

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель Председателя  
Правления ПФР

  
\_\_\_\_\_ А.М. Иванов

«15» мая 2018 г.

**РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ЕГИССО**

Москва  
2018 г.

## Оглавление

Оглавление .....	3
1. Назначение документа .....	4
2. Общие положения.....	4
2.1. Область применения.....	4
2.2. Нормативные ссылки .....	4
2.3. Термины, определения и сокращения .....	4
2.4. Ввод в действие, хранение и актуализация документа.....	5
3. Основные положения .....	5
3.1. Основные правила работы СТП.....	5
4. Порядок организации Технической поддержки .....	7
4.1. Процесс решения Обращений пользователей: .....	7
5. Описание процесса работы СТП с Заявками .....	7
5.1. Процесс Управления Заявками .....	7
5.2. Порядок обработки обращений.....	7
5.2.1. Регистрация Заявок.....	8
5.2.2. Классификация Заявок .....	9
5.2.3. Определение приоритета Заявки.....	9
5.2.3.1. Порядок изменения приоритета .....	9
5.2.4. Закрытие Заявки.....	9
5.3. Контроль .....	9
6. Порядок рассылки регулярной статистической информации о технической поддержке ....	10
7. Порядок организации технологических работ .....	10
7.1. Оповещение заинтересованных лиц о проведении технологических работ .....	10

## 1. Назначение документа

Настоящий Регламент определяет порядок регистрации и обработки обращений пользователей ЕГИССО, роли участников процесса технической поддержки, их ответственность и полномочия.

## 2. Общие положения

### 2.1. Область применения

Требования и правила настоящего Регламента распространяются на:

- работников и структурные подразделения ПФР;
- исполнителей сервисных организаций, выполняющих работы по ГК.

### 2.2. Нормативные ссылки

В настоящей процедуре использованы ссылки на следующие документы:

- Постановление Правления ПФР от 02 сентября 2009 г. № 194п «Об утверждении Перечня сведений ограниченного доступа, не содержащих государственной тайны, и внесении изменений в постановление Правления ПФР от 30 июня 1999 г. № 82»;
- Регламент технической поддержки МИЦ ПФР, утвержденный приказом №234 от 31.10.2017.

### 2.3. Термины, определения и сокращения

В регламенте используются следующие термины, определения и сокращения:

Термин	Определение
Авария	Частичная, либо полная неработоспособность информационных систем, технологических процессов, электронных сервисов, сети МИЦ
АВР	Аварийно-восстановительные работы
ГК	Государственный контракт
Диспетчер	Сотрудник СТП, осуществляющий переназначение и контроль выполнения Заявок
ЕГИССО	Единая государственная информационная система социального обеспечения
Заявка	Обращение, поступившее от Инициатора и подлежащее регистрации в службе технической поддержке
ИД ПФР	Исполнительная дирекция ПФР
Инициатор/Пользователь	Работник ПФР, представитель контрагента, пользователь сервисов ПФР
Исполнитель сервисной организации	Исполнители работающие в рамках государственного контракта по поддержке и сопровождению ПО и оборудования
КЭ	Конфигурационный элемент, описывающий единицу ИТ-инфраструктуры, используемую для функционирования информационных систем ПФР

<b>Термин</b>	<b>Определение</b>
МИЦ ПФР	Государственное учреждение - Межрегиональный информационный центр Пенсионного фонда Российской Федерации
ПО	Программное обеспечение
ППО	Прикладное программное обеспечение
Оператор	Сотрудник СТП, осуществляющий прием, регистрацию и маршрутизацию обращений Пользователей
Проблема	Объект, создаваемый на основе множества зарегистрированных однотипных рабочих заданий
ПУИТ	Подсистема «Управление ИТ-инфраструктурой (ПУИТ)» АИС ПФР-2.
ПЭД	Подсистема электронного документооборота
Рабочая группа (РГ)	Группа работников МИЦ ПФР и/или сотрудники ПФР и/или исполнителей сервисных организаций, выполняющих работы по назначенному для РГ рабочему заданию в соответствии со своей зоной ответственности
Руководитель СТП	Работник МИЦ ПФР, отвечающий за выполнение процессов внутри СТП
Сотрудники СТП	Специалисты ПФР и сервисных организаций, выполняющие роли СТП на 0-й, 1-й, 2-й линиях
СПО	Специальное программное обеспечение
СТП	Служба технической поддержки
ТС	Технические средства
ЦСЭ	Централизованная служба эксплуатации

## **2.4. Ввод в действие, хранение и актуализация документа**

2.4.1. Регламент разрабатывается МИЦ ПФР, утверждается Заместителем председателя правления ПФР.

2.4.2. Решение о внесении изменений в документ принимает директор МИЦ ПФР на основании:

- предложений подразделений по изменению процедур организации и технической поддержки;
- анализа зарегистрированных и устраненных несоответствий, выявленных в ходе применения документа специалистами или аудита.

2.4.3. Бумажная версия утвержденного Регламента во время всего срока действия хранится в Общем отделе МИЦ ПФР. Копия – в ЦСЭ АИС ПФР.

## **3. Основные положения**

Служба технической поддержки – это единая точка приема Обращений пользователей ЕГИССО.

### **3.1. Основные правила работы СТП**

Круглосуточное оперативное управление технической поддержкой ЕГИССО обеспечивает 1 линия поддержки МИЦ ПФР.

Обращения Пользователей обрабатывают Операторы МИЦ ПФР.

1. Подать обращение в СТП можно следующим образом:

- по электронной почте: **support@101.pfr.ru**
- по городскому телефону: **8 (499) 972-93-37;**

2. Операторы СТП осуществляют прием Обращений в режиме 24x7x365 (круглосуточно 7 дней в неделю, 365 дней в году).

3. Каждой зарегистрированной Заявке автоматически присваивается уникальный номер. Номер является идентификатором, используется при обработке и взаимодействии с Пользователем и не может быть изменен.

4. СТП использует в своей работе средство автоматизации – компонент «Служба технической поддержки» ПУИТ АИС ПФР-2, который позволяет учитывать, распределять и контролировать все поступающие Заявки. По каждой зарегистрированной Заявке в СТП ведется история изменений.

5. База данных СТП не должна содержать сведений ограниченного доступа, определенных Перечнем, утвержденным постановлением Правления ПФР от 02 сентября 2009 г. № 194п «Об утверждении Перечня сведений ограниченного доступа, не содержащих государственной тайны, и внесении изменений в постановление Правления ПФР от 30 июня 1999 г. № 82».

Временные нормативы на выполнение процедур процесса приведены в Таблице

**Таблица 1. Сроки выполнения работ в рамках процесса**

Описание интервала времени	Срок (не более) в рабочих часах/днях	Ответственная роль
Время на регистрацию обращения	0,25 часа	Оператор
Время на информирование Пользователя о статусе его Обращения	0,25 часа	Оператор
Время с момента регистрации Обращения и до момента назначения рабочего задания на РГ	1 час	Оператор/ Координатор по классификации/ям
Время с момента передачи Оператором или Координатором по классификации/ям Рабочего задания в РГ до определения ответственного исполнителя по Рабочему заданию	1 час	Руководитель РГ
Время с момента получения Рабочего задания до момента перевода его в статус «В работе»	1 час	Руководитель РГ/Специалист РГ
Время с момента получения Рабочего задания до момента его закрытия	Критический - 8 часов Высокий - 16 часов Средний - 3дня Низкий - 10 дней	Руководитель РГ/Специалист РГ
Время от запроса дополнительной информации у инициатора обращения до представления требуемой информации	3 рабочих дня	Пользователь/Инициатор заявки

## 4. Порядок организации Технической поддержки

### 4.1. Процесс решения Обращений пользователей:

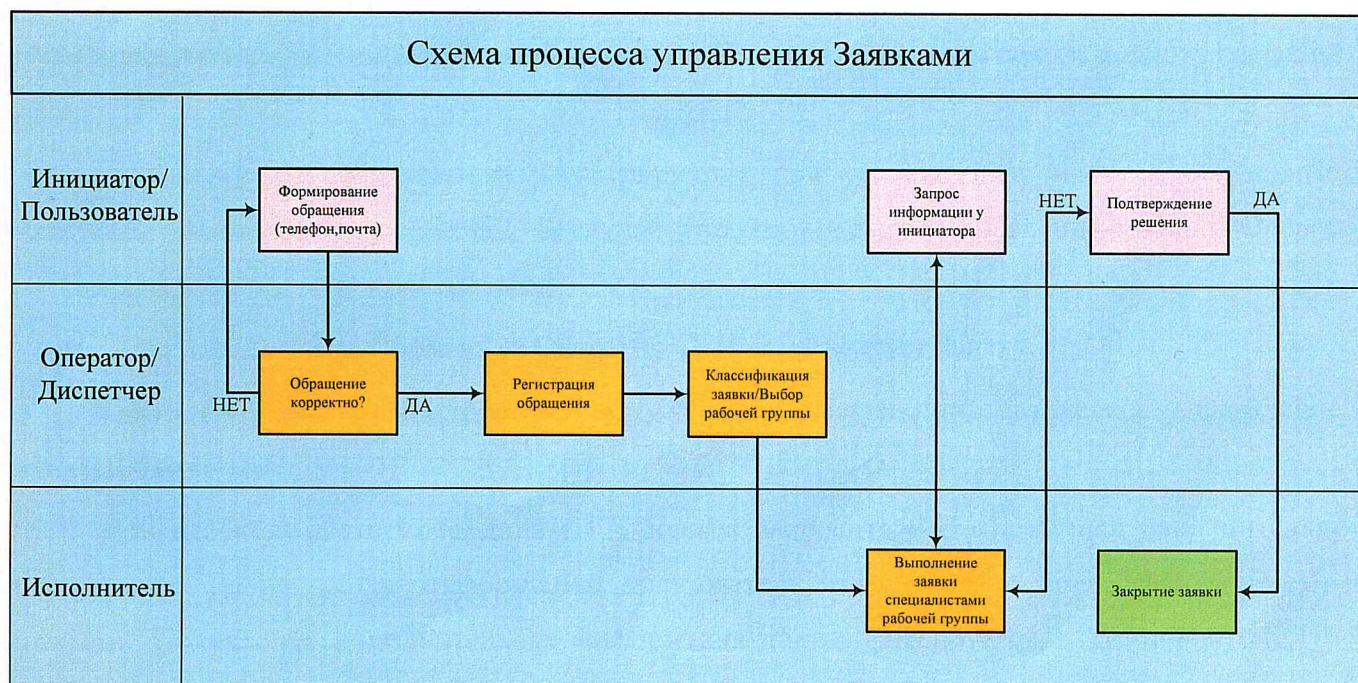
- **0-я линия** – Операторы обеспечивают прием, регистрацию и классификацию Обращений пользователей, а также отвечают за детальное заполнение данных. Диспетчеры обеспечивают переназначение Рабочих заданий, а так же контроль выполнения Заявок.
- **1-я линия** – Специалисты структурных подразделений ПФР, координаторы по классификации/ям (далее – Координаторы) осуществляют анализ Заявок, их обработку, назначают дополнительные Заявки в РГ исполнителей для решения корневой Заявки, эскалируют Заявки на 2-ю линию. Имеют право закрыть Заявку самостоятельно.
- **2-я линия** – Рабочие группы сотрудников сервисных организаций, представителей разработчиков системного и прикладного ПО, производителей оборудования. Заявка на 2-ю линию может быть эскалирована только с 1-й линий поддержки.

## 5. Описание процесса работы СТП с Заявками

### 5.1. Процесс Управления Заявками

Схема процесса Управления заявками представлена на **Рисунке 1**.

**Рисунок 1.** Схема процесса управления Заявками



### 5.2. Порядок обработки обращений

- Обращение поступает от Пользователя в СТП;
- Обращение должно содержать сведения, необходимые и достаточные для его выполнения. При этом необходимо наиболее подробно описать выполненные

действия, которые привели к проблеме, а также фактический и ожидаемый результаты;

- Обращение должно содержать контактную информацию Инициатора: Ф.И.О., должность, телефон, адрес электронной почты, субъект федерации;
- Номер версии ПО (если известно);
- если проблема связана с оборудованием, необходимо указать наименование оборудования, серийный номер;
- В заявке должна быть описана только одна проблема;
- Дополнительно могут быть приложены следующие материалы:
  - файлы графической копии экрана с ошибкой, исходного и результирующего состояний;
  - лог-файлы;
  - скопированный полный текст сообщения об ошибке;
  - данные, которые вводились (кроме персональных данных);
  - логин сотрудника, который выявил проблему;
  - иная информация (кроме конфиденциальной информации)

### **5.2.1. Регистрация Заявок**

Оператор СТП является ответственным за регистрацию и первичное назначение Заявок, за коммуникацию между Инициатором обращения и Исполнителем, отвечает за полноту сведений в Заявке.

Обращения от Пользователя регистрируются при условии наличия всех необходимых требований, указанных в разделе 5.2. В случае отсутствия недостающей информации Оператор СТП запрашивает её ответным письмом.

При поступлении Обращения Оператор СТП регистрирует Заявку.

Пользователю на электронную почту будет отправлено автоматическое уведомление о регистрации заявки.

При необходимости Сотрудник СТП должен запросить у Пользователя дополнительную информацию. Запрошенную информацию пользователь заявки обязан предоставить ответным письмом. Полученная дополнительная информация также фиксируется в компоненте СТП и направляется Исполнителю на электронную почту в виде уведомления. Нормативный срок исполнения заявки увеличивается на то время, в котором она находилась, пока ожидалась информация от Пользователя – нахождение в статусе «Ожидает ответа инициатора».

## 5.2.2. Классификация Заявок

После того, как Оператор зарегистрировал Заявку, он обязан классифицировать её в соответствии с принятым в СТП Классификатором обращений, присвоить приоритет и отправить в Рабочую группу Исполнителя

## 5.2.3. Определение приоритета Заявки

Правила присвоения приоритета Заявки описаны в Таблице 2.

Таблица 2. Правила назначения приоритета заявки

Непрерывность функционирования системы, видов сведений	Степень воздействия		
	Все или более половины пользователей	Меньшая часть пользователей	Единичные пользователи
Система, виды сведений не предоставляются	Критический	Высокий	Средний
Система, виды сведений предоставляются некорректно	Высокий	Средний	Низкий

### 5.2.3.1. Порядок изменения приоритета

В ходе работ приоритет Заявки может быть изменен Исполнителем, Ответственным за рабочую группу. Об изменении приоритета и новых сроках выполнения работ, с указанием причины изменения, Инициатор оповещается по электронной почте автоматически.

## 5.2.4. Закрытие Заявки

Заявка переводится в статус «Ожидает закрытия» автоматически после того, как все Рабочие задания, связанные с Заявкой, будут переведены в статус «Завершено».

Пользователю, подавшему Обращение, отправляется уведомление по электронной почте с просьбой подтвердить факт выполнения работ по его Заявке и оценить качество выполнения работ по шкале от 2 (неудовлетворительно) до 5 (отлично).

В случае, если Пользователь подтвердил факт выполнения работ с указанием оценки, оценка автоматически заносится в СТП и заявка закрывается.

В случае, если Пользователь не отвечает на письмо в течение 3-х рабочих дней, факт выполнения работ считается подтвержденным и заявка закрывается в автоматическом режиме без оценки.

Если Пользователь не согласен с завершением работ по его Заявке, он инициирует возврат заявки на доработку.

## 5.3. Контроль

Контроль Ответственным за рабочую группу:



- Организовывает работу групп обслуживания, включая выделение ресурсов;
- Контролирует качество работы групп обслуживания (по показателям и совместно с координаторами).

Контроль Руководителем СТП:

- контроль работы процесса технической поддержки в целом.
- взаимодействует с руководителями РГ в ситуациях эскалации.

## **6. Порядок рассылки регулярной статистической информации о технической поддержке**

Статистическая отчетность регулярно рассылается согласно информации указанной в Паспорте технической поддержки ЕГИССО.

## **7. Порядок организации технологических работ**

Регламентные работы организуются в соответствии с:

- необходимостью проведения работ по обновлению программного обеспечения;
- запросом, рекомендацией структурных подразделений Исполнительной дирекции ПФР;
- необходимостью проведения работ, связанных с предупреждением аварийного состояния Системы.
- При возникновении сбоя в работе Системы требуется незамедлительная реакция технической поддержки и оповещения заинтересованных лиц

### **7.1. Оповещение заинтересованных лиц о проведении технологических работ**

В рамках выполнения процедур проведения регламентных работ Администратор технологических работ ЦСЭ АИС ПФР направляет уведомление о предстоящих работах по электронной почте:

- **не позднее чем за 2 часа** до планируемого времени начала работ заинтересованным лицам подразделений ПФР;
- **не позднее чем за 4 часа** до планируемого времени начала работ в СМЭВ для заинтересованных в доступности видов сведений, на которые может повлиять проведение работ;
- **размещает информацию на сайте ЕГИССО.**

В случае возникновения сбоя в работе Системы, видов сведения, оповещение проводится в течении 15 минут после поступления информации об инциденте по электронной почте заинтересованным лицам подразделений ПФР; размещается в СМЭВ и на сайте ЕГИССО - [http://www.egisso.ru/site/supplier\\_consumer](http://www.egisso.ru/site/supplier_consumer).