

**УТВЕРЖДАЮ**

Заместитель Министра  
цифрового развития, связи  
и массовых коммуникаций  
Российской Федерации

\_\_\_\_\_ О. Ю. Качанов

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2021 г.

**УТВЕРЖДАЮ**

Вице-Президент  
по корпоративному управлению  
дочерними и зависимыми  
обществами и имуществу  
ПАО «Ростелеком»

\_\_\_\_\_ А.В. Колесников

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2021 г.

## **РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ**

**Выполнение работ по развитию  
федеральной государственной информационной системы  
«Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»  
в целях создания единого окна цифровой обратной связи**

**ЕПГУ-2020-12**

ЕПГУ-2020-12 ПОС.01.РТП

Листов \_\_

Москва 2021



## **АННОТАЦИЯ**

Настоящий документ содержит описание регламента технической поддержки работы пользователей в Системе в процессе Опытной эксплуатации, определенной в соответствии с требованиями частного технического задания ЕПГУ-2020-12 ПОС.01.ЧТЗ.

## Содержание

Термины и сокращения .....	5
1 Общие положения .....	9
2 Порядок приема Заявок .....	11
2.1 Инициаторы заявок .....	11
2.1.1 подача заявок .....	11
2.1.2 Инициирование Запросов на изменение и обслуживание (изменение доступа) .....	11
2.1.3 Инициирование заявок прочих типов .....	12
2.2 Каналы приема Заявок .....	12
2.3 Информация, передаваемая в Заявке Инициатором .....	13
2.3.1 Информация, передаваемая в Заявке по электронным каналам .....	13
2.4 Регистрация Заявок .....	18
3 Исполнение Заявок .....	20
3.1 Сроки исполнения Заявок .....	20
3.1.1 Срок исполнения Заявок типа «Запрос на обслуживание» .....	20
3.1.2 Срок исполнения Заявок типа «инцидент» .....	20
3.1.3 Исполнение Заявок типа «Запрос на изменение» .....	20
3.2 Уточнение деталей Заявки у Инициатора .....	22
3.3 Исполнение Заявки типа «Запрос на обслуживание» .....	23
3.3.1 Порядок выполнения Запросов на обслуживание в части получения/изменения доступа к Системе .....	23
3.3.2 Порядок выполнения Запросов на обслуживание в части деактивации доступа к Системе .....	24
3.3.3 Порядок администрирования ЛКО органа или организации .....	25
3.3.4 Порядок выполнения Запросов на обслуживание к интеграционным компонентам Системы .....	25
3.3.5 Получение нестандартной отчетности из Системы .....	26
3.4 Исполнение Заявки типа «инцидент» .....	26
3.5 Причины отказа в исполнении Заявки .....	27
3.6 Возможные статусы Заявки .....	27
4 Администрирование ЛКО органов и организаций .....	30
4.1 Общие принципы администрирования .....	30
4.2 Администрирование интеграционных компонент Системы в ЛКО .....	30
4.3 Получение нестандартной отчетности по Запросу ЛКО .....	31

## Термины и сокращения

Перечни используемых определений и сокращений представлены в таблицах 1 и 2.

Таблица 1 — Перечень определений

Термин	Определение
Должностное лицо	Лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления
Заказчик	Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (Минцифры России)
Запрос на изменение	Тип Заявки. Совокупность мероприятий по преобразованию ИТ инфраструктуры с целью улучшения работы Системы (добавление, модификация или удаление части функциональности, что может оказать влияние на работу Системы)
Запрос на обслуживание	Тип Заявки. Запрос пользователя на информацию, или консультацию, или на стандартное изменение, доступ к ИТ-услуге
Заявка	Коммуникация пользователя Системы с Оператором Системы по вопросам функционирования Системы, направленная по официальным каналам технической поддержки (Инцидент, Запрос на изменение, Запрос на обслуживание)
Инициатор	Лицо, направившее Заявку Оператору Системы в соответствии с правилами, определенными настоящим Регламентом

Термин	Определение
Инцидент	Тип Заявки. Любое событие (сбои, некорректная работа пользовательского интерфейса и т.п.), не являющееся частью нормальной (согласно документации) работы Системы, ведущее/способное привести к снижению уровня качества работы Системы, заявленное в эксплуатационной документации Системы.
Куратор	Должностное лицо органа власти Российской Федерации не ниже заместителя высшего должностного лица (руководителя органа власти) субъекта Российской Федерации, ответственное за работу с Системой, определенное нормативным правовым или правовым актом органа власти Российской Федерации и (или) соглашением между Минцифры Российской Федерации с органом власти Российской Федерации
Мобильное приложение Жителя	Компонент Системы, позволяющий жителям опрашивать обращения и получать ответы на них с помощью мобильных устройств
Обращение гражданина или юридического лица	Сообщение, в форме электронного документа направленное гражданином или юридическим лицом с использованием технических возможностей Системы посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), при условии выбора гражданином способа подачи обращения в порядке, не предусмотренном Федеральным законом от 02 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», содержащее информацию о необходимости решения актуальных для граждан и юридических лиц проблем, не адресованная в конкретные органы и организации, направленная гражданином
Оператор Системы	Организация, обеспечивающая проведение ОЭ Системы, а также сотрудник технической поддержки этой организации

Термин	Определение
Органы и организации	Государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностные лица
Пользователь	Сотрудник органа или организации, участвующих в опытной эксплуатации Системы и зарегистрированный в Системе
Портал ЕПГУ	Единый портал государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ) - федеральная государственная информационная система, обеспечивающая гражданам, предпринимателям и юридическим лицам доступ к сведениям о государственных и муниципальных учреждениях и оказываемых ими электронных услугах
Рабочая группа	Представители Заказчика и Оператора Системы, принимающие решение о необходимости исполнения запросов на изменение
Региональная рабочая группа	Представители субъекта Российской Федерации, участвующего в ОЭ, уполномоченные принимать решения о необходимости исполнения запросов на изменение, поступивших от органов или организаций субъекта Российской Федерации
Регламент	Регламент технической поддержки — настоящий документ
Система	Совокупность компонентов ЕПГУ, предназначенных для приема и обработки обращений, поступивших от граждан (заявителей) через единое окно подачи обращений — электронные формы, размещенные на официальных сайтах органов государственной власти (учреждений) в сети «Интернет» или в личном кабинете гражданина на Портале ЕПГУ,

<b>Термин</b>	<b>Определение</b>
	или через мобильное приложение Жителя, или через АРМ Оператора приема обращений
Уполномоченное лицо	Лицо, включенное Куратором органа или организации в список лиц, уполномоченных направлять Запросы на изменение в ТП ЕПГУ, отправленный Заказчику, и согласованный с ним

Таблица 2 — Перечень сокращений

<b>Сокращение</b>	<b>Описание</b>
АРМ	Автоматизированное рабочее место
ВИС	Внешняя информационная система
ЕПГУ	Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»
ИТ	Информационные технологии
ЛКО	Личный кабинет организации
ОО/ПС	Общественные обсуждения / Публичные слушания
ОЭ	Опытная эксплуатация
СЭД	Система электронного документооборота
ТП	Техническая поддержка



## 1 Общие положения

Техническая поддержка Оператора Системы содержит три линии — первую, вторую и третью.

Первая линия технической поддержки осуществляет прием Заявок от пользователей и предпринимает попытку ее решения. Деятельность первой линии технической поддержки Оператора Системы определяется документом «Регламент информационного взаимодействия системы контроля и управления функционированием ПАО «Ростелеком» и федеральной государственной системы «Федеральный ситуационный центр электронного правительства» Минкомсвязи России» и не рассматривается в настоящем документе.

Вторая линия технической поддержки представлена специалистами Оператора Системы, которые имеют более глубокие (по сравнению со специалистами первой линии технической поддержки) компетенции в вопросах функционирования одного или нескольких компонентов Системы.

Третья линия технической поддержки представлена представителями разработчиков Системы.

Общий порядок приема Заявок пользователей следующий. Пользователи направляют Заявки Оператору Системы по официальным каналам технической поддержки, определенным в п. 2.2. Сотрудник первой линии технической поддержки Оператора Системы, в случае невозможности решения Заявки на своем уровне, перенаправляет (эскалирует) ее сотруднику второго уровня технической поддержки, который, в свою очередь, также пытается решить Заявку самостоятельно. При невозможности решения Заявки на этом уровне, она отправляется на третью линию поддержки, на которой она должна быть решена.

Порядок приема Заявок от граждан, взаимодействующих с электронными формами подачи обращений, размещенными на сайтах органов и организаций, в ЕПГУ или в мобильном приложении Жителя, порядок решения этих Заявок и условия передачи (эскалации) Заявок для их решения приведены в соответствующей документации на сайтах органов и организаций и в ЕПГУ.

Предполагается, что все пользователи настоящего регламента являются пользователями Системы, владеют навыками работы с ней и ознакомились с документацией по работе с Системой, размещенной по ссылке <https://pos.gosuslugi.ru/docs>.

## **2 Порядок приема Заявок**

### **2.1 Инициаторы заявок**

#### **2.1.1 Подача заявок**

Взаимодействие Пользователей (Инициаторов) с технической поддержкой Оператора Системы происходит по каналам, описанным в 2.2. Все заявки поступают на первую линию технической поддержки Оператора Системы.

#### **2.1.2 Инициирование «Запросов на изменение» и «Запросов на обслуживание (изменение доступа)»**

Для заявок типа «Запрос на обслуживание» (частным случаем которых является Запрос на получение/изменение доступа, п. 3.3.1) и Запрос на изменение требуется предварительное согласование с Заказчиком списка Уполномоченных лиц от органа или организации.

Куратор направляет для согласования Заказчику официальным письмом список Уполномоченных лиц с указанием названия органа или организации, ФИО, должности и контактных данных каждого из лиц, указанных в списке. В случае отказа от согласования списка Заказчик должен направить официальный отказ адресату направления списка Уполномоченных лиц от органа/организации. После согласования, Заказчик в течение трех рабочих дней направляет согласованный список Уполномоченных лиц от региона в адрес первой линии технической поддержки Оператора Системы.

Инициатором таких заявок на первую линию технической поддержки может быть только:

- Куратор;
- Уполномоченное лицо от ЛКО (от которого подается Заявка) после того, как список с уполномоченным лицом передан

Заказчиком на первую линию технической поддержки Оператора Системы.

### 2.1.3 Инициирование заявок прочих типов

Для заявок прочих типов Инициатором может быть любой Пользователь.

## 2.2 Каналы приема Заявок

Прием Заявок Оператором Системы осуществляется по следующим каналам:

- электронная почта [sd@sc.minsvyaz.ru](mailto:sd@sc.minsvyaz.ru);
- телефон контактного центра 8 800 100 70 10.

Прием и обработка Заявок первой линией технической поддержки Оператора Системы производится ежедневно круглосуточно. Обработка заявок на второй и третьей линии — в рабочие дни с 8 до 19 часов по московскому времени.

При приеме Заявок сотрудник первой линии технической поддержки Оператора Системы обязан установить правомочность подачи Заявки Инициатором Заявки («Запрос на изменение» и «Запрос на обслуживание») может приниматься только от лиц, указанных в п. 2.1.2) и внести всю необходимую информацию в Систему контроля и управления функционированием Оператора Системы в соответствии с настоящим Регламентом и рабочими инструкциями специалиста технической поддержки Оператора Системы (для первой линии технической поддержки — «Регламент информационного взаимодействия системы контроля и управления функционированием ПАО «Ростелеком» и федеральной государственной системы «Федеральный ситуационный центр электронного правительства» Минкомсвязи России»).

## **2.3 Информация, передаваемая в Заявке Инициатором**

### **2.3.1 Информация, передаваемая в Заявке по электронным каналам**

2.3.1.1 По каждой Заявке для ее регистрации Инициатором должна быть передана следующая информация (обязательные поля помечены «\*»):

- фамилия, имя и отчество Инициатора\*;
- электронный адрес регистрации в Системе (email Инициатора)\*;
- должность Инициатора;
- наименование органа или организации Инициатора\*;
- ИНН и/или ОГРН органа или организации Инициатора\*;
- url веб-страницы Системы / название мобильного приложения, относящегося к Заявке\*;
- Описание причины и сути Заявки\*.

2.3.1.2 Все заявки типа «Инцидент» должны содержать следующие дополнительные поля, заполнение которых является обязательным (обязательные поля помечены «\*»):

- файл снимка экрана монитора рабочего места с отображенной на нем ошибкой или видео ошибки\*;
- номер версии и наименование Интернет-браузера, используемого при работе с Системой\*;
- номер версии и наименование операционной системы, используемой при работе с Системой\*.

- 2.3.1.3 Все заявки типа «Запрос на изменение» должны содержать следующие дополнительные поля, заполнение которых является обязательным (обязательные поля помечены «\*»):
- требуемые роли в Системе в соответствии с документом Руководство пользователя (ЕПГУ-2020-12 ПОС.01.РП)\*;
  - телефон Инициатора\*;
  - должность Инициатора\*.
- 2.3.1.4 Предусмотрены три возможных типа Заявки:
- «Запрос на обслуживание»;
  - Инцидент;
  - «Запрос на изменение».
- 2.3.1.5 Каждому типу Заявки соответствует категория из справочника Системы контроля и управления функционированием Оператора Системы:
- Инцидент — «Инцидент»;
  - «Запрос на изменение» — «Task»;
  - «Запрос на обслуживание» — «Информационный запрос».
- 2.3.1.6 Каждая Заявка и информация по ней, передаваемые по электронным каналам, после регистрации должны в обязательном порядке содержать:
- тип Заявки — в теме электронного сообщения;
  - уникальный идентификатор Заявки (ID);
  - канал поступления Заявки;

- ФИО и адрес электронной почты Инициатора и всю информацию, необходимую для обработки Заявки.
- 2.3.1.7 Все коммуникации по Заявке, должны начинаться с ID Заявки, вслед за которым в этом же сообщении (или в последовательности подряд идущих сообщений) указывается информация, необходимая для принятия решения по Заявке.
- 2.3.1.8 Описание причины и сути Заявки должно максимально точно фиксироваться сотрудником первой линии технической поддержки Оператора Системы и передавать детали Заявки точно со слов Инициатора.
- 2.3.1.9 Описание деталей работы с Заявкой зависит от ее типа и может содержать любую необходимую для ее скорейшего решения информацию, в том числе файлы и ссылки.
- 2.3.1.10 Для Заявки типа «Инцидент» должны быть дополнительно указаны (обязательные поля помечены «\*»):
- описание сути инцидента: факты отклонения в работе Системы от ее документированных функций; описание ожидаемого результата (что пользователь ожидал получить при выполнении действий в Системе) и фактического результата (что пользователь получил при выполнении действий в Системе и какие отклонения от ожидаемых результатов произошли).
  - ссылки на страницы Системы, на которых проявляется инцидент\*;
  - копия(-и) экрана Системы, отражающие суть Заявки\*;

- номер версии и наименование Интернет-браузера и операционной системы, используемых при работе с Системой\*;
- название АРМа пользователя\*;
- идентификатор Обращения Заявителя в Системе, если инцидент проявляется при обработке конкретного Обращения Заявителя. При необходимости, к описанию причины Заявки могут быть приложены графические и текстовые файлы (скриншоты пользовательского интерфейса Системы, документы, отчеты с указанием некорректных данных, данные журнала ошибок, если он есть и т.д.). Файлы могут передаваться как в исходном виде, так и запакованными в архив с помощью стандартных архиваторов (формат файлов архивов должен быть 7z или ZIP);
- идентификатор Опроса, Голосования, Обсуждения, Голосования по объектам благоустройства, Информирования об ОО/ПС, Рейтингования, новости в Системе, если инцидент проявляется при работе с конкретным опросом, голосованием, обсуждением, голосованием по объектам благоустройства, информированием об ОО/ПС, рейтингованием, новостью. При необходимости к описанию причины Заявки могут быть приложены графические и текстовые файлы (скриншоты пользовательского интерфейса Системы, документы, отчеты с указанием некорректных данных, данные журнала ошибок, если он есть, и т.д.). Файлы могут передаваться как в исходном виде, так и запакованными в архив с помощью стандартных архиваторов (в формате 7z, ZIP).



2.3.1.11 Для регистрации Заявки типа «Запрос на изменение» в обязательном порядке должно быть точно и четко сформулировано:

- детальное описание рабочей задачи, решаемой пользователем в Системе, и предлагаемого способа решения;
- ожидаемое поведение Системы по шагам и результат ее работы.

По возможности должны быть указаны: круг пользователей, заинтересованных в реализации «Запроса на изменение»; перечень действующих нормативных правовых актов со ссылками на них в случае, если изменение должно быть сделано для соответствия этим нормативным правовым актам.

2.3.1.12 Заявки типа «Запрос на изменение» и «Запрос на обслуживание» могут быть направлены только по каналу «электронная почта».

2.3.1.13 Для регистрации Заявки типа «Запрос на обслуживание» в обязательном порядке должно быть точно и четко сформулировано:

- детальное описание рабочей задачи, решаемой пользователем в Системе в связи с Заявкой;
- с какой этапом связана Заявка: с внедрением, эксплуатацией, функционированием Системы или ее документацией.

По возможности должны быть указаны:

- название АРМ пользователя.

## **2.4 Регистрация Заявок**

Все Заявки, независимо от канала поступления, регистрируются специалистом первой линией технической поддержки Оператора Системы в Системе контроля и управления функционированием Оператора (в соответствии с порядком, определенном в документе «Регламент информационного взаимодействия системы контроля и управления функционированием ПАО «Ростелеком» и федеральной государственной системы «Федеральный ситуационный центр электронного правительства» Минкомсвязи России»).

Регистрация Заявки должна производиться Оператором Системы в соответствии с правилами приема Заявок, указанными в п. 2.1 и только в случае выполнения Инициатором требований настоящего Регламента. Заявки, не соответствующие требованиям Регламента могут быть отклонены Оператором Системы на основании и с указанием одной из причин, приведенных в п.3.5.

При регистрации Заявки сотрудник первой линии технической поддержки Оператора Системы присваивает ему идентификатор, начинающийся с «ID» (уникальная символично-числовая комбинация).

После регистрации Заявки сотрудник первой линии технической поддержки Оператора Системы обязан отправить Инициатору сообщение по электронному каналу поступления Заявки. В этом сообщении должны быть указаны:

- дата и время получения Заявки;
- фамилия, имя и отчество Инициатора;
- орган/организация Инициатора;
- должность Инициатора;
- идентификатор, присвоенный Заявке.

Дальнейшее взаимодействие по принятой Заявке должно производиться с помощью электронных сообщений, начинающихся с идентификатора (ID) Заявки , как это указано в п. 2.3.1.7.

Принятой и зарегистрированной Заявке присваивается статус «Новая».

Принятой Заявке Оператором Системы назначается исполнитель.

После назначения исполнителя Заявке присваивается статус «Назначен».

### **3 Исполнение Заявок**

#### **3.1 Сроки исполнения Заявок**

##### **3.1.1 Срок исполнения Заявок типа «Запрос на обслуживание»**

Срок исполнения Заявок типа «Запрос на обслуживание» составляет до 24 рабочих часов. В случае если указанный срок выходит за границы рабочего дня, то отсчет времени ведется до 19:00 текущего рабочего дня, после чего продолжается с 8:00 следующего рабочего дня.

##### **3.1.2 Срок исполнения Заявок типа «инцидент»**

Срок исполнения Заявок типа «инцидент» составляет 24 рабочих часа.

В случае если указанный срок выходит за границы рабочего дня, то отсчет времени ведется до 19:00 текущего рабочего дня, после чего продолжается с 8:00 следующего рабочего дня.

##### **3.1.3 Исполнение Заявок типа «Запрос на изменение»**

Исполнение Заявок типа «Запрос на изменение» представляет собой процесс, состоящий из следующей последовательности шагов:

- 1) Описание Исполнителем предполагаемого изменения и выполнение его первичной классификации, с указанием влияния на процессы Системы.
- 2) Проверка Оператором Системы степени аргументированности «Запроса на изменение». В процессе принятия решения исполнителем возможно уточнение Запроса у Инициатора с помощью сообщений на электронный канал, по которому поступила Заявка. В случае принятия решения об отказе от исполнения Заявки, Оператором Системы осуществляется уведомление Инициатора о принятом решении и выполняется закрытие Заявки.

Срок шагов 1-2 по «Запросу на изменения» составляет не более 10 рабочих дней.

- 3) Согласование изменения в Рабочей группе (для Заявок органов и организаций регионального уровня) и Региональной рабочей группе (для Заявок муниципального уровня). Принятие решения по Запросу на изменение — отказ в исполнении или исполнение Запроса. В случае отказа в исполнении Оператором Системы осуществляется уведомление Инициатора о решении — аргументированном отказе в исполнении и закрытие «Запроса на изменение».

Срок шага по «Запросу на изменения» составляет не более 14 рабочих дней.

- 4) Определение сроков реализации «Запроса на изменение» в Системе.
- 5) Планирование выполнения изменения — план внедрения изменения и его отката (в случае возникновения ошибок), а также определение требуемых ресурсов, времени проведения работ, ресурсов для тестирования результатов изменения, необходимость внесения изменений в эксплуатационную документацию Системы.
- 6) Выполнение изменения в тестовой среде.
- 7) Тестирование результатов изменения.
- 8) Оценка результатов изменения по результатам тестирования в соответствующей среде. При оценке учитывается достижение поставленных при планировании целей и эффективность изменения.
- 9) Перенос изменения в продуктивную среду.
- 10) Уведомление Инициатора о выполнении изменения.
- 11) Рассылка уведомлений пользователям Системы о сделанном изменении, если это необходимо.

- 12) Внесение изменений в эксплуатационную документацию Системы и согласование документации с Заказчиком, если необходимы изменения.
- 13) Публикация исправленной и согласованной с Заказчиком эксплуатационной документации, в случае внесения изменений.
- 14) Закрытие «Запроса на изменение».

Последовательность изменения статусов типа «Запрос на изменение»:

- при выполнении шагов 1-2 Заявка имеет статус «Новая»;
- при выполнении шага 3 Заявка имеет статус «В ожидании»;
- при выполнении шагов 4-13 Заявка имеет статус «Назначен»;
- после закрытия «Запроса на изменение» при выполнении шагов 2 или 4 или Заявка имеет статус «Закрето»;
- после закрытия «Запроса на изменение» при выполнении шага 14 Заявка имеет статус «Закрето».

Схема изменения статусов в процессе обработки Заявки типа «Запрос на изменение» приведена в п. 3.6.

### **3.2 Уточнение деталей Заявки у Инициатора**

При необходимости исполнитель, назначенный на Заявку типа «Инцидент», может уточнить исходные данные Заявки у Инициатора. Такое уточнение допустимо в случае невозможности воспроизведения ситуации, изложенной Инициатором. Запрос на уточнение информации осуществляется по тому же каналу связи, по которому передана Заявка. После направления исполнителем Запроса на уточнение информации Заявке присваивается статус «В ожидании». Время исполнения Заявки прерывается, отсчет времени исполнения возобновляется после предоставления информации, достаточной

для моделирования инцидента, о чем Оператор Системы должен сделать отметку в Заявке, вернув ее в статус «Назначен».

### **3.3 Исполнение Заявки типа «Запрос на обслуживание»**

По результатам выполнения Заявки типа «Запрос на обслуживание» Оператор Системы отправляет уведомление Инициатору о результатах выполнения Заявки. Для Заявки типа консультации результатом может быть сам текст консультации для Инициатора, или ссылка на документацию, или приглашение пройти обучение, а для стандартного изменения — уведомление о выполненном действии. После отправки такого уведомления статус Заявки изменяется на «Закрыт».

При необходимости Инициатор может уточнить результаты выполнения Заявки путем сообщения в том же электронном канале, на который поступил результат выполнения Заявки. На эту Заявку исполнитель также может ответить. Далее этот процесс (сообщения и ответы на них по результатам выполнения Заявки) может повторяться любое количество раз.

Все коммуникации по теме Заявки типа «Запрос на обслуживание» должны начинаться с указания идентификатора Заявки (п. 2.3.1.7).

Все «Запросы на изменение», связанные предоставлением/изменением/отключением доступа для пользователей ЛКО (с учетом правил, указанных в п. 4) должны передаваться на исполнение (после выполнения требований, указанных в п. 2.1) на вторую линию технической поддержки Оператора Системы.

#### **3.3.1 Порядок выполнения Запросов на обслуживание в части получения/изменения доступа к Системе**

- 1) Инициатор Запроса на получение/изменение доступа к Системе определяется, как это указано в п. 2.1.

- 2) Порядок аутентификации Инициатора Запроса (с целью определения правомочности подачи заявки на получение доступа в Системе) выполняется сотрудником первой линии технической поддержки оператора, принимающего заявку.
- 3) Все Запросы, поступившие не от Уполномоченных лиц, отклоняются первой линией технической поддержки Оператора Системы. Запросы на обслуживание в части получения/изменения доступа к Системе, полученные от уполномоченных лиц, передаются на исполнение второй линии технической поддержки Оператора Системы (п. 1).
- 4) Полученные Запросы на обслуживание в части получения/изменения доступа к Системе исполняются сотрудниками второй линии технической поддержки Оператора Системы.

### **3.3.2 Порядок выполнения «Запросов на обслуживание» в части деактивации доступа к Системе**

- 1) Заявка типа «Запрос на обслуживание» на деактивацию доступа может быть направлен любым Уполномоченным лицом органа или организации, к которому относится Пользователь, которому должен быть деактивирован доступ.
- 2) Если деактивация доступа Пользователя производится Администратором ЛКО из числа сотрудников органа или организации, то заявка типа «Запрос на обслуживание» для деактивации доступа не требуется. Деактивация доступа выполняется стандартным образом, как это описано в документе «ЕПГУ-2021-12 ПОС.01.РА Руководство администратора Системы».



### 3.3.3 Порядок администрирования ЛКО органа или организации

- 1) Администрирование ЛКО органа или организации выполняет сотрудник органа или организации, получивший доступ к Системе с правами роли «Администратор ЛКО» так, как это описано в п. 3.3.1. Допустимо выполнение функций Администратора ЛКО сотрудником Оператора Системы.
- 3) В случае выполнения функций Администратора ЛКО сотрудником Оператора Системы данные для внесения в Систему информации о пользователях ЛКО, предоставляются Куратором.
- 4) Порядок действий Администратора ЛКО определяется документом ЕПГУ-2020-12.ПОС.01.РА «Руководство администратора Системы».
- 5) Ответственность за идентификацию пользователей и соответствие данных Заявке, вносимых в Систему Администратором ЛКО о Пользователе, несет сотрудник органа или организации, выполняющий роль Администратора ЛКО, или сотрудник Оператора Системы — если он выполняет функции Администратора ЛКО.

### 3.3.4 Порядок выполнения Запросов на обслуживание к интеграционным компонентам Системы

- 1) Запрос на обслуживание в части осуществления взаимодействия ЛКО с СЭД органа или организации (для целей выгрузки обращений из Системы в СЭД и обработки их в СЭД) не требуется. Такое взаимодействие может быть настроено Администратором ЛКО органа или организации так, как это описано в документе «ЕПГУ-2020-12 ПОС.01.РА Руководство администратора Системы».
- 2) Взаимодействие ЛКО с информационной системой органа или организации (для целей выгрузки обращений из Системы и обработки их в ВИС или, наоборот, для целей выгрузки обращений

из ВИС и обработки их в Системе), другими способами, отличными от описанных в п. 1) настоящего подраздела) выполняется по Запросу Уполномоченного лица в порядке, описанном в п. 3.3.1.

### **3.3.5 Получение нестандартной отчетности из Системы**

- 1) Уполномоченное лицо может получить данные из Системы, включая разовые и регулярные выгрузки и запросы к объектам баз данных Системы, согласованных с Заказчиком. Такой запрос в виде «Запроса на обслуживание» (поля заявки приведены в п. 2.3) направляется Уполномоченным лицом представителю Заказчика. После согласования такого запроса, представитель Заказчика отправляет Заявку на первую линию технической поддержки Оператора Системы в соответствии с порядком, указанным в п. 3.3.1.
- 2) Если Заказчиком согласован Запрос на получение регулярной выгрузки или Запроса к объектам баз данных Системы, с одним и тем же набором атрибутов, то дальнейшее предоставление данных Инициатору Запроса осуществляется без каких-либо дополнительных Запросов.

### **3.4 Исполнение Заявки типа «Инцидент»**

По результатам выполнения Заявки типа «Инцидент» исполнитель отправляет уведомление Инициатору о результатах выполнения Заявки.

В случае отсутствия возможности моделирования ситуации, указанной в Заявке Инициатора (с учетом возможности уточнения данных по Заявке, п. 3.2) в уведомлении указывается невозможность решения инцидента. После этого Заявка получает статус «Закрыт».

В случае решения «Инцидента» Оператором Системы, Заявка после отправки уведомления Инициатору о решении получает статус «Закрыта».

При необходимости Инициатор может уточнить результаты выполнения Заявки путем отправки сообщения в том же электронном канале, на который поступил результат выполнения Заявки. На эту Заявку исполнитель также может ответить. Этот процесс взаимодействия далее может производиться неограниченное количество раз.

Все коммуникации по теме Заявки типа «инцидент» должны начинаться с указания идентификатора Заявки.

### **3.5 Причины отказа в исполнении Заявки**

Причины отказа в исполнении Заявки:

- нарушение условий настоящего Регламента;
- отсутствие обратной связи от Инициатора в течение 1 (одного) рабочего дня с момента направления Запроса Инициатору;
- отсутствие согласования Рабочей группы в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента направления руководителю (Региональной) Рабочей группы Запроса на согласование «Запросов на изменение»;
- ненормативная лексика в тексте Заявки и комментариях к ней.

### **3.6 Возможные статусы Заявки**

В соответствии с описанием, приведенным в п. 2 и 3, Заявки могут получать следующие статусы:

- «Новая»;
- «Назначена»;
- «В ожидании»;

– «Закрыта».

Статус «Новая» является начальным статусом Заявки.

Статус «Закрыта» является окончательным статусом Заявки. Если пользователь не согласен с Решением, он может зарегистрировать новую Заявку, указав идентификатор ранее поданной Заявки.

Последовательность действий при выполнении Заявок типа «Запрос на обслуживание» и «Инцидент» и смена статусов Заявок приведены на рисунке 1.

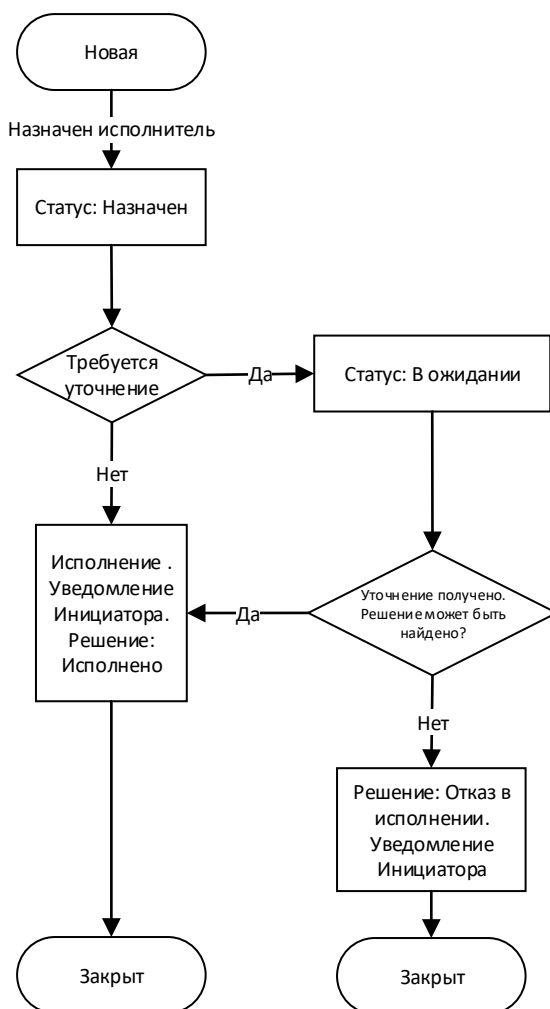


Рисунок 1 – Последовательность действий при выполнении Заявок типа «Запрос на обслуживание» и «Инцидент» и смена статусов Заявки

Последовательность действий при выполнении Заявок типа «Запрос на изменение» и смена статусов Заявок приведены на рисунке 2.

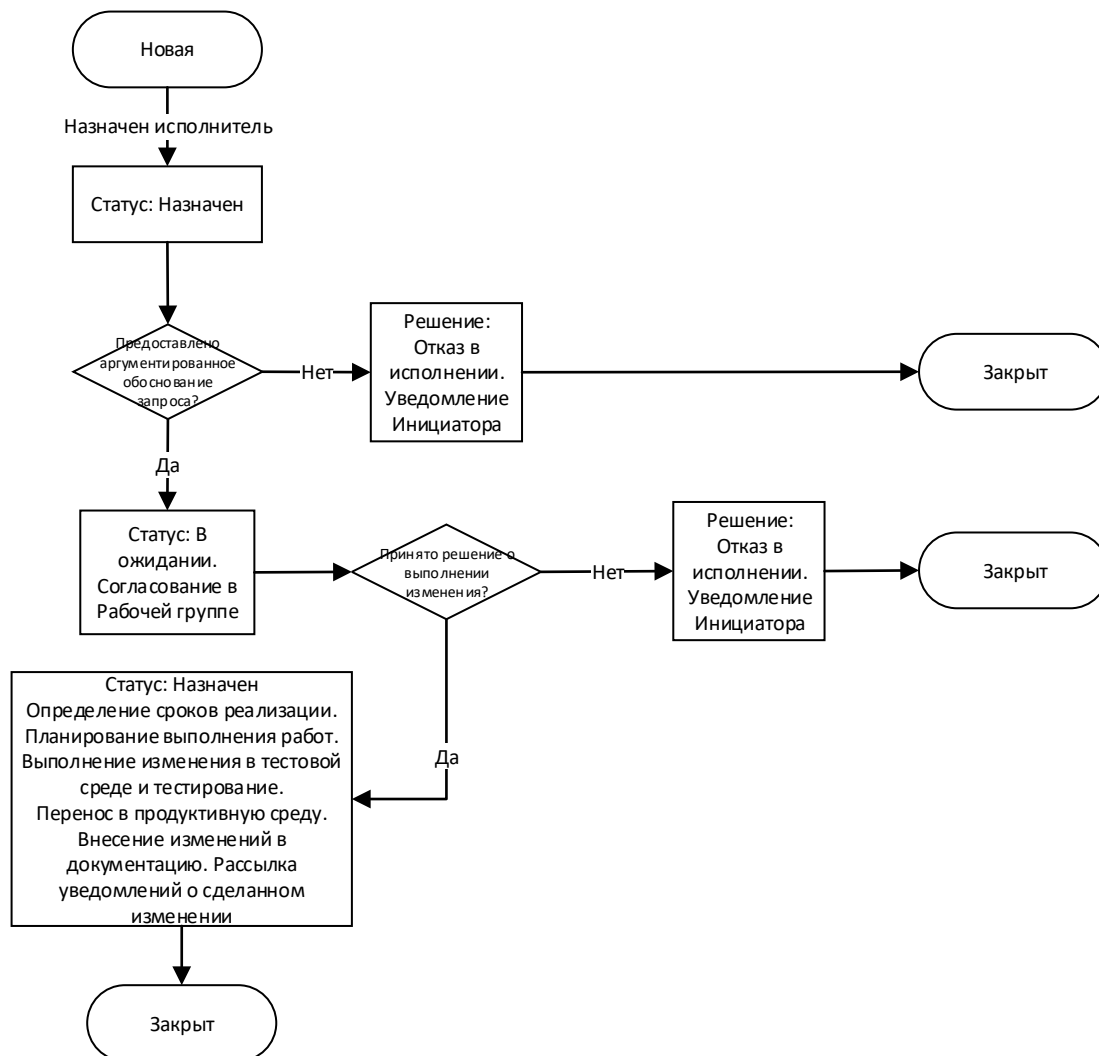


Рисунок 2 – Последовательность действий при выполнении Заявок типа «Запрос на изменение»

## **4 Администрирование ЛКО органов и организаций**

### **4.1 Общие принципы администрирования**

Администрирование ЛКО органов и организаций может выполняться:

- Администратором ЛКО, включенным в список Уполномоченных лиц;
- Сотрудниками технической поддержки Оператора. В этом случае Куратор должен согласовать с Заказчиком администрирование ЛКО сотрудниками Оператора. Если такое согласование делается при формировании списка Уполномоченных лиц от региона, то соответствующая пометка делается в списке Уполномоченных лиц, передаваемых Заказчиком в техническую поддержку Оператора. Также допустима передача этой информации от Заказчика Оператору после формирования списка Уполномоченных лиц. В этом случае Оператор вносит информацию о необходимости администрирования ЛКО на основании поступившей Заявки от Заказчика. Для работ по администрированию Оператор (первая линия технической поддержки) должен получить от уполномоченного от ЛКО заполненную форму настроек ЛКО по форме, установленной Оператором. После этого Заявки на обслуживание для данного ЛКО (включая управление правами пользователей ЛКО) могут поступать в соответствии с правилами пп. 2 и 3.1.1.

### **4.2 Администрирование интеграционных компонент Системы в ЛКО**

Настройки интеграции СЭД ЛКО с Системой (если обработка производится путем выгрузки обращений, их обработки в СЭД и получение в

Системе результатов этой обработки) производится администратором ЛКО с помощью штатных средств, предоставляемых АРМ Администратора (с учетом возможностей администрирования ЛКО Оператором Системы, п. 4.1).

Настройки всех иных способов интеграции Системы с внешними ИС осуществляются сотрудниками Оператора Системы (технической поддержкой Оператора Системы) при получении соответствующей Заявки на обслуживание от уполномоченного от ЛКО.

### **4.3 Получение нестандартной отчетности по Запросу ЛКО**

Нестандартная отчетность для ЛКО (т.е. та, которая не может быть получена через интерфейс Системы) может быть сформирована только Оператором Системы по Запросу уполномоченного от ЛКО, согласованному с Заказчиком. Такой согласованный Запрос направляется в адрес Оператора Системы Заказчиком Системы.