|  |
| --- |
| **Регламент поддержки пользователей по вопросам работы с Системой, сбора и регистрации замечаний к работе Системы** |

1 Общие положения

1.1 Назначение

Настоящий Регламент устанавливает порядок взаимодействия службы технической поддержки с пользователями Автоматизированной системы диагностики образовательных достижений и тестирования обучающихся общеобразовательных организаций Московской области (АИС ДИТ) в части:

* оказания услуг технической поддержки;
* сбора и регистрации замечаний к работе Системы.

1.2 Область применения

Действие настоящего регламента распространяется на период эксплуатации АИС ДИТ на ограниченном количестве объектов внедрения по адресу http://dit.edu-soft.ru в сети Интернет. В дальнейшем регламент может быть изменен.

Требования настоящего Регламента распространяются исключительно на вопросы по эксплуатации, а также сбора замечаний и предложений по работе в Системе АИС ДИТ.

Регламент обязателен к исполнению следующими категориями пользователей АИС ДИТ:

* Министерство образования Московской области
* Муниципальный орган управления образованием
* Общеобразовательная организация (школа)
* Преподаватель образовательной организации
* Центр оценки качества образования

1.3 Нормативные ссылки

Настоящий Регламент разработан в соответствии с требованиями Технического задания на создание/развитие автоматизированной системы диагностики образовательных достижений и тестирования обучающихся общеобразовательных организаций Московской области.

1.4 Порядок утверждения, внесения изменений и дополнений

Настоящий Регламент, все изменения и дополнения к нему утверждаются Министерством образования Московской области.

Исполнитель имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в настоящий регламент с обязательным уведомлением пользователей путем опубликования нового Регламента на сайте АИС ДИТ http://dit.edu-soft.ru.

2 Термины, определения и сокращения

2.1. Термины и определения

Система – Автоматизированная информационная система диагностики образовательных достижений и тестирования обучающихся общеобразовательных организаций Московской области.

Специальное прикладное программное обеспечение (СПО) – Программа для ЭВМ, создаваемая в рамках создания или развития системы АИС ДИТ, в том числе посредством настройки (адаптации) программного обеспечения, принадлежащего третьим лицам или Исполнителю.

Системные модули – программные модули, формирующие среду исполнения Прикладных модулей, обеспечивающие интерфейс взаимодействия с пользователями, внешними системами, а также возможности модификации прикладного функционала Системы.

Прикладные модули – Описания интерфейса, схемы данных, отчетов, определяющие структуру и функционал модулей Системы.

Идентифицирующая Пользователя информация – фамилия, имя и отчество Пользователя; наименование юридического лица, от имени которого выступает Пользователь (в том случае, если Пользователь представляет интересы и выступает от имени юридического лица).

Обращение – сообщение Пользователя в адрес службы технической поддержки, отправленное через сервис технической поддержки http://dev.dit.edu-soft.ru, либо по почте на адрес mosreg@beorg.ru, либо по единой телефонной линии 8 (800) 555-55-13.

Рабочий день – промежуток времени с 10-00 до 18-00 по московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней согласно законодательству Российской Федерации.

2.2. Сокращения

АИС ДИТ – Автоматизированная система диагностики образовательных достижений и тестирования обучающихся общеобразовательных организаций Московской области.

ПМ – Прикладной модуль.

ОМСУ – Органы местного самоуправления

SLA (Service Level Agreement) – Соглашение об уровне обслуживания

3 Описание требований, процессов, методов работы

3.1 Режим работы службы технической поддержки

Услуги технической поддержки предоставляются с 10.00 до 18.00 часов по рабочим дням в соответствии с производственным календарем РФ.

Время реакции на обращения включает в себя только рабочее время.

Обращения в службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления. Каждому обращению, посланному по почте или через специальное ПО службы техподдержки, присваивается порядковый номер, который сообщается пользователю.

Время реакции (ответа) на обращения определяется:

* типом запроса;
* приоритетом запроса (зависит от категории пользователя);
* общей загрузкой технической поддержки.

Максимальный срок реакции на обращение определяется типом запроса и приоритетом запроса. Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов технической поддержки. К таким обращениям могут быть отнесены вопросы восстановления работоспособности системы, или данных пользователя.

В некоторых случаях решение вопросов может производиться практически сразу же по получению вопросов или дополнительной информации от Пользователя Системы. Реакция сотрудников службы технической поддержки на поступление дополнительной информации может быть дольше, но не больше максимального времени реакции, определенного для данного уровня технической поддержки.

Служба технической поддержки не может гарантировать время решения проблемы в обращении, в случае:

* высокой сложности решаемой проблемы;
* необходимости передачи вопроса в отдел разработки;
* несвоевременности ответа пользователя при уточнении проблемы;
* необходимости получения дополнительной информации от третьих лиц;
* необходимости подготовки и выпуска обновления Системы.

В случае несоблюдения заявителем правил формирования обращения (см раздел 3.2. настоящего Регламента) Служба технической поддержки вправе не реагировать на обращение.

Информация об уровнях поддержки содержится в разделе «3.2.5. Уровни обслуживания»

3.2 Порядок регистрации и обработки обращений

Регистрация и обработка обращений в службу технической поддержки осуществляется в соответствии с режимом работы службы (см раздел 3.1).

Сроки обработки обращения установлены в соответствии с разделом «3.2.5. Уровни обслуживания». Решение вопроса может быть отложено или вопрос может быть не решен, если:

* не предоставлены контактные данные обратившегося пользователя (ФИО, организация/орган, должность)
* пользователь не предоставил достаточно информации для решения вопроса;
* не представляется возможным понять смысл обращения;
* вопрос содержит нецензурные, либо оскорбительные выражения;
* вопрос не относится к компетенции отдела технической поддержки.

Перед подачей обращения пользователь должен подготовить материалы в порядке, указанном в разделе «3.2.1 Формирование обращения».

Возможные способы подачи обращения перечислены в разделе 3.2.2 настоящего Регламента.

При регистрации каждому обращению присваивается уникальный числовой номер (тикет), который сообщается пользователю. Дальнейшее взаимодействие с пользователем по его проблеме (обращению) осуществляется по этому номеру. Тикеты не присваиваются обращениям по электронной почте и на единую телефонную линию в том случае, если проблема является типичной, ее решение уже описано в документации или в часто задаваемых вопросах (на сайте проекта в разделе «Поддержка»).

Факт регистрации обращения пользователь может проконтролировать с использованием ПО Службы технической поддержки. Для этого перейти в раздел «Задачи» и в левом меню выбрать пункт «Открытые».

Зарегистрированное таким образом обращение обрабатывается Службой технической поддержки в порядке, установленном в разделе «3.2.3 Порядок обработки обращений».

3.2.1 Формирование обращения

Пользователи АИС ДИТ обращаются в службу технической поддержки в случае:

* Появления ошибок в работе СПО Системы.
* Возникновения затруднений при выполнении операций в Системе, которые невозможно решить чтением эксплуатационной документации.
* Появления замечаний и предложений по улучшению функционала и приемов работы с Системой.

Перед обращением в техническую поддержку пользователю следует подготовить материалы электронной заявки, содержащие:

* краткое описание причины обращения (тема);
* развернутое текстовое описание проблемы/причины обращения;
* снимок (один или несколько) в формате jpeg или png экрана компьютера, иллюстрирующий проблему/причину обращения;
* обратные координаты для связи: электронная почта или мобильный телефон;
* файлы логов, дампы памяти или иные файлы, появляющиеся в результате неправильной работы Системы.

3.2.2 Порядок подачи обращений

Пользователь может подать обращение в службу поддержки с использованием одного из способов:

* ПО Службы поддержки по адресу в сети интернет http://dit.edu-soft.ru. Прием обращений производится ежедневно круглосуточно, а их обработка – в рабочие дни с 10 до 18 часов по московскому времени;
* Электронная почта mosreg@beorg.ru – прием обращений производится ежедневно круглосуточно, а их обработка – в рабочие дни с 8 до 19 часов по московскому времени;
* Единая телефонная линия 8 (800) 555-55-13 – в рабочие дни с 10 до 18 часов по московскому времени.

Преимущественным способом подачи обращений является ПО Службы поддержки. Исполнитель не гарантирует постоянный свободный доступ к оператору при звонке на единую телефонную линии техподдержки АИС ДИТ.

Порядок подачи обращения через программное обеспечение службы поддержки:

* + 1. Руководство по работе ПО доступно на сайте Системы http://dit.edu-soft.ru в разделе «Помощь». Для подачи обращений требуется ввести логин и пароль, используемые при работе с Системой. Если Пользователь утерял учетную запись, то восстановить ее можно в порядке, указанном в п. 2.

2. ПО Системы технической поддержки требует авторизации пользователя. Имя пользователя и пароль выдает ответственный сотрудник:

a. Для образовательных организаций – сотрудник в муниципальном органе управления образованием. Исполнитель не выдает учетные записи отдельным школам.

b. Для остальных пользователей: муниципалитетов, РЦОИ, Министерства образования Московской области и пр. – учетные записи выдает представитель Исполнителя. Контактные данные Исполнителя в соответствующем разделе Регламента.

3. После авторизации Пользователь выбирает Проект подходящей тематики, в котором будет зарегистрировано обращение (заявка) в систему техподдержки:

* Проект «Проблемы».
* Проект «Замечания и предложения».
* Проект «Другое».

В дальнейшем перечень проектов может расширяться.

Служба технической поддержки оставляет за собой право переносить обращение пользователя в другой проект по мере обработки заявки.

4. Порядок создания обращения в проекте описан в Руководстве пользователя, раздел «Работа с системой технической поддержки», подраздел «Создание заявки».

5. Каждому обращению присваивается уникальный числовой номер. Пользователю следует помнить номер созданного им обращения. Дальнейшее взаимодействие пользователя с техподдержкой происходит по номеру обращения.

3.2.3 Порядок обработки обращений

Обработку обращений осуществляют специалисты технической поддержки. При необходимости привлекаются специалисты отдела разработки, системные администраторы и др.

Действия специалистов техподдержки:

1. Техподдержка 1-й линии. Созданное Пользователем обращение (заявка) проходит первичную обработку. Специалист техподдержки 1-й линии:

* Анализирует и классифицирует заявку.
* Запрашивает (уточняет), при необходимости, дополнительную информацию от Пользователя.
* Проводит действия на сервере АИС ДИТ по решению проблемы пользователя.
* Консультирует Пользователя через ПО системы техподдержки по методике действий для решения проблемы самостоятельно.
* По завершению действий по решению проблемы специалист техподдержки отправляет Пользователю вопрос, была ли решена его заявка.
* Если самостоятельно решить вопрос невозможно, то 1-я линия перенаправляет заявку специалистам 2-й линии техподдержки.

2. Специалисты 2-й линии техподдержки специализируются на решении сложных вопросов. Получая заявку от 1-й линии, специалист 2-й линии техподдержки:

* Запрашивает при необходимости, дополнительную информацию от Пользователя, привлекает к решению задачи специалистов смежных отделов.
* Проводит действия на сервере АИС ДИТ по решению проблемы пользователя.
* Консультирует Пользователя через ПО системы техподдержки по методике самостоятельного решения проблемы.
* Выполняет удаленное подключение (требуется предварительное согласие) к компьютеру Пользователя для решения его проблемы.
* По завершению действий по решению проблемы специалист техподдержки 2-й линии отправляет Пользователю вопрос, была ли решена его заявка.

Действия Пользователя:

* + После создания заявки через ПО Системы техподдержки (http://dit.edu-soft.ru) регулярно посещает ресурс службы технической поддержки и обрабатывает полученные сообщения от специалистов техподдержки.
* Когда причина обращения решена, Пользователь закрывает заявку.

Если обращение было выполнено через электронную почту, то Пользователь регулярно проверяет свой электроннй ящик и ожидает ответа от специалистов техподдержки.

Действия администратора:

Администратор интернет-ресурса службы технической поддержки осуществляет ежедневный мониторинг работы службы. Цели мониторинга:

* Фиксация фактов обнаружения некорректной работы Системы, выявленные специалистами Службы поддержки либо Государственным заказчиком, с указанием даты и времени события, описанием причин возникновения и мер, предпринятых для устранения.
* Обеспечение оперативного реагирования специалистов техподдержки на заявки Пользователей.
* Принудительное завершение «зависших» заявок, которые были решены, но не были закрыты авторами.

Каждую неделю Администратор формирует журнал опытной эксплуатации, содержащий следующие сведения об обращениях пользователей Системы:

* регистрационный номер обращения;
* способ поступления обращения (телефон, электронная почта, ПО Службы поддержки);
* контактные данные обратившегося пользователя (ФИО, организация/орган, должность);
* дата и время поступления обращения;
* описание содержания обращения;
* дата и время окончательной отработки Исполнителем обращения;
* описание мер, принятых в связи с обращением.

3.2.4 Закрытие обращений

Специализированное ПО системы технической поддержки подразумевается явное закрытие заявки Пользователем, который ее создал.

* Информация о решении проблемы поступает к пользователю АИС ДИТ, который закрывает поставленную задачу.
* Администратор системы технической поддержки отслеживает и закрывает в принудительном режиме те обращения, которые были явно решены, но не были закрыты пользователями АИС ДИТ.

3.2.5 Уровни обслуживания

В зависимости от категорий пользователей их обращениям присваиваются следующие приоритеты:

* приоритет 1 – обращениям руководителей органов управления образованием Московской области и подведомственных им учреждений;
* приоритет 2 – обращениям руководителей органов управления образованием ОМСУ Московской области;
* приоритет 3 – обращениям представителей общеобразовательных организаций;
* приоритет 4 – обращениям обучающихся.

Обработка обращений пользователей осуществляется в сроки, указанные в таблице 1.

Таблица 5 – Сроки обработки обращений пользователей

| Приоритеты обращений | Сроки обработки обращений по типам обращений, часов |
| --- | --- |
| Инцидент | Запрос на обслуживание | Запрос на консультацию | Запрос на изменение |
| Приоритет 1 | 4 | 2 | 1 | В соответствии с планом доработок СПО Системы |
| Приоритет 2 | 6 | 3 | 1,5 |
| Приоритет 3 | 8 | 4 | 3 |
| Приоритет 4 | 16 | 8 | 4 |

В случае, если обращение связано с некорректной работой оборудования либо общесистемного программного обеспечения мощностей ЕИТО, на базе которых размещено СПО Системы, специалисты Службы поддержки передают соответствующую информацию в службу технической поддержкой ЕИТО, сроки обработки такого обращения устанавливаются регламентами деятельности указанной службы технической поддержки ЕИТО и могут не соответствовать срокам, указанным в таблице 1.

3.2.6 Состав решаемых вопросов

1. Вопросы установки и настройки:

1.1 Даются рекомендации по типовым проблемам, возникающим при установке.

1.2 Оказываются общие консультации по выбору Программного обеспечения на компьютере пользователя. Список рекомендаций также приводится в соответствующих разделах документации по Системе.

2. Вопросы улучшения производительности:

2.1Оказываются общие консультации по выбору серверного ПО для обеспечения более высокой производительности проектов.

2.2 Даются рекомендации по настроечным параметрам отдельного ПО в рамках руководства по настройке веб-проектов.

3. Ошибки программного продукта

3.1 Ошибки, возникающие в процессе эксплуатации. Сбой в работе и восстановление работы проекта. Оказывается консультативная помощь в поиске и устранении причин, вызвавших сбой в работе.

3.2 Ошибки программного продукта. Производится диагностика с целью установления факта ошибки в работе программного продукта. Выявленная ошибка, в зависимости от сложности, устраняется в процессе диагностики или в последующих обновлениях.

4. Теоретические вопросы работы с системой

4.1 Производится пояснение функционала модулей Системы, если соответствующее описание отсутствует в документации.

4.2 Принимаются пожелания и запросы по совершенствованию функционала Системы.

4.3 Работа с документацией, пополнение документации.

В рамках технической поддержки НЕ решаются вопросы:

* установки программного обеспечения на компьютере Пользователя;
* настройки и установки операционной системы;
* настройки и установки стороннего программного обеспечения;
* разъяснения и оценки действующих законодательных актов;
* разъяснения и оценки действий третьих лиц;
* не решаются вопросы настройки и подключения к сети Интернет.

Специалисты технической поддержки не несут ответственность за проблемы с передачей информации, возникшие не по его вине, если:

* нарушено подключение к Системе на стороне Пользователя;
* недоступны или отсутствуют web-сервисы;
* возникают технические проблемы программного обеспечения Пользователя;
* данные не могут быть переданы, т.к. превышают объем, который может быть принят Пользователя;
* возникают проблемы на стороне провайдера.

3.2.7 Контакты участников процесса обработки обращений

 ПО Службы технической поддержки - http://dev.dit.edu-soft.ru

Электронная почта: mosreg@beorg.ru

Единая телефонная линия: 8 (800) 555-55-13.

1. Ответственность

Ответственность за доступность и работоспособность сервиса технической поддержки лежит на Исполнителе:

1. Контроль

Контроль за соблюдением настоящего Регламента осуществляется Министерством образования Московской области на основании сформированного журнала опытной эксплуатации.

1. Заключительные положения

Настоящий Регламент вступает в силу с момента его утверждения.

Отношения между участниками процесса оказания технической поддержки пользователям Автоматизированной системы диагностики образовательных достижений и тестирования обучающихся общеобразовательных организаций Московской области регулируются нормами гражданского законодательства Российской Федерации.

Решения о внесении изменений и дополнений в настоящий Регламент принимаются Министерством образования Московской области, после чего доводятся до исполнителей настоящего Регламента.