

**Единая централизованная информационная система
Рязанской области по бухгалтерскому учету и отчетности**

**ВЫПИСКА
ИЗ РЕГЛАМЕНТА ПОДДЕРЖКИ
ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ЕЦИС**

Рязань

Термины и определения

№	Термин/Сокращение	Пояснение
1.	ЕЦИС	Единая централизованная информационная система Рязанской области по бухгалтерскому учету и отчетности
2.	Служба поддержки	Организации, осуществляющие сопровождение по Государственному контракту: ООО НПФ «Форус»; Субподрядчики: ООО «Центр автоматизации «Промавтоматика», ООО «ЭКСПЕРТ СЕРВИС».
3.	Линия	Уровень поддержки, осуществляющий функции поддержки и состоящий из специалистов схожей компетенции, меняющейся в зависимости от номера уровня.
4.	Обращение	Передача пользователем или специалистом поддержки сообщения по установленным каналам связи с описанием возникшего вопроса.
5.	Пользователи ЕЦИС	Сотрудники Заказчика и Учреждений, имеющие доступ в Систему
6.	Сервис деск	Сервис поддержки пользователей ЕЦИС на базе программного продукта 1С:Управление службой поддержки
7.	Учреждение	Органы государственной власти, государственные органы и государственные учреждения Рязанской области, осуществляющие ведение бухгалтерского учета, кадрового учета и расчет заработной платы в ЕЦИС

1. Общие положения

Регламент поддержки пользователей ЕЦИС устанавливает единый порядок организации совместной работы Службы поддержки и пользователей Учреждений по поддержке пользователей Единой централизованной информационной системы Рязанской области по бухгалтерскому учету и отчетности.

Регламент определяет порядок информационного взаимодействия пользователей ЕЦИС с сотрудниками Службы поддержки.

2. Порядок подачи обращения

Каналы подачи обращений пользователями в порядке приоритетности использования:

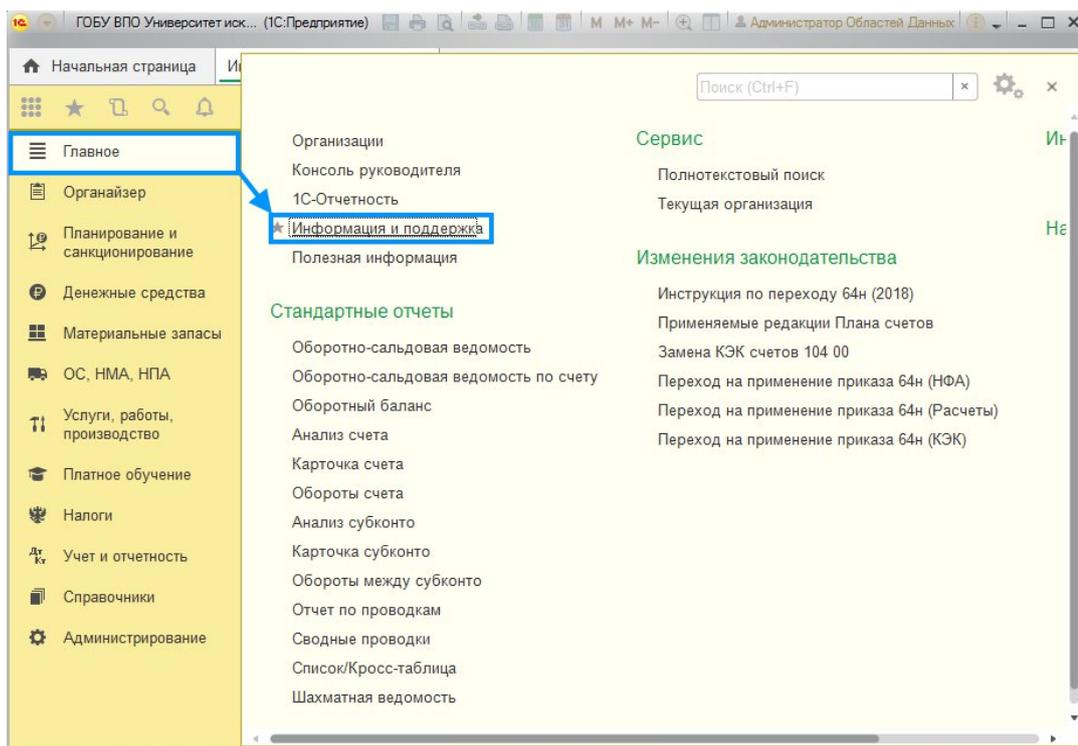
- 1) Сервис деск;
- 2) Линия консультаций.

2.1. Канал обращения Сервис деск.

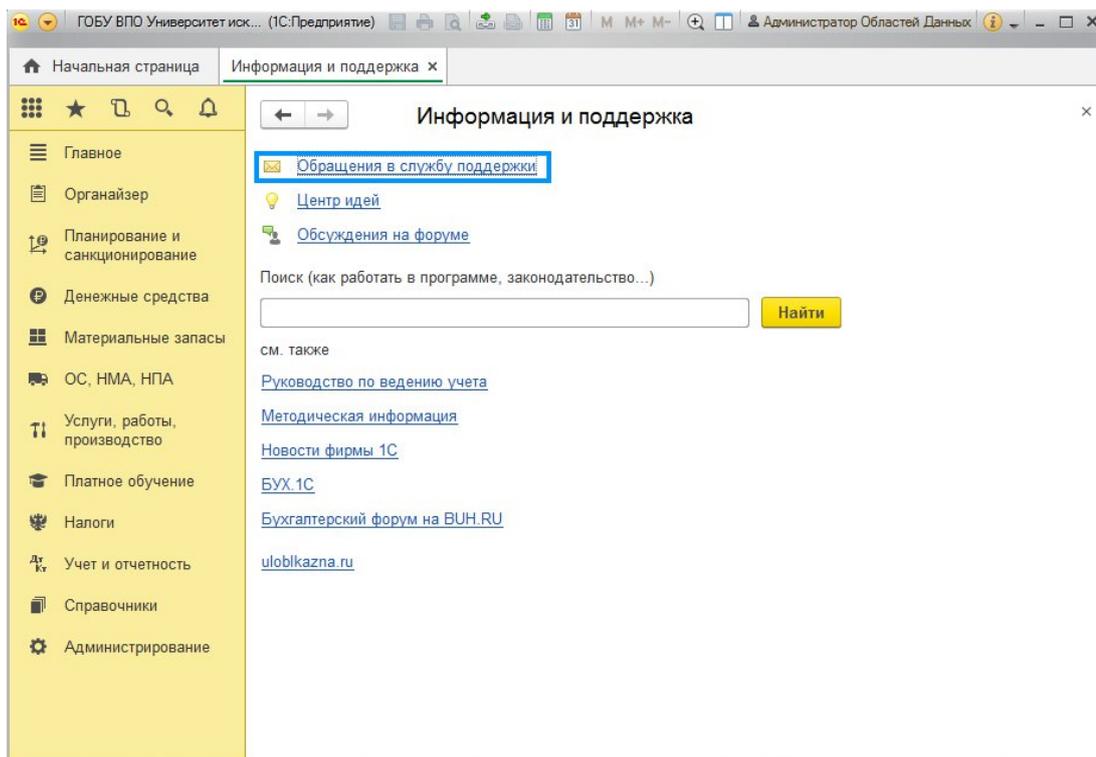
Данный канал является приоритетным. Обратиться в службу поддержки возможно круглосуточно.

Для обращения в службу поддержки средствами Сервис-деск необходимо:

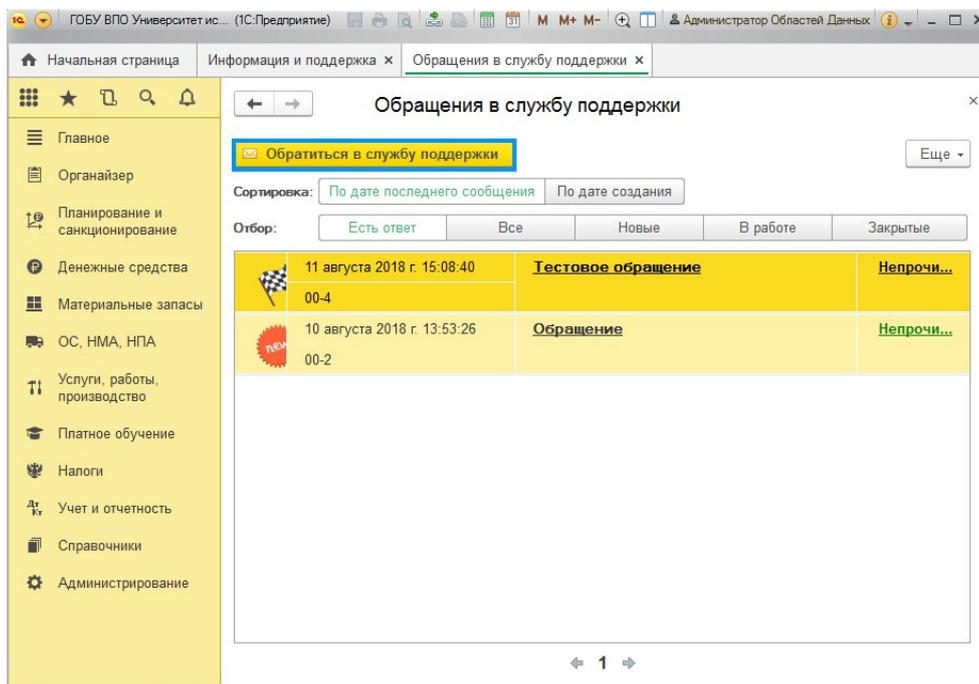
- а) Перейти в раздел «Главное» - пункт меню «Информация и поддержка».



б) Нажать на гиперссылку «Обращение в службу поддержки»



в) Нажать на кнопку «Обратится в службу поддержки».

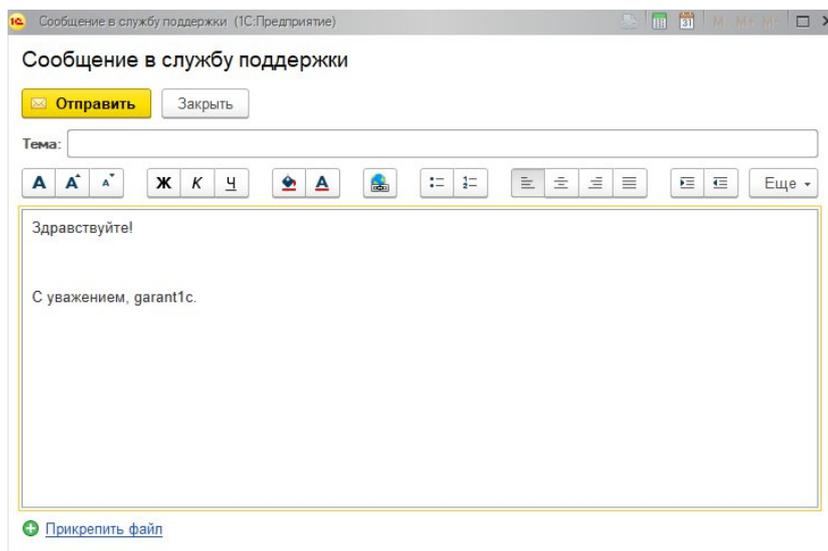


г) Заполнить обращение с соблюдением следующих требований:

- 1) Указать тему обращения;
- 2) Заполнить детально описание ситуации:
 - указать подсистему, по которой происходит обращение;
 - шаги воспроизведения (описание вопроса/ проблемы и пошаговое описание действий, приведших к проявлению вопроса/проблемы),
 - ожидаемый результат действий пользователя в ЕЦИС (какая задача должна быть решена);

- если ситуация воспроизводится периодически, то требуется указывать ориентировочное время первого воспроизведения ситуации, время последнего воспроизведения и периодичность,
 - дополнительные сведения, которые помогут специалистам в скорейшем решении вопроса;
- 3) Прикрепить скриншоты экрана в момент воспроизведения ситуации;
 - 4) Указать контактные данные: контактный телефон.

д) Нажать кнопку «Отправить».



е) О результатах рассмотрения Вашего обращения Вы можете узнать в форме «Обращения в службу поддержки», где будут отображаться Ваши обращения. Два раза кликнув по обращению, Вы сможете посмотреть комментарии по нему или добавить новый комментарий.

2.2. Канал обращения Линия консультаций.

Обратиться по данному каналу возможно с 09.00 до 18.00 по московскому времени по рабочим дням.

Для подачи обращения на Линию консультаций пользователю следует:

- 1) Обратиться по указанным ниже телефонам в соответствии с распределением Учреждений.

Организации Исполнителя	Канал взаимодействия
ООО ЦА «Промавтоматика»	8 (4912) 50-10-20 Сервис деск support@cb.ecisrzn.ru
ООО «ЭКСПЕРТ СЕРВИС»	8 (4912) 47-54-04 Сервис деск support@cb.ecisrzn.ru

- 2) Сообщить специалисту следующую информацию:
 - обозначить, что обращение в рамках работы в ЕЦИС Рязанской области;
 - подсистема, по которой происходит обращение;
 - ИНН Учреждения;
 - ФИО, контактный телефон;

- 3) Детально изложить суть обращения, шаги воспроизведения ситуации и дополнительные сведения, которые помогут специалистам в скорейшем решении вопроса.

3. Сроки реакции

Регламент описывает максимальные допустимые сроки реакции на обращения. Реакцией на обращение является:

- принятие обращения в работу с оповещением инициатора обращения;
- принятие обращения в работу с последующей передачей, обращения на другую линию поддержки с объяснением причины передачи обращения;
- отклонение обращения с объяснением причины отклонения.

Срок реакции Службы поддержки - 4 рабочих часа в случае отправки обращения с 9:00 до 18:00 по московскому времени;

Срок реакции Службы поддержки с 9:00 до 13:00 следующего рабочего дня по московскому времени, в случае отправки обращения с 18:00 до 9:00 по московскому времени.

Для обращений, сообщающих о полной недоступности и/или неработоспособности ЕЦИС, срок реакции Службы поддержки должен составлять не более 2 рабочих часов.

После обработки обращения и получения результата, специалисты Службы поддержки оповещают инициатора обращения. Информация о способе решения проблемы размещается в Сервис деск.

Обращения, по которым отправлено оповещение о законченной обработке, и по которым от инициатора не было получено дополнительных сведений и/или уточнений в течение 5 рабочих дней, закрываются службой поддержки без участия инициатора с последующим его информированием. В случае отсутствия возможности у инициатора обращения отреагировать на оповещение о законченной обработке в указанной срок по объективным причинам (временная нетрудоспособность, командировка, отпуск) обращение может быть направлено повторно.