

Утвержден директором
государственного предприятия
«НЦЭУ»
28.06.2024

Регламент работы технической поддержки

Минск 2024

Содержание

1. Сокращения, термины и определения	3
2. Общие положения	5
3. Личный кабинет пользователя в АС. Порядок, условия блокировки и разблокировки личного кабинета пользователя в АС.....	9
4. Круг задач, решаемых СТП.....	11
5. Уровни обслуживания (SLA).....	12
6. Порядок обращения в СТП	15
7. Порядок подачи и обработки запросов в АС	18
7.1. Регистрация запроса в АС	18
7.2. Обработка запроса в АС.....	18
7.3. Исполнение запроса.....	19
8. Типы, приоритеты, статусы запросов	20
8.1. Типы запросов.....	20
8.2. Приоритеты запросов	22
8.3. Статусы запросов	23
9. Использование дополнительных ресурсов.....	23
10. Контроль качества работы СТП	24
11. Дополнительная информация	24

1. Сокращения, термины и определения

Автоматизированная система технической поддержки пользователей (АС) – интернет-портал, расположенный по адресу <https://support.nces.by> и являющийся основным инструментом по оказанию технической поддержки пользователям.

База знаний – база данных, созданная для сбора, хранения и поиска способов решения проблем, основываясь на пользовательском описании ситуации.

ВЦОД – виртуальный центр обработки данных, объединяющий вычислительные ресурсы, сети и хранилища в единую систему, позволяя создавать и управлять виртуальными машинами, сетевыми настройками и предоставленным дисковым пространством внутри виртуальной инфраструктуры;

ЕС ИФЮЛ – Единая система идентификации физических и юридических лиц – межведомственная информационная система, предназначенная для проведения идентификации и аутентификации физических и юридических лиц, в том числе их уполномоченных представителей, с применением средств криптографической защиты информации, реализующих функцию выработки электронной цифровой подписи с аппаратными методами защиты личного ключа, функционирующая в соответствии с Положением о порядке функционирования Единой системы идентификации физических и юридических лиц, утвержденным приказом Оперативно-аналитического центра при Президенте Республики Беларусь от 31.10.2022 № 171;

Запрос консультации – запрос пользователя на получение информации, консультации.

Запрос на обслуживание – запрос пользователя на оказание технической поддержки, стандартное изменение или доступ к услугам (не являющийся инцидентом).

Запрос на изменение – запрос пользователя на добавление, модификацию или удаление чего-либо, способного оказать влияние на получение услуг, не являющийся сбоем или запросом на обслуживание.

Запрос – запрос или обращение пользователя в службу технической поддержки, имеющее индивидуальный регистрационный номер.

ИР (ИС) – информационные ресурсы (системы) НЦЭУ, используемые для оказания услуг.

Инцидент – любое событие, прямо, косвенно или потенциально ведущее к нарушению корректного функционирования одного или нескольких модулей, или компонентов ИР (ИС), или программно-аппаратных систем НЦЭУ, или доступа к ним со стороны пользователей.

Консультация – проведение разъяснений по порядку получения услуг, требуемых настроек программного обеспечения пользователя и технологии обработки данных в ИР (ИС), предоставление информации о статусе зарегистрированных запросов пользователя.

Линия поддержки (далее – ЛП) – организационно-структурная часть службы технической поддержки, имеющая определенные зоны своей ответственности, ресурсы, доступ, обязанности, а также временные нормативы, в течение которых эти обязанности должны быть выполнены либо переданы для выполнения (эскалированы) на следующую ЛП.

Личный кабинет – веб-интерфейс доступа пользователя к АС, предназначенный для обращения в службу технической поддержки с целью получения консультаций или помощи в решении возникшей технической проблемы.

НЦЭУ – республиканское унитарное предприятие «Национальный центр электронных услуг».

Ответственный специалист СТП – специалист СТП, ответственный за ведение и своевременное решение проблем (вопросов) пользователя, указанных в запросе.

Пользователь – гражданин Республики Беларусь, иностранный гражданин или лицо без гражданства, в том числе представитель индивидуального предпринимателя или юридического лица Республики Беларусь, получающие услуги на основании заключенного с НЦЭУ договора (соглашения), обратившиеся (обращающиеся) в службу технической поддержки за получением консультации или помощи в решении возникшей технической проблемы.

Программное обеспечение (далее – ПО) – совокупность программ системы обработки информации, необходимых для эксплуатации ИР (ИС).

Приоритет – статус запроса, характеризующий степень важности решения проблем (вопросов), изложенных в данном запросе, для пользователя. Приоритет устанавливается в зависимости от масштаба и значимости проблемы (вопроса), указанной в запросе пользователем, и в соответствии с описанием приоритета.

Сайт НЦЭУ - официальный сайт НЦЭУ, расположенный по адресу: <https://nces.by>.

Служба технической поддержки (далее – СТП) – подразделения НЦЭУ, проводящие консультации, а также оказывающие помощь в решении технических проблем в процессе получения услуг.

Специалист СТП – специалист НЦЭУ, осуществляющий рассмотрение запросов пользователей, а также проводящий консультации по вопросам оказания (предоставления) услуг.

Техническая поддержка (далее - ТП) – консультирование и оказание помощи в решении технических проблем, возникающих у пользователей в процессе получения услуг.

Услуги – услуги, оказываемые (предоставляемые) НЦЭУ. С перечнем услуг можно ознакомиться на сайте НЦЭУ в разделе «Услуги».

Эскалация проблемы – передача решения проблемы пользователя на другую ЛП.

2. Общие положения

2.1. СТП оказывает консультации и ТП.

Консультации оказываются пользователям и потенциальным клиентам, рассматривающим возможность получения услуг.

ТП оказывается исключительно пользователям, получающим услуги.

2.2. СТП имеет право не оказывать ТП в следующих случаях:

наличие у пользователя неисполненных финансовых обязательств перед НЦЭУ по услугам, оказываемым НЦЭУ;

нет данных, позволяющих идентифицировать пользователя;

невыполнения пользователем требований настоящего Регламента;

пользователь не обладает достаточным уровнем знаний, который необходим для выполнения рекомендаций специалиста СТП, что делает невозможным оказание ТП по вопросам, изложенным пользователем в запросе;

запрос содержит вопросы, решение которых не относится к компетенции СТП;

пользователем направлен повторный запрос, содержащий вопросы, по которым СТП ранее даны разъяснения (рекомендации) для их решения;

при направлении запроса или в ходе общения с СТП пользователь допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

В случаях, указанных в части первой настоящего пункта, запрос пользователя может быть закрыт специалистом СТП с уведомлением пользователя в АС.

2.3. В рамках ТП решаются вопросы, определенные настоящим Регламентом и заключенным договором (соглашением), согласно установленным уровням обслуживания (SLA – Service Level Agreement).

2.4. Перед направлением запроса в СТП пользователю необходимо изучить доступную информацию по вопросам оказания ЭУ, размещенную на сайте НЦЭУ в разделе «ЧАСТЫЕ ВОПРОСЫ» (https://nces.by/helpdesk_reg) (далее – FAQ), а также в Базе знаний АС.

2.5. Все запросы, поступающие в СТП, подлежат регистрации в АС.

Срок хранения запроса, зарегистрированного в АС, составляет 3 календарных года с даты его закрытия (далее – срок хранения), т.е. когда запросу присвоен статус «Закрыт» (см. п. 8.3 настоящего Регламента). По истечении срока хранения осуществляется удаление из базы данных АС запроса, в том числе всей переписки (комментариев) между пользователем и специалистом СТП, относящейся к запросу.

2.6. Основными функциями АС являются:

создание запросов;

взаимодействие пользователя и специалиста СТП при решении возникшей технической проблемы;

просмотр собственных запросов и решений по ним;

просмотр запросов юридических лиц и решений по ним (для подтвержденных представителей юридических лиц);

проверка и оценка выполненных работ;

изменение настроек своей учетной записи;

просмотр Базы знаний во вкладке «База знаний»;

просмотр новостей.

2.7. Действие настоящего Регламента не распространяется на обращения физических и юридических лиц в НЦЭУ, в том числе поступающие посредством почтовой связи либо системы межведомственного электронного документооборота государственных органов Республики Беларусь, подлежащие рассмотрению в соответствии с гражданским, гражданским процессуальным законодательством, законодательством об административных процедурах, законодательством об обращениях граждан и юридических лиц, а также иных обращений, в отношении которых законодательством установлен иной порядок их подачи и рассмотрения;

2.8. Для пользователей доступны следующие ЛП):

2.8.1. первая ЛП (I ЛП – «Контакт-центр») – линия поддержки, предназначена для решения простых/базовых проблем пользователей и ответы на стандартные вопросы пользователей.

К компетенции специалистов I ЛП относятся:

ответы на базовые вопросы, содержащиеся в Базе знаний по услугам НЦЭУ;

консультации по порядку получения услуг НЦЭУ, а также по оформлению документов, связанных с данными услугами;

информирование пользователей о наличии инцидентов, относящихся к проблеме и ориентировочные сроки их завершения.

Для пользователей доступны следующие каналы взаимодействия с I ЛП (каналы взаимодействия указаны в порядке приоритета их обработки):

телефон: +375 17 311 30 00;

моб. (А1): +375 29 311 33 00;

моб. (МТС): +375 29 737 30 00;

онлайн чат;

онлайн консультант;

форма обратной связи в личном электронном кабинете единого портала электронных услуг <https://e-pasluga.by> (далее – Е-Паслуга);

форма обратной связи на едином портале электронных услуг <https://portal.gov.by>;

электронная почта;

2.8.2. II ЛП – линия поддержки, предназначенная для устранения технических причин и инцидентов (если причины возникают на стороне НЦЭУ), вызвавших появление у пользователя технической проблемы.

Под технической проблемой понимается:

полное или частичное неисполнение ПО заявленных в документации функций, включая отказы в работе ПО (вследствие ошибок в ПО);

несоответствие функциональных возможностей ПО возможностям, описанным в документации;

ошибки в документации, которые приводят к неправильному использованию ПО;

вопросы, связанные с эксплуатацией ПО и организацией его сопровождения.

Первоначальной задачей специалиста II ЛП является идентификация и локализация причины возникновения проблемы или инцидента, определение способов и возможностей ее устранения в рамках своей компетенции и обязанностей, а также на основании информации о решении аналогичных проблем из Базы знаний.

После выполнения первоначальной задачи специалист II ЛП дает рекомендации пользователю по возможным решениям его технических задач. В случае невозможности решения проблемы в рамках своей компетенции и полномочий обеспечивает эскалацию на III ЛП.

Для пользователей доступны следующие каналы взаимодействия со II ЛП:

АС;

электронная почта (hd@nces.by)¹.

При этом специалист II ЛП осуществляет взаимодействие с пользователем исключительно посредством АС, без удаленного подключения к персональному компьютеру пользователя и без выезда к пользователю.

ТП не оказывается специалистом II ЛП по иным каналам, кроме АС (например, телефон, мессенджер и др.). Вопросы, заданные по этим каналам, не регистрируются в АС и не рассматриваются специалистом II ЛП;

2.8.3. III ЛП – линия поддержки, предназначенная для решения нетиповых сложных запросов пользователей, требующих экспертного мнения; решения ситуаций, эскалированных со II ЛП.

Эскалация запросов пользователей между ЛП осуществляется посредством АС только специалистом СТП.

2.9. НЦЭУ проводит периодическое тестирование и наладку серверного оборудования, необходимого для обеспечения качественного оказания услуг.

Технологические и профилактические работы на оборудовании НЦЭУ проводятся в рамках «технологического окна», время проведения которого указано на сайте НЦЭУ в подразделе «Оперативные уведомления» раздела «Новости» и в АС в разделе «Новости». Допускаются плановые перерывы оказания услуг для проведения периодических планово-профилактических работ в центре обработки данных и на сети передачи данных НЦЭУ.

¹ Все направленные сообщения на указанную электронную почту автоматически регистрируются в АС как запросы пользователя.

НЦЭУ не позднее 1 (одного) рабочего дня до начала профилактических работ размещает информацию о планово-профилактических работах и плановых перерывах оказания услуг на сайте НЦЭУ в подразделе «Оперативные уведомления» раздела «Новости» и в АС в разделе «Новости».

В случае возникновения сбойной ситуации, приведшей к остановке предоставления ЭУ, НЦЭУ восстанавливает доступ к ЭУ:

в срок не более 24 рабочих часов с момента получения от пользователя информации о сбое (если сбой произошел по причине, зависящей от НЦЭУ);

в иные сроки, о которых НЦЭУ информирует пользователя путем размещения информации на сайте НЦЭУ в разделе «Новости», Е-Паслуга в разделе «Новости» и в АС в разделе «Новости» (если сбой произошел по причине, независимой от НЦЭУ).

2.10. ТП пользователям услуг оказывается посредством АС ежедневно с 8.00 до 19.00, за исключением выходных (суббота, воскресенье) и праздничных дней.

3. Личный кабинет пользователя в АС. Порядок, условия блокировки и разблокировки личного кабинета пользователя в АС

3.1. Для регистрации в АС следует перейти на сайт НЦЭУ в подраздел «Регистрация/вход» раздела «Техподдержка» либо воспользоваться ссылкой <https://support.nces.by/?formtype=reg>.

Инструкция по регистрации в АС размещена на сайте НЦЭУ в подраздел «Регистрация/вход» раздела «Техподдержка».

3.2. Личный кабинет пользователя в АС состоит из следующих логических компонентов:

раздел запросов;

раздел контактных данных пользователя;

База знаний.

3.3. При регистрации пользователя в АС создается личный кабинет физического лица.

Юридическое лицо (индивидуальный предприниматель) (далее – организация) может взаимодействовать с СТП через своего уполномоченного представителя – физическое лицо, которое согласовывается организацией в электронной форме при получении от НЦЭУ на адрес электронной почты организации сообщения о согласовании. Физическое лицо, согласованное организацией, считается подтвержденным представителем организации.

В случае несогласования организацией представителя (отклонения сообщения о согласовании) или отсутствия по истечении 24 (двадцати четырех) часов после направления НЦЭУ сообщения ответа от организации, такому сообщению присваивается статус «Просрочен», после чего физическому лицу на адрес электронной почты, указанный в личном кабинете в АС, направляется сообщение: «Ваш запрос на добавление в компанию _____ в качестве представителя отклонен.».

3.4. Все запросы организаций рассматриваются СТП только в случае получения их от согласованных (подтвержденных) представителей согласно настоящему Регламенту. В иных случаях, физическим лицам, несогласованным (неподтвержденным) в качестве представителей организаций, СТП оказываются исключительно консультации.

Актуализация согласованных (подтвержденных) представителей организаций осуществляется каждые 6 месяцев путем автоматического направления сообщений на электронную почту организаций с перечнем подтвержденных в АС представителей организаций. Исключение физических лиц из перечня представителей организации осуществляется после получения соответствующего запроса от организации на исключение физического лица из списка представителей организации.

3.5. НЦЭУ имеет право блокировать доступ пользователя к личному кабинету в АС в следующих случаях:

при возникновении со стороны пользователя угроз информационной безопасности АС и (или) иным ИР (ИС) НЦЭУ;

при отсутствии достоверных данных, позволяющих идентифицировать пользователя;

наличия в запросах (два и более), направленных пользователем, нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

Возобновление доступа к личному кабинету в АС после блокировки согласно части первой настоящего пункта осуществляется по запросу пользователя, направленному на адрес электронной почты `hd@nces.by`, при условии устранения выявленных замечаний, ставших причиной блокировки. В случае выявления повторных случаев нарушения пользователем части первой настоящего пункта, доступ такому пользователю к личному кабинету в АС блокируется без возможности дальнейшего восстановления.

3.6. Удаление личного кабинета в АС осуществляется НЦЭУ только по запросу пользователя, направленному через личный кабинет в АС. Восстановление удаленного личного кабинета в АС невозможно.

4. Круг задач, решаемых СТП

4.1. Круг задач, решаемых СТП, определяется условиями заключенного пользователем с НЦЭУ договора (соглашения), а также иными документами, регламентирующими порядок и условия оказания услуг. С перечнем регламентирующих документов можно ознакомиться на сайте НЦЭУ в соответствующем подразделе раздела «Услуги».

4.2. К вопросам, не решаемым СТП, относятся в том числе:

4.2.1. установка и настройка оборудования пользователя:

канала связи для доступа к ЭУ;

операционных систем;

системного ПО;

антивирусного ПО;

сетевого оборудования;

ПО, не относящегося к ЭУ;

4.2.2. получение услуг на нелицензионном ПО;

4.2.3. устранение сбойных ситуаций, вызванных несоблюдением технических требований, некорректной работой системного ПО (некорректной настройкой операционной системы, антивирусного программного обеспечения и т.д.) и технических средств;

4.2.4. настройка гостевых операционных систем ВЦОД;

4.2.5. сопровождение средств электронной цифровой подписи (далее – ЭЦП), сертификат открытого ключа которой издан не республиканским удостоверяющим центром Государственной системе управления открытыми ключами проверки электронной цифровой подписи Республики Беларусь (далее – РУЦ ГосСУОК);

4.2.6. оказание консультаций и решение проблем, связанных с функционированием ЕС ИФЮЛ в сторонних информационных системах (ресурсах, порталах), поступивших напрямую от конечных пользователей сторонних информационных систем (ресурсов, порталов);

4.2.7. порядок применения средств ЭЦП в сторонних информационных системах (ресурсах, порталах), включая консультации и решение проблем связанных с функционированием средств ЭЦП в сторонних информационных системах (ресурсах, порталах);

4.2.8. вопросы интеграции средств ЭЦП в сторонние информационные системы (ресурсы, порталы);

4.2.9. удаленная ТП (в целях обеспечения информационной безопасности, конфиденциальности и сохранности информации техническая поддержка при помощи удаленного доступа не

осуществляется);

4.2.10. разработка и доработка ЭУ, связанных с изменением функционала ЭУ;

4.2.11. консультация, решение проблемных вопросов, настройка сторонних информационных систем (ресурсов, порталов), ПО, не относящихся к услугам, оказываемым (предоставляемым) НЦЭУ;

4.2.12. ввод, изменение и корректировка любой рабочей информации пользователя;

4.2.13. разъяснения и трактование нормативных правовых актов.

5. Уровни обслуживания (SLA)

5.1. Все запросы, поступающие в СТП, классифицируются на различные уровни обслуживания (SLA – Service Level Agreement). Уровни обслуживания отличаются временем реакции на запрос (и другими параметрами) и зависят от категории проблемы.

5.2. СТП предоставляет следующие уровни обслуживания (SLA):

«Консультационная поддержка»;

«Стандартная техподдержка».

Отличие вышеуказанных уровней обслуживания заключается в перечне предоставляемой информации и времени предоставления решения.

5.2.1. «Консультационная поддержка» - ТП первого уровня обслуживания, предоставляемая пользователям и потенциальным клиентам, рассматривающим возможность получения услуг.

Консультация оказывается по вопросам:

заказа и получения услуг;

технических требований для получения услуг;

порядков и регламентов оказания услуг;

необходимого для оказания услуг перечня документов и порядка их заполнения;

стоимости услуг, предоставления ссылок для скачивания тарифов и пр.;

предоставление ссылок на ответы по запросам на базовые вопросы, содержащиеся в Базе знаний;

консультации по вопросам имеющегося функционала ЭУ, различий в функционале разных спецификаций ИР (ИС) НЦЭУ и пр.;

предоставление информации о состоянии работоспособности услуг (подраздел «Оперативные уведомления» раздела «Новости» на сайте НЦЭУ).

Время обработки запроса зависит от общей загруженности специалистов контакт-центра НЦЭУ. Рекомендуется предварительно изучить существующие материалы в соответствующих разделах сайта НЦЭУ.

Максимальное время реакции на запрос – 8 рабочих часов с момента получения запроса. Время реакции на запрос включает в себя только рабочее время НЦЭУ.

5.2.2. «Стандартная техподдержка» - ТП второго уровня обслуживания, предоставляемая исключительно пользователям, получающим услуги, которая включает в себя следующее:

- обработка запросов посредством АС;

- обработка запросов посредством электронной почты;

- обработка запросов в АС, зарегистрированных контакт-центром НЦЭУ;

- пояснение функционала ИР (ИС), если соответствующее описание в документации требует дополнительного объяснения;

- консультации посредством АС по настройке ИР (ИС);

- изучение запроса пользователя и предоставление решения возникшей технической проблемы, предоставление информации по возможным причинам возникновения на стороне пользователя технической проблемы, предоставление рекомендации по возможным методам решения, ссылки на статьи Базы знаний, инструкции;

- прием пожеланий и запросов по совершенствованию функционала ИР (ИС);

- прием сообщений об обнаруженных ошибках при работе в ИР (ИС) и передача на исправление;

- решение вопросов экстренного характера:

 - если в результате сбоя становится полностью невозможной работа с ИР (ИС);

 - если обнаружена критическая ошибка в работе ИР (ИС) (и подтверждена сотрудниками III ЛП) – оказание консультации посредством АС по восстановлению корректной работы ИР (ИС);

 - консультационная помощь посредством АС в поиске и устранении причин, вызвавших сбой в работе. Выявленная причина (или ошибка) в зависимости от сложности устраняется сразу после диагностики или в следующих обновлениях.

Максимальное время реакции на запрос – 8 рабочих часов с момента получения запроса. Время реакции на запрос включает в себя только рабочее время НЦЭУ.

ТАБЛИЦА 1 – Уровни обслуживания

Описание		Консультации	Стандартная ТП
Прием и регистрация запроса		будние дни 8:00 - 19:00	
Срок действия поддержки		Не ограничен	на период действия заключенного с НЦЭУ договора (соглашения)
Стоимость		Бесплатно	Ежемесячная оплата за услуги НЦЭУ
Максимальное время реакции на запрос		8 рабочих часов	8 рабочих часов
Время первоначальной реакции	Высокий приоритет	-	2 рабочих часа
	Нормальный приоритет	-	4 рабочих часа
	Низкий приоритет	-	8 рабочих часов
Сроки корректирующих мер (решение, способ обхода или план дальнейших действий)	Высокий приоритет	-	16 рабочих часов
	Нормальный приоритет	-	32 рабочих часа
	Низкий приоритет	-	64 рабочих часа

6. Порядок обращения в СТП

6.1. Основанием для выполнения работ СТП является запрос пользователя, зарегистрированный в АС.

6.2. В запросе должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения. Для оперативного решения вопросов запрос должен включать следующую информацию:

данные пользователя – ФИО и должность обратившегося, наименование организации-пользователя, УНП (в случае обращения уполномоченного представителя организации), контактный номер телефона, e-mail;

описание возникшей проблемы с обязательным указанием последовательности действий, приводящих к ее возникновению (при необходимости – приложение скриншота с возникшим инцидентом);

сведения о рабочем месте, на котором возникает проблема с указанием установленного ПО.

Дополнительно СТП у пользователя может быть запрошена информация по настройкам персонального компьютера, браузера, иного клиентского ПО пользователя.

6.3. При создании запроса или при отправке его по электронной почте пользователь должен приложить скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении возникшей проблемы. Скриншоты должны быть подготовлены в форматах: JPG, GIF, PNG.

6.4. Каждому запросу, зарегистрированному в АС и принятому СТП, автоматически присваивается индивидуальный регистрационный номер.

6.5. По каждому запросу, зарегистрированному в АС, возможно ведение переписки между пользователем и специалистом СТП посредством комментариев.

6.6. Ответы на стандартные часто задаваемые вопросы могут быть даны в виде ссылок на скачивание руководств, раздел FAQ, Базу знаний, сайты разработчиков соответствующего ПО.

6.7. Запросы в СТП обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок реакции на запрос определяется установленным уровнем поддержки (SLA). Вне очереди могут обрабатываться запросы с высоким приоритетом, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов СТП. К таким запросам могут быть отнесены вопросы восстановления работоспособности ПО, предназначенного для оказания услуг.

6.8. Время решения проблемы, изложенной в запросе, может зависеть от его приоритета, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса на Ш ЛП.

При этом вопросы, которые не могут быть решены с использованием существующего функционала ИР (ИС), передаются для решения разработчику ИР (ИС) с последующим выпуском обновления программного продукта. Сроки выпуска обновления определяются в процессе изучения проблемы и в соответствии с общим планом разработки ПО. До момента выпуска обновления ПО пользователю предоставляется альтернативный способ работы с ПО.

6.9. Время решения проблемы, изложенной в запросе, может быть увеличено в следующих случаях:

несвоевременного ответа пользователя на запрос специалиста СТП;

необходимости подготовки и выпуска обновления ПО;

проведения технологических работ на оборудовании НЦЭУ;

в иных случаях, не зависящих от НЦЭУ, влияющих на оперативность решения проблемы, изложенной в запросе.

6.10. Время реакции определяется общей загрузкой СТП и может быть меньше заявленных в настоящем Регламенте сроков. В некоторых случаях решение вопросов может производиться в режиме реального времени после получения вопросов или дополнительной информации от пользователей. Реакция специалистов СТП на поступление дополнительной информации может быть дольше, но не больше максимального времени реакции, определенного для данного уровня обслуживания. В указанных случаях не требуется дополнительно обращаться в СТП, создавая новый запрос в АС.

6.11. В случае поступления нескольких запросов по идентичной проблеме, специалистом СТП рассматривается один запрос, остальные запросы закрываются.

6.12. В одном запросе может решаться только одна проблема.

6.13. Запрос, который содержит несколько проблем, может быть разделен специалистом СТП на несколько самостоятельных запросов с уведомлением пользователя в АС.

6.14. В целях оказания ТП специалисты СТП вправе требовать от пользователя обновления версии интернет-браузера и другого ПО до актуальных версий, установки на оборудовании пользователя вспомогательного ПО, выполнения иных действий программного характера, закрепленных в организационно-распорядительной документации НЦЭУ в качестве минимальных требований для возможности получения услуг.

6.15. В случае, если со стороны СТП невозможно полностью решить проблему, указанную в запросе, специалист СТП может предложить временное решение проблемы, позволяющее работать с ИР (ИС), если такое временное решение будет найдено.

6.16. Решение вопросов, изложенных в запросе, может быть отложено или даже невозможно, а рассмотрение запроса приостановлено или прекращено по следующим причинам:

невозможно повторить описанную в запросе проблему на аналогичной конфигурации оборудования;

пользователь не может предоставить достаточно информации для решения проблемы;

вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала и/или выпуска обновления для ПО;

пользователь выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию ПО ИР (ИС) и т.п.;

используется нелицензионное ПО;

вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления пользователем информации по запросу специалиста СТП;

программное или аппаратное обеспечение рабочего места пользователя не соответствует требованиям, закреплённым в организационно-распорядительной документации НЦЭУ;

пользователь не имеет прав локального администратора на рабочем месте, на котором производится установка/настройка ПО ИР (ИС);

пользователь требует выполнения операций за пользователя, которые он может/должен осуществить самостоятельно;

наличие в запросе нецензурных либо оскорбительных слов или выражений;

обработка запросов пользователей, отказывающихся в оказании содействия в решении вопроса или проблемы (в т.ч. отказывающихся в выполнении действий, предусмотренных п. 6.14 настоящего Регламента);

в случае не предоставления пользователем запрашиваемых специалистом СТП сведений в течение 3 (трех) рабочих дней с момента направления соответствующего запроса²;

в случае направления пользователем повторного запроса, содержащего вопросы, по которым СТП ранее даны разъяснения (рекомендации) для их решения;

² Запрос автоматически закрывается с соответствующим решением. Специалисту СТП выставляется максимальная оценка.

если ответ по существу поставленного в запросе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую, профессиональную, банковскую и иную охраняемую законом тайну.

6.17. Подтверждением получения СТП запроса, направленного посредством электронной почты, является ответное сообщение СТП о регистрации запроса в АС, содержащее индивидуальный регистрационный номер запроса. При этом НЦЭУ не несет ответственности за работу сторонних почтовых сервисов, спам-фильтров и иного ПО, используемого при направлении пользователем запроса.

В случае возникновения проблем с доставкой запросов посредством электронной почты и не получением пользователем от СТП ответного сообщения согласно части первой настоящего пункта, рекомендуется направлять запросы посредством АС (используя полученные реквизиты доступа к АС).

7. Порядок подачи и обработки запросов в АС

7.1. Регистрация запроса в АС

7.1.1. Для регистрации запроса пользователь должен указать следующие данные:

тема;

текстовое описание ошибки;

приоритет;

ФИО и контактные данные пользователя, у которого возникла ошибка;

тип запроса;

соглашение/услугу.

7.1.2. 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);

информацию о рабочем месте, на котором возникает ошибка.

7.2. Обработка запроса в АС

7.2.1. Обработка запроса производится в сроки согласно приоритету запроса и уровню обслуживания.

7.2.2. Специалист СТП во время первой реакции на запрос (классификация запроса) подтверждает/изменяет приоритет запроса, присвоенный пользователем, соглашение/услугу. При подтверждении/изменении приоритета запроса используется его описание.

7.2.3. Основанием для изменения приоритета может быть:
обнаружение проблемы, требующей длительного изучения или устранения силами разработчиков ПО;
пользователь не предоставляет необходимую информацию в установленный срок;
запрос не соответствует критериям приоритета.

7.2.4. Обработка происходит путем взаимодействия по запросу в АС. Все изменения и комментарии пользователя и ответственного специалиста СТП, которые происходят во время решения запроса, фиксируются в АС в хронологическом порядке.

7.2.5. Для своевременного решения вопроса, изложенного в запросе, пользователю необходимо выполнять все рекомендации специалистов СТП и своевременно предоставлять необходимую дополнительную информацию.

Ответы по запросу фиксируются в АС и автоматически дублируются на адрес электронной почты пользователя, указанный в карточке запроса.

7.3. Исполнение запроса

7.3.1. Решение запроса – озвученная (заявленная) пользователем проблема устранена; работоспособность услуг восстановлена; пользователь получил ответы на все вопросы, связанные с заявленной проблемой; пользователь считает, что проблема решена и запрос можно закрыть. Запрос также считается решенным в случае, если пользователю дан исчерпывающий ответ или конкретные рекомендации, которые пользователю следует выполнить для решения вопросов и устранения проблем, при отсутствии его возражений в течение согласованного с пользователем времени.

Если специалист СТП, рассматривающий запрос, считает, что проблема, указанная в запросе решена, он присваивает такому запросу статус «Контроль». Далее запросу присваивается статус «На проверку». Закрывать рассмотренный запрос может пользователь, выставив при этом оценку выполненной специалистом СТП работе. При отсутствии реакции от пользователя по запросу (возобновление запроса, его закрытие с выставлением оценки выполненной работе) в согласованные сроки (3 рабочих дня) предусмотрено автоматическое закрытие запроса с выставлением максимальной оценки.

Если по какой-либо причине запрос был закрыт ошибочно, необходимо создать новый запрос со ссылкой на предыдущий запрос.

7.3.2. Запрос, находящийся в статусе «На проверке», может быть возобновлен пользователем в случае, если он считает, что информации, полученной от специалиста СТП в рамках запроса, недостаточно для решения возникшей проблемы. При этом пользователь должен предоставить дополнительную информацию, задать уточняющий вопрос в комментариях к запросу. Создание комментария в запросе, находящемся в статусе «На проверке», без смены статуса запроса не означает возобновление запроса и не предполагает дальнейшее его рассмотрение СТП.

7.3.3. Возобновление запроса осуществляется только в случае наличия вопросов по ситуации, решение которой осуществлялось в запросе. В случае появления новых вопросов пользователь создает новый запрос.

7.3.4. В случае повторного необоснованного возобновления пользователем запроса (с вопросами, не относящимся к ситуации, решаемой в запросе), такой запрос закрывается без участия пользователя.

8. Типы, приоритеты, статусы запросов

8.1. Типы запросов

В АС, используемой для коммуникации между пользователем и СТП в рамках технической поддержки, доступны следующие типы запросов:

- инцидент;
- запрос на обслуживание;
- запрос на изменение;
- запрос консультации.

8.1.1 Инцидент – внеплановый сбой ИР (ИС), при котором происходит внеплановое прекращение оказания услуг или снижение качества оказываемых услуг.

Список возможных причин возникновения запросов типа «Инцидент» приведен в таблице 2.

ТАБЛИЦА 2 – Список возможных причин возникновения запросов типа «Инцидент»

Причина	Описание
Ошибка ПО, данных, настроек ИР (ИС), в том числе настроек производительности	Внутренний сбой ИР (ИС), в том числе интерфейсов
Инфраструктура (внутренняя)	Причиной сбоя является некорректная настройка маршрутизации, настройка сети, канала связи
Инфраструктура (внешняя)	Причиной сбоя являются телекоммуникационная инфраструктура или любая другая техническая инфраструктура
Ошибка пользователя	Несоблюдение Регламента, некорректное использование ИР (ИС)

8.1.2. Запрос на обслуживание – запрос пользователя на стандартное изменение, доступ к услугам (в рамках заключенного договора (соглашения) и порядка оказания услуг). Список возможных причин возникновения запросов типа «Запрос на обслуживание» приведен в Таблице 3.

ТАБЛИЦА 3 - Список возможных причин возникновения запросов типа «Запрос на обслуживание»

Причина	Описание
Инструкция	Недостаточно детальное описание в инструкциях, методических материалах к услугам (с указанием ссылки на пункт документации и смыслового содержания недостатка) либо инструкция вообще отсутствует.
Пользователь	Пользователь не изучал детальное описание в инструкциях, регламентных материалах к системе. Пользователь выполняет действия, не предусмотренные инструкциями или методическими материалами (с указанием ссылки на пункт документации).

Причина	Описание
Эксплуатация	Регламентное или разовое требование выполнить эксплуатационные действия в системе (с указанием точного определения выполненной за пользователя функции).

8.1.3. Запрос консультации – обращение, связанное с необходимостью получения разъяснений или дополнительной информации о работе ИР (ИС) / услуг или их настройке, не являющийся сбоем ИР (ИС) / услуг.

Запрос на консультацию включает в себя возможность подавать неограниченное количество запросов на следующие темы:

консультирование по функционалу ИР (ИС) / услуг;

предоставление справочных и методических материалов, инструкций по настройке.

8.1.4. Выполнение пользователями запросов на изменение ИР (ИС) / услуг осуществляется только на платной основе и в соответствии с условиями соответствующих заключенных договоров (соглашений) с НЦЭУ.

8.2. Приоритеты запросов

Приоритет запроса в АС назначается пользователем при регистрации запроса. Приоритет может быть изменен специалистом СТП при рассмотрении запроса. Критерии назначения (изменения):

ТАБЛИЦА 4 – Приоритет

Приоритет	Критерий
Высокий	Любое событие, которое привело к полной неработоспособности ИР (ИС)
Нормальный	Любое событие, которое негативно влияет на результат оказания услуги. Результат оказания услуги не соответствует эксплуатационной документации.
Низкий	Любое событие, которое незначительно влияет на результат оказания услуги. Вопросы по оказываемым (предоставляемым) услугам. Предложения по совершенствованию услуг.

8.3. Статусы запросов

В АС, используемой для коммуникации между пользователем и СТП, доступны следующие статусы запросов.

Для новых создаваемых запросов АС автоматически устанавливает статус «Новый» («Новое»). Последующие изменения статуса должны быть отражением отдельных этапов процесса рассмотрения запроса.

«Новый» («Новое») – зарегистрированный запрос.

«Классификация» – при обработке запросы классифицируются по типу запросов, услугам и уровням обслуживания, приоритету.

«Принят к исполнению» – запрос принят к исполнению, проводится анализ полученной в запросе информации.

«В работе» – ответственный специалист СТП приступает к рассмотрению запроса.

«Ожидает ответа от контрагента» – запрос, работы по которому приостановлены по причине уточнения специалистом СТП у пользователя дополнительной информации, наличие которой необходимо специалисту СТП для решения проблемы (ошибки) по данному запросу.

«Приостановлен» («Отложен») – запрос, работы по которому приостановлены по просьбе пользователя, либо в случае эскалации запроса на другую ЛТП.

«Выполнен» – указанная пользователем проблема устранена, либо сформулирован ответ, поясняющий возникшую у пользователя ситуацию или даны рекомендации по самостоятельному решению проблемы самим пользователем.

«Контроль» – запрос на контроле у ведущего специалиста линии ТП.

«На проверке» – решение по запросу направлено пользователю на проверку и оценку выполненных работ специалистом СТП.

«Возобновлен» – проблема не решена, запрос возобновлен пользователем.

«Закрыт» («Закрото») – запрос выполнен.

9. Использование дополнительных ресурсов

9.1. Пользователь может самостоятельно найти ответы на интересующие вопросы на следующих ресурсах:

База знаний – <https://support.nces.by>;

сайт НЦЭУ – <https://nces.by>.

9.2. В Базе знаний собраны методические материалы, инструкции, ответы на частые вопросы и т.д.

9.3. Ответы на стандартные типовые вопросы могут быть даны специалистом СТП в виде ссылок на статьи Базы знаний.

10. Контроль качества работы СТП

10.1. НЦЭУ уделяет большое внимание качеству работы СТП и обеспечению высокого уровня ТП пользователей услуг НЦЭУ.

10.2. При закрытии запроса пользователь оценивает качество работы ответственного специалиста СТП, выставив оценку («Крайне низкое», «Низкое», «Удовлетворительное», «Хорошее» или «Отличное»).

10.3. Эта информация поступает к специалистам СТП. Запросы с низкими оценками регулярно анализируются. С целью улучшения качества работы СТП на основании полученной информации совершенствуется документация, разрабатываются новые инструкции, алгоритмы и тд.

11. Дополнительная информация

11.1. Настоящий Регламент опубликован на сайте НЦЭУ, является публичным. Действует та редакция Регламента, которая размещена на сайте НЦЭУ.

11.2. Дополнительная информация о режиме работы, об изменениях в режиме работы, о режиме работы в праздничные дни, о перерывах в работы СТП по техническим причинам и в случаях экстренных ситуаций публикуется на сайте НЦЭУ.

11.3. Настоящий Регламент определяется НЦЭУ самостоятельно.

11.4. НЦЭУ вправе по своему усмотрению вносить изменения (дополнения) в настоящий Регламент, информируя пользователя путем размещения настоящего Регламента с учетом внесенных изменений и/или дополнений на сайте НЦЭУ.

11.5. Настоящий Регламент вступает в силу с момента его утверждения НЦЭУ.

11.6. Регламент работы службы технической поддержки, утвержденный НЦЭУ 20.10.2020, утрачивает силу с даты вступления в силу настоящего Регламента.