

**РЕГЛАМЕНТ**  
**технической и информационной поддержки пользователей объектов**  
**информатизации администрации города Кировска и муниципальных**  
**учреждений города Кировска**

Для целей настоящего Регламента технической и информационной поддержки пользователей объектов информатизации администрации города Кировска и муниципальных учреждений города Кировска (далее – Регламент) используются следующие термины:

- **объекты информатизации** - это персональные компьютеры (далее – ПК), средства вычислительной техники, автоматизированные системы, средства и системы связи и передачи данных, технические средства приема, передачи и обработки информации (средства изготовления, тиражирования документов и другие средства обработки информации), программные средства (далее – другие средства информатизации);

- **служба технической поддержки (СТП)** – структурное подразделение муниципального казенного учреждения, уполномоченного администрацией города Кировска на сопровождение объектов информатизации администрации города Кировска и муниципальных учреждений города Кировска;

- **пользователи** – сотрудники администрации города Кировска и муниципальных учреждений города Кировска, обращающиеся за поддержкой;

- **время реакции** – время, в течение которого специалист СТП должен дать ответ на поступившее обращение;

- **СЭД DocsVision** – система электронного документооборота на платформе DocsVision.

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Регламент определяет порядок предоставления услуг по технической и информационной поддержке пользователей.

1.2. Настоящий Регламент распространяется на пользователей администрации города Кировска и муниципальных учреждений города Кировска, которые подключены к локально-вычислительной сети администрации города Кировска и сопровождаются в рамках договорных отношений с муниципальным казенным учреждением города Кировска, уполномоченным администрацией города Кировска на сопровождение объектов информатизации администрации города Кировска и муниципальных учреждений города Кировска.

1.3. Настоящий регламент не распространяется на:

- случаи, когда пользователям необходима консультация, связанная с выполнением их должностных обязанностей.

- случаи, когда необходима консультация по вопросам работоспособности программных продуктов и информационных систем, поддержкой которых занимается разработчик данных программных продуктов и информационных систем или сторонняя организация.

## 2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ И ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

2.1. Обращение пользователя в СТП оформляется в виде заявки по форме, утвержденной в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

При обращении в СТП пользователь обязан предоставить:

- свои контактные данные (при первом обращении) — Имя, адрес электронной почты, номер служебного телефона;
- подробное описание вопроса (проблемы);

2.2. Время сопровождения пользователей определяется в договоре на информационно-технологическое сопровождение согласно графику работы обслуживаемого учреждения.

2.3. Подача заявки в СТП возможна одним из следующих способов:

- посредством СЭД DocsVision на имя «Техподдержка службы ИТ» с приложением заявки;
- посредством электронного письма на адрес [itsupport@gov.kirovsk.ru](mailto:itsupport@gov.kirovsk.ru) с приложением заявки;
- посредством телефонного звонка на номер 8 (815-31) 9-87-20 (в случае невозможности отправки заявки вышеуказанными способами). При этом заявка заполняется работниками СТП со слов пользователя.

2.4. Все заявки пользователей регистрируются независимо от способа подачи в день обращения.

2.5. Оператор СТП выполняет первичную обработку обращения, при которой проверяет обращение на соответствие установленным требованиям (п.2.1). При несоответствии обращения требованиям, запрос отклоняется с уведомлением пользователя.

Например:

*«Заявка отклонена по причине отсутствия описания проблемы».*

2.6. В случае соответствия установленным требованиям (п. 2.1) пользователю направляется сообщение на адрес электронной почты пользователя с номером запроса, который фиксируется в теме письма.

Например:

*Тема сообщения: «Заявка № 01/001»*

*Текст сообщения: «Заявка № 01/001 принята в работу.*

*Исполнитель – инженер Фамилия Имя Отчество,  
телефон 8 (815-31) 0-00-00».*

2.7. После принятия заявки в работу определяется срок выполнения заявки, о чем уведомляется пользователь.

Например:

*Тема сообщения: «Заявка № 01/001»*

*Текст сообщения: «Срок выполнения заявки № 01/001 - 2 рабочих дня.»*

Время реакции определяется общей загрузкой специалистов СТП, а также с учетом сложности и важности устранения неполадки, нормативный срок выполнения заявок составляет 3 рабочих дня с момента приема заявки в работу.

2.8. В случае невозможности получения ответной информации по обращению пользователя посредством электронной почты, оператор СТП уведомляет пользователя о принятых действиях устно по телефону.

2.9. При решении проблемы специалисты СТП непосредственно выезжают на место или выполняют работу с помощью средств «удаленного доступа».

В случае невозможности устранить неисправность в работе объектов информатизации на месте, специалисты СТП изымают неисправную технику в СТП для её диагностики и дальнейшего ремонта с составлением акта. На время диагностики и (или) ремонта пользователю предоставляется другой объект информатизации (при необходимости).

2.10. В случае необходимости получения дополнительных сведений при решении проблемы, указанной в запросе, специалист СТП направляет пользователю уточняющий запрос. При этом тема письма не изменяется и вся переписка по запросу происходит в рамках одного письма, с сохранением полученной ранее информации.

2.11. После решения проблемы, указанной в запросе, специалист СТП направляет пользователю уведомление об этом.

2.12. Обращение считается закрытым в случае если:

- пользователь подтвердил, что по данному обращению больше нет открытых вопросов (проблем).

- с момента последнего ответа от специалиста СТП прошло более недели.

---