

Министерство юстиции Российской Федерации
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА СУДЕБНЫХ ПРИСТАВОВ

ПРИКАЗ

от 29 апреля 2013 года N 135

Об организации технической поддержки автоматизированной информационной системы Федеральной службы судебных приставов

В соответствии с [Положением о Федеральной службе судебных приставов](#), утвержденным [Указом Президента Российской Федерации от 13.10.2004 N 1316 "Вопросы Федеральной службы судебных приставов"](#), в целях организации технической поддержки автоматизированной информационной системы Федеральной службы судебных приставов (АИС ФССП России) приказываю:

1. Утвердить:

Положение об организации работы линии первого уровня технической поддержки АИС ФССП России (приложение N 1);

Положение об организации работы линии второго уровня технической поддержки АИС ФССП России (приложение N 2);

перечень подсистем АИС ФССП России, техническая поддержка которых обеспечивается путем организации линий технической поддержки (приложение N 3).

2. Управлению информационных технологий (Н.В.Звягина):

2.1. Обеспечить функционирование линии второго уровня технической поддержки АИС ФССП России;

2.2. Докладывать руководству ФССП России о результатах работы линий первого и второго уровня технической поддержки АИС ФССП России за полугодие и год до 20 июля и до 20 января соответственно.

3. Руководителям территориальных органов Федеральной службы судебных приставов - главным судебным приставам субъектов Российской Федерации:

3.1. Утвердить распоряжением территориального органа ФССП России состав группы технической и методической поддержки АИС ФССП России. Распоряжение разместить на ведомственном служебном портале АИС ФССП России в срок до 01.05.2013;

3.2. Обеспечить функционирование линии первого уровня технической поддержки АИС ФССП России;

3.3. Направить в Управление информационных технологий в срок до 01.05.2013 заявки на предоставление прав доступа к автоматизированной системе регистрации и контроля обращений пользователей АИС ФССП России уполномоченным работникам аппарата управления территориального органа и структурных подразделений территориального органа ФССП России для просмотра и регистрации заявок на линиях первого и второго уровня технической поддержки АИС ФССП России;

3.4. Обеспечить направление обращений пользователей АИС ФССП России территориального органа ФССП России на линию первого уровня технической поддержки АИС ФССП России в течение рабочего дня, когда была установлена утрата работоспособности подсистем АИС ФССП России (их компонентов), указанных в приложении N 3 к настоящему приказу, если организационно-распорядительными документами ФССП России не установлены иные сроки направления обращений.

4. Признать утратившим силу приказ ФССП России от 11.06.2008 N 288 "О создании единой системы технической поддержки программного комплекса "Судебный пристав" в Федеральной службе судебных приставов".

5. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя директора Федеральной службы судебных приставов - заместителя главного судебного пристава Российской Федерации Игнатьеву Т.П.

Директор Федеральной службы
судебных приставов - главный
судебный пристав
Российской Федерации
А.О.Парфенчиков

Приложение N 1. Положение об организации работы линии первого уровня технической поддержки АИС ФССП России

Приложение N 1

УТВЕРЖДЕНО
приказом ФССП России
от 29 апреля 2013 года N 135

I. Общие положения

1.1. Линии первого уровня технической поддержки АИС ФССП России (далее - линия-1ТП) создаются в территориальных органах ФССП России в целях обеспечения бесперебойного функционирования подсистем АИС ФССП России в аппарате управления и структурных подразделениях территориального органа ФССП России и их изменения в соответствии с потребностями ФССП России.

1.2. Линия-1ТП выполняет следующие функции:

прием, регистрацию и классификацию обращений пользователей АИС ФССП России;

оказание методической и технической поддержки пользователям АИС ФССП России в рамках своей компетенции;

взаимодействие с линией второго уровня технической поддержки АИС ФССП России (далее - линия-2ТП) в случае невозможности решения в рамках своей компетенции проблемы, указанной в обращении пользователя.

1.3. Функционирование линии-1ТП в территориальном органе ФССП России организует руководитель территориального органа Федеральной службы судебных приставов - главный судебный пристав субъекта Российской Федерации.

II. Организационное обеспечение работы линии первого уровня технической поддержки

2.1. Для решения задач линии-1ТП в территориальном органе ФССП России создается группа методической и технической поддержки АИС ФССП России территориального органа ФССП России (далее - группа МТП).

В состав группы МТП включаются специалисты из числа работников аппарата управления территориального органа ФССП России, оказывающие методическую и техническую поддержку (далее - специалисты МТП), и специалисты, ответственные за сбор обращений пользователей АИС ФССП России в структурных подразделениях территориального органа ФССП России, из числа работников структурных подразделений территориального органа ФССП России (далее - операторы МТП).

Обращения на линию-1ТП в структурном подразделении территориального органа ФССП России подаются пользователями АИС ФССП России через операторов МТП. В случае отсутствия оператора МТП или в случае отнесения обращения к категории "Критично" допускается непосредственное взаимодействие автора обращения со специалистами МТП.

Для работы в группе МТП в качестве специалистов МТП привлекается не менее двух работников из каждого структурного подразделения аппарата управления территориального органа ФССП России по направлениям деятельности:

- организация исполнительного производства;
- розыск должников и их имущества;
- дознание;
- административная практика;
- обеспечение установленного порядка деятельности судов;
- учет средств, поступающих во временное распоряжение;
- администрирование доходов бюджета;
- информатизация и обеспечение информационной безопасности;
- документационное обеспечение, а в качестве операторов МТП - не менее двух работников каждого структурного подразделения территориального органа ФССП России.

2.2. Для работы в качестве специалистов и операторов группы МТП привлекаются работники, получившие в территориальном органе ФССП России следующие навыки и знания:

- навыки работы с используемыми в территориальном органе ФССП России операционными системами и системным программным обеспечением;
- навыки работы с автоматизированной системой регистрации и контроля обращений пользователей АИС ФССП России (далее - АС РКО);
- знания эксплуатационной документации и методических материалов (инструкции и памятки) подсистем АИС ФССП России;
- знания положений, касающихся организации работы линии-1ТП и линии-2ТП.

2.3. Состав группы МТП утверждается распоряжением территориального органа ФССП России.

2.4. Режим работы линии-1ТП соответствует режиму работы территориального органа ФССП России и его структурных подразделений.

2.5. Реквизиты линии-1ТП, порядок направления обращений на линию-1ТП доводятся до пользователей АИС ФССП России в аппарате управления и структурных подразделениях территориального органа ФССП России распоряжением территориального органа ФССП России.

III. Техническое обеспечение работы линии первого уровня технической поддержки

3.1. Регистрация обращений пользователей АИС ФССП России на линию-1ТП и обращений группы МТП на линию-2ТП, переписка с пользователями и специалистами линии-2ТП по проблемам, указанным в обращениях, указание необходимой дополнительной информации по обращениям производится в АС РКО.

3.2. Обращение на линию-1ТП осуществляется одним из следующих способов:

- по телефону;
- по ведомственной электронной почте;
- посредством АС РКО;
- с использованием иных средств взаимодействия.

Для приема обращений специалисты МТП имеют не менее одной выделенной линии телефонной связи, операторы МТП - доступ к телефонной связи.

3.3. Сервер АС РКО функционирует в федеральном центре обработки данных ФССП России.

Рабочие станции специалистов и операторов группы МТП обеспечиваются:

- возможностью доступа к серверу АС РКО посредством ведомственной сети передачи данных;
- программным обеспечением для доступа к АС РКО;
- возможностью доступа к ведомственной электронной почте;
- программным обеспечением для работы с электронной почтой.

3.4. Программное обеспечение для доступа к АС РКО устанавливается на рабочие станции и настраивается работниками подразделения информатизации и обеспечения информационной безопасности аппарата управления территориального органа ФССП России.

IV. Действия специалистов и операторов группы МТП

4.1. Специалисты МТП линии-1ТП осуществляют:

регистрацию в АС РКО обращений, полученных от пользователей АИС ФССП России аппарата управления и структурных подразделений территориального органа ФССП России;

классификацию полученных обращений;

выявление обращений и устранение недостатков, указанных в обращении (исполнение обращений), причиной которых являются действия пользователя, не соответствующие эксплуатационной документации подсистем АИС ФССП России;

выявление и исполнение обращений, причиной которых является некорректное администрирование подсистем АИС ФССП России, в случаях когда полномочия администрирования делегированы работникам территориального органа ФССП России;

оказание методических и технических консультаций по обращениям в связи с недостаточной квалификацией пользователей в области информационных технологий;

отклонение обращений о внесении изменений, заведомо приводящих к нарушению правовых актов, в соответствии с которыми осуществляется деятельность ФССП России, технической документации на подсистему АИС ФССП России, государственного контракта;

регистрацию результатов исполнения обращения пользователей (оказанных методических и технических консультаций пользователям АИС ФССП России) в АС РКО;

передачу обращений, по которым специалистами МТП линии-1ТП не могут быть осуществлены методические и технические консультации, на линию-2ТП;

контроль сроков принятия решения по обращениям, переданным на линию-2ТП в соответствии с категорией обращения;

доведение результатов направления обращения на линию-2ТП до пользователей АИС ФССП России;

регистрацию в АС РКО подтверждения пользователями АИС ФССП России факта исполнения обращения, переданного на линию-2ТП.

4.2. Операторы МТП осуществляют:

предварительный сбор обращений в структурном подразделении территориального органа ФССП России;

регистрацию на линии-1ТП обращений, предварительно собранных в структурном подразделении территориального органа ФССП России, с использованием АС РКО;

контроль сроков принятия решения по зарегистрированным обращениям;

доведение результатов направления обращения на линию-1ТП до пользователей АИС ФССП России;

регистрацию в АС РКО подтверждения пользователями АИС ФССП России факта исполнения обращения, переданного на линию-1ТП.

V. Обработка обращений

5.1. Ход обработки обращений на линию-1ТП отражается в АС РКО в виде статуса карточки обращения.

5.2. Карточка обращения в АС РКО может находиться в одном из следующих статусов:

"Новый" - обращение зарегистрировано и находится в процессе классификации;

"В обработке" - обращение классифицировано, специалистами МТП выполняются мероприятия по решению проблемы, указанной в обращении (восстановление работоспособности, изменение подсистемы, сбор материалов для предоставления консультации и др.);

"Запрос информации" - информации, изложенной в обращении, недостаточно для решения проблемы, автор обращения должен предоставить дополнительную информацию, указанную в карточке обращения (информация запрошена);

"Информация предоставлена" - требуемая информация автором обращения предоставлена;

"Завершено" - мероприятия по восстановлению работоспособности или изменению подсистемы выполнены, консультирование проведено;

"Отклонено" - требуемые в обращении изменения подсистем АИС ФССП России не соответствуют правовым актам, в соответствии с которыми осуществляется деятельность ФССП России, технической документации, государственному контракту;

"Проверено" - результаты выполненных мероприятий по обращению удовлетворяют требования лица, обратившегося на линию-1ТП;

"Возвращено" - результаты выполненных мероприятий по обращению не удовлетворяют требования лица, обратившегося на линию-1ТП;

"Дубль" - обращение дублирует другое обращение, которое поступило ранее и уже завершено или находится в процессе обработки. В этом случае в комментариях указывается номер обращения, дублируемого данным обращением;

"Ожидание" - мероприятия по изменению подсистемы, необходимые для исполнения обращения, выполнены, но версия программного обеспечения, включающая в себя исправления, не выпущена (при этом указан номер версии подсистемы АИС ФССП России, которая содержит данные изменения); после внедрения указанной версии подсистемы АИС ФССП России специалисты МТП изменяют статус обращения на "Завершено".

5.3. Допустимые изменения статусов карточки обращения в АС РКО с указанием категории лиц, осуществляющих изменение статуса, содержатся в приложении к настоящему Положению.

VI. Обращение пользователей подсистем АИС ФССП России на линию первого уровня технической поддержки

6.1. При направлении обращений на линию-1ТП посредством АС РКО они регистрируются автоматически.

При направлении обращений на линию-1ТП иным способом регистрация обращений в АС РКО производится специалистом МТП в течение 30 минут с момента их получения.

Регистрация обращения в АС РКО состоит в формировании карточки обращения с автоматическим присвоением ей номера обращения.

Номер обращения, присвоенный АС РКО, сообщается лицу, направившему обращение.

6.2. При регистрации обращения на линии-1ТП указываются следующие реквизиты обращения:

наименование структурного подразделения территориального органа ФССП России;
наименование подсистемы АИС ФССП России (компоненты подсистемы);
номер версии программных компонентов подсистемы АИС ФССП России;
наименование, серийный и инвентарный номера неисправного оборудования подсистемы АИС ФССП России;
фамилия, имя и отчество, должность обратившегося лица;
контактная информация для обратной связи с лицом, направившим обращение (телефон, адрес электронной почты и др.);
категория обращения по уровню значимости проблемы;
содержание обращения (описание проблемы или вопроса).

6.3. В обращении по возможности отражается последовательность действий, приводящих к неисправности, наименование документа или печатной формы, которые содержат ошибку, текст ошибки, файл печатной формы, снимок экрана, файл с отчетом об ошибке, формируемый подсистемой, журналы системы управления базами данных или сервера приложений, xml-форма документа и др.

6.4. Обращению после регистрации присваивается статус "Новый".

VII. Классификация обращений

7.1. Первичная классификация обращения на линию-1ТП по уровню значимости проблемы может быть указана его автором или оператором МТП при направлении обращения. Если классификация обращения по уровню значимости не произведена, то она осуществляется специалистом МТП в течение 1 часа с момента регистрации обращения.

7.2. Классификация обращений по уровню значимости проблемы производится с учетом следующих критериев:

"Критично" - проблема блокирует выполнение основных функций структурного подразделения территориального органа ФССП России при совершении неотложных массовых (постоянно используемых) операций, альтернативные пути выполнения функций отсутствуют или требуют существенных трудозатрат, проблема требует немедленного решения;

"Высокая срочность" - проблема блокирует выполнение основных функций структурного подразделения территориального органа ФССП России при выполнении ежедневных операций, альтернативные пути выполнения функций отсутствуют или требуют существенных трудозатрат, проблема требует решения в течение рабочего дня;

"Средняя срочность" - проблема блокирует выполнение основных функций структурного подразделения территориального органа ФССП России при выполнении нерегулярных операций, альтернативные пути выполнения функций требуют незначительного увеличения трудозатрат, проблема требует решения в срок до 5 рабочих дней;

"Не срочно" - проблема не блокирует выполнение основных функций структурного подразделения территориального органа ФССП России, но приводит к увеличению трудозатрат.

7.3. Специалист МТП может изменить категорию обращения с уведомлением автора обращения. В случае присвоения обращению категории с меньшим уровнем значимости новая категория обращения согласовывается с автором обращения, за исключением случаев, когда присвоение автором обращения категории производилось без учета приведенных выше критериев.

7.4. В соответствии с классификацией обращения определяется плановый срок исполнения обращения. Плановый срок исполнения обращения может корректироваться по согласованию с автором обращения. Основание для изменения срока и информация о согласовании изменения вносятся специалистом МТП в АС РКО.

7.5. Обращению после классификации присваивается статус "В обработке".

VIII. Исполнение обращений

8.1. Специалистами МТП до начала исполнения обращения производится его анализ. Обращения, требующие внесения изменений, заведомо приводящих к нарушению правовых актов, в соответствии с которыми осуществляется деятельность ФССП России, технической документации на подсистему АИС ФССП России, государственного контракта, закрываются специалистами МТП с указанием в карточке обращения причин его отклонения.

8.2. Специалистами МТП непосредственно исполняются следующие виды обращений:

обращения, причиной которых являются действия пользователя, не соответствующие эксплуатационной документации подсистем АИС ФССП России;

обращения, причиной которых является некорректное администрирование подсистем АИС ФССП России, в случаях когда полномочия администрирования делегированы работникам территориального органа ФССП России;

обращения, требующие методических и технических консультаций в связи с недостаточной квалификацией пользователей в области информационных технологий;

другие обращения, относящиеся к видам обращений, обязанности по исполнению которых предусмотрены организационно-распорядительными документами ФССП России, соответствующим государственным контрактом, предусматривающим предоставление услуг по сопровождению одной или нескольких подсистем АИС ФССП России.

Иные виды обращений, исполнение которых возложено на исполнителя работ по государственному контракту, предусматривающему предоставление услуг по сопровождению данной подсистемы АИС ФССП России, обобщаются специалистами МТП и направляются на линию-2ТП.

8.3. В случае направления обращения на линию-2ТП в обращениях на линию-1ТП и линию-2ТП в АС РКО специалистами МТП указываются взаимные ссылки.

После исполнения обращения на линии-2ТП специалист МТП переносит содержательную часть ответа на обращение (содержание консультации специалиста линии-2ТП, порядок настройки подсистем АИС ФССП России, номер версии с обновлением подсистемы АИС ФССП России и иная информация) в карточку обращения на линию-1ТП.

8.4. В процессе исполнения поступившего обращения специалист МТП при необходимости запрашивает у автора обращения или у оператора МТП дополнительную информацию по обращению.

Содержание запроса дополнительной информации по обращению вносится в карточку обращения, карточка обращения переводится в статус "Запрос информации", пользователь АИС ФССП России или оператор МТП информируется о наличии запроса.

При предоставлении оператором МТП или автором обращения дополнительной информации по запросу посредством АС РКО, карточка обращения переводится в статус "Информация предоставлена".

После получения по запросу дополнительной информации по обращению оператор МТП или специалист МТП вносит дополнительную информацию в карточку обращения и переводит карточку в статус "В обработке".

8.5. Контроль за исполнением обращения осуществляется посредством АС РКО (в случае отсутствия доступа к АС РКО - иными способами взаимодействия с линией технической поддержки, предусмотренными для направления обращений).

Контроль за исполнением обращения на линию-1ТП осуществляет автор обращения. Контроль за исполнением обращения на линию-2ТП осуществляет специалист МТП, направивший обращение.

Пользователь АИС ФССП России может обратиться к оператору МТП за получением информации о текущем статусе и плановом сроке решения проблемы по обращению с указанием номера обращения.

8.6. После исполнения обращения специалист МТП вносит в карточку обращения информацию о способе решения проблемы, указанной в обращении, или о невозможности ее решения и переводит карточку обращения в статус "Завершено".

Специалист МТП уведомляет оператора МТП об исполнении обращения.

Если обращение исполнено путем консультации в момент обращения, карточка обращения может быть переведена специалистом МТП в статус "Проверен" без присвоения промежуточных статусов, но с обязательным указанием содержания проблемы и способа ее решения в карточке обращения.

8.7. В случае, если оператор МТП удовлетворен исполнением обращения, он переводит карточку обращения в статус "Проверено".

В случае, если оператор МТП не удовлетворен исполнением обращения, он переводит карточку обращения в статус "Возвращено" с указанием причин. Специалист МТП в этом случае переводит карточку обращения в статус "В обработке" и указывает новый плановый срок решения проблемы по обращению.

8.8. Линия-1ТП осуществляет операции, связанные с исполнением обращений:

- по регистрации обращения - в течение 30 минут с момента получения обращения специалистом МТП;

- по классификации обращения и приема его к исполнению - в течение 1 часа с момента его регистрации;

- по исполнению обращения категории "Критично" - в течение 4 часов с момента его регистрации в период работы линии-1ТП;

- по исполнению обращения категории "Высокая срочность" - в течение 8 часов в период работы линии-1ТП;

- по исполнению обращения категории "Средняя срочность" - в течение 4 рабочих дней;

- по исполнению обращения категории "Не срочно" - в течение 1 месяца.

Исполнение обращения продлевается на период времени исполнения соответствующего обращения на линию-2ТП (статусы "В обработке", "Запрос экспертизы").

Приложение к Положению об организации работы линии первого уровня техниче. Таблица допустимых изменений статусов карточки обращения в автоматизированную систему регистрации и контроля обращений с указанием категории лиц, осуществляющих изменение статуса

Приложение
к Положению
об организации работы
линии первого уровня
технической поддержки
АИС ФССП России

Со статуса	На статус								
	в обработке	запрос информации	информация предоставлена	завершено	проверено	возвращено	дубль	ожидание	отклонено
Новый	ТП-1	ТП-1		ТП-1			ТП-1		ТП-1
В обработке		ТП-1		ТП-1			ТП-1	ТП-1	ТП-1
Запрос информации			ОП						
Информация предоставлена	ТП-1	ТП-1					ТП-1		
Завершено					ОП	ОП			
Проверено									
Возвращено	ТП-1	ТП-1							
Дубль						ОП			
Ожидание				ТП-1					ТП-1
Отклонено						ОП			

Примечание:

ОП - оператор методической и технической поддержки, пользователь АИС ФССП России;

ТП-1 - специалист методической и технической поддержки.

Приложение N 2. Положение об организации работы линии второго уровня технической поддержки АИС ФССП России

Приложение N 2

УТВЕРЖДЕНО
приказом ФССП России
от 29 апреля 2013 года N 135

I. Общие положения

1.1. Линия второго уровня технической поддержки АИС ФССП России (далее - линия-2ТП) создается в целях обеспечения бесперебойного функционирования подсистем АИС ФССП России в центральном аппарате, аппаратах управления и структурных подразделениях территориальных органов ФССП России и их изменения в соответствии с потребностями ФССП России.

1.2. Линия-2ТП создается для:

приема, регистрации и классификации обращений специалистов из числа работников аппарата управления территориального органа ФССП России, оказывающих методическую и техническую поддержку (далее - специалисты МТП), работников центрального аппарата ФССП России, специалистов линии-2ТП исполнителя работ по другому государственному контракту, предусматривающему предоставление услуг по сопровождению одной или нескольких подсистем АИС ФССП России по поручению работников ФССП России;

оказания методической и технической поддержки по вопросам эксплуатации подсистем АИС ФССП России;

восстановления работоспособности и изменения подсистем АИС ФССП России по обращениям;

взаимодействия с лицом, направившим обращение, в процессе его исполнения.

1.3. Функционирование линии-2ТП организует Управление информационных технологий.

II. Организационное обеспечение работы линии второго уровня технической поддержки

2.1. Линия-2ТП функционирует в рамках государственных контрактов, предусматривающих предоставление услуг по сопровождению одной или нескольких подсистем АИС ФССП России.

Техническая поддержка по обращениям на линию-2ТП оказывается специалистами исполнителя работ по государственному контракту, предусматривающему предоставление услуг по сопровождению одной или нескольких подсистем АИС ФССП России (далее - Исполнитель). Для отдельных категорий обращений их исполнение обеспечивается работниками Управления информационных технологий.

2.2. По мере заключения государственных контрактов, предусматривающих предоставление услуг по сопровождению одной или нескольких подсистем АИС ФССП России (далее - государственный контракт), Управление информационных технологий уведомляет территориальные органы ФССП России:

о наименовании Исполнителя, обеспечивающего функционирование линии-2ТП;

о реквизитах линии-2ТП Исполнителя (номер телефона, адрес электронной почты и др.);

о режиме работы линии-2ТП Исполнителя (период работы в течение дня, работа по выходным/праздничным дням);

об уровне (сроках) предоставления услуги по обеспечению технической поддержки в рамках линии-2ТП Исполнителя, предусмотренной государственным контрактом;

о руководителе линии-2ТП Исполнителя (контактная информация);

о случаях оказания технической поддержки работниками Управления информационных технологий.

2.3. Работа линии-2ТП контролируется Управлением информационных технологий, а также комиссией по приемке оказанных услуг по сопровождению одной или нескольких подсистем АИС ФССП России в рамках государственного контракта.

2.4. В центральном аппарате ФССП России создается экспертная группа для проведения экспертизы заявок на линию-2ТП (далее - Экспертная группа), кандидатуры, специалистов по направлению деятельности для включения в состав Экспертной группы представляются руководителями структурных подразделений центрального аппарата ФССП России. Руководство группой осуществляет Управление информационных технологий.

III. Техническое обеспечение работы линии второго

уровня технической поддержки

3.1. Регистрация обращений на линию-2ТП, переписка с пользователями по проблемам, указанным в обращениях, указание необходимой дополнительной информации по обращениям производится в автоматизированной системе регистрации и контроля обращений пользователей АИС ФССП России (далее - АС РКО).

3.2. Обращение на линию-2ТП осуществляется одним из следующих способов:

- по телефону;
- по ведомственной электронной почте;
- посредством АС РКО;
- с использованием иных средств взаимодействия, предусмотренных соответствующим государственным контрактом (системы мгновенного обмена сообщениями, Skype и др.).

3.3. Сервер АС РКО функционирует в федеральном центре обработки данных ФССП России.

Рабочие станции специалистов МТП и членов Экспертной группы обеспечиваются:

- возможностью доступа к серверу АС РКО посредством ведомственной сети передачи данных;
- программным обеспечением для доступа к АС РКО;
- возможностью доступа к ведомственной электронной почте;
- программным обеспечением для работы с электронной почтой.

IV. Исполнение обращений

4.1. Обращения направляются на линию-2ТП Исполнителя для: регистрации обращений, поступивших от специалистов МТП, работников центрального аппарата ФССП России, специалистов линий второго уровня технической поддержки других исполнителей работ по государственным контрактам, предусматривающим предоставление услуг по сопровождению одной или нескольких подсистем АИС ФССП России по поручению ФССП России (далее - автор обращения);

- классификации полученных обращений;
- получения методических и технических консультаций;
- определения сроков восстановления работоспособности или изменения подсистем АИС ФССП России;
- получения информации о ходе исполнения обращения по запросу автора обращения или члена Экспертной группы;
- обеспечения последующей регистрации в АС РКО фактов и мероприятий (истории), связанных с исполнением обращения;
- исполнения обращений по восстановлению работоспособности и изменению конфигурации подсистем, таких как ремонт, монтаж, настройка, пусконаладка, обновление, в объеме и в сроки, предусмотренные требованиями соответствующего государственного контракта.

4.2. Ход обработки обращений на линии-2ТП отражается в АС РКО в виде статуса карточки обращения.

4.3. Карточка обращения в АС РКО может находиться в одном из следующих статусов:

"Новый" - обращение зарегистрировано и находится в процессе классификации;

"В обработке" - обращение классифицировано, Исполнителем выполняются мероприятия по решению проблемы, указанной в обращении (восстановление работоспособности, изменение подсистемы, сбор материалов для предоставления консультации и др.);

"Запрос информации" - информации, изложенной в обращении, недостаточно для решения проблемы, автор обращения должен предоставить дополнительную информацию, указанную в карточке обращения (информация запрошена);

"Информация предоставлена" - требуемая информация автором обращения предоставлена;

"Запрос экспертизы" - специалистам Исполнителя необходима экспертная оценка требуемых в обращении изменений подсистем АИС ФССП России на предмет соответствия правовым актам, в соответствии с которыми осуществляется деятельность ФССП России, технической документации на подсистему АИС ФССП России, государственному контракту;

"Экспертиза предоставлена" - заключение Экспертной группы предоставлено;

"Завершено" - мероприятия по восстановлению работоспособности или изменению подсистемы выполнены, консультирование проведено;

"Отклонено" - требуемые в обращении изменения подсистем АИС ФССП России не соответствуют правовым актам, в соответствии с которыми осуществляется деятельность ФССП России, технической документации, государственному контракту;

"Проверено" - результаты выполненных мероприятий по обращению удовлетворяют требования лица, обратившегося на линию-2ТП;

"Возвращено" - результаты выполненных мероприятий по обращению не удовлетворяют требования лица, обратившегося на линию-2ТП;

"Дубль" - обращение дублирует другое обращение, которое поступило ранее и уже завершено или находится в процессе обработки. В этом случае в комментариях специалистами Исполнителя указывается номер обращения, дублируемого данным обращением;

"Ожидание" () мероприятия по изменению подсистемы, необходимые для исполнения обращения, выполнены, но версия программного обеспечения, включающая в себя исправления, не выпущена (при этом указан номер версии подсистемы АИС ФССП России, которая содержит данные изменения); после выпуска указанной версии подсистемы АИС ФССП России специалисты Исполнителя переводят статус обращения на "Завершено".

4.4. Допустимые изменения статусов карточки обращения в АС РКО с указанием категории лиц, ответственных за изменение статуса, содержатся в приложении к настоящему Положению.

V. Прием и регистрация обращений

5.1. При направлении обращений на линию-2ТП посредством АС РКО они регистрируются автоматически.

При направлении обращений на линию-2ТП иным способом регистрация обращения в АС РКО производится специалистом Исполнителя в течение 30 минут с момента их получения.

Регистрация обращения в АС РКО состоит в заполнении и сохранении со статусом "Новый" карточки обращения с автоматическим присвоением ей номера обращения.

Номер обращения, присвоенный АС РКО, сообщается лицу, направившему обращение.

5.2. При регистрации обращения на линию-2ТП указываются следующие реквизиты обращения:

- наименование территориального органа ФССП России и его структурного подразделения;
- наименование подсистемы АИС ФССП России (компоненты подсистемы);
- номер версии программных компонентов подсистемы АИС ФССП России;
- наименование, серийный и инвентарный номера неисправного оборудования подсистемы АИС ФССП России;
- фамилия, имя и отчество, должность обратившегося лица;
- контактная информация для обратной связи с лицом, направившим обращение (телефон, адрес электронной почты и др.);
- номер карточки обращения на линию-1ТП (при наличии);
- категория обращения по уровню значимости проблемы;
- содержание обращения (описание проблемы или вопроса).

5.3. В обращении по возможности указывается последовательность действий, приводящих к неисправности, наименование документа или печатной формы, которые содержат ошибку, текст ошибки, файл печатной формы, снимок экрана, файл с отчетом об ошибке, формируемый подсистемой, журналы СУБД или сервера приложений (apache tomcat), xml-форма документа и др.

5.4. Обращению после регистрации присваивается статус "Новый".

VI. Классификация обращений

6.1. Предварительная классификация обращения на линию-2ТП по уровню значимости осуществляется автором обращения при регистрации обращения. Классификация обращения на линию-2ТП по уровню значимости осуществляется специалистом Исполнителя в течение 1 часа с момента регистрации обращения.

6.2. Специалист Исполнителя может изменить категорию обращения, установленную автором обращения, с уведомлением автора обращения в следующих случаях:

- в случае присвоения обращению категории с большим уровнем значимости;

- в случае согласования новой категории обращения с автором обращения или с членом Экспертной группы;

- в случае если соответствующим государственным контрактом обращению предусмотрено изменение другой категории по уровню значимости.

Специалист Исполнителя при изменении категории обращения уведомляет об этом автора обращения. Основание для изменения категории и согласование изменения вносятся специалистом Исполнителя в АС РКО.

6.3. В соответствии с категорией обращения специалист Исполнителя определяет плановый срок исполнения обращения. Плановый срок исполнения обращения может корректироваться по согласованию с автором обращения или членом Экспертной группы. Основание для изменения срока и согласование изменения вносятся специалистом Исполнителя в АС РКО.

6.4. Обращению после классификации присваивается статус "В обработке".

VII. Запрос и предоставление дополнительной информации при обработке обращений

7.1. В случае недостаточности информации, представленной в обращении, для решения проблемы специалист Исполнителя запрашивает дополнительную информацию по обращению у автора обращения.

Содержание запроса дополнительной информации вносится в карточку обращения в АС РКО.

Статус карточки обращения изменяется на "Запрос информации".

7.2. Дополнительная информация по запросу предоставляется автором обращения на линию-2ТП и заносится в карточку обращения в АС РКО.

Статус карточки обращения после предоставления информации изменяется на "Информация предоставлена".

Плановый срок решения линией-2ТП проблемы по обращению сдвигается на период нахождения обращения в статусе "Запрос информации".

VIII. Запрос и предоставление экспертного заключения при обработке обращения

8.1. В случае, когда специалисты Исполнителя классифицируют требуемые в обращении доработки как не соответствующие правовым актам, в соответствии с которыми осуществляется деятельность ФССП России, технической документации, государственному контракту, они запрашивают экспертное заключение у члена Экспертной группы по направлению деятельности.

Содержание запроса экспертного заключения вносится в карточку обращения в АС РКО.

После оформления запроса экспертизы статус карточки обращения изменяется на "Запрос экспертизы".

8.2. Экспертное заключение предоставляется на линию-2ТП членом Экспертной группы и заносится им в карточку обращения в АС РКО.

Статус карточки обращения после предоставления информации изменяется на "Экспертиза предоставлена".

8.3. Плановый срок решения линией-2ТП проблемы по обращению сдвигается на период нахождения обращения в статусе "Запрос экспертизы".

8.4. Заключение по запросу экспертизы предоставляется в возможно короткий срок. Срок предоставления заключения членом Экспертной группы не должен превышать 2 рабочих дня.

8.5. После внесения заключения в карточку обращения член Экспертной группы переводит карточку обращения в статус "Экспертиза предоставлена".

IX. Окончание обработки обращения

9.1. По окончании обработки обращения в АС РКО описываются изменения, сделанные в подсистеме АИС ФССП России, указываются версия подсистемы АИС ФССП России, в которой эти изменения введены, рекомендации и иная необходимая информация.

Статус обращения изменяется на "Завершено".

9.2. До момента выпуска версии программной компоненты подсистемы АИС ФССП России с необходимыми изменениями обращению присваивается статус "Ожидание".

X. Контроль за обработкой обращения

10.1. Автор обращения на линию-2ТП осуществляет контроль за обработкой на линии-2ТП обращения или информации, представленной по запросу специалистов Исполнителя в процессе обработки Обращения.

10.1.1. В случае нахождения обращения в статусе "Завершено" проверяется факт устранения проблемы по обращению. При подтверждении факта устранения проблемы обращение переводится его автором в статус "Проверено".

10.1.2. В случае когда проблема по обращению решена не полностью или предоставлено недостаточно корректное описание устранения проблемы (недостаточно понятный алгоритм действий по устранению проблемы и т.п.), обращение переводится в статус "Возвращено" с указанием причины возврата.

Специалист Исполнителя в течение 30 минут проводит классификацию обращения со статусом "Возвращено" и переводит его в статус "В обработке".

10.1.3. В случае нарушения планового срока решения проблемы по обращению или иных сроков автор обращения информирует об этом руководителя линии-2ТП.

10.1.4. При наличии замечаний у автора обращения к услугам по сопровождению, оказываемым Исполнителем, информация о них с указанием номеров обращений направляется в Управление информационных технологий.

10.2. Член Экспертной группы, которому адресован запрос экспертизы, контролирует достаточность сформированного им в АС РКО ответа на запрос экспертизы и, при наличии в АС РКО соответствующих замечаний от линии-2ТП, уточняет свой ответ.

10.3. Оповещение линии-2ТП автором обращения (членом Экспертной группы) об изменениях реквизитов и статуса обращения, переписка с линией-2ТП производятся способами, предусмотренными для подачи обращений.

Оповещение линией-2ТП автора обращения (члена Экспертной группы) об изменениях реквизитов и статуса обращения, переписка с линией-2ТП производятся посредством АС РКО.

Оповещение члена Экспертной группы о направлении запроса экспертизы производится по ведомственной электронной почте.

**Приложение к Положению об организации работы
линии второго уровня техниче. Таблица допустимых
изменений статусов карточки обращения в
автоматизированную систему регистрации и контроля
обращений с указанием категории лиц,
осуществляющих изменение статуса**

Приложение
к Положению об организации
работы линии второго уровня
технической поддержки
АИС ФССП России

Со статуса	На статус										
	в обработке	запрос информации	информация предоставлена	запрос экспертизы	экспертиза предоставлена	завершено	проверено	возвращено	дубль	ожидание	отклонено
Новый	ТП-2	ТП-2		ТП-2		ТП-2			ТП-2		ТП-2
В обработке		ТП-2		ТП-2		ТП-2			ТП-2	ТП-2	ТП-2
Запрос информации			ТП-1								
Информация предоставлена	ТП-2	ТП-2		ТП-2					ТП-2		
Запрос экспертизы					ЭГ						
Экспертиза предоставлена	ТП-2	ТП-2		ТП-2							
Завершено							ТП-1	ТП-1			
Проверено											
Возвращено	ТП-2	ТП-2		ТП-2							
Дубль								ТП-1, ЭГ			
Ожидание						ТП-2					ТП-2
Отклонено								ТП-1			

Примечание:

ТП-1 () специалист методической и технической поддержки, член Экспертной группы, работник центрального аппарата ФССП России;

ТП-2 - специалист Исполнителя;

ЭГ - член Экспертной группы.

Приложение N 3. Перечень подсистем АИС ФССП России, техническая поддержка которых обеспечивается путем организации линий технической поддержки

УТВЕРЖДЕН
приказом ФССП России
от 29 апреля 2013 года N 135

N п/п	Наименование подсистемы АИС ФССП России
1	2
1	Программный комплекс отдела судебных приставов (ПК ОСП) АИС ФССП России
2	Подсистема ведомственного статистического учета (подсистема ВС) АИС ФССП России
3	Подсистема оперативного мониторинга и анализа информации (подсистема ВА) АИС ФССП России (на базе центральной и региональных баз данных)
4	Подсистема межведомственного взаимодействия (подсистема МВВ) АИС ФССП России
5	Подсистема централизованного ведения и распространения нормативно-справочной информации (подсистема НСИ) АИС ФССП России
6	Ведомственная система электронной почты АИС ФССП России
7	Подсистема электронного документооборота (подсистема ЭД) АИС ФССП России
8	Ведомственный служебный портал (ВСП) АИС ФССП России
9	Банк данных ведомственных организационно-распорядительных, методических и информационных документов
10	Ведомственный удостоверяющий центр (ВУЦ) ФССП России
11	Подсистема гарантированной доставки (подсистема ГД) АИС ФССП России
12	Подсистема технологического мониторинга и администрирования (подсистема ТМА) АИС ФССП России (и иерархический системный каталог в ее составе)
13	Подсистема кадрового учета АИС ФССП России
14	Официальный сайт ФССП России
15	Федеральный центр обработки данных (ФЦОД) ФССП России
16	Мультисервисная система телекоммуникаций (МСТ) МТИ ФССП России

17	Ведомственная телефонная сеть (ВТС) МТИ ФССП России
18	Ведомственная система видео-конференц-связи (ВКС) МТИ ФССП России
19	Ведомственная сеть передачи данных (ВСПД) ФССП России

Электронный текст документа
подготовлен ЗАО "Кодекс" и сверен по:
Бюллетень Федеральной службы
судебных приставов,
№ 6, 2013 год