

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

ПРИКАЗ

14 октября 2016 г.

№ 56-о

г. Барнаул

Об утверждении регламента службы технической поддержки
информационных систем образования Алтайского края

В целях обеспечения бесперебойной работы информационных систем
образования Алтайского края

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Регламент службы технической поддержки информационных систем образования (приложение 1).
2. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Заместитель директора



Б.П. Овечкин

С приказом ознакомлен (а)



Симукова Е.К.



Шумилина Е.С.



Безьяшкин А.С.



Моржемина А.А.



Сивов С.В.



Богданов Д.В.

РЕГЛАМЕНТ

службы технической поддержки информационных систем образования

1. Термины и определения

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

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 Информационных систем означает совокупность видов абонентных сервисных услуг по обслуживанию Информационных систем.

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

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

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

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 Информационных систем, связанная с потерей или возможной потерей функционирования Информационных систем.

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

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

1.14. Время реакции – период времени в рабочих часах от получения обращения Пользователя до принятия обращения службой 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 устанавливает порядок предоставления услуг по оказанию технической поддержки информационных систем образования Алтайского края.

2.2. Техническая поддержка информационных систем доступна всем Пользователям, зарегистрированным в информационных системах образования Алтайского края.

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

3. Порядок обращения за технической поддержкой

3.1. Обращения в службу технической 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 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 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 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 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 технической поддержки имеет право немедленно прекратить оказание услуг по технической поддержке, сообщив о случившемся своему непосредственному руководителю. В случае нарушения данного пункта сотрудником службы технической поддержки, Пользователь имеет право сообщить о случившемся непосредственному руководителю службы технической поддержки.

5. Требования к режиму функционирования и доступности

5.1. Информационные системы должны 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. Информационные системы должны 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%.

5.4. В целях обеспечения бесперебойности работы информационных систем образования установлен ежедневный автоматический мониторинг работоспособности информационных систем образования.

5.5. В случае обнаружения недоступности системы (отказ работоспособности), ответственный сотрудник должен незамедлительно информировать об отказе в работе информационной системы, обязан информировать о ходе работ и сроках их окончания начальника отдела поддержки информационных систем образования КГБУО «АКИАЦ», начальник отдела – директора КГБУО «АКИАЦ», директор КГБУО «АКИАЦ» - сотрудников Главного управления образования и науки.

6. Состав услуг по информационно-технической поддержке

6.1. Исполнитель обязуется:

6.1.1. Обеспечить предоставление технической поддержки Информационных систем 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 Информационных систем и подтверждения этого факта Исполнителем предоставлять Пользователю информацию для решения инцидента, а именно: о информацию об имеющейся версии Информационных систем, решающей проблему; о информацию об имеющемся обновлении Сборки версии Информационных систем, решающей проблему; о информацию о планируемых сроках выпуска версии Информационных систем (обновления сборки версии Информационных систем) 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 Информационных систем (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	5 часа	Информационная система не функционирует
2 приоритет (высокий)	2 часа	8 часов	Серьезная проблема, не позволяющая выполнять основные задачи информационной системы
3 приоритет (средний)	5 часов	23 часа	Проблема, существенно ограничивающая функциональность информационной системы
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 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.akias.ru.

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