

УТВЕРЖДАЮ

Директор республиканского  
унитарного предприятия  
«Национальный центр  
электронных услуг»



Р.А.Градусов

2020 г.

## Регламент работы службы технической поддержки

Минск, 2020

## Содержание

1. Термины и определения .....	3
2. Общие положения .....	6
3. Уровни обслуживания (SLA) .....	10
4. Круг решаемых задач технической поддержкой в разрезе услуг, оказываемых (предоставляемых) НЦЭУ .....	15
5. Порядок обращения в СТП .....	17
6. Порядок подачи и обработки заявок в АС .....	21
7. Использование дополнительных ресурсов.....	29
8. Контроль качества работы СТП .....	30
9. Дополнительная информация .....	31

## 1. Термины и определения

Автоматизированная система технической поддержки пользователей (АС) – интернет-портал, расположенный по адресу <https://helpdesk.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.

Ведущий специалист линии поддержки – специалист первой либо второй линии поддержки, назначает или изменяет приоритет заявки, назначает ответственного за решение, контролирует качество работы специалистов СТП, контролирует сроки решения вопросов, обеспечивает эффективное взаимодействие между линиями поддержки.

Запрос на обслуживание – запрос пользователя на информацию, консультацию, стандартное изменение или доступ к ЭУ (не являющийся инцидентом).

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

Заявка (обращение) – запрос или обращение в СТП, имеющее индивидуальный регистрационный номер. Делится на типы: инцидент, запрос на обслуживание, запрос на изменение.

Информационная система (ИС) – совокупность банков данных, информационных технологий и комплекса (комплексов) программно-технических средств НЦЭУ.

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

Консультация – проведение разъяснений по алгоритму работы с ЭУ, требуемых настроек программного обеспечения пользователя и технологии обработки данных ЭУ в ИС, предоставление информации о статусе зарегистрированных заявок пользователя.

Линия поддержки – организационно-структурная часть СТП, 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 линию поддержки.

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