часа
№	Наименование услуги	Краткое описание запроса на языке пользователя	Ответственное структурное подразделение	Доступность	Срочность	Время выполнения

32.	Сопровождение точек доступа в общественных местах (библиотеки)	Проблема функционирования	Управление телеком-сервисов	5*8	Критичный	4 часа
					Высокий	8 часов
					Средний	16 часа
					Низкий	24 часа
33.	Организация каналов доступа по проекту образования детей-инвалидов	Отсутствие доступа	Управление телеком-сервисов	7*24	Критичный	4 часа
					Высокий	8 часов
					Средний	16 часа
					Низкий	24 часа
34.	Wi-Fi Арктическое поселение	Отсутствие доступа к сети Wi-Fi. Отсутствие доступа к сети Интернет	Управление телеком-сервисов	7*24	Критичный	4 часа
					Высокий	8 часов
					Средний	16 часа
					Низкий	24 часа
35.	Wi-Fi ОГВ	Отсутствие доступа к сети Wi-Fi. Отсутствие доступа к сети Интернет	Управление телеком-сервисов	7*24	Критичный	4 часа
					Высокий	8 часов
					Средний	16 часа
					Низкий	24 часа
№	Наименование услуги	Краткое описание запроса на языке пользователя	Ответственное структурное подразделение	Доступность	Срочность	Время выполнения
36.	Администрирование Контакт-Центра	Не функционирует Контакт-центр. Техническое обслуживание Контакт-	Управление телеком-сервисов	5*8	Критичный	4 часа

		Центра, Администрирование Контакт-Центра			Высокий	8 часов
					Средний	16 часа
					Низкий	24 часа
37.	Техническое сопровождение межведомственного электронного документооборота	Отсутствие доступа	ООО Инфосистемы	5*8	Высокий	3 часа
		Проблема функционирования системы			Средний	24 часов
		Консультация по работе в системе			Низкий	40 часов
		Учетные записи				
38.	Информационно-справочная система "Телефонный справочник ОГВ РС(Я) и ОМСУ РС(Я)" на сайте gcitsakha.ru	Внесение в справочную систему нового ведомства (учреждения)	Отдел технической поддержки и контроля качества	5*8	Отсутствует	3 рабочих дня
		Актуализация имеющихся справочных данных				
39.	Выдача логина и пароля для портала самообслуживания	Предоставление авторизационных данных для портала самообслуживания	Отдел технической поддержки и контроля качества	5*8	Отсутствует	8 часов
№	Наименование услуги	Краткое описание запроса на языке пользователя	Ответственное структурное подразделение	Доступность	Срочность	Время выполнения
40.	ОТПиКК	Первичная обработка заявок, консультирование клиентов по техническим вопросам	Отдел технической поддержки и контроля качества	5*8	Отсутствует	8 часов

41.	Подготовка и заключение Договоров об оказании услуг	Подготовка и заключение Договоров об оказании услуг связи, предоставление услуг местной телефонной связи, предоставление услуг связи по доступу к сети Интернет, на оказание услуг по техническому сопровождению ПО ViPNet Client, лицензионного Договора с конечным пользователем на использование ПО ViPNet производства ОАО «ИнфоТеКС» предоставление услуг хостинга, предоставление услуг по аренде серверного оборудования, поставка оборудования, выполнение работ	Отдел закупок и реализации услуг	5*8	Отсутствует	7 дней
№	Наименование услуги	Краткое описание запроса на языке пользователя	Ответственное структурное подразделение	Доступность	Срочность	Время выполнения

42.	Техническое сопровождение подсистемы мониторинга достижения национальных целей Информационно-аналитической системы "Ситуационный центр Главы Республики Саха (Якутия)"	Администрирование подсистемы, обеспечение доступа пользователям, обеспечение консультационно – технической поддержки пользователей, обучение навыкам работы в подсистеме	Отдел развития и сопровождения информационных систем	5*8	Критичный	4 часа
			Управление цифровой трансформации		Высокий	8 часов
					Средний	16 часа
					Низкий	24 часа
43.	Техническое сопровождение подсистемы "Цифровая трансформация государственного управления Республики Саха (Якутия)" информационно-аналитической системы "Ситуационный центр Главы Республики Саха (Якутия)"	Администрирование подсистемы, обеспечение доступа пользователям, обеспечение консультационно – технической поддержки пользователей, обучение навыкам работы в подсистеме	Отдел развития и сопровождения информационных систем	5*8	Критичный	4 часа
			Управление цифровой трансформации		Высокий	8 часов
					Средний	16 часа
					Низкий	24 часа
№	Наименование услуги	Краткое описание запроса на языке пользователя	Ответственное структурное подразделение	Доступность	Срочность	Время выполнения

44.	Обеспечение работоспособности системы Служба 112	Обеспечение работоспособности ПО службы 112	Служба 112	5*8	Высокий	8 часов
		Обеспечение работоспособности АРМ (ПК, SIP-телефона)			Высокий	8 часов
		Консультация			Низкий	24 часа
45.	Предоставление доступа	Предоставление доступа к ресурсам ЦОД ЭП РС(Я)	Управление защиты информации	5*8	Критичный	4 часа
					Высокий	8 часов
		Предоставление доступа в ИТКС "СахаИнформ-Сеть"			Средний	16 часов
					Низкий	24 часа