

**Регламент технической поддержки
Автоматизированной системы управления бюджетным процессом
Сахалинской области**

Сахалинская область

(редакция от 23.09.2019 г.)

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. АСУБП СО – Автоматизированная система управления бюджетным процессом Сахалинской области
- 1.2. СУО – Система учета обращений АСУБП СО, расположена по адресу helpdesk.sakhminfin.ru
- 1.3. Технологический портал АСУБП СО – интернет ресурс, расположенный по адресу asubp.sakhminfin.ru
- 1.4. СТП – служба технической поддержки
- 1.5. ПН-ЧТ – с понедельника по четверг, ПТ - пятница

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 2.1. Настоящий Регламент устанавливает порядок оказания технической поддержки пользователям Государственной информационной системы «Автоматизированная система управления бюджетным процессом Сахалинской области» (далее – АСУБП СО).
- 2.2. Техническая поддержка АСУБП СО осуществляется службой технической поддержки (далее – СТП), на условиях настоящего Регламента.
- 2.3. Время работы службы технической поддержки: ПН-ЧТ: с 09:00 до 18:15, ПТ: с 09:00 до 17:00 по Сахалинскому времени, в рабочие дни. В нерабочее время, официальные выходные и праздники оказание технической поддержки не гарантируется.
- 2.4. Система учета обращений доступна (далее СУО) пользователям круглосуточно (24/7/365) за исключением времени проведения регламентных работ на сервисе.
- 2.5. Право на использование технической поддержки имеют все Пользователи, зарегистрированные в АСУБП СО (имеющие персонализированный логин (имя входа)). Оказание услуги технической поддержки гарантируется только при соблюдении следующих условий:

2.5.1. Пользователь зарегистрировался в системе учета обращений

2.5.2. При работе в клиентских приложениях, версии этих приложений соответствуют последней версии доступной из сервиса обновлений АСУБП СО.

2.6 Если какие-либо из условий, перечисленных в п. 2.5., не соблюдены, сотрудники СТП вправе отказать в обслуживании по данному обращению.

2.7 Все изменения порядок оказания технической поддержки пользователям АСУБП СО вносятся путем изменения текущего Регламента.

2.8 Актуальная версия настоящего Регламента публикуется на технологическом портале АСУБП СО

3 ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ АСУБП СО

3.1. Техническая поддержка оказывается по обращениям, поступившим через систему учета обращений, внутреннюю службу сообщений подсистем АСУБП СО, систему обмена короткими сообщениями (ICQ), по электронной почте и телефонам, при условии размещения этой контактной информации в разделе «контакты» на портале технической поддержки АСУБП СО.

3.2. Основным и рекомендуемым способом обращения в техническую поддержку является регистрация обращения в СУО (helpdesk.sakhminfin.ru) для соблюдения условий использования единой точки входа.

Обращения, оформленные в СУО (helpdesk.sakhminfin.ru) имеют наивысший приоритет при обработке обращений. Сотрудники СТП имеют право требовать обязательной регистрации обращений в СУО. В случае отказа пользователя в регистрации обращения в СУО, специалисты службы технической поддержки вправе отказать ему в технической поддержке.

3.3. Служба не гарантирует исчерпывающий ответ в случае обращений по указанным контактными данным в разделе «Контакты» на портале технической поддержки АСУБП СО, если обращения не зарегистрированы в СУО.

3.4. Ссылка на сервис регистрации обращений и контакты специалистов СТП публикуются на технологическом портале АСУБП СО.

3.5. Инструкция по регистрации и работе в СУО публикуется в шапке сайта (сервиса авторизации) включая страницу авторизации (регистрации) в СУО.

3.6. В обращении должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения. Для более оперативного решения вопросов, обращение должно включать следующую информацию:

3.6.1. Необходимая информация:

- имя пользователя (логин), используемый в подсистеме АСУБП СО, у которого произошёл инцидент при работе
- реквизиты документа, при работе с которым произошел инцидент
- ИНН организации, которой принадлежит документ
- ФИО контактного лица
- телефон контактного лица
- описание проблемы

3.6.2. Дополнительная информация:

- версия и тип клиентского программного обеспечение (браузерный или win-приложение)
- пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы
- скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы

3.6.3. Специалист СТП вправе требовать уточняющую информацию, которая может прямо или косвенно помочь в решении проблемы Пользователя.

3.7. В некоторых случаях сотрудник СТП может запросить удаленный доступ к рабочему месту обратившегося пользователя (в том числе с максимальными правами). В этом случае во избежание подозрений в несанкционированном доступе в адрес сотрудников СТП пользователь сразу после решения проблемы должен самостоятельно закрыть предоставленный доступ.

3.8. Специалист СТП вправе на типовые вопросы ответить ссылкой на доступный на технологическом портале АСУБП СО или соответствующем информационном ресурсе регулирующих органов (Министерства финансов Сахалинской области, Министерства по регулированию контрактной системы Сахалинской области, Министерства экономического развития Сахалинской области) документ, который дает ответ, на поставленный вопрос, с указанием конкретного раздела.

4. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

- 4.1. СТП не производит операции по установке, настройке, тестированию и мониторингу рабочих мест пользователей, разработке и (или) доработке функционала, работа которого не обоснована официальной документацией подсистем АСУБП СО и (или) законами Российской Федерации, Сахалинской области и (или) иными НПА (в случае если эти НПА имеют отношение к функциональности АСУБП СО), а также подзаконными актами и приказами регуляторов.
- 4.2. СТП не обеспечивает и не несет ответственности за качество работы каналов связи, или хостинг-провайдера, некорректную работу компьютерного оборудования и системного программного обеспечения пользователя, а также неверную настройку прав на компьютере пользователя (в т.ч. антивируса, брандмауэра, прокси сервера и т.д.), работу сетевого и серверного оборудования, а также программного обеспечения не входящего в состав АСУБП СО.
- 4.3. СТП не создает, не изменяет и не удаляет документы пользователей если только это не обусловлено технической проблемой в работе АСУБП
- 4.4. СТП не осуществляет разработку и доработку методик по работе пользователей в АСУБП СО и не несет ответственности за их качество или отсутствие.
- 4.5. СТП не несет ответственность за те случаи, когда оказание технической поддержки невозможно по вине пользователя или третьих лиц, а также в следствии обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).

5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 5.1. При обращении в Службу технической поддержки необходимо понимать, что некоторые проблемы и задачи не могут быть решены в кратчайшие сроки. В рамках регламента СТП не гарантирует полного решения абсолютно любой проблемы, описанной в обращении, в какой-либо конкретный срок. Срок решения зависит от характера самой проблемы и действий необходимых для ее решения
- 5.2. При обращении в Службу технической поддержки необходимо иметь ввиду, что запросы о том, как можно реализовать ту или иную нетиповую задачу, с формальной точки зрения могут не входить в компетенцию СТП, т.к. решения таких проблем может заключаться в написании регламентов, разработке порядков и других нормативных и не нормативных документов. Однако политика службы

сопровождения в отношении подсистем АСУБП СО подразумевает максимальное содействие пользователям в обучении тонкостям пользования этими подсистемами. В этих случаях реакция сотрудников Службы технической поддержки зависит от уровня сложности (а, следовательно, и времени, требуемого на решение) и текущей загрузки Службы.

- 5.3. Служба технического сопровождения уделяет повышенное внимание качеству и оперативности услуг технической поддержки. Для наиболее четкого и оперативного ответа, перед обращением к техническому специалисту, необходимо убедиться, не описан ли Ваш случай в документации, а при обращении – целесообразно описать проблему максимально подробно и точно.
- 5.4. В случае слишком долгой обработки обращения или несправедливом отказе в оказании технической поддержки, а также при наличии положительных или отрицательных отзывов о работе СТП (в том числе предложения по совершенствованию информационной системы) необходимо отправить письмо по электронному адресу a.laydla@sakhminfin.ru.