

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«МОСКОВСКИЙ ОБЛАСТНОЙ ЦЕНТР
ИНФОРМАЦИОННО—КОММУНИКАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»**

П Р И К А З

№ 94

от «19» 10 2016 года

г. Красногорск

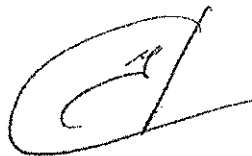
Об утверждении порядка приостановки
и завершения отсчета времени решения
задач технической поддержки

В целях осуществления возложенных на Государственное казенное учреждение Московской области «Московский областной центр информационно-коммуникационных технологий» (далее – Учреждение) полномочий по обеспечению функционирования комплексов технических средств и информационно-коммуникационных сетей и средств связи,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить порядок приостановки и завершения отсчета времени решения задач технической поддержки, учитываемого при расчете показателей качества поддержки (прилагается).
2. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



В.Н. Редров

ПРИЛОЖЕНИЕ

к приказу ГКУ МО «МОЦ ИКТ»

от «19» 10 2016 г. № 94

Порядок приостановки и завершения отсчета времени решения задач технической поддержки, учитываемого при расчете показателей качества поддержки

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет действия сотрудников службы технической поддержки пользователей при приостановке и завершении выполнения заявок, требующих предоставления услуг технической поддержки, поступающих от сотрудников центральных исполнительных органов государственной власти и государственных органов Московской области.

1.2. Порядок разработан в соответствии с пунктами 2.1 и 3 Постановления Правительства Московской области № 754/17 от 10 мая 2012 г., мероприятием 1.1.1 Раздела 12.5 государственной программы Московской области «Эффективная власть» на 2014-2018 годы», утвержденной Постановлением Правительства Московской области № 660/37 от 23 августа 2013 г.

1.3. Термины, определения и сокращения

ЕРО – единый реестр оборудования информационно-телекоммуникационной инфраструктуры центральных исполнительных органов государственной власти Московской области и государственных органов Московской области, содержит записи об оборудовании, эксплуатируемой органом государственной власти Московской области, или государственным органом Московской области, или их территориальным подразделением, далее по тексту ЦИОГВ и ГО, для осуществления своей деятельности.

Заявка – зарегистрированное с уникальным номером в СУТП обращение пользователя ЦИОГВ и ГО с требованием оказания услуг технической поддержки.

ЗИП – запасные части к Оборудованию.

Инициатор заявки, инициатор – пользователь, обратившийся с заявкой на услуги технической поддержки.

Исполнитель – организация, оказывающая услуги технической поддержки в соответствии с государственным контрактом; специалист организации-

исполнителя.

Оборудование – периферийные устройства (источник бесперебойного питания, монитор); средства вычислительной техники (моноблок, ноутбук, планшет, сервер, системный блок); оргтехника (копировальный аппарат, многофункциональное устройство, принтер, сканер), находящиеся в оперативном управлении ЦИОГВ и ГО.

Подменный фонд – Оборудование, имеющееся в наличии в Учреждении, не используемое постоянно и предназначенное для временного использования взамен вышедшего из строя Оборудования ЦИОГВ и ГО на время выполнения Ремонта.

Пользователь – сотрудник ЦИОГВ и ГО, использующий для выполнения своих функций и реализации полномочий средства вычислительной техники.

СТП – служба технической поддержки пользователей.

СУТП – автоматизированная система управления технической поддержкой.

Учреждение – Государственное казенное учреждение Московской области «Московский областной центр информационно-коммуникационных технологий».

ЦИОГВ и ГО – центральный исполнительный орган государственной власти Московской области, или государственный орган Московской области, или их территориальное структурное подразделение.

2. Цели применения процедур приостановки завершения выполнения заявок

2.1. Процедуры завершения и приостановки выполнения заявок применяются для достоверной фиксации значений времени предоставления услуг по заявкам, используемых при определении качества предоставляемых услуг по техническому обслуживанию, повышение эффективности использования бюджетных средств при выполнении мероприятия 1.1.1 Раздела 12.5 государственной программы Московской области «Эффективная власть» на 2014-2018 годы», утвержденной Постановлением Правительства Московской области № 660/37 от 23 августа 2013 г.

3. Порядок перевода Заявки в статус завершения (заявка закрыта)

3.1. Заявка, поступившая в СУТП, может быть закрыта по следующим основаниям:

1. Заявка не соответствует условиям контракта

Закрытие происходит без выполнения каких-либо работ (операций). Закрывать заявку могут Операторы ГКУ МО «МОЦ ИКТ» при выявлении несоответствия указанной в заявке информации об оборудовании, информационной системе, адресе и типе услуг контракту, на основании которого предоставляется обслуживание. При выявлении таких несоответствий специалистами Исполнителя выполнение заявки приостанавливается до подтверждения Операторами. О закрытии заявки инициатор информируется письмом электронной почты, формируемым СУТП.

2. Заявка не актуальна

Закрытие происходит по инициативе инициатора либо в случае, когда инициатор в течение длительного времени не предоставляет информацию, необходимую для качественного и полного решения. Закрывать заявку может уполномоченный сотрудник СТП на основании письменного обращения инициатора либо по истечении срока ожидания ответа инициатора (см. Таблицу в разд. 2). Закрытие происходит без выполнения каких-либо работ (операций). О закрытии заявки инициатор информируется письмом электронной почты, формируемым СУТП.

3. Переклассификация заявки

Закрытие происходит при выявлении несоответствия указанного в заявке типа услуг типу услуг, которые на самом деле необходимо оказать по данному обращению Инициатора. О закрытии заявки инициатор информируется письмом электронной почты, формируемым СУТП, в котором указывается причина закрытия и номер заявки, вновь открытой для проведения необходимых работ

4. Заявка решена

Специалист-исполнитель заявки после выполнения всех необходимых по существу заявки операций должен заполнить в карточке Заявки поля:

- Операция и стоимость;
- ЗИП и стоимость (для Заявки типа «ремонт оборудования»).

и нажимает кнопку «сохранить». После этого статус заявки переводиться в «Решена», а пользователю-инициатору заявки отправляется письмо с просьбой подтвердить выполнение Заявки либо выразить свое несогласие с тем, что заявка выполнена. Если инициатор подтверждает выполнение работ и решение поставленных в его обращении проблем, то заявка переходит в статус «Закрыта». Если пользователь в ответ на письмо-оповещение ничего не делает, то заявка через 2 суток автоматически переводится в статус «Закрыта». Если же в предлагаемой в письме-сообщении веб-форме пользователь нажимает кнопку «Не решена» (при этом ему предлагается в текстовом поле указать причину), то Заявка возвращается в статус «Зарегистрировано».

4. Порядок перевода Заявки в статус ожидания (приостановки)

4.1. Если Специалист-исполнитель заявки не может выполнить заявку либо не имеет достаточно информации для перевода ее на следующий этап маршрута исполнения, то он указывает в поле причину постановки в ожидание и сохраняет заявку. При этом автоматически указывается статус «в ожидании» и пользователю приходит автоматическое письмо с указанием причины.

4.2. Инициатору заявки при приостановке высылается по электронной почте письмо-оповещение о причинах приостановки. В оповещении предусмотрена возможность нажатием кнопки «Не согласен» отменить приостановку в случае, если по тем или иным причинам инициатор не согласен с приостановкой (никто из исполнителей не обращался за уточнениями, указана неверная причина и т.п.).

4.3. Причины, по которым допускается перевод заявки в статус ожидания (приостановки заявки), допустимый срок приостановки, а также действия по истечению срока приостановки приведены в таблице 1 (приложение к настоящему порядку).

4.4. Переводить заявки в состояние ожидания имеют право Операторы ГКУ МО «МОЦ ИКТ» и специалисты Исполнителя, выполняющие обслуживание СВТ и/или информационных систем, к поддержке которых относится заявка.

4.5. Оператор ГКУ МО «МОЦ ИКТ» вправе отменить приостановку заявки в случае несоответствия причины приостановки, перечню, приведенному в таблице 1 настоящего Порядка.

4.6. Запрещается применять к заявке приостановку по одной причине более одного раза подряд.

ПРИЛОЖЕНИЕ

к Порядку приостановки и завершения отсчета времени решения задач технической поддержки, учитываемого при расчете показателей качества поддержки

Таблица 1. Причины и сроки перевода заявок в статус ожидания, действия после завершения срока приостановки.

№ п/п	Причины, по которым обращение может быть поставлено в ожидание	Срок приостановки (после которого заявка автоматически возвращается в работу)	Действия после завершения срока приостановки	Комментарии
1.	Ожидание завершения работ, не зависящих от Исполнителя (внешние условия)	1 рабочий день	После истечения срока приостановки заявка возвращается статус, из которого перешла в приостановку; исполнителем заявки назначается исполнитель , приостановивший выполнение	Отключение электричества, форс-мажор и прочие внешние обстоятельства, независящие от Исполнителя и влияющие на Время решения Обращения
2.	Ожидание обновленной версии ПО	160 рабочих часов (20 рабочих дней)	После истечения срока приостановки заявка возвращается статус, из которого перешла в приостановку; исполнителем заявки назначается группа , которой принадлежит исполнитель, приостановивший выполнение	<ul style="list-style-type: none"> - Если получено подтверждение по заявленной проблеме со стороны разработчика ПО о наличии ошибки, устранение которой возможно только путем выпуска обновлений ПО. - Официальное письмо с ответом разработчика/ поставщика ПО прикладывается к Заявке. - Срок ожидания должен составлять не более месяца. В противном случае, Заявка закрывается с комментарием об ожидании выхода новой версии ПО, с

№ п/п	Причины, по которым обращение может быть поставлено в ожидание	Срок приостановки (после которого заявка автоматически возвращается в работу)	Действия после завершения срока приостановки	Комментарии
3.	Выполнение обращения требует проведения работ, связанных с обработкой, перемещением, копированием большого объема данных	4 рабочих часа	После истечения срока приостановки заявка возвращается статус, из которого перешла в приостановку; исполнителем заявки назначается группа, которой принадлежит исполнитель, приостановивший выполнение	оповещением до момента закрытия Обращения Если выполнение Обращения требует проведения работ, связанных с обработкой, перемещением, копированием большого объема данных (более 50 (пятидесяти) ГБ) и данные операции превышают согласованное время решения, то: – Исполнитель направляет инициатору письмо с информацией о причинах приостановки Заявки; – инициатор письменно подтверждает получение письма от Исполнителя; – письмо прикладывается к Обращению; – проводятся работы по Обращению
4.	Ожидание согласования уполномоченного лица Заказчика	8 рабочих часов (1 рабочий день)	После истечения срока приостановки заявка возвращается статус, из которого перешла в приостановку; исполнителем заявки назначается группа, которой принадлежит исполнитель, приостановивший выполнение	В тех случаях, когда для выполнения Обращения требуется получение согласования от должностного лица Заказчика, согласно действующим организационно-распорядительным и нормативным документам Заказчика и Исполнителя
5.	Ожидание представления оборудования Заказчиком	16 рабочих часов (2 рабочих дня)	После истечения срока приостановки заявка возвращается статус, из которого перешла в приостановку; исполнителем заявки назначается группа, которой принадлежит исполнитель,	Если для выполнения Обращения требуется Оборудование, наличие которого входит в зону ответственности Заказчика

№ п/п	Причины, по которым обращение может быть поставлено в ожидание	Срок приостановки (после которого заявка автоматически возвращается в работу)	Действия после завершения срока приостановки	Комментарии
6.	Ожидание предоставления доступа к ресурсам Заказчика	8 рабочих часов (1 рабочий день)	После истечения срока приостановки заявка возвращается статус, из которого перешла в приостановку; исполнителем заявки назначается группа, которой принадлежит исполнитель, приостановивший выполнение	В случае, если для выполнения Обращения требуется предоставить доступ в режимное помещение Заказчика или ОГВ, либо предоставить права доступа к Оборудованию или иному ресурсу Заказчика или ОГВ, Исполнитель заблаговременно оповещает Заказчика о необходимости предоставления доступа, при наличии такой возможности
7.	Ожидание пропуска на внос/вынос Оборудования	4 раб. часа	После истечения срока приостановки заявка возвращается статус, из которого перешла в приостановку; исполнителем заявки назначается исполнитель, приостановивший выполнение	Если для выполнения Обращения требуется пропуск на внос/вынос Оборудования из здания, то Исполнитель заблаговременно (за 30 (тридцать) минут) оповещает Заказчика о необходимости оформления пропуска, при наличии такой возможности. Если в течении 30 (тридцати) минут пропуск на внос/вынос Оборудования не предоставлен, то Заявка переводится в режим ожидания. Письмо прикладывается к Обращению
8.	Отложено по инициативе пользователя/Инициатора	5 раб. дней	После истечения срока приостановки заявка закрывается «по не актуальности заявки».	В процессе решения Обращения пользователь/Инициатор обратился с документально подтвержденной просьбой о приостановке выполнения Обращения

№ п/п	Причины, по которым обращение может быть поставлено в ожидание	Срок приостановки (после которого заявка автоматически возвращается в работу)	Действия после завершения срока приостановки	Комментарии
9.	Ожидание ответа пользователя или ожидание физической доступности ПК пользователя	1 раб. день	После истечения срока приостановки заявка возвращается статус, из которого перешла в приостановку; исполнителем заявки назначается исполнитель , приостановивший выполнение	В случае, если для решения Обращения требуется дополнительная информация от пользователя/ Инициатора, без которой выполнить Обращение невозможно
10.	Ожидание поставки ЗИП на склад Исполнителя от Заказчика	20 раб. дней	После истечения срока приостановки заявка закрывается «по не актуальности заявки».	В случае, если для ремонта Оборудования требуется ЗИП, отсутствующий в перечне ЗИП, заявка переходит в статус ожидания, но не более чем на 30 (тридцать) календарных дней.
11.	Ожидание согласования Заказчика по включению Оборудования в ЕРО	1 раб. день	После истечения срока приостановки заявка возвращается статус, из которого перешла в приостановку; исполнителем заявки назначается исполнитель , приостановивший выполнение	В случае отсутствия QR кода на оборудовании Пользователя, заявка пользователя переводится в статус «ожидание» и направляется на согласование Заказчику.
12.	Ожидание выполнения гарантийного ремонта Оборудования	20 раб. дней	После истечения срока приостановки заявка возвращается статус, из которого перешла в приостановку; исполнителем заявки назначается группа , которой принадлежит исполнитель, приостановивший выполнение	При возникновении гарантийного случая на Оборудовании, заявка пользователя переводится в статус «ожидание» на время ремонта Оборудования в авторизованном центре производителя или на месте размещения.
13.	Ожидание закрытия по несоответствию контракту	1 раб. день	После истечения срока приостановки заявка возвращается статус, из которого перешла в приостановку; исполнителем заявки назначается исполнитель , приостановивший выполнение	При выявлении Исполнителем несоответствия указанной в заявке информации об оборудовании, информации об оборудовании, адресе и типе информационной системе, адресе и типе услуг контракту, на основании которого предоставляется обслуживание.