

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Республиканского унитарного
предприятия «Национальный
центр электронных услуг»

А.А. Ильин

«12» августа 2015

М.П.



Порядок и условия оказания услуг по сопровождению системы электронного документооборота

1. Общие положения

1.1 Настоящий документ устанавливает порядок взаимоотношений между Республиканским унитарным предприятием «Национальный центр электронных услуг» (далее - Исполнитель) и Заказчиком при оказании Исполнителем услуг по сопровождению системы электронного документооборота.

1.2 Сопровождение системы электронного документооборота осуществляется в соответствии со следующим графиком: ежедневно с понедельника по пятницу с 9.00 до 18.00, за исключением обеденного перерыва с 13.00 до 14.00, выходных дней (суббота, воскресенье), государственных праздников, выходных и праздничных дней, установленных и объявленных Президентом Республики Беларусь нерабочими.

1.3 В настоящем документе применяются следующие термины и их определения:

СЭД – система электронного документооборота.

Исполнитель – Республиканское унитарное предприятие «Национальный центр электронных услуг», принимающее от пользователей СЭД заявки об ошибках, проблемах, инцидентах, сбоях в работе СЭД, обрабатывающее полученную информацию и устраняющее возникшую проблему, а также в случае необходимости привлекающее разработчика для оказания услуг Заказчику.

Заказчик – юридическое лицо, получающее услуги СЭД.

Пользователь – конечное лицо, использующее СЭД.

Автоматизированная система технической поддержки пользователей – система для регистрации, обработки и размещения заявки о проблемах с СЭД и содержащей описание ошибки. Система предназначена для коммуникации между Заказчиком и Исполнителем в рамках выполнения условий договора по сопровождению СЭД.

Заявка – сообщение о проблеме, зарегистрированное посредством Автоматизированной системы технической поддержки пользователей, содержащее ее описание, обрабатываемое в рамках настоящего порядка и

договора на сопровождение СЭД. Заявка об ошибке может касаться исключительно единичного инцидента и не может объединять в себе несколько проблем различного рода.

Тип заявки – параметр, информирующий о типе заявки. Варианты для этого параметра определены в Автоматизированной системе технической поддержки пользователей.

Статус заявки – параметр, информирующий об актуальном пункте обработки заявки об инциденте. Варианты статуса определены в Автоматизированной системе технической поддержки пользователей.

Приоритет – параметр, информирующий о важности заявки. Варианты приоритета определены в Автоматизированной системе технической поддержки пользователей.

Описание проблемы – информационное сообщение об инциденте в заявке.

2. Условия оказания услуг по сопровождению

2.1 Исполнитель планирует и производит периодическое тестирование и наладку собственного серверного оборудования, необходимого для обеспечения качественного предоставления услуг электронного документооборота. Допускаются плановые перерывы оказания услуг электронного документооборота, которые обусловлены необходимостью проведения периодических планово-профилактических работ в центре обработки данных и на сети передачи данных Исполнителя.

2.2 Информация о планово-профилактических работах и плановых перерывах оказания услуг электронного документооборота доводится до Заказчика путем размещения на официальном сайте Исполнителя www.nces.by.

2.3 Исполнитель обеспечивает сопровождение СЭД только посредством Автоматизированной системы технической поддержки пользователей* (в случае отсутствия возможности работы в системе технической поддержки: по телефонам службы технической поддержки), которое включает:

- обновление новых релизов СЭД;
- исправление ошибок СЭД, выявленных в процессе эксплуатации Заказчиком СЭД, при условии соблюдения Заказчиком эксплуатационной документации по работе с СЭД, правил эксплуатации системного программного обеспечения и технических средств;
- создание или внесение изменений учетных данных Пользователей Заказчика;
- консультации Пользователей СЭД;

2.4 Исполнитель прекращает сопровождение в случае осуществления Заказчиком модификации СЭД без письменного согласования с Исполнителем.

2.5 При устранении сбоев и ошибок, вызванных несоблюдением (нарушением) Заказчиком эксплуатационной документации по работе с СЭД, правил эксплуатации системного программного обеспечения и технических средств, собственного оконечного оборудования и устройств представители Заказчика и Исполнителя проводят переговоры, на которых определяют стоимость, сроки и условия устранения сбоя (ошибки) с оформлением дополнительного соглашения к договору на оказание услуг.

2.6 Пользователям Заказчика предоставляется право на внесение изменений/дополнений только в справочники «Юридические лица» и «Физические лица», если иное не прописано в отчете по обследованию Заказчика с целью определения возможности внедрения СЭД.

2.7 Перечень видов отчетов СЭД Заказчика определяется условиями договора.

2.8 Виды журналов определяются на этапе обследования Заказчика.

2.9 Разработка нового вида отчета/журнала не входит в услуги сопровождения СЭД и осуществляется при условии заключения дополнительного соглашения к договору, в котором дополнительно определяются и согласовываются стоимость и сроки их разработки.

2.10 Заказчик обязан поддерживать работоспособность собственного оборудования и устройств, необходимых для функционирования СЭД, а также обеспечить наличие лицензионного и оригинального системного и антивирусного программного обеспечения;

2.11 Исполнитель не несет ответственности за сбои в работе каналов передачи данных, возникшие вследствие нарушения энергоснабжения у Заказчика, повреждения линейных сооружений, собственного оконечного оборудования и устройств, обслуживаемых Заказчиком без участия Исполнителя.

* Контактные данные по вопросам получения реквизитов доступа к Автоматизированной системе технической поддержки пользователей – тел. (017) 362-91-64, (017) 362-92-10, e-mail: edoc@nces.by

3. Порядок подачи и обработки заявок

3.1 Типы заявок

В момент регистрации заявке по умолчанию присваивается тип «Ошибка».

Данные, необходимые для регистрации заявки.

Для регистрации заявки Заказчик должен указать следующие данные:

1. Тема.
2. Текстовое описание ошибки.

Описание ошибки должно содержать:

описание возникшей ошибки (при необходимости – приложение скриншота с возникшим инцидентом);

описание последовательности действий Пользователя, повлекшее за собой возникновение ошибки (для возможности воспроизведения проблемы); ФИО и контактные данные Пользователя, у которого возникла ошибка.

Исполнитель в момент первой реакции на заявку, при необходимости, изменяет тип заявки, в зависимости от сути изложенной информации в описании заявки.

Все ниже приведенные типы заявок доступны в Автоматизированной системе технической поддержки пользователей, используемой для коммуникации между Заказчиком и Исполнителем в рамках сопровождения СЭД.

«Ошибка» – ошибка.

«Изменение» – заявление на изменение справочников системы, заявка на изменение функционала системы.

«Вопрос» – вопрос относительно функционирования СЭД.

«Проблема» - сообщение о существующей проблеме с СЭД.

«Получить информацию» - общие вопросы к специалистам технической поддержки.

3.2 Статусы заявок

Все ниже приведенные статусы заявок доступны в Автоматизированной системе технической поддержки пользователей, используемой для коммуникации между Заказчиком и Исполнителем в рамках сопровождения СЭД.

Для новых создаваемых заявок следует установить статус «Новый». Последующие изменения статуса должно быть отражением отдельных этапов процесса обслуживания заявки.

«Новый» – зарегистрированная заявка.

«В работе» – заявка, приписанная сотруднику техподдержки.

«Закрыто» – заявка выполнена.

«Выезд» - заявка, которую невозможно выполнить удаленно.

3.3 Приоритет заявки

В каждой заявке необходимо указать «Приоритет». От этого параметра зависит время обработки заявки. Исполнитель во время первой реакции на заявку (изменение статуса заявки с «Новая» на «В работе») подтверждает/изменяет приоритет заявки, присвоенный Заказчиком. При подтверждении/изменении приоритета заявки используется описание/симптом заявки.

Описание/симптом, время реакции и время обработки заявки представлены в ТАБЛИЦЕ 1.

ТАБЛИЦА 1

Приоритет	Описание/симптом	Время реакции (T1) ¹	Время на восстановление возможности работы с СЭД (T3)	Время (T2)
Высокий	Любое событие, которое привело к полной неработоспособности СЭД или влияет на целостность и достоверность информации, содержащейся в СЭД. Отсутствие связи с сервером (если проблема выявлена на стороне Исполнителя).	Первая реакция до 20 минут.	4 рабочих часа.	Выход следующего релиза (версии).
Нормальный	Любое событие, которое негативно влияет или может повлиять на работу СЭД, при этом функционирование СЭД не нарушено или осуществляется альтернативным способом, не приводящим к возникновению инцидентов.	Первая реакция в течение 1 часа.	1 рабочий день.	Выход следующего релиза (версии).
Низкий	1) Незначительное затруднение при работе с СЭД. Можно нормально работать, но некоторые функции недоступны. 2) Запрос, относящийся к функциональным возможностям СЭД: вопрос, получение информации, запрос на изменение функционала СЭД.	Первая реакция в течение 2 часов.	2 рабочих дня.	Выход следующего релиза (версии).

	<p>Внимание! Заявка на изменение функционала СЭД передается на рассмотрение Разработчику. Право принятия решения о необходимости изменения функционала СЭД остается за Разработчиком.</p>			
--	--	--	--	--

Время реакции (Т1) – время между датой регистрации заявки и первой обратной информацией (статус= «В работе») от Исполнителя Заказчику.

Время обработки (Т2) – время от даты регистрации заявки до момента полного устранения проблемы.

Время на восстановление возможности работы с СЭД (Т3) – время от даты регистрации заявки до момента предоставления Заказчику способа исправления (обхода), дающего возможность работать с СЭД.

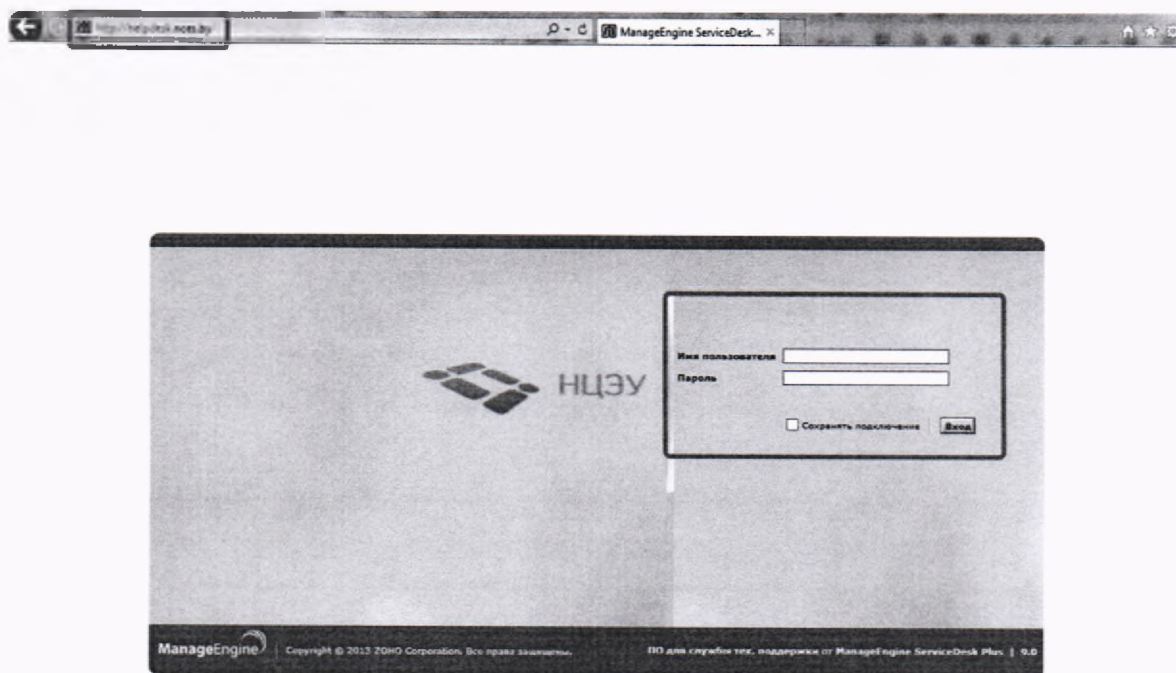
В процессе обработки заявки и разбора ошибок Исполнитель может запрашивать у Заказчика дополнительные сведения. В случае не предоставления Заказчиком запрашиваемых сведений в течение 3 (трех) рабочих дней с момента запроса, Исполнитель прекращает разбор ошибки, и заявка считается закрытой.

4. Описание процесса подачи заявки

4.1 Вход в систему

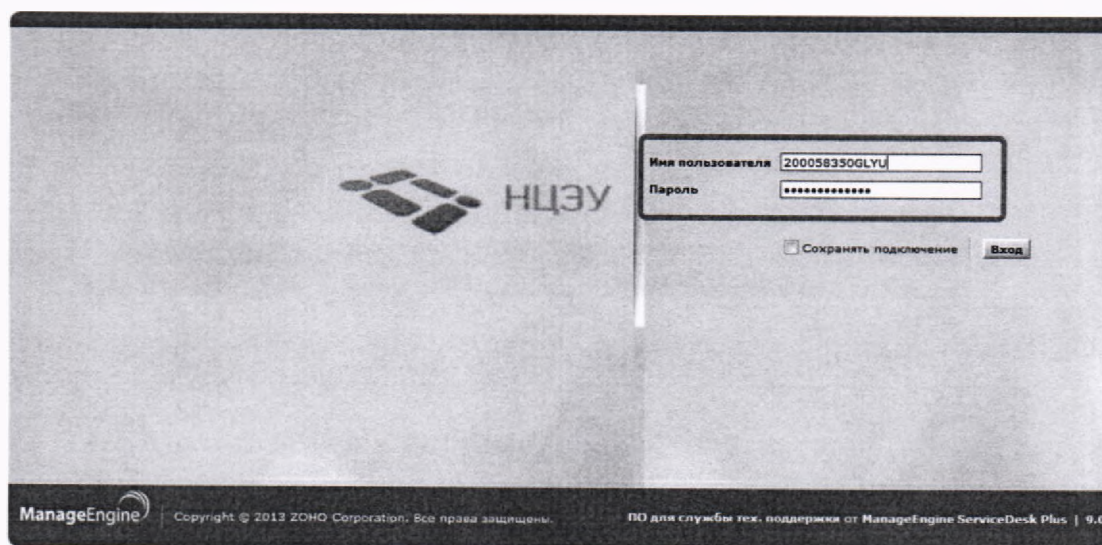
Чтобы начать работу, необходимо перейти на сайт <http://nces.bv/>, в раздел «Техподдержка».

В открывшемся окне выполнить вход, заполнив поля ввода данных «Имя пользователя» и «Пароль».



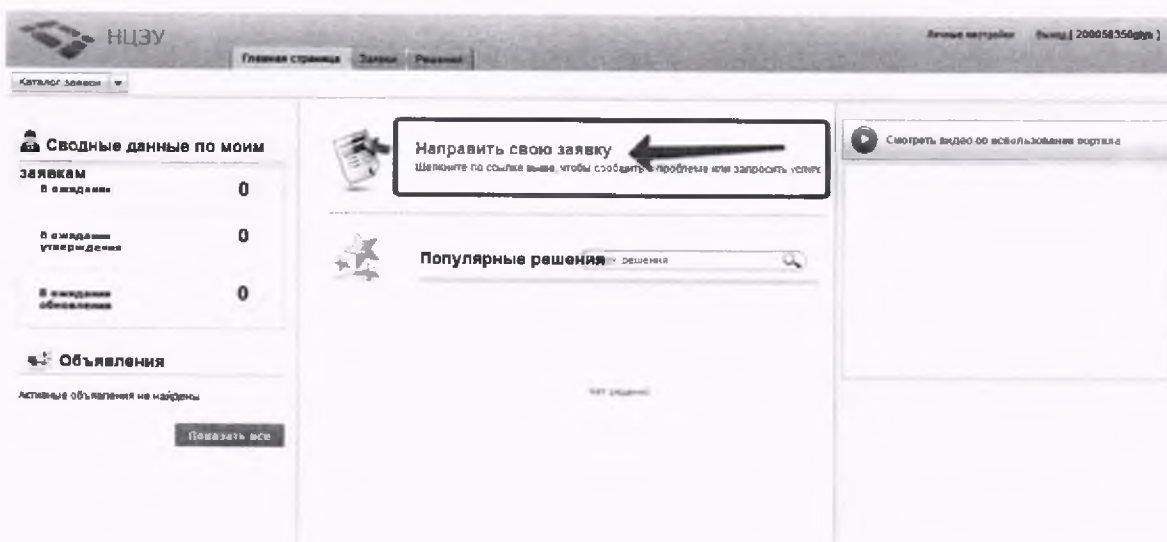
4.2 Авторизация в системе

Для авторизации в системе используются логины и пароли, которые были получены Заказчиком на этапе внедрения СЭД.

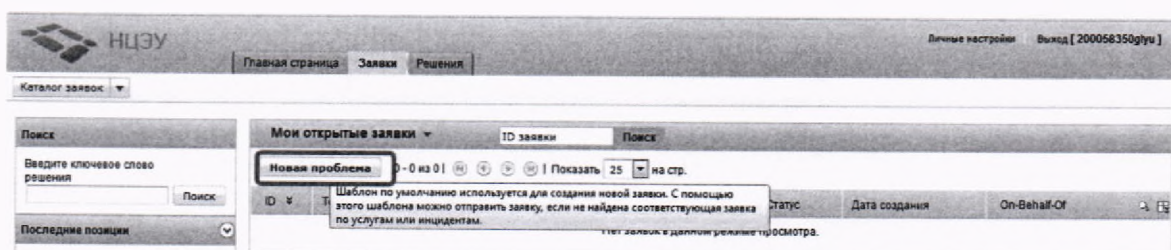


4.3 Фиксация инцидента

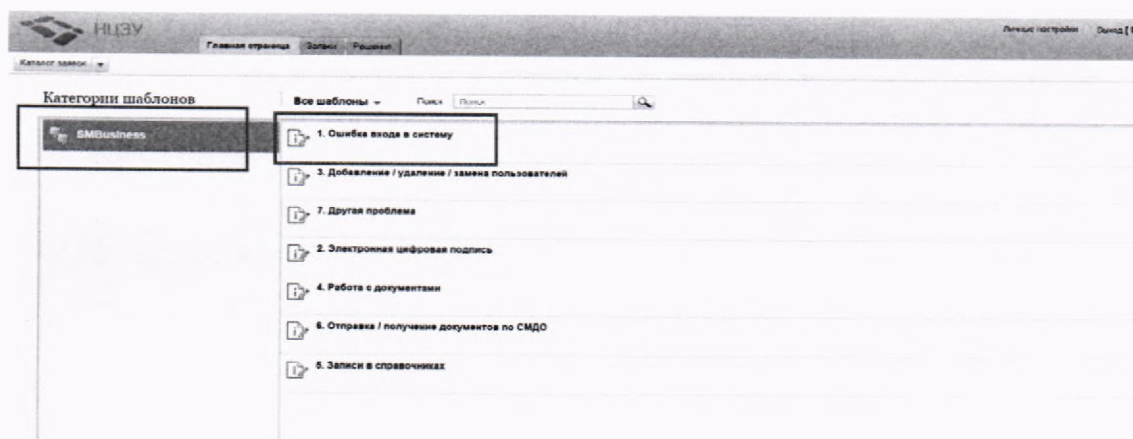
Для фиксации инцидента в системе необходимо добавить новую заявку. Для этого необходимо нажать на кнопку «Направить свою заявку»



либо перейти в раздел заявки и нажать на кнопку «Новая проблема».



Далее необходимо выбрать категорию, к которой относится заявка.



4.4 Описание проблемы

В поле регистрации заявки заполняются указанные поля:

адрес электронной почты для уведомлений;

тема;

описание:

описание возникшей ошибки (при необходимости – приложение скриншота с возникшим инцидентом);

описание последовательности действий Пользователя, повлекшее за собой возникновение ошибки (для возможности воспроизведения проблемы); ФИО и контактные данные Пользователя, у которого возникла ошибка.

Более подробное описание заявки ускорит процесс ее обработки.

Поиск

Введите ключевое слово решения

Поиск

Последние позиции

Новая проблема

Ваше имя/название: Л. Воробей-Функционал (Торгов)

Приоритет: нормальный

Сведения об авторе заявки

* Имя/название: Оршанский районный исполнительный комитет

Актив: Нет доступных рабочих станций

Контактный номер:

Отдел: Генерал

Должность:

Адрес эл. почты: ossew123@tut.by

Категория услуги: Торговый реестр (исполкома)

* Тема: Формирование суперотчета

Описание:

Здравствуйте!
 Произведена сверка сведений Торгового реестра о торговых центрах и рынках, расположенных в Оршанском районе. В Торговом реестре содержится сведения о 13 торговых центрах и 9 рынках, расположенных в Оршанском районе. При формировании суперотчета о рынках программа ИСС «Торговый реестр Республики Беларусь» по умолчанию (действие - Фильтр - код СОАТО региона регистрации) в Оршанском районе отображает информацию о 7 рынках, а в городе Орше - о 2 рынках. Просим исправить данную информацию. Такая ситуация возможна и с другими объектами, т.к. в 2013 году менялся код СОАТО исполкома (объединение города Орши и Оршанского района).
 Заранее благодарны!

Площадка: Торговый реестр

Вложения: Вложить файл

Добавить заявку Сброс Отмена

После ввода всех данных, необходимо нажать на кнопку «Добавить заявку».

Заявка взята в работу.

4.5 Решение

Предложенное решение будет доступно на закладке «Решение».

НЦЗУ

Главная страница Заявки Решения

Личные настройки Выход [300990551@ossew]

Каталог заявок

Поиск

Введите ключевое слово решения

Поиск

Последние позиции

ИД заявки: 1231 Действия Ответ

Формирование суперотчета

От Оршанский районный исполнительный комитет на Jun 16, 2015 09:51 AM Дата выполнения: N/A

Статус: Новая

Приоритет: Нормальный

Заявка Решение История

Решение предоставлено: System

01

5. Прочие условия

5.1 Порядок оказания услуг по сопровождению СЭД определяется Исполнителем самостоятельно.

5.2 Исполнитель вправе по своему усмотрению вносить изменения (дополнения) в настоящий Порядок, информируя Заказчика путем размещения данного документа с учетом внесённых изменений и/или дополнений на официальном сайте Исполнителя: www.nces.by.

5.3 Настоящий Порядок вступает в силу с момента его утверждения Исполнителем.