



Центр инноваций
и информационных
технологий

Федеральная нотариальная палата

УТВЕРЖДАЮ
Директор Фонда

В.В. Голобоков

_____ 
« » _____ 2017 г.

**ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЙ
РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ
ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ЕИС 2.0
В СИСТЕМЕ JIRA:SERVICEDESK
ДЛЯ СИСТЕМНЫХ АДМИНИСТРАТОРОВ
НОТАРИАЛЬНЫХ ПАЛАТ**

МОСКВА

2017

1. Общие сведения

1.1. Настоящий Регламент разработан в целях организации взаимодействия Фонда «Центр инноваций и информационных технологий» (далее-Фонд) с системными администраторами нотариальных палат по вопросам регистрации и обработки входящих обращений от пользователей единой информационной системы нотариата в системе учёта обращений «JIRA:ServiceDesk».

1.2. Ответственным должностным лицам Фонда, указанным в настоящем Регламенте, разрешается контролировать работу специалистов Нотариальных Палат в системе, изменять настоящий регламент, давать рекомендации по работе в системе, а также требовать исполнения настоящего Регламента.

1.3. В случае систематического нарушения данного Регламента системными администраторами, ответственным лицам разрешается отзывать программную лицензию пользователя на право использования системы.

1.4. Сервис обработки обращений «JIRA:ServiceDesk» доступен по ссылке: http://193.35.100.110:8080/login.jsp?os_destination=%2Fdefault.jsp

1.5. Доступ к сервису предоставляется по письменной заявке на п\я support@fciit.ru с указанием ФИО (полностью), должности, электронного почтового адреса (будет являться логином) и телефонным номером предполагаемого исполнителя заявок.

1.6. Контроль за соблюдением настоящего Регламента возлагается на:

Со стороны Фонда: Заместитель Директора Фонда - Курочкин Д.В.,
Начальник отдела технической поддержки – Крутеев П. В.

Со стороны Нотариальных Палат: системный администратор или исполняющий его обязанности.

2. Порядок регистрации и обработки обращений

2.1. Первичная регистрация обращений осуществляется кол-центром, специалистами Фонда или системными администраторами Нотариальных Палат.

2.2. При регистрации нового обращения использовать следующие значения полей:

- Поле «Project\Проект» - FCIT-Support-Team
- Поле «Issue Type\Тип запроса» - Support@fciit.ru
- Поле «Reporter\Автор» - указывать заявителя (фед.№ нотариуса или e-mail сотрудника палаты)
- Поле «Assignee\Исполнитель» - указывать себя или другого сотрудника палаты, также работающего в JIRA. Запрещается в этом поле указывать специалистов Фонда.
- Поле «Матрица сервисов» - обязательно к заполнению. Необходимо строго выбирать необходимые параметры.
- Чекбокс «Обращение в НП» - должно быть заполнено
- Поле «Summary\Тема» - краткое описание сути проблемы
- Поле «Description\Описание» - максимально подробное изложение сути обращения. Запрещается оставлять это поле незаполненным.
- Поле «Priority\Проритет» - рекомендуется не изменять
- Поле «Классификатор» - обязательно к заполнению. Не должно расходиться с полем «Матрица сервисов»
- Поле «Категория заявителя» - нотариат

2.3. При работе с заявками, необходимо подробно комментировать ход исполнения, добавлять скриншоты.

2.3. После регистрации заявки, необходимо сразу открыть её и нажать кнопку «В работу НП», заполнить необходимые поля в появившемся окне и ещё раз нажать кнопку «В работу НП». Это означает, что заявка будет обрабатываться специалистами Нотариальной Палаты.

2.4. При необходимости зафиксировать запрос дополнительной информации у заявителя – нажать кнопку «Запрос данных», написать Ваш комментарий в открывшейся форме и ещё раз нажать кнопку «Запрос данных». При этом, получив ответ от заявителя заявка автоматически сменит статус на «В работе НП».

2.5. Если работы, в рамках заявки, завершены, то следует нажать кнопку «Workflow\Бизнес-процесс» и выбрать пункт «Дан ответ». В открывшейся

форме заполнить необходимые поля, подробно изложить результат работы и ещё раз нажать кнопку «Дан ответ».

3. Порядок эскалации заявок в службу технической поддержки Фонда

3.1. В случаях, когда специалист Нотариальной Палаты не может устранить инцидент у заявителя, то он имеет право поставить заявку в очередь обработки специалистам службы технической поддержки Фонда.

3.2. Перед проведением процедуры эскалации специалист Нотариальной Палаты обязан провести диагностику, собрать фактуру и подробно описать, в комментариях, предпринятые ранее действия по решению.

3.3. Для эскалации заявки – нажать кнопку «Эскалация», в открывшейся форме указать причину эскалации и ещё раз нажать кнопку «Эскалация».

3.4. Ответственность за своевременную эскалацию заявок полностью лежит на специалисте являющимся исполнителем заявки. Не допускается оставлять поле «Assignee\Исполнитель» пустым, иначе заявка будет переведена в статус «Отложена» с соответствующим комментарием.

3.5. Количество итераций эскалации заявки между Фондом и Нотариальной Палатой не ограничено.

3.6. Сотрудникам Нотариальной Палаты запрещается самостоятельно переводить в статус «В работе НП» заявки без предварительного, письменного согласования с текущим специалистом-исполнителем. Запрос на эскалацию заявки в Нотариальную Палату необходимо оформить в комментарии к заявке.

4. Ответственность сторон

4.1. Сотрудник Нотариальной Палаты, назначенный исполнителем в заявке, несёт полную ответственность за:

- Качество заполнения заявок
- Своевременную реакцию на обращение заявителей
- Своевременную эскалацию заявок в Фонд
- Полноту и качество фактуры, прилагаемой к заявке

4.2. Сотрудник Фонда, назначенный исполнителем в заявке несёт ответственность в рамках своих должностных обязанностей и руководствуется внутренними регламентами и инструкциями.

4.3. Сотрудники Фонда не обязан повышать приоритет заявки на основании просьбы специалиста Нотариальной Палаты и должен руководствоваться ранее установленным порядком внутри Фонда.

4.4. Специалистам Нотариальных Палат категорически запрещается передавать логины и пароли для доступа к JIRA третьим лицам.