

# РЕГЛАМЕНТ

## ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ УЧАСТНИКОВ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПРИ ЭКСПЛУАТАЦИИ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ МОНИТОРИНГА ДВИЖЕНИЯ ЛЕКАРСТВЕННЫХ ПРЕПАРАТОВ

## 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

ИС «Маркировка», Система	Информационная система маркировки товаров контрольными (идентификационными) знаками в соответствии с приказом Федеральной налоговой службы от 22.11.2016 № ММВ-7-6/634@ «О создании информационной системы маркировки товаров контрольными (идентификационными) знаками»
ПО, ППО	Программное обеспечение, прикладное программное обеспечение, обеспечивающее работу Системы в рамках требуемой функциональности
Компонент МДЛП	Функциональная подсистема (ПО) информационной системы маркировки товаров контрольными (идентификационными) знаками лекарственных препаратов для медицинского применения
ОГВ	Органы государственной власти Российской Федерации
Пользователь Системы, участник	Субъект информационных отношений ИС «Маркировка», получивший доступ к Системе и/или пользующийся ею для выполнения своих функциональных обязанностей с использованием Системы. Пользователями Системы могут быть зарегистрированные юридические лица, индивидуальные предприниматели, ОГВ, члены евразийской экономической комиссии, члены евразийского экономического союза
Потенциальный пользователь Системы	Субъект информационных отношений ИС «Маркировка», проходящий процедуру получения доступа к Системе для выполнения своих функциональных обязанностей с использованием Системы. Потенциальными пользователями Системы могут быть зарегистрированные юридические лица, индивидуальные предприниматели, ОГВ, члены евразийской экономической комиссии, члены евразийского экономического союза.
Обращение	Сообщение (Заявка) Пользователя Системы, переданное установленным порядком в службу технической поддержки, связанное с невозможностью получения доступа к Системе, невозможностью выполнения штатных функций Системы в рамках бизнес-процессов, автоматизируемых с помощью ИС

	«Маркировка», или предложением по улучшению Системы.
Приоритет обращения	Важность, срочность выполнения Обращения в зависимости от проблемы, описанной в нем. Приоритет Обращения влияет на конечные сроки его исполнения линиями технической поддержки.
АРМ	Автоматизированное рабочее место Пользователя Системы
Техническая поддержка, техподдержка	Совокупность действий технических служб, направленных на реализацию мер по устранению недостатков в рамках функционирования Системы в случае появления технических проблем с централизованной инфраструктурой Системы или ППО, включая исправление обнаруженных ошибок ППО и консультацию Пользователей Системы по выполняемым функциям.
Линии технической поддержки	Подразделения технической поддержки, обеспечивающие приём, регистрацию, анализ и решение Обращений, в том числе консультирование Пользователей Системы. Линии технической поддержки проводят работы / оказывают консультации, направленные на устранение сбоев в функционировании Системы, в том числе полученные от систем мониторинга, включая деградацию производительности со стороны Заказчика.
ООО «Оператор ЦРПТ»	Общество с Ограниченной Ответственностью «Оператор ЦРПТ» (г.Москва), являющееся оператором системы, осуществляющее техническое сопровождение ИС «Маркировка», включая установку и поддержку комплекса технических средств и ППО, а также техническую поддержку пользователей ИС «Маркировка».
СОО «Оператор ЦРПТ»	Система обработки обращений «Оператор ЦРПТ», предназначенная для регистрации и учета Обращений.
ФОИВ	Федеральные органы исполнительной власти

## 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

---

- 2.1. Настоящий Регламент определяет порядок взаимодействия участников при оказании услуг по сопровождению ППО ИС «Маркировка» в части консультационной и технической поддержки Пользователей Системы, включая исправление ошибок в ППО, корректировку данных, а также предложения по улучшению Системы (запрос на изменения) с целью обеспечения бесперебойного функционирования Системы.
- 2.2. Первая и вторая линии технической поддержки ИС «Маркировка» осуществляется специалистами службы технической поддержки «Оператор ЦРПТ» (далее - Служба техподдержки).
- 2.3. Вторая линия технической поддержки подразделяется на две линии: Линия 2 / Информационные Системы и Линия 2 / Инженеры.
- 2.4. Третья линия технической поддержки ИС «Маркировка», доработка ППО, исправление обнаруженных ошибок, анализ возможности и выполнение заявок на изменение ППО осуществляется специалистами Служб технической поддержки Соисполнителей Оператора.
- 2.5. Настоящий Регламент изменяется и дополняется по инициативе Оператора. Изменения Регламента должны согласовываться всеми сторонами процесса обработки Обращений Пользователей Системы на стороне Оператора.

## 3. РЕГИСТРАЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

### В СИСТЕМЕ И В СОО «ОПЕРАТОР ЦРПТ»

---

- 3.1. Регистрация Пользователей в ИС «Маркировка» производится в соответствии с бизнес-процессом регистрации участников Системы, публикуемом на портале ИС «Маркировка».
- 3.2. После прохождения процедуры регистрации участником в Системе, происходит автоматическая регистрация его как (потенциального) Пользователя Системы в СОО «Оператор ЦРПТ». В СОО «Оператор ЦРПТ» происходит автоматическое заведение Запроса на обслуживание с назначением его на первую линию технической поддержки.
- 3.3. В течение трех рабочих дней со дня получения регистрационных данных Пользователя Системы Первая линия Службы технической поддержки в случае необходимости направляет Пользователю Системы запрос на уточнение. После этого Пользователю Системы направляются идентификационные данные (логин и пароль) для доступа к СОО «Оператор ЦРПТ» на адрес электронной почты, указанный при регистрации ИС «Маркировка».
- 3.4. В случае изменений учетных данных участника в ИС «Маркировка», включая блокировку личного кабинета в Системе, в СОО «Оператор ЦРПТ» так же происходит автоматическое заведение Запроса на обслуживание с назначением его на первую линию технической поддержки с целью корректировки данных Пользователя в СОО «Оператор ЦРПТ».

## 4. РЕЕСТР РОЛЕЙ

### ИСПОЛНИТЕЛЕЙ ПРОЦЕССОВ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

---

В [

] приведен реестр ролей, с разделением по процессам технической поддержки.

Таблица 1. Реестр ролей

Роль	Описание функций
Руководитель службы технической поддержки	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Мониторинг работы всей службы технической поддержки</li> <li>• Аналитика Обращений пользователей и наполняемости Базы Знаний</li> <li>• Поддержание в актуальном состоянии регламента работы службы технической поддержки</li> <li>• Контроль исполнения регламента</li> </ul>
Менеджер Базы Знаний	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Добавление и актуализация статей Базы Знаний</li> <li>• Анализ Обращений, решенных на первой линии технической поддержки на предмет применимости разработанных решений</li> <li>• Анализ Обращений, решенных на второй и третьей линиях технической поддержки, выявление и добавление новых решений, не добавленных ранее в Базу Знаний</li> </ul>
Менеджер группы технической поддержки	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Наставничество, обучение сотрудников своей группы</li> <li>• Составление отчетности</li> <li>• Участие в решении сложных и конфликтных обращений</li> </ul>
Специалист первой линии технической поддержки	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Регистрация и первичный анализ всех Обращений, поступивших на службу технической поддержки по всем доступным каналам связи</li> <li>• Опытное моделирование и тестирование ситуаций, возникающих на рабочих местах Пользователей, описанных в Обращениях</li> <li>• Проведение группировки однотипных Обращений</li> <li>• Получение уточнений у Пользователей в рамках поиска решения их Обращений</li> <li>• Информирование Пользователей о направленных ранее Обращениях</li> <li>• Решение обращений при наличии заранее разработанного применимого решения в Базе Знаний</li> <li>• Эскалация нерешенных обращений на более высокие линии службы технической поддержки</li> </ul>

Специалист второй линии технической поддержки / Информационные Системы	<ul style="list-style-type: none"><li>• Анализ и решение всех обращений, эскалированных на вторую линию технической поддержки</li><li>• При необходимости, переклассификация Обращений, эскалация Обращений на третью линию технической поддержки</li><li>• Детализация заявленного замечания или ошибки, в том числе путем получения дополнительных уточнений по Обращению</li><li>• Взаимодействие с методологами ООО «Центр развития перспективных технологий» - ответственными сотрудниками от товарной группы Лекарственные препараты</li><li>• Проведение обучений для сотрудников первой линии технической поддержки</li></ul>
Специалист второй линии технической поддержки / Инженеры	<ul style="list-style-type: none"><li>• Установка и обслуживание Регистраторов Эмиссии и Станций Управления Заказами на территории Участников</li></ul>
Специалист третьей линии технической поддержки	<ul style="list-style-type: none"><li>• Анализ и решение всех обращений, эскалированных на третью линию технической поддержки</li><li>• Анализ необходимости и возможности, согласование и мониторинг доработок ППО, исправления обнаруженных ошибок</li><li>• Доработка ППО, исправление обнаруженных ошибок, анализ возможности и выполнение заявок на изменение ППО</li><li>• Проведение обучений для сотрудников второй линии технической поддержки</li></ul>
Пользователь	<ul style="list-style-type: none"><li>• Направление обращений по вопросам получения консультаций, некорректной работы программного обеспечения или необходимости изменения его работы в службу технической поддержки по допустимым каналам связи</li><li>• Предоставление необходимых для решения обращения данных</li></ul>

В [

Таблица 2] приведен перечень должностных единиц, участвующих в процессах технической поддержки, с привязкой к выполняемым ролям, описанием процесса взаимозаменяемости.

**Таблица 2. Перечень должностных единиц**

Должность	Постоянные роли	Временные роли	
		Роль	Условия назначения
Руководитель отдела сервиса	<ul style="list-style-type: none"> <li>Руководитель службы технической поддержки</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Менеджер группы технической поддержки</li> </ul>	Назначается автоматически при отсутствии менеджера отдела сервиса
Менеджер отдела сервиса	<ul style="list-style-type: none"> <li>Менеджер группы технической поддержки</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Менеджер Базы Знаний</li> </ul>	Назначается автоматически при отсутствии менеджера по контролю качества
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Специалист второй линии технической поддержки</li> </ul>	Назначается автоматически при возникновении производственной необходимости
Менеджер по контролю качества	<ul style="list-style-type: none"> <li>Менеджер Базы Знаний</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Специалист второй линии технической поддержки</li> </ul>	Назначается автоматически при возникновении производственной необходимости
Специалист технической поддержки		<ul style="list-style-type: none"> <li>Менеджер Базы Знаний</li> </ul>	Назначается менеджером по контролю качества при возникновении производственной необходимости
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Специалист второй линии технической поддержки</li> </ul>	Назначается руководителем отдела сервиса при возникновении производственной необходимости
Инженер технической поддержки	Специалист второй линии технической поддержки / Инженеры		
Руководитель контактного центра	<ul style="list-style-type: none"> <li>Руководитель службы технической поддержки</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Менеджер группы технической поддержки</li> </ul>	Назначается автоматически при отсутствии супервайзера

			группы второй линии технической поддержки
Супервайзер группы первой линии технической поддержки	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Менеджер группы технической поддержки</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Специалист первой линии технической поддержки</li> </ul>	Назначается автоматически при поступлении большого количества обращений пользователей
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Менеджер Базы Знаний</li> </ul>	Назначается менеджером по контролю качества при возникновении производственной необходимости
Сотрудник первой линии технической поддержки	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Специалист первой линии технической поддержки</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Супервайзер группы технической поддержки</li> </ul>	Назначается руководителем контактного центра при отсутствии супервайзера группы первой линии технической поддержки
Супервайзер группы второй линии технической поддержки	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Менеджер группы технической поддержки</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Специалист второй линии технической поддержки</li> </ul>	Назначается автоматически при поступлении большого количества обращений пользователей
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Менеджер Базы Знаний</li> </ul>	Назначается менеджером по контролю качества при возникновении производственной необходимости
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Руководитель технической поддержки</li> </ul>	Назначается руководителем контактного центра на время его отсутствия
Сотрудник второй линии технической поддержки	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Специалист второй линии технической поддержки</li> </ul>		
Специалисты Служб технической поддержки Соисполнителей Оператора	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Специалист третьей линии</li> </ul>		



	технической поддержки		
--	--------------------------	--	--

## 5. ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ

5.1. Портал СОО «Оператор ЦРПТ» расположен по адресу: <https://support.crpt.ru>.

5.2. В случае возникновения консультационных вопросов или проблем в процессе эксплуатации ИС «Маркировка» Пользователи Системы могут воспользоваться Базой Знаний по вопросам эксплуатации Системы.

5.3. В случае отсутствия в Базе знаний ответа на возникший у Пользователя вопрос или при необходимости регистрации Запроса на изменение Пользователи формируют Обращения на портале СОО «Оператор ЦРПТ» или по телефону. Обращения на портале формируются Пользователями Системы в СОО «Оператор ЦРПТ» посредством интернет браузера. При формировании Обращения Пользователи Системы заполняют специальную форму, в состав которой входят следующие поля:

- Вид услуги
- Бизнес-процесс
- Дата возникновения ошибки
- Наименование контура
- Текст обращения

5.4. При подаче Обращения Пользователем Системы в обязательном порядке указываются следующие данные в Тексте Обращения:

- наименование технологического процесса ИС «Маркировка» (используя встроенный справочник), при работе с которым возникли вопросы или замечания/предложения;
- последовательность действий, приводящих к ошибке в программном обеспечении, наименование документа, сведения или печатные формы, которые содержат ошибку, текст ошибки или описание изменений, которые требуется внести в ППО, снимок экрана, файл с отчетом об ошибке, формируемый подсистемой, журналы и др.;
- информацию о влиянии проблемы, изложенной в Обращении, на бизнес-процессы, в рамках которых работает Пользователь Системы.

5.5. В случае возникновения проблем с регистрацией у Потенциальных пользователей Системы на портале ИС «Маркировка», а также в случае возникновения у Участников проблем с доступом к portalу СОО «Оператор ЦРПТ» они обращаются за технической поддержкой посредством направления электронного письма по адресу: [support@crpt.ru](mailto:support@crpt.ru).

5.6. В случае поступления Обращений от Участников по вопросам, возникающим при работе в Системе, через портал СОО «Оператор ЦРПТ» по адресу <https://support.crpt.ru> обеспечивается минимальный срок реакции специалистами первой линии технической поддержки на Обращения по сравнению с другими способами подачи Обращений.

5.7. Регистрация Обращений Пользователей Системы, поступивших в СОО «Оператор ЦРПТ», производится сотрудниками первой линии технической поддержки. Кроме того, на этом этапе производится первичный анализ поступившего Обращения.

5.8. При формировании Обращения Пользователь Системы выбирает соответствующий Вид услуги:

- Консультация;
- Ошибка ПО (Инцидент);
- Запрос на изменение;
- Корректировка данных.

5.9. В зависимости от выбранного Вида услуги Обращения обрабатываются по одному из следующих алгоритмов:

#### 5.9.1. Консультация

Схема бизнес-процесса обработки Обращения представлена на [Рисунке 1]. Более подробно процесс описан в [Приложении 1].

**Рисунок 1. Схема обработки Консультаций.**



При поступлении в СОО «Оператор ЦРПТ» Обращения с Видом услуги Консультация, Обращение автоматически назначается на первую линию службы технической поддержки. Сотрудники первой линии производят регистрацию и первичный анализ обращения. Обращение переводится в состояние «Выполнение». Производится поиск применимого заранее разработанного решения в Базе знаний. При необходимости Обращение может быть переведено в состояние «Уточнение» с указанием подлежащих уточнению у Пользователя данных на любой стадии выполнения. Для уточнения информации Пользователю необходимо ответить на поступившее от службы технической поддержки письмо, в противном случае новое письмо с новой темой будет заведено в СОО «Оператор ЦРПТ» как новое Обращение. При отсутствии в Базе Знаний применимых решений, обращение эскалируется на вторую линию или на третью линию технической поддержки. Сотрудники второй/третьей линии технической поддержки производят углубленное исследование и диагностику обозначенной ошибки. Для более глубокой диагностики проблемы сотрудник может удаленно подключиться к инфраструктуре участника оборота или выехать на объект. При недостаточности ресурсов у специалистов второй линии, обращение эскалируется на третью линию технической поддержки. Сотрудник третьей линии готовит инструкцию по работе с подобными обращениями и передает ее в отдел сервиса Пользователю предоставляется подробная инструкция по решению обозначенной в Обращении проблемы путем решения обращения в СОО «Оператор ЦРПТ». Сотрудник третьей линии может деэскалировать обращение с комментарием. Причиной деэскалации может быть наличие ответа во внутренних/открытых источниках, доступных сотрудникам второй линии. В этом случае в Обращении прописывается комментарий с указанием подробных сведений по решению обозначенного вопроса.

#### 5.9.2. Ошибка ПО (Инцидент)

Схема бизнес-процесса обработки Обращения представлена на [Рисунке 2]. Более подробно процесс описан в [Приложении 2].

**Рисунок 2. Схема обработки Ошибок ПО (Инцидентов).**

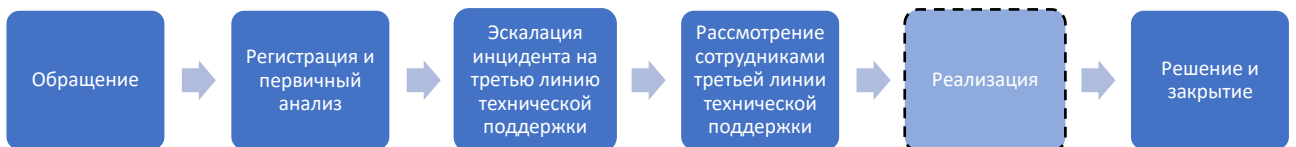


При поступлении в СОО «Оператор ЦРПТ» Обращения с Видом услуги Ошибка ПО Обращение автоматически назначается на первую линию службы технической поддержки. Сотрудники первой линии производят регистрацию и первичный анализ обращения. Обращение переводится в состояние «Выполнение». Производится поиск применимого заранее разработанного решения в Базе знаний. При необходимости Обращение может быть переведено в состояние «Уточнение» с указанием подлежащих уточнению у Пользователя данных на любой стадии выполнения. При отсутствии в Базе Знаний применимых решений, Обращение эскалируется на вторую линию технической поддержки. Сотрудники второй линии технической поддержки производят углубленное исследование и диагностику обозначенной ошибки. При недостаточности ресурсов у специалистов второй линии, Обращение эскалируется на третью линию технической поддержки. При выявлении необходимости доработки ПО в связи с обозначенной ошибкой, Обращение может быть переведено в состояние «Ожидается реализация» на время доработки ПО Системы. Далее Обращение переводится в состояние «Закрытие» с указанием подробных сведений по решению обозначенной ошибки.

### 5.9.3. Запрос на изменение

Схема бизнес-процесса обработки Обращения представлена на [Рисунке 3]. Более подробно процесс описан в [Приложении 3].

Рисунок 3. Схема обработки Запросов на изменение.



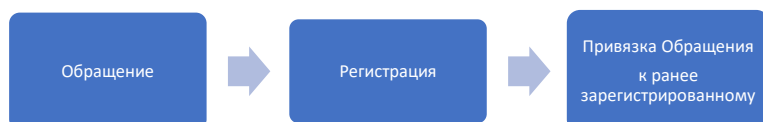
При поступлении в СОО «Оператор ЦРПТ» Обращения с Видом услуги Запрос на изменение Обращение автоматически назначается на первую линию службы технической поддержки. Сотрудники первой линии производят регистрацию и первичный анализ обращения. Обращение переводится в состояние «Выполнение». Сотрудниками первой линии технической поддержки осуществляется анализ Запросов на изменение, если запрос касается РЭ или СУЗ, обращение эскалируется на вторую линию технической поддержки / Инженеры. В остальных случаях, обращение эскалируется на вторую линию технической поддержки / Информационные системы. Сотрудники второй линии производят анализ обращения на предмет необходимости и возможности обозначенного изменения. При положительном решении обращение эскалируется на третью линию технической поддержки. При отрицательном решении в обращении подробно указывается причина отклонения и Обращение решается. При эскалации обращения на третью линию, сотрудник третьей линии определяет необходимость внесения изменений. На время согласования изменений Обращение переводится в состояние «На рассмотрении у разработчика». В случае положительного решения, Ответственный сотрудник третьей линии прописывает в ленте Обращения комментарий с подробным описанием изменений и времени реализации и переводит Обращение в состояние «Ожидается реализация». При отрицательном решении Сотрудник третьей линии технической поддержки готовит инструкцию по работе с подобными обращениями и передает ее в отдел сервиса и решает Обращение. Сотрудник третьей линии может деэскалировать обращение с комментарием.

Причиной деэскалации может быть наличие ответа во внутренних/открытых источниках, доступных сотрудникам второй линии. В этом случае в Обращении прописывается комментарий с указанием подробных сведений по решению обозначенного вопроса.

#### 5.9.4. Корректировка данных

Схема бизнес-процесса обработки Обращения представлена на [Рисунке 4].

**Рисунок 4. Схема обработки Корректировок данных.**



При поступлении в СОО «Оператор ЦРПТ» Обращения с Видом услуги Корректировка данных Обращение автоматически назначается на первую линию службы технической поддержки. Сотрудники первой линии производят регистрацию и первичный анализ обращения. Обращение переводится в состояние «Выполнение». Сотрудниками первой линии технической поддержки осуществляется привязка Обращения к зарегистрированному ранее уточняемому Обращению. После этого состояния корректирующего Обращения меняются автоматически при изменении состояний уточняемого Обращения.

5.10. В [Таблице 3] представлены возможные состояния Обращений.

**Таблица 3. Матрица состояний обращений.**

Состояние Обращение	Значение	Период нахождения Обращения в состоянии
Регистрация	Присвоение Обращению Пользователя Системы уникального номера в СОО «Оператор ЦРПТ», первичный анализ обращения	В период от направления Обращения от Пользователя Системы до момента принятия Обращения в работу специалистами первой линии технической поддержки
Выполнение	Рассмотрение Обращения специалистами первой/второй линий технической поддержки, поиск ранее разработанного применимого решения, углубленное исследование и диагностика	В период нахождения Обращения на рассмотрении на одной из линий службы технической поддержки
Уточнение	По Обращению отправлен запрос Пользователю Системы на уточнение информации	В период от направления запроса дополнительных сведений Пользователю

		Системы до момента предоставления дополнительных сведений Пользователем Системы и внесением их в СОО «Оператор ЦРПТ» или до закрытия по истечению предоставленного Пользователю времени на ответ.
Отказ	Проблема по Обращению находится вне компетенции Службы техподдержки	Состояние применимо только для заведенных ранее обращений. В настоящее время не используется.
Закрытие	Предоставлено решение по Обращению	Период от направления решения/рекомендации Пользователю Системы до момента получения от него подтверждения / не подтверждения предоставленного решения/рекомендации. В случае отсутствия подтверждения / не подтверждения от Пользователя Системы в срок более 3-х рабочих дней - период от направления решения/рекомендации Пользователю Системы до автоматического перевода Обращения в статус «Завершено»
На рассмотрении у разработчика	Нахождение Обращения на исполнении на третьей линии технической поддержки	Период нахождения Обращения на рассмотрении на третьей линии технической поддержки
Ожидается реализация	Проблема по Обращению будет устранена в следующих версиях ППО	Период направления сообщения Пользователю Системы об устранении проблемы, описанной в Обращении, в следующих версиях ППО до подтверждения решения

		проблемы Пользователем Системы после установки соответствующей версии ППО, устраняющей проблему
Завершено	Работы по Обращению завершены	Статус присваивается в момент подтверждения предоставленного решения/рекомендации, или в момент автоматического перевода Обращения в статус «Завершено»

5.11. Первая линия службы технической поддержки информирует Пользователя Системы, направившего Обращение, об изменении статуса, сроков рассмотрения Обращения по адресу электронной почты, указанному в контактных данных заявителя.

5.12. Все поступившие в СОО «Оператор ЦРПТ» Обращения сначала рассматриваются специалистами первой линии службы технической поддержки, которые в рамках своей компетенции предоставляют решение/консультацию Пользователю Системы либо эскалируют Обращение на более высокую линию технической поддержки.

5.13. При рассмотрении Обращений сотрудники первой линии службы технической поддержки производят первичный анализ на применимость разработанных ранее решений, включенных в Базу Знаний.

5.14. Время обработки Обращений Пользователей Системы специалистами соответствующих линий технической поддержки указаны в [Таблице 4]:

**Таблица 4. Время обработки Обращений в соответствии с назначением на линию технической поддержки.**

Операция	Первая линия	Вторая линия	Третья линия
Регистрация, поступившего Обращения в СОО «Оператор ЦРПТ»	Круглосуточно	--	--
Регистрация в СОО «Оператор ЦРПТ» Обращения, поступившего через электронную почту по адресу: support@crpt.ru	8:00-20:00 МСК, кроме выходных и официальных праздников	--	--
Рассмотрение Обращений	8:00-20:00 МСК, кроме выходных и	09:00-18:00 МСК, кроме выходных и	09:00-18:00 МСК, кроме выходных и

	официальных праздников	официальных праздников	официальных праздников
--	------------------------	------------------------	------------------------

5.15. В случае принятия решения о необходимости эскалации Обращения на более высокую линию техподдержки специалист первой линии службы технической поддержки проверяет наличие в ленте новостей в СОО «Оператор ЦРПТ» сведений об уже проводимых работах по устранению аналогичной проблемы. Если такая информация имеется, то Обращение связывается с зарегистрированным ранее по той же проблеме.

5.16. Не допускается объединение нескольких проблем в одном Обращении.

5.17. В случае невозможности размещения Обращения в СОО «Оператор ЦРПТ» в связи с ее недоступностью более 30 минут Обращения направляются в Службу техподдержки посредством электронной почты по адресу: support@crpt.ru.

5.18. Первой линией службы технической поддержки осуществляется проверка Обращения на правильность и полноту описания возникших проблем.

5.19. При поступлении в течение одного дня более четырех Обращений с аналогичными проблемами, возникающими при работе в Системе, первая линия службы технической поддержки в разделе «Новости» СОО «Оператор ЦРПТ» размещает информацию о возникновении массовой проблемы, проводимых работах по ее устранению, а по окончании работ по устранению проблемы - информацию об устранении массовой проблемы.

5.20. При регистрации Обращения в зависимости от информации, указанной в описании формы Обращения, ему автоматически присваивается приоритет Обычный, Средний, Высокий. Приоритет «Критический» присваивается новым Обращениям специалистами первой линии технической поддержки в случае, если зафиксирован инцидент с полной недоступностью Системы. Матрица приоритетов и время рассмотрения обращений приведены в [Таблице 5]:

**Таблица 5. Матрица приоритетов и время рассмотрения обращений.**

Приоритет	Признак приоритета	Общее время для предоставления решения по Обращению	Срок предоставления решения (первая линия)	Срок предоставления решения (вторая линия)	Срок предоставления решения (третья линия)
Критический	Не работает вся ИС «Маркировка»	Минимально возможное время решения проблемы с привлечением соответствующих специалистов	Минимально возможное время решения проблемы с привлечением соответствующих специалистов	Минимально возможное время решения проблемы с привлечением соответствующих специалистов	Минимально возможное время решения проблемы с привлечением соответствующих специалистов
Высокий	Ошибка ПО в случае невозможности выполнения	Не более 16-ти рабочих часов	Не более 4-х рабочих часов	Не более 4-х рабочих часов	Не более 8-ми рабочих часов

	<p>операций                  Пользователем                  Системы в                  соответствии с                  требованиями                  Постановления                  Правительства                  РФ от                  11.08.2016г.                  №787 и                  Методических                  рекомендаций                  для участников                  эксперимента                  по маркировке                  лекарств от                  28.02.2017 г.</p>				
Средний	<p>Ошибка ПО (за                  исключением                  ошибок,                  имеющих                  высокий                  приоритет)</p> <p>Консультация                  Пользователя                  Системы</p> <p>Запрос на                  корректировку                  данных</p>	Не более 5-ти рабочих дней	Не более 1-го рабочего дня	Не более 2-х рабочих дней	Не более 2-х рабочих дней
Обычный	<p>Запросы на                  изменения и                  прочие                  проблемы, не                  влияющие на                  выполнение                  операций                  Пользователем                  Системы в                  соответствии с                  требованиями                  Постановления                  Правительства                  РФ от                  11.08.2016г.                  №787 и</p>	Не более 10- ти рабочих дней	Не более 2-х рабочих дней	Не более 3-х рабочих дней	Не более 5-ти рабочих дней



	Методических рекомендаций для участников эксперимента по маркировке лекарств от 28.02.2017 г.				
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

5.21. Рабочие часы по рассмотрению Обращений обеспечиваются путем соблюдения графика дежурств сотрудниками соответствующих подразделений службы технической поддержки.

5.22. Время предоставления решения по Обращению, связанного с ошибкой ПО, может быть увеличено по требованию третьей линии службы технической поддержки (дополнительное время на диагностику ошибки) на срок необходимый для ее исправления. В таком случае третья линия службы технической поддержки формирует предварительное решение по Обращению с обязательным указанием планируемого срока решения Обращения.

5.23. Время решения Обращения приостанавливается на время нахождения Обращения на уточнении у Пользователя Системы или ожидании выпуска (установки) версии/релиза прикладного программного обеспечения ИС «Маркировка» (на период нахождения Обращения в статусах «Уточнение», «Ожидается реализации»).

5.24. Специалист первой или второй линии технической поддержки имеет право изменить приоритет Обращения, если при рассмотрении Обращения выявлена дополнительная информация, влияющая на расчет приоритета.

5.25. При отсутствии в Обращении необходимой информации или наличии противоречий в его данных первая линия службы технической поддержки запрашивает дополнительные сведения у Пользователя Системы, направившего Обращение, с отражением состава запроса в сформированной карточке Обращения.

5.26. Срок предоставления Пользователем Системы дополнительных сведений по Обращению составляет не более трех рабочих дней с момента отправки такого первой линией службы технической поддержки. В случае непредоставления запрашиваемых сведений в установленный срок Обращение автоматически переводится в статус «Завершено» с указанием причины перевода в данный статус и уведомлением Пользователя Системы.

5.27. По завершении рассмотрения Обращения Служба техподдержки дает требуемый ответ (решение, рекомендации) и присваивает Обращению статус «Закрытие». Решение предоставляется той линией технической поддержки, на которой находится Обращение в момент решения.

5.28. В ответе на Обращение должно содержаться следующее:

- решение или разъяснения/консультация по заданному вопросу;
- последовательность действий, исправляющих ошибку и/или ее последствия.

5.29. После предоставления ответа на Обращение Пользователю Системы направляется уведомление о предоставлении решения с просьбой проверить решение/консультацию и оценить работу службы технической поддержки. В уведомлении о предоставлении решения по Обращению содержится специализированная ссылка, по которой Пользователь Системы может зайти в СОО «Оператор ЦРПТ» и подтвердить/не подтвердить решение проблемы/получение консультации согласно полученного ответа на Обращение и оценить работу службы технической поддержки с помощью выбора оценки «Удовлетворительно» или «Неудовлетворительно», а также описать возникшие замечания и предложения.

5.30. В случае подтверждения Пользователем Системы предоставленного ответа на Обращение, оно переводится в статус «Завершено» и качеству оказанных услуг дается оценка «Удовлетворительно», о чем Пользователь Системы получит соответствующее уведомление. В случае отсутствия от Пользователя Системы подтверждения / не подтверждения предоставленного ответа на Обращение в течение 3-х рабочих дней с момента предоставления решения по Обращению, оно автоматически переводится в статус «Завершено» с соответствующим уведомлением Пользователя Системы.

5.31. В случае, если в предоставленном решении по Обращению Пользователем Системы не получен ответ по заданному в Обращении вопросу, он может в течение 3 (трех) рабочих дней с момента поступления в его адрес решения не подтвердить его и вернуть Обращение в работу, отправив ответное письмо с указанием причины возврата, без изменения первоначальной темы письма с ответом.

5.32. При получении службой технической поддержки схожих незакрытых Обращений по проблемам, ранее маршрутизированным на вторую линию технической поддержки, новое Обращение связывается с зарегистрированным ранее по той же проблеме.

## 6. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

### ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ СИСТЕМЫ

6.1. С целью осуществления контроля качества обслуживания Пользователей Системы служба технической поддержки осуществляет автоматизированный сбор информации, получаемой от Пользователей Системы, основанный на оценках решений Службы техподдержки, предоставляемых Пользователям Системы.

6.2. На основании полученных оценок и замечаний от Пользователей Системы ООО «Оператор ЦРПТ» проводится работа по повышению качества работы Службы техподдержки.

## 7. МОНИТОРИНГ УРОВНЯ СЕРВИСА

Метрики отчетных форм представлены в [Таблице 6]:

**Таблица 6. Метрики отчетов**

Название метрики	Расшифровка	Цель	Целевой показатель	Алгоритм определения
Среднее время разрешения Обращения	Временем разрешения обращения считается время между подачей обращения и его разрешением за вычетом времени, в течении которого обращение	Соблюдение регламентных сроков	Указаны в [Таблице 5]	Рассматриваются только обращения с датой установки состояния «Завершено», лежащей в рассматриваемом периоде. Временем разрешения считается время между установкой состояния

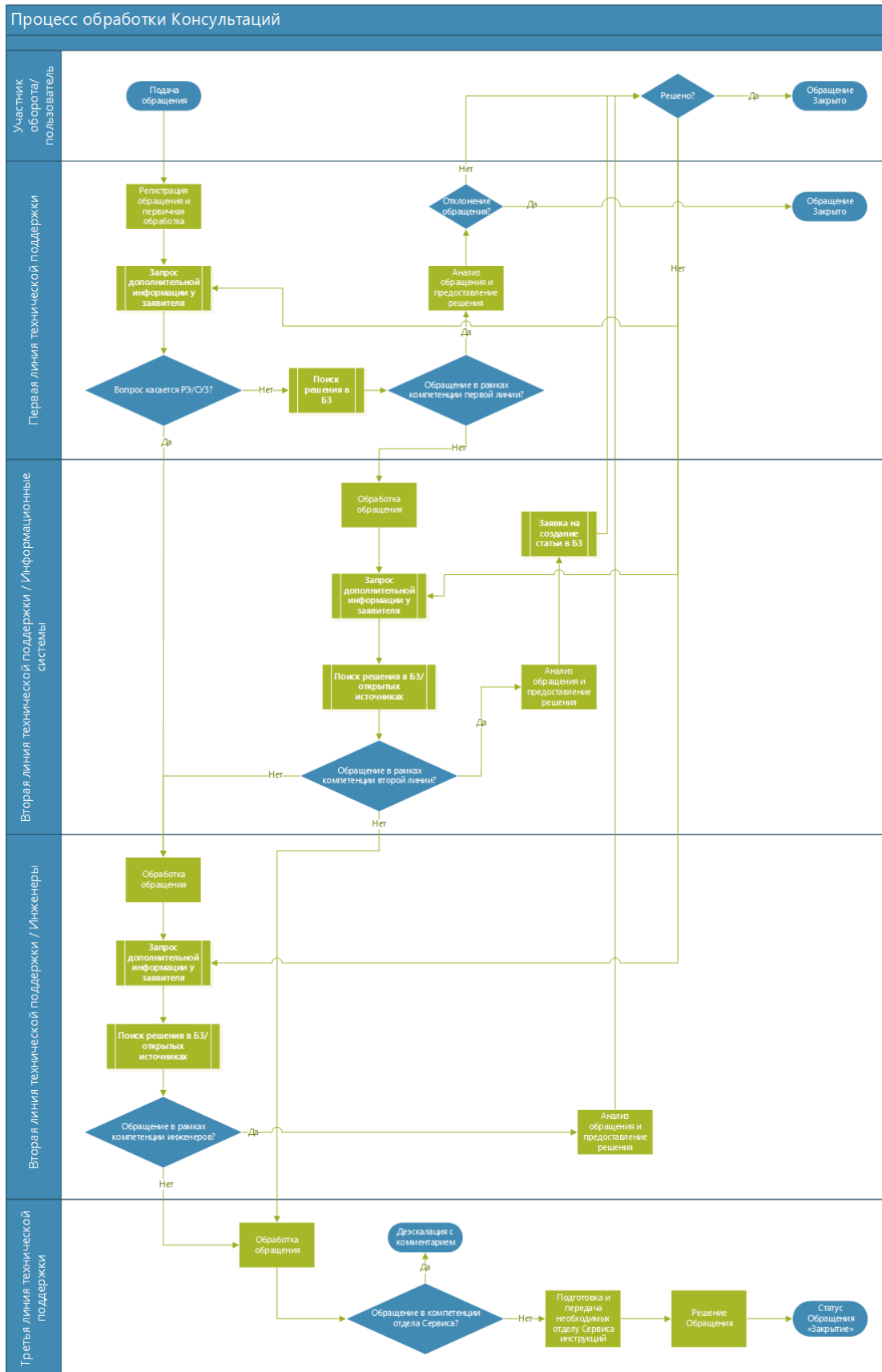
	находилось в состоянии «Уточнение». Среднее время определяется делением общего времени разрешения на количество обращений			«Регистрация» и состоянием «Закрытие» за вычетом времени, в течении которого обращение находилось в состояниях «Уточнение», «На рассмотрении у разработчика» и «Ожидается реализация» для того, чтобы исключить возможность срыва сроков из-за задержки информации со стороны Пользователя. Время рассчитывается исходя из рабочих часов, определенных в регламенте.
Среднее время ожидания ответа Оператора (только для колл-центра)	Временем ответа считается время между поступлением звонка от Пользователя и временем ответа оператора колл-центра, за исключением времени прохождения Пользователем голосового меню колл-центра	30 секунд	80% всех звонков должны закончиться соединением с оператором в течение указанного времени	Рассматриваются только звонки, закончившиеся ответом оператора и поступившие в рассматриваемом периоде.
Доля Обращений, разрешенных в пределах установленного в регламенте времени	Показатель рассчитывается как отношение количества Обращений, разрешенных в пределах установленного в регламенте времени к	Увеличение	90% всех Обращений должны быть разрешены в течение указанного времени	Рассматриваются только обращения с датой установки состояния «Завершено», лежащей в рассматриваемом периоде. Временем разрешения считается время

	общему количеству разрешенных Обращений			между установкой состояния «Регистрация» и состоянием «Закрытие» за вычетом времени, в течении которого обращение находилось в состоянии «Уточнение», «На рассмотрении у разработчика» и «Ожидается реализация» для того, чтобы исключить возможность срыва сроков из-за задержки информации со стороны Пользователя. Время рассчитывается исходя из рабочих часов, определенных в регламенте.
--	-----------------------------------------	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

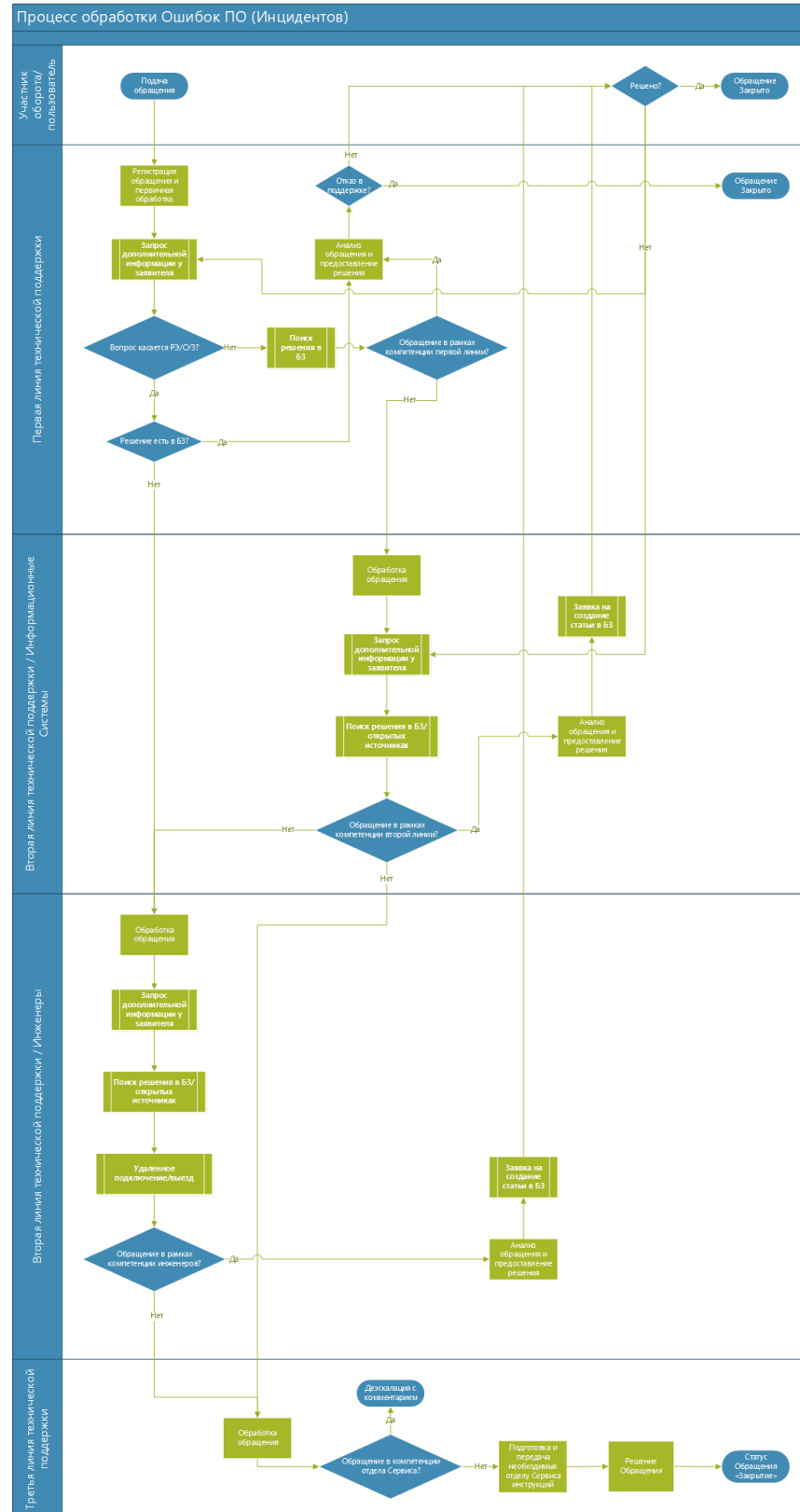
7.1. Регулярный мониторинг уровня сервиса проводится ежемесячно, не позднее 10 числа следующего месяца.

7.2. На основании результатов мониторинга может потребоваться внесение изменений в существующий регламент.

Приложение 1



## Приложение 2



**Приложение 3**

