

**ГЛАВНОЕ ПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
АЛТАЙСКОГО КРАЯ
КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
«АЛТАЙСКИЙ КРАЕВОЙ ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»**

ПРИКАЗ

30 марта 2016 г.

№ 28-о

г. Барнаул

Об утверждении регламента службы информационно-технологической
поддержки внедрения регионального сегмента

Во исполнение приказа Главного управления от 21.03.2016 № 468 «Об утверждении плана внедрения регионального сегмента единой федеральной межведомственной системы учета контингента обучающихся по основным образовательным программам и дополнительным общеобразовательным программам»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Регламент службы информационно-технологической поддержки внедрения регионального сегмента единой федеральной межведомственной системы учёта контингента обучающихся по основным образовательным программам и дополнительным образовательным программам (приложение 1).

2. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

и.о. директора

Б.П. Овечкин

РЕГЛАМЕНТ

службы информационно-технологической поддержки внедрения регионального сегмента единой федеральной межведомственной системы учёта контингента обучающихся по основным образовательным программам и дополнительным образовательным программам

1. Термины и определения

1.1. Пользователь - физическое лицо, являющееся работником системы образования Алтайского края, имеющее право на техническую поддержку Прикладного ПО, либо физическое лицо, представляющее интересы и выступающее от имени образовательной организации Алтайского края, имеющей право на техническую поддержку Прикладного ПО.

1.2. Идентифицирующая Пользователя информация - фамилия, имя и отчество Пользователя, и наименование образовательной организации, от имени которого выступает Пользователь (в том случае, если Пользователь представляет интересы и выступает от имени образовательной организации Алтайского края).

1.3. Прикладное программное обеспечение (Прикладное ПО) – совокупность программ для ЭВМ Заказчика.

1.4. Техническая поддержка Прикладного ПО означает совокупность видов абонентных сервисных услуг по обслуживанию Прикладного ПО.

1.5. Компонент Прикладного ПО означает программный компонент Прикладного ПО, выделенный в качестве составной части в соответствии с эксплуатационной документацией на Прикладное ПО.

1.6. Версия Прикладного ПО – фиксированное по реализуемым функциональным возможностям состояние компонент Прикладного ПО, определяемое по первой группе цифр в номере версии Прикладного ПО.

1.7. Сборка версии Прикладного ПО – фиксированное состояние программного кода компонент Прикладного ПО, определяемое по второй и третьей группе цифр в номере версии Прикладного ПО.

1.8. Рабочий день - промежуток времени с 8-30 до 17-00 (часовой пояс UTC+07:00 Красноярск (RTZ 6) с перерывом на обед с 13-00 до 13-30, за исключением выходных и праздничных дней согласно законодательству Российской Федерации.

1.9. Рабочий час - астрономический час в пределах Рабочего дня.

1.10. Обращение – сообщение Пользователя, направленное в адрес службы технической поддержки.

1.11. Инцидент - нештатная ситуация, не являющаяся частью штатного функционирования Прикладного ПО, связанная с потерей или возможной потерей функционирования Прикладного ПО.

1.12. Критический инцидент – инцидент, который приводит к неработоспособности или к существенному ухудшению работоспособности Прикладного ПО, что вызывает остановку ключевых бизнес-процессов.

1.13. Некритичный инцидент – все остальные инциденты, которые не оказывают существенного негативного влияния на работоспособность и функционал Прикладного ПО.

1.14. Время реакции – период времени в рабочих часах от получения обращения Пользователя до принятия обращения службой информационно-технической поддержки, что подтверждается ответным электронным сообщением по электронной почте или звонком по телефону, содержащим оповещение о регистрации обращения (инцидента) и номер зарегистрированного обращения (инцидента). Оповещение о регистрации обращения (инцидента) может содержать запрос информации по существу обращения, предоставление консультации или рекомендаций, а также готовое решение при его наличии.

2. Общие положения

2.1. Настоящий регламент разработан согласно Унифицированным функционально-техническим требованиям к региональному сегменту единой федеральной межведомственной системы учета контингента обучающихся по основным образовательным программам и дополнительным общеобразовательным программам.

2.2. Настоящий Регламент устанавливает порядок предоставления услуг по оказанию информационно-технической поддержки Прикладного ПО РИС «Сетевой край. Образование» службы информационно-технологической поддержки внедрения регионального сегмента единой федеральной межведомственной системы учёта контингента обучающихся по основным образовательным программам и дополнительным образовательным программам (далее служба информационно-технологической поддержки) Краевого государственного бюджетного учреждения образования «Алтайский краевой информационно-аналитический центр», далее по тексту - Исполнитель.

2.3. Техническая поддержка Прикладного ПО доступна всем Пользователям, зарегистрированным в информационных системах РИС «Сетевой край. Образование».

2.4. Пользователь считается принявшим и безоговорочно согласным с условиями настоящего Регламента с момента осуществления первого запроса (как устно, так и письменно) в службу информационно-технической поддержки.

3. Порядок обращения за технической поддержкой

3.1. Обращения в службы информационно-технологической поддержки Исполнителя осуществляются путем направления запроса с указанием идентифицирующей Пользователя информации и описанием возникшей проблемы.

3.2. Техническая поддержка оказывается в Рабочий день: по электронной почте: support@edu22.info, на портале технической поддержки <http://support.edu22.info> и по телефону (3852) 294444.

3.3. В случае отказа Пользователя сообщить идентифицирующую его информацию сотрудник службы информационно-технической поддержки имеет право не оказывать такому Пользователю услуг по технической поддержке.

3.4. Сотрудник службы информационно-технологической поддержки может отказать Пользователю в предоставлении услуг по технической поддержке при наличии у него достаточных оснований полагать, что информация, сообщенная Пользователем, не является точной, полной, принадлежащей именно этому Пользователю.

4. Порядок оказания услуг по технической поддержке

4.1. Сотрудником службы информационно-технологической поддержки обрабатываются только те запросы Пользователей, которые содержат полную идентифицирующую Пользователя информацию.

4.2. Ответ на запрос Пользователя дается специалистом службы информационно-технической поддержки: по электронной почте и на портале технической поддержки в письменном виде в срок не более 8 (восьми) рабочих часов с момента поступления запроса от Пользователя; по телефону – устно, в течение 3-5 минут. В случае необходимости увеличения этого времени, специалист службы информационно-технической поддержки может решить его по собственному усмотрению, в том числе направить запрос о решении проблемы в письменном виде по электронной почте.

4.3. Общение Пользователя и сотрудника службы информационно-технической поддержки должно быть корректным, соответствующим общепринятым нормам этикета и культуры речи. Ни в коем случае не допускаются оскорбления и нецензурные выражения. В случае нарушения данного пункта Пользователем, сотрудник службы информационно-технической поддержки имеет право немедленно прекратить оказание услуг по технической поддержке, сообщив о случившемся своему непосредственному руководителю. В случае нарушения данного пункта сотрудником службы информационно-технической поддержки, Пользователь имеет право сообщить о случившемся непосредственному руководителю службы информационно-технической поддержки.

5. Требования к режиму функционирования и доступности

5.1. Региональный сегмент должен поддерживать функционирование в следующих режимах: штатный режим эксплуатации; технологический режим; аварийный режим.

5.2. Функционирование системы в перечисленных режимах определяется следующими условиями и требованиями:

5.2.1. Штатный режим эксплуатации – режим нормального функционирования, характеризуемый полной готовностью всей системы. Система должна функционировать в штатном режиме круглосуточно (24×7), за исключением времени, отводимого на регламентное обслуживание, и допустимых перерывов для устранения сбоев и отказов. Штатный режим должен являться основным режимом функционирования, обеспечивающим выполнение задач системы.

5.2.2. Технологический режим – режим, обеспечивающий ввод и обновление данных, конфигурирование, поддержку или техническое обслуживание системы, архивацию и резервное копирование данных с возможным частичным снижением быстродействия и блокировкой отдельных функциональных возможностей. При технологическом режиме возможно частичное снижение быстродействия и блокировка отдельных функциональных возможностей. После возникновения отказа в каком-либо компоненте системы, режим будет обеспечивать перевод отказавших компонентов в штатный режим функционирования после идентификации возникшего отказа и устранения его причин.

5.2.3. Аварийный режим – режим аварийного отказа системы или одного (нескольких) компонент системы (программного и/или аппаратно-технического обеспечения). В этом случае резервные средства контроля и управления должны обеспечивать безопасную остановку системы для последующего восстановления работоспособности системы. Система должна предоставлять инструменты диагностирования основных процессов, мониторинга процесса выполнения программ. При возникновении аварийных ситуаций, либо ошибок в программном обеспечении, диагностические инструменты должны позволять сохранять набор информации, необходимой для идентификации и устранения проблемы.

5.3. Региональный сегмент должен обеспечивать круглосуточный режим работы (24x7). Время проведения профилактических работ не должно превышать времени профилактических работ, определяемого действующими нормативными документами субъекта Российской Федерации. Если такой норматив не установлен, система должна обеспечивать доступность (с учетом регламентных работ) не меньше 99,9%.

6. Состав услуг по информационно-технической поддержке

6.1. Исполнитель обязуется:

6.1.1. Обеспечить предоставление технической поддержки Прикладного ПО с надлежащим качеством и в соответствии с установленными в настоящем Регламенте сроками.

6.1.2. Регистрировать обращение Пользователя в электронном виде.

6.1.3. Предоставлять информацию о ходе решения зарегистрированных обращений по запросу Пользователя.

6.1.4. При определении причины обращения как ошибки Прикладного ПО и подтверждения этого факта Исполнителем предоставлять Пользователю информацию для решения инцидента, а именно: о информацию об имеющейся версии Прикладного ПО, решающей проблему; о информацию об имеющемся обновлении Сборки версии Прикладного ПО, решающей проблему; о информацию о планируемых сроках выпуска версии Прикладного ПО (обновления сборки версии Прикладного ПО) для решения проблемы.

6.1.5. Предоставлять ответы по обращению Пользователя, а именно: о регистрации Пользователя в системе; о готовом решении или рекомендации для решения проблемы; о консультации по Прикладному ПО; о доступ к онлайн-ресурсам, содержащим информацию по известным проблемам, рекомендациям и решениям типовых проблем.

6.1.6. Восстанавливать работоспособность компонент Прикладного ПО (в случае сбоя).

6.2. Время реакции на обращение Пользователя определяется приоритетом и степенью критичности инцидента, присвоенной при регистрации обращения или в процессе работы над инцидентом. Первоначально присвоенная степень критичности может быть изменена в процессе работы над инцидентом согласно таблице:

Приоритет	Время реакции на устранение	Лимит времени на устранение	Примечание
1 приоритет (высший)	1 час	3 часа	Программное обеспечение и (или) базы данных сегментов системы не функционируют
2 приоритет (высокий)	2 часа	5 часов	Серьезная проблема, не позволяющая выполнять основные задачи программного обеспечения
3 приоритет (средний)	5 часов	23 часа	Проблема, существенно ограничивающая функциональность программного обеспечения и (или) баз данных регионального сегмента
4 приоритет (низкий)	24 часа	71 час	Проблема, при которой задачи системы

			выполняются без существенных сбоев
--	--	--	------------------------------------

6.3. Если в процессе работы над инцидентом Исполнитель выясняет, что инцидент связан с продуктом стороннего производителя, то Пользователю рекомендуется обратиться в службу технической поддержки соответствующего производителя.

6.4. При отсутствии реакции Пользователя на предложенное Службой технической поддержки решение или запрос дополнительной информации в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения Пользователем соответствующего решения или запроса от Службы технической поддержки, обращение считается неактуальным. Услуги Исполнителя по информационно-технической поддержке по обращению считаются своевременно оказанными, а само обращение - закрытым. При поступлении от Пользователя информации по закрытому обращению, такое обращение снова открывается или регистрируется как новое обращение.

7. Заключительные положения

7.1. Исполнитель имеет право привлекать третьих лиц для своевременного и качественного оказания услуг по технической поддержке без уведомления и согласования с Пользователем.

7.2. Качество услуг по информационно-технической поддержке зависит от достоверности и полноты сведений, предоставляемых Пользователем.

7.3. Исполнитель имеет право вносить изменения в настоящий Регламент в одностороннем порядке с обязательным уведомлением Пользователей за 15 (пятнадцать) календарных дней до предполагаемой даты внесения изменений путем опубликования новой редакции Регламента или изменений к нему на официальном сайте Исполнителя www.akiac.ru.

7.4. Настоящий Регламент вступает в силу с момента опубликования на официальном сайте Исполнителя www.akiac.ru.