

**ЕДИНАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА ОБЕСПЕЧЕНИЯ
НАВИГАЦИИ В РАМКАХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ СООБЩЕСТВ
И МЕТОДИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ РАБОТЫ УЧИТЕЛЕЙ,
ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ,
А ТАКЖЕ ПОДДЕРЖКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ
И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ**

Государственный контракт от 20.12.2019 г. № Ф.2019.0148200005419000615

Паспорт Системы для размещения на портале технической поддержки

Листов 17

2021

Аннотация

Настоящий документ разработан в рамках работ по этапу 16 «Опытно-промышленное сопровождение Системы в рамках 1-й и 2-й очереди, Этап 3» Государственного контракта от 20.12.2019 г. № Ф.2019.0148200005419000615 на выполнение в 2019 - 2021 гг. работ по созданию специального программного обеспечения государственной информационной системы «Единая информационная система обеспечения навигации в рамках профессиональных сообществ и методической поддержки работы учителей, обеспечения взаимодействия обучающихся образовательных организаций Московской области, а также поддержки предоставления государственных и муниципальных услуг в сфере образования» (далее – Система).

1 Наименование проектируемой системы

Полное наименование Системы: Единая информационная система обеспечения навигации в рамках профессиональных сообществ и методической поддержки работы учителей, обеспечения взаимодействия обучающихся образовательных организаций Московской области, а также поддержки предоставления государственных и муниципальных услуг в сфере образования.

Краткое наименование Системы: СПО ЕИС «Навигатор».

Далее по тексту также используется сокращение «Система».

2 Цели оказания услуг

Услуги по опытно-промышленному сопровождению Системы в рамках в рамках 1-й и 2-й очереди оказываются с целью поддержания работоспособности Системы и её компонентов во время промышленной эксплуатации.

3 Состав услуг

Служба технической поддержки оказывает следующие услуги:

- Консультационная поддержка пользователей;
- Обслуживание СПО;
- Обслуживание ОПО;
- Резервное копирование;
- Мониторинг Системы;
- Инструктаж пользователей;
- Сопровождение форматов обмена;
- Устранение инцидентов;
- Устранение дефектов;
- Анализ данных, поиск и устранение противоречий данных.

4 Требования к оказываемым услугам

Требования к оказываемым услугам приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Требования к оказываемым услугам

Услуга	Операция	Результат операции	Режим выполнения	Контрольные параметры
Консультационная поддержка пользователей	Консультационная поддержка: – по первичной настройке и заполнению Системы; – по вопросам работы в Системе; – по вопросам устранения проблем	Реализованное обращение пользователя. Запись в Журнал обращений	По обращениям	-
Обслуживание ОПО	установка обновлений ОПО	Установлена обновленная версия СПО, работоспособность обновленного СПО проверена. Запись в Журнал ОПО.	По мере выпуска обновлений производителям и ОПО; сервисное окно	T2 = 50 раб.ч
	внесение изменений в настройки ОПО	Запись в Журнал ОПО о том, что ОПО настроено в соответствии с требованиями.	По обращениям либо по результатам мониторинга; в сервисное окно	T2 = 20 раб.ч
	регламентное обслуживание ОПО	Запись в Журнал ОПО о выполнении регламентных процедур обслуживания ОПО.	В соответствии с рекомендациям и производителей ОПО; в сервисное окно	-
Обслуживание СПО	Работы по проверке состояния сервера приложений. В рамках профилактических работ по проверке	Проверка проведена. Запись в Журнал обслуживания ПО	В сервисное окно	T2 ¹⁾ = 20 раб.ч

¹⁾ T2 – Контрольные сроки выполнения операций

Услуга	Операция	Результат операции	Режим выполнения	Контрольные параметры
	<p>состояния сервера приложений Исполнителем должны осуществляться следующие проверки: проверка объема доступного дискового пространства на сервере Системы; проверка загрузки оперативной памяти; проверка системных журналов</p>			
	<p>– Работы по проверке состояния сервера БД. – В рамках проверки состояния сервера БД Исполнителем должны осуществляться следующие проверки: – проверка свободного дискового пространства на сервере Системы; – проверка загрузки оперативной памяти; – проверка статуса базы данных; – проверка системных журналов</p>	<p>Проверка проведена. Запись в Журнал обслуживания ПО</p>	<p>В сервисное окно</p>	<p>T2 = 20 раб.ч</p>
<p>Резервное копирование</p>	<p>Внесение изменений в регламент резервного копирования, изменение параметров резервного копирования</p>	<p>Регламент РК. Акт выполнения работ по настройке процедуры резервного копирования.</p>	<p>В рабочее время, по обращению</p>	<p>T2 = 50 раб.ч</p>
	<p>Резервное копирование</p>	<p>Резервная копия. Запись в Журнал РК.</p>	<p>В сервисное окно</p>	<p>Выполняется регулярно в соответствии с регламентом РК</p>

Услуга	Операция	Результат операции	Режим выполнения	Контрольные параметры
Мониторинг системы	Внесение изменений в План мониторинга и изменение параметров мониторинга Системы	План мониторинга. Акт выполнения работ по настройке сервера мониторинга.	В рабочее время, по обращению	T2 = 50 раб.ч
	Мониторинг Системы	Отчет о недоступности СПО.	Круглосуточно, ежедневно, автоматически	-
Инструктаж пользователей	Дистанционный групповой инструктаж пользователей	Программа инструктажа. Запись проведенного инструктажа на электронном носителе (запись визуальной и аудиоинформации, в том числе вопросов пользователей и ответов на них).	По обращению; в рабочее время	T2 = 30 раб.ч
Устранение инцидентов	Восстановление работоспособности СПО при инцидентах критического приоритета	Восстановлена работоспособность СПО, пользователи могут исполнять свои функции в полном объеме. Запись в ЖО	По обращению либо по данным мониторинга, в рабочее время	T2 = 4 раб.ч
	Восстановление функций СПО при инцидентах высокого приоритета			T2 = 10 раб.ч (в случае временного решения с помощью изменения исходного кода СПО – 20 раб.ч)
	Устранение инцидентов нормального приоритета			T2 = 50 раб.ч
Устранение дефектов	Устранение дефектов, не попадающих под гарантийное обслуживание по государственному контракту	Доработанное СПО и/или доработанная документация технического проекта и	По обращению в рабочее время.	T2 = 200 раб.ч.

Услуга	Операция	Результат операции	Режим выполнения	Контрольные параметры
		рабочая документация.		
Сопровождение форматов обмена	Доработка СПО с учетом изменений форматов и схем интеграции с внешними информационными системами	Обновление СПО, содержащее необходимые изменения форматов, с обновленной документацией в части касающейся.	По обращению, в рабочее время	T2 устанавливается по согласованию с пользователем, однако не может быть менее 10 или более 60 рабочих дней.
Анализ данных, поиск и устранение противоречий данных	Анализ данных, устранение выявленных противоречий	Описание выявленных проблем и предлагаемого решения. Описание выполненных изменений данных; в случае использования для внесения изменений скриптов БД – использованные скрипты.	По обращению, в рабочее время	T2 = 5 рабочих дней

5 Параметры предоставления услуг

В зависимости от категорий пользователей их обращениям должны присваиваться приоритеты в соответствии с таблицей 2.

Таблица 2 – Приоритеты Инцидентов

№	Приоритет	Описание
1	Приоритет 1 (Критичный)	Обращения руководителей Министерства образования Московской области и органов местного самоуправления в сфере образования Московской области, включая территориальные органы, и их заместителей, а также сотрудников, занимающих должности, аналогичные вышеуказанным должностям по функциональным обязанностям
2	Приоритет 2 (Высокий)	Обращения внешних пользователей, включая юридических лиц и граждан
3	Приоритет 3 (Стандартный)	Обращения руководителей управлений, департаментов и отделов Министерства образования Московской области, включая территориальные органы, и их заместителей, обращения руководителей подведомственных учреждений, а также сотрудников, занимающих должности, аналогичные вышеуказанным должностям по функциональным обязанностям и иных сотрудников органов государственной власти, органов местного самоуправления Московской области, включая территориальные органы, а также подведомственных учреждений

При оказании услуг по поддержке пользователей должны соблюдаться сроки, указанные в таблице 3.

Таблица 3 – Сроки обработки обращений пользователей

Приоритеты обращений	Сроки обработки обращений по типам обращений, часов			
	Инцидент	Запрос на обслуживание	Запрос на консультацию ¹⁾	Запрос на изменение
Приоритет 1	2	1	0,5	В соответствии с планом доработок (дополнительной настройки (адаптации) СПО Системы
Приоритет 2	4	2	1	
Приоритет 3	8	3	1,5	

¹⁾ Консультирование пользователей по обращениям, поступившим по телефонной линии, должно осуществляться непосредственно в момент обращения в случае, если для этого Исполнителю не требуется получение дополнительной информации, иначе – в установленные выше сроки.

6 Эксплуатационная документация на Систему

Методические материалы для подготовки пользователей к работе с подсистемами Системы доступны круглосуточно в онлайн режиме на портале службы поддержки пользователей по ссылкам:

– <https://helpschool.mosreg.ru/hc/ru/articles/115011863248> (Подсистема «Мониторинг»);

– <https://helpschool.mosreg.ru/hc/ru/articles/360013329537> (Подсистема «Обмен опытом»);

– <https://helpschool.mosreg.ru/hc/ru/articles/360012511177> (Подсистема «Мобильное приложение педагога ОО»);

– <https://helpschool.mosreg.ru/hc/ru/articles/360017118998> (Подсистема «Проектная деятельность»);

– <https://helpschool.mosreg.ru/hc/ru/articles/360017124718> (Подсистема «Портфолио обучающегося»).

Описание работы модулей подсистемы «Администрирование и информационная безопасность», разработанной в рамках 1-й очереди, включены в учебно-методические материалы каждой из подсистем.

7 Шаблон для обращений в Службу технической поддержки и сведения о порядке обработки запросов от пользователей

Служба поддержки пользователей Системы (далее – Служба поддержки) должна принимать обращения пользователей по вопросам работы подсистем «Мониторинг», «Обмен опытом в рамках профессиональных сообществ» и «Мобильное приложение педагога ОО», «Единое цифровое портфолио обучающегося» и «Управление проектной деятельностью ОО» с помощью:

- единой телефонной линии – 8 804 333 84 85. В рабочие дни с 9 до 18 часов по московскому времени;

- электронной почты support@school.mosreg.ru – прием обращений должен производиться ежедневно круглосуточно, а их обработка – в рабочие дни с 9 до 18 часов по московскому времени;

- портала технической поддержки по ссылке <https://helpschool.mosreg.ru/hc/ru> в рабочие дни с 9:00 до 18:00 по московскому времени;

- ПО Службы поддержки – прием обращений должен производиться ежедневно круглосуточно, а их обработка – в рабочие дни с 9 до 18 часов по московскому времени.

Также принимаются обращения по вопросам работы Системы с помощью портала службы технической поддержки Правительства Московской области – <https://support.mosreg.ru> (Раздел «Каталог услуг», подраздел «Прочие сервисы», услуга «Поддержка АИС Навигатор»).

Ввод сведений об обращениях по работе Системы, полученных Службой поддержки по телефону или электронной почте, должен производиться с помощью ПО Службы поддержки.

Для отправки обращения с помощью электронной почты, рекомендуется использовать шаблон, представленный в таблице 4.

Таблица 4 – Шаблон для обращений в СТП

Наименования поля	Описание поля
Тема заявки	<i>Укажите тему заявки</i>

Наименования поля	Описание поля
Описание	<i>Подробно описать суть обращения</i>
ФИО	<i>Укажите Ваше ФИО</i>
Область, район и наименование населенного пункта/города	<i>Укажите область, район и наименование населённого пункта/города, где находится Ваша образовательная организация</i>
Номер/название образовательной организации	<i>Укажите номер/полное или краткое название Вашей образовательной организации</i>
Контактный данные (электронная почта, телефон)	<i>Укажите контактные данные для обратной связи</i>
Перечень прилагаемых файлов	<i>Укажите перечень файлов и приложите перечисленные файлы к заявке</i>

Для отправки запроса с помощью портала технической поддержки (для подсистем «Мониторинг», «Портфолио обучающегося», «Обмен опытом», «Проектная деятельность» и «Мобильное приложение педагога ОО») необходимо перейти по ссылке <https://helpschool.mosreg.ru/hc/ru/requests/new> и ввести в форму следующую информацию:

- Адрес электронной почты;
- Описание (подробно описать суть обращения);
- ФИО;
- Область, район и наименование населенного пункта / города;
- Номер/название образовательной организации.

При необходимости в запрос можно прикрепить файл, который поможет в решении вопроса.

8 Порядок обработки запросов от пользователей

Ввод сведений об обращениях по работе Системы, полученных Службой поддержки по телефону или электронной почте, должен производиться с помощью ПО Службы поддержки.

Сотрудники Исполнителя, осуществляющие непосредственную поддержку пользователей на рабочих местах, также должны производить ввод сведений обо всех обращениях и об их обработке с помощью ПО Службы поддержки.

Исполнитель должен сообщить пользователю регистрационный номер обращения непосредственно при телефонном звонке или в течение 5 минут после получения обращения по электронной почте – путем отправки автоматического ответа. Регистрационный номер обращению, полученному посредством ПО Службы поддержки, должен присваиваться при его сохранении пользователем.

При обращении пользователя в СТП любым из способов, указанных в пункте 7, обращение должно быть соотнесено с одним из типов обращений в соответствии с таблицей 5.

Таблица 5 – Типы обращений

Тип обращения	Описание
Запрос на консультацию	Запрос на предоставление информации или методических материалов по функциональным возможностям Системы либо по использованию ПО Службы поддержки
Инцидент	Запрос, связанный с событием, которое привело или может привести к нарушению либо снижению качества работы системы
Запрос на изменение	Запрос, связанный с необходимостью изменения функциональных возможностей системы
Запрос на обслуживание	Запрос, связанный с предоставлением сотруднику доступа к системе, с восстановлением или заменой пароля, изменением данных о пользователе, с изменением прав доступа к системе, а также на получение иной поддержки, не относимой к иным категориям запросов

При оказании услуг по поддержке пользователей должны соблюдаться сроки, указанные в таблице 3.

В случае, если обращение связано с некорректной работой оборудования мощностей ЕИТО, на базе которых размещено СПО Системы, специалисты СТП должны передать соответствующую информацию в службу технической поддержки ЕИТО (Заказчик обеспечивает предоставление контактных данных

данной службы), а сроки обработки такого обращения устанавливаются регламентами деятельности указанной службы технической поддержки ЕИТО и могут не соответствовать срокам, указанным в таблице 3.

Результаты обработки всех обращений пользователей Системы должны фиксироваться с помощью ПО Службы поддержки.

Исполнитель должен формировать (на основании выгрузки информации с помощью ПО Службы поддержки) журнал обращений и представлять его Заказчику. Журнал должен содержать следующие сведения:

- регистрационный номер обращения;
- способ поступления обращения (телефон, электронная почта, ПО Службы поддержки);
- контактные данные обратившегося пользователя (ФИО, организация/орган, должность);
- дата и время поступления обращения;
- описание содержания обращения;
- дата и время окончательной отработки Исполнителем обращения;
- описание мер, принятых в связи с обращением.

9 Список сокращений и обозначений

Перечень используемых сокращений и обозначений представлен в таблице 6.

Таблица 6 – Список сокращений и обозначений

Сокращение	Обозначение
БД	База данных
СПО ЕИС «Навигатор».	Единая информационная система обеспечения навигации в рамках профессиональных сообществ и методической поддержки работы учителей, обеспечения взаимодействия обучающихся образовательных организаций Московской области, а также поддержки предоставления государственных и муниципальных услуг в сфере образования
ЕИТО	Единая инфраструктура технологического обеспечения Московской области
ПО	Программное обеспечение
РК	Резервное копирование
СПО	Специальное программное обеспечение
СТП	Служба технической поддержки
ФИО	Фамилия имя отчество

