Организация контактного центра, предоставление горячей линии

Под данным видом услуги понимается выполнение Исполнителем комплекса мероприятий (организационных, технических), направленных на организацию контактного центра (горячей линии) Исполнителя для приема и обработки обращений Получателей услуг по вопросам эксплуатации Системы, а именно:

* Предоставление единого номера телефона горячей линии для приема обращений пользователей Заказчика по вопросам эксплуатации Системы;
* Предоставление единого адреса электронной почты горячей линии для приема обращений пользователей Заказчика по вопросам эксплуатации Системы;
* Прием, регистрацию и обработку Исполнителем заявок с категориями, указанными в пп.1-2 Таблицы 1 Приложения 1, поступивших от пользователей Заказчика на единый номер телефона или на единый адрес электронной почты контактного центра Исполнителя.

1. Услуга включает в себя прием, регистрацию и обработку Исполнителем заявок с категориями, указанными в пп.1-2 Таблицы 1 Приложения 1, поступивших от пользователей Заказчика.
2. Оказание услуги осуществляется в соответствии с требованиями к режимам оказания услуг, приведенными в Таблице 4 Приложения 2.
3. Исполнитель обязан принимать обращения с использованием следующих способов передачи обращений:

* Телефон (единый номер горячей линии);
* Электронная почта (единый адрес электронной почты горячей линии).

1. Исполнитель обязан организовать прием и обработку обращений посредством горячей линии и в течение 3-х рабочих дней со дня заключения Контракта на сопровождение направить в адрес Заказчика подтверждение с указанием единого номера телефона горячей линии и единого адреса электронной почты горячей линии.
2. Сроки обработки обращений, классифицированных в результате первичного анализа по списку услуг, определяются требованиями соответствующей услуги.
3. Регистрация обращений включает в себя следующие процедуры:

* прием обращений от пользователей Заказчика специалистами контактного центра Исполнителя;
* первичная классификация обращений, принятых от пользователей Заказчика;
* регистрация обращений, принятых от пользователей Заказчика, в АСУО с присвоением уникального номера обращения (УИН).

1. Обработка заявок включает в себя следующие процедуры:

* первичный анализ заявки специалистом контактного центра Исполнителя;
* анализ достаточности данных, указанных в описании обращения, для его решения;
* запрос дополнительной информации, необходимой для решения обращения, в случае необходимости;
* выполнение мероприятий, направленных на решение заявки в установленные сроки, в том числе посредством оказания иных услуг. Мероприятия проводятся в соответствии с порядком и требованиями на оказание каждой конкретной услуги;
* предоставление пользователю Заказчика информации с описанием решения по зарегистрированному обращению посредством электронной почты.

1. Исполнитель обязан вести учет всех обращений, поступающих от пользователей Заказчика, в АСУО.
2. Если в описании обращения, поступившего по электронной почте, недостаточно информации для регистрации и дальнейшей обработки заявки, то Исполнитель возвращает обращение на электронный адрес пользователя Заказчика без регистрации в АСУО с указанием причин отказа в регистрации обращения.
3. Одному обращению пользователя Заказчика должна соответствовать одна заявка в АСУО. Если в процессе обработки заявки возникают новые вопросы или события у пользователя Заказчика, не связанные с текущим обращением, то по ним в АСУО должны быть зарегистрированы отдельные заявки.
4. Исполнитель вправе мотивированно отказать в выполнении заявки (закрыть заявку в АСУО), если:

* при классификации обращения в АСУО, выявлено несоответствие предоставляемых услуг сути обращения;
* пользователь Заказчика не предоставил по заявке запрошенную информацию, необходимую для предоставления решения по заявке, по истечении 14 (четырнадцати) рабочих дней с момента направления запроса на предоставление информации Исполнителем (при условии, что Исполнитель запрашивал недостающую информацию у инициатора обращения посредством электронной почты не менее 2 (двух) раз за указанный период);
* Заявка является Заявкой-дублем по отношению к другой Заявке, зарегистрированной ранее УП или Исполнителем самостоятельно. Отказ производится с обязательным указанием на Заявку-дубль и решение, выработанное по Заявке-дублю.

1. В случаях, определенных в Таблице 5 Приложения 3, Исполнитель приостанавливает время обработки заявки. Время приостановки не включается в общее время решения заявки.
2. В случае если категория и приоритет обращения определены пользователем Заказчика, специалист контактного центра Исполнителя проверяет заявленный приоритет и категорию на соответствие требованиям Приложения 1. При соответствии заявленного пользователем Заказчика приоритета и категории требованиям, определенным в Приложении 1, Исполнитель регистрирует обращение в АСУО с приоритетом и категорией, указанными пользователями Заказчика.
3. В случае если категория и приоритет обращения определены некорректно, специалист контактного центра Исполнителя (по согласованию с пользователем Заказчика) вправе изменить категорию и приоритет данного обращения в соответствии с правилами присвоения приоритета заявкам, определенными в Таблице 2, а также требованиями к срочности и степени воздействия, определенными для заявок категории «Инцидент» в Таблице 3 Приложения 1.
4. В случае понижения приоритета, из расчета нового срока решения заявки, определенного по значению последнего присвоенного приоритета, вычитается время, в течение которого заявка находилась в работе сотрудника Исполнителя.
5. В случае повышения приоритета заявки отсчет времени обработки обращения по новому сроку решения заявки начинается заново с момента повышения приоритета.
6. Обращения по не предусмотренным услугам, Исполнитель не обрабатывает, о чем делается соответствующая запись в АСУО.
7. Исполнитель обязан контролировать сроки решения заявок. При достижении определенного уровня срока (определяется Исполнителем) должен обеспечить эскалацию заявки на следующую линию службы сопровождения без нарушения установленных сроков обработки заявки.
8. Исполнитель в день завершения обработки обращения, принятого от пользователя Заказчика, направляет по электронной почте (независимо от способа передачи обращения) на почтовый адрес пользователя Заказчика уведомление с указанием УИН обращения, описанием решения и запросом на подтверждение предоставленного решения.
9. Подтверждение решения заявки в АСУО производится пользователем Заказчика после проверки предоставленного по заявке решения, либо Исполнителем – по согласованию с пользователем Заказчика.
10. Исполнитель вправе осуществить закрытие решенных заявок самостоятельно, без согласования с пользователем Заказчика, по истечении 30 (тридцати) рабочих дней со времени решения заявки (при условии, что Исполнитель обращался с просьбой подтвердить предоставленное по заявке решение к инициатору обращения посредствам электронной почты не менее 2 (двух) раз за указанный период).

# Приложение 1. Категории и приоритеты заявок

Таблица 1. Категории Заявок

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Категория Заявки** | **Описание категории** |
| 1 | Запрос на консультацию  (ЗнК) | Обращение, связанное с необходимостью предоставления информации, рекомендаций, ответов по обозначенным в обращении вопросам. |
| 2 | Инцидент  (ИНЦ) | Обращение, связанное с возникновением одного из следующих событий:   * прекращение выполнения функции Системы, некорректное выполнение функции Системы, не позволяющее Заказчику осуществить свои обязанности, предусмотренные Законодательством РФ (в объеме реализованной функциональности); * несоответствие функции Системы положениям Документации либо несоответствие функции Системы требованиям Законодательства РФ (в объеме реализованной функциональности); * необходимость разработки дополнительного инструмента для корректировки данных в базе данных Заказчика, при условии отсутствия штатных методов корректировки данных в функциональности Системы или, если необходимость корректировки данных возникла после обновления Системы Заказчика на переданный Исполнителем патч / версию Системы. |

Таблица 2. Приоритеты заявок и их применение относительно категорий заявок

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Приоритет** | **Категория заявки** | | |
| **Инцидент**  **(ИНЦ)/срок устранения Исполнителем** | **Запрос на консультацию**  **(ЗнК)/срок решения Исполнителем** |
| 1 – блокирующий (наивысший) | да/1 рабочий день |  |
| 2 – значительный (высокий) | да/2 рабочих дня | да/5 рабочих дней |
| 3 – незначительный (средний) | да/5 рабочих дня | да/7 рабочих дней |
| 4 – низкий | да/по согласованию | По письменному согласованию с УП |
| Нет (отсутствует) | нет | нет |

Таблица 3. Приоритеты инцидентов в зависимости от срочности и степени воздействия

|  |  |
| --- | --- |
| **Приоритет** | **Классифицирующие признаки/ Описание влияния проблемы** |
| 1 – блокирующий (наивысший) | Система не функционирует или разрушены данные.  При этом не существует альтернативных способов (включая ручную обработку) продолжить работу.  Критичные для бизнес-процесса нарушения:   * прекращение выполнения Системой своих функций; * прекращение выполнения Системой части функций, являющихся ключевыми и не позволяющими пользователю выполнить свои прямые задачи в сроки, установленные законодательством РФ; * срыв финансирования (т.е. невозможность исполнить в регламентные сроки платежные документы), * срыв сроков формирования нормативной отчетности, * отсутствует возможность доступа всех, большинства или отдельных ключевых пользователей в Системе. |
| 2 – значительный (высокий) | Система функционирует нестабильно или частично недоступна. При этом существуют альтернативные или временные способы решения инцидента в рамках возможностей Системы, но они являются трудоемкими и снижают эффективность работы пользователей.  Критичные для бизнес-процесса нарушения:   * частичное нарушение функционирования Системы, критичное для выполнения основных задач (работы ключевой функциональности); * невозможно выполнять операции, требующие срочного исполнения; * отсутствует возможность доступа отдельных пользователей к Системе; * отказ в работе Системы, приводящий к невозможности эксплуатации не ключевой функциональности Системы. |
| 3 – незначительный (средний) | Инцидент не критичен для Системы, нет потери данных, Система функционирует. При этом существуют альтернативные или временные способы решения инцидента в рамках возможностей Системы.  Существенные, но не критичные для бизнес-процесса частичные нарушения:   * незначительная потеря функциональности Системы, нарушение удобства работы с Системой, не влияющее на возможности выполнения операций в Системе; * отсутствует возможность выполнения отдельных не ключевых операций пользователями; * снижение скорости выполнения операций в Системе. |
| 4 – низкий | Система функционирует стабильно.  Несущественные для бизнес-процесса нарушения, не влияющие на возможность выполнения операций, но, в совокупности, снижающие эффективность использования Системы:   * влияющие на удобства работы с Системой; * неверная работа пользовательского интерфейса или функциональности при стандартных условиях; * системное предупреждение; * вызванные ошибочными действиями пользователей; * несвоевременного внесения изменений данных в Системе.   Функциональность Системы не нарушена, требуется консультация и/или предоставление информации пользователю. |

# Приложение 2. Режим оказания услуг

Таблица 4. Режим оказания услуг

| **№ п/п** | **Параметр** | **Уровень предоставления** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Время приема обращений по телефону | **8Х5**  в рабочие дни по рабочему времени Заказчика |
| 2. | Время приема обращений по электронной почте | **8Х5**  в рабочие дни по рабочему времени Заказчика |
| 3. | Время регистрации обращений по электронной почте | **8Х5**  в рабочие дни по рабочему времени Заказчика |
| 4. | Время приема и регистрации обращений через АСУО | **24Х7**  за исключением часов технического обслуживания |
| 5. | Обработка и предоставление решения по зарегистрированным заявкам | **8Х5**  в рабочие дни по рабочему времени Заказчика |

# Приложение 3. Причины приостановки времени обработки заявок

Таблица 5. Причины приостановки времени обработки заявок

| **Причина приостановки** | **Описание** |
| --- | --- |
| Диагностика заявки | Исполнителю необходимо дополнительное время для проведения более детальной диагностики Инцидента; анализа Запроса на консультацию или Запроса на обслуживание в следующих случаях:   * требуется дополнительное время на диагностику инцидента; * требуется глубокий анализ бизнес-процессов Заказчика, федеральных нормативных правовых актов, региональных нормативных правовых актов; * требуется разработка не типовых (рекомендованных Исполнителем) методов использования Системы (схем работы с Системой); * по вопросу функционирования Системы, если в Документации по работе с Системой, отсутствует необходимое описание по особенностям работы той или иной Функции Системы или, если имеющееся описание не дает четкого ответа на поставленный вопрос.   Срок возобновления работ определяется по согласованию Сторон. |
| Создан запрос по внешней системе | В случае выявления в рамках заявки необходимости взаимодействия Исполнителя с представителем производителя Внешней системы и/или если по заявке требуется анализ, диагностика, предоставление заключения и/или решения со стороны специалистов производителя Внешней системы, работающей в связке с Системой.  При наличии у производителя Внешней системы программного продукта, предназначенного для учета обращений, Исполнитель в качестве подтверждения взаимодействия с производителем Внешней системы, указывает в заявке УП следующую информацию:   * ссылку на номер заявки, зарегистрированной в системе учета обращений производителя Внешней системы, * копию графического экрана с информацией о заявке, зарегистрированной в системе учета обращений производителя Внешней системы. |
| По согласованию с Заказчиком | УП или Заказчик попросили отложить исполнение работ. Например, в период подготовки отчетности, Заказчик не может предоставить возможность удаленного подключения к Системе, необходимого для диагностики причин возникновения Инцидента.  Срок возобновления работ определяется по согласованию Сторон. |
| Обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор) | Используется в случаях, когда выполнение работ приостановлено по не зависящим от Исполнителя обстоятельствам непреодолимой силы (форс-мажорам). |
| Необходимо предоставление дополнительной информации | Используется в случаях необходимости получения от УП дополнительной информации, необходимой для анализа и выработки методов решения по Обращению. А также для подтверждения УП успешности применения выданных рекомендаций, временного и/или постоянного решения. |
| Ожидание решения ЗнИ | Используется Исполнителем, когда для выполнения мероприятий и работ, направленных на решение «Инцидента» или «Запроса на обслуживание», требуется эскалация обращения на более высокий уровень специалистам экспертной поддержки, включая специалистов третьей линии сопровождения. Используется в следующих случаях:   * Если для подготовки постоянного решения требуется устранение системной ошибки в работе Системы; * Если для подготовки постоянного решения требуется внесение изменений в Систему или Документацию Системы; * Если для подготовки временного и/или постоянного решения требуется анализ проблемы, проведение исследований, разработка и тестирование гипотез, анализ корневых причин – необходимых для выработки временного (при наличии) и/или постоянного решения; * Если для подготовки постоянного решения требуется разработка сложного инструмента корректировки данных в БД Заказчика, трудозатраты на разработку которого превышают установленные нормативные сроки решения «Инцидента» или «Запроса на обслуживание».   При этом указанные мероприятия и работы осуществляются Исполнителем в рамках заявки категории «Запрос на изменение». |

**Памятка поведения сотрудников службы технической поддержки** **автоматизированной информационной системы**

**«Государственный заказ Ленинградской области» при приеме и обработке обращений.**

Сотрудники службы технической поддержки автоматизированной информационной системы «Государственный заказ Ленинградской области» (далее – АИСГЗ ЛО) при приеме и обработки обращений, в процессе общения с пользователями АИСГЗ ЛО обязаны руководствоваться следующими положениями:

1. В ответ на телефонный звонок необходимо сразу сообщить присвоенный номер обращения в службу технической поддержки и предложить пользователю зафиксировать указанный номер обращения;

2. Затем необходимо поприветствовать пользователя, сообщить ему имя оператора, уточнить имя пользователя (например: «Здравствуйте, оператор Иван, как я могу к Вам обращаться?») и инициативно предложить ему свою помощь (например: «… чем я могу Вам помочь?»). В дальнейшем обращаться к пользователю следует на «Вы»;

3. В процессе беседы проявлять вежливость, внимательность, тактичность;

4. Уточняющие вопросы задавать в корректной форме;

5. Давать объяснения в понятной форме, исключающей возможность их ошибочного понимания;

6. В случае возникновения недопонимания со стороны пользователя спокойно повторить и разъяснить смысл сказанного;

7. Разъяснения пользователю даются в вежливой корректной форме максимально информативно;

8. По возможности не заставлять пользователя ждать;

9. Во время разговора рекомендуется избегать «параллельных» разговоров с окружающими и, по возможности, не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;

10. При невозможности самостоятельно ответить на поставленные пользователем вопросы следует извиниться и проинформировать его о переадресации (переводе) звонка на другого сотрудника, компетентного в вопросе.

В случае переадресации (перевода) звонка на другого сотрудника службы технической поддержки прежде, чем начнется информирование, целесообразно объяснить специалисту, которому предстоит продолжить разговор с пользователем, суть вопроса и назвать фамилию, имя, отчество обратившегося, ИНН организации и номер присвоенного обращения. Переадресация пользователя допускается не более двух раз;

11. Каждое обращение пользователя в службу технической поддержки, в пределах системы АИС ГЗЛО, должно оканчиваться решением проблемы.

12. В конце каждого телефонного разговора необходимо уточнять у пользователя, была ли решена проблема, являющаяся сутью его обращения.

13. В случае необходимости отказа пользователю в удовлетворении его запроса, необходимо в вежливой корректной форме объяснить пользователю, какие действия ему нужно совершить для решения проблемы или куда ему следует обратиться.

14. В конце телефонного разговора рекомендуется подвести итоги и повторить меры, которые нужно предпринять, чтобы решить возникшую проблему.