

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель руководителя
Федеральной налоговой службы

_____ А.С. Петрушин
«____» _____ 2017 г.

**Регламент взаимодействия участников при осуществлении
технической поддержки при эксплуатации
информационной системы «Маркировка»
(новая редакция)**

2017 год

Лист согласования

Должность	ФИО	Подпись	Дата	Примечание
Начальник Управления обеспечения контроля оборота товаров	Чепурина О.Н.			
Начальник Управления информационных технологий	Матвеева Т.В.			
Генеральный директор ФКУ «Налог-Сервис» ФНС России	Филимошин Р.В.			
Заместитель генерального директора ФКУ «Налог-Сервис» ФНС России	Вышемирский О.Ю.			
Генеральный директор АО «ГНИВЦ»	Антонов А.А.			
Заместитель генерального директора АО «ГНИВЦ»	Мартыненко А.С.			

1. Термины и определения

Термин	Определение
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 Меха	<p>Функциональная подсистема (ПО) информационной системы маркировки товаров контрольными (идентификационными) знаками, созданная в рамках Государственного контракта от 10.02.2016 №5-7-02/21 на выполнение работ по разработке программного обеспечения национального компонента информационной системы маркировки товаров на территориях государств – членов Евразийского экономического союза (1-ой очереди) в части отдельных видов продукции легкой промышленности для целей реализации пилотного проекта по введению маркировки продукции по товарной позиции «Предметы одежды, принадлежности к одежде и прочие изделия, из натурального меха», в составе:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подсистема контроля за маркированным Товаром. 2. Подсистема взаимодействия с внешними системами. 3. Подсистема НСИ. 4. Подсистема информационной безопасности. 5. Компонент «АРМ эмитента». 6. Компонент «АРМ индивидуализации КиЗ».
Компонент МДЛП	Функциональная подсистема (ПО) информационной системы маркировки товаров контрольными (идентификационными) знаками лекарственных препаратов для медицинского применения
МДЛП	Мониторинг движения лекарственных средств
Заказчик	Федеральная налоговая служба ФНС России, являющаяся оператором ИС «Маркировка»
Служба методологии	Специалисты Заказчика, обеспечивающие разработку и поддержание методологической документации в актуальном состоянии, методологическое обеспечение деятельности ИС «Маркировка», в том числе участвующие в решении обращений пользователей ИС «Маркировка» в случае возникновения вопросов, связанных с методологией
Система управления требованиями	Специализированный инструмент Заказчика, предназначенный для поддержки процесса управления требованиями на всех стадиях его жизненного цикла, обеспечивающий автоматизацию взаимодействия (документооборот) участников процесса управления требованиями и процедур формирования, учета, установления зависимостей и отслеживания требований к программному обеспечению
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	Специалисты служб 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.
ФКУ «Налог-Сервис»	Федеральное казенное учреждение «Налог-сервис» ФНС России (г.Москва), осуществляющее техническое сопровождение ИС «Маркировка», включая установку и поддержку комплекса технических средств и ППО, а также техническую поддержку пользователей ИС «Маркировка» от имени Заказчика.
СОО ФКУ	Система обработки обращений ФКУ «Налог-Сервис», 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. Запросы на изменения, влекущие модификацию существующего ППО (с целью улучшения показателей его производительности, удобства для Пользователя Системы), адаптация продукта для использования в модифицированном окружении (не требующее полного изменения архитектуры ППО), автоматизация новых функций в системе, не рассматриваются в рамках данного Регламента. Обращения такого типа, после утверждения Заказчиком, подлежат внесению ответственными сотрудниками Заказчика в Систему управления требованиями в порядке, установленном Заказчиком.

2.3. Первая линия технической поддержки ИС «Маркировка» осуществляется специалистами службы технической поддержки ФКУ «Налог-Сервис» (далее - Служба техподдержки первой линии).

2.4. Вторая линия технической поддержки ИС «Маркировка» осуществляется специалистами службы технической поддержки Исполнителя Государственного контракта по поддержке ППО Системы (далее - Служба техподдержки второй линии). Кроме этого, на данной линии обеспечивается методологическая поддержка Службой методологии.

2.5. Третья линия технической поддержки ИС «Маркировка» осуществляется специалистами Служб технической поддержки Соисполнителей Исполнителя государственного контракта (далее - Служба техподдержки третьей линии).

2.6. Настоящий Регламент изменяется и дополняется по инициативе Заказчика или служб технической поддержки первой и второй линий. Изменения Регламента должны согласовываться всеми сторонами процесса обработки Обращений Пользователей Системы.

3. Регистрация пользователей в Системе и в СОО ФКУ

3.1. Регистрация Пользователей в ИС «Маркировка» производится в соответствии с бизнес-процессом регистрации участников Системы, публикуемом на портале ИС «Маркировка».

3.2. После регистрации участника в Системе в Службу техподдержки первой линии, для регистрации Пользователя Системы в СОО ФКУ, передаются следующие данные на адрес электронной почты markirovka@service-nalog.ru (данные предоставляются Системой по электронной почте):

- для резидентов Российской Федерации: наименование юридического лица/Ф.И.О. индивидуального предпринимателя, ИНН, КПП (при наличии), ОГРН/ОГРНИП (при наличии), логин в Системе, адрес электронной почты;
- для нерезидентов Российской Федерации: фамилия, имя, наименование организации, регистрационный номер в стране регистрации, логин в Системе, адрес электронной почты.

При передаче данных в теме письма указывается информация о принадлежности пользователя к одной из группы товаров «Меха» или «МДЛП».

3.3. В течение трех рабочих дней со дня получения регистрационных данных Пользователя Системы Служба технической поддержки первой линии направляет Пользователю Системы идентификационные данные (логин и пароль) для доступа к СОО ФКУ 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 Службу техподдержки первой линии передаются следующие данные для внесения изменений в профиль Пользователя Системы в СОО ФКУ (данные передаются Системой по электронной почте) на адрес электронной почты markirovka@service-nalog.ru:

Для резидентов:

- адрес электронной почты пользователя Системы;
- ОГРН/ОГРНИП;
- ИНН;
- КПП (при наличии);
- наименование юридического лица/Ф.И.О. индивидуального предпринимателя.

Для нерезидентов:

- ФИО;
- Наименование организации;
- Регистрационный номер в стране регистрации;
- Адрес электронной почты.

4. Функции, выполняемые технической поддержкой

4.1. Первая линия техподдержки выполняет следующие функции:

- Осуществление регистрации Обращений Пользователей Системы в СОО ФКУ или по электронной почте в отдельных случаях, описанных в Регламенте.
- Проведение классификации или переклассификации Обращений, согласно п. 5.6.
- Проверка приоритета Обращения и корректировка приоритета по фактическим данным, приведенным в Обращении.
- Воспроизведение ситуаций (при необходимости), относящихся к проблеме, описанной в Обращении на опытном контуре.
- Формирование ответов Пользователям Системы (консультации Пользователей Системы) в соответствии с имеющейся технической документацией на ИС «Маркировка» и перечнем ответов на часто задаваемые вопросы (FAQ) или информацией, полученной от второй линии технической поддержки.
- Проведение группировки однотипных Обращений (в случае их одновременного получения) перед маршрутизацией на вторую линию технической поддержки.
- Маршрутизации Обращения на вторую линию технической поддержки для продолжения работы с Обращением.
- Получение уточнений у Пользователей Системы в рамках исполнения их Обращений.
- Информирование Пользователей Системы о недоступности Системы посредством размещения информации в новостной ленте СОО ФКУ.
- Информирование Пользователей Системы о статусе поданных Обращений и плановых сроках их решения.
- Подготовка отчетности Заказчику по принятым и рассмотренным Обращениям, качеству оказанной технической поддержки Пользователям Системы.

4.2. Вторая линия технической поддержки выполняет следующие функции:

- Анализ Обращений, полученных от первой линии технической поддержки.
- Проведение переклассификации Обращений, согласно п. 5.6.
- Проведение группировки однотипных Обращений, в случае их одновременного получения, перед маршрутизацией на третью линию технической поддержки.

- Воспроизведение ситуаций (при необходимости), относящихся к проблеме, описанной в Обращении.
 - Детализация заявленного замечания или ошибки, в том числе путем получения дополнительных уточнений по Обращению через маршрутизацию Обращения на первую линию технической поддержки.
 - Формирование ответов для специалистов первой линии технической поддержки (консультации специалистов первой линии технической поддержки) в соответствии с имеющейся компетенцией.
 - Маршрутизация Обращения на третью линию технической поддержки для продолжения работы над Обращением.
 - Маршрутизация Обращений, содержащих запросы на изменение ППО ИС «Маркировка», запросы на корректировку данных или методологические вопросы, в Службу методологии.
 - Внесение Обращений в перечень ответов на часто задаваемые вопросы (FAQ).
- 4.3. Третья линия технической поддержки выполняет следующие функции:
- Анализ полученных Обращений от второй линии технической поддержки.
 - Воспроизведение ситуаций (при необходимости), относящихся к проблеме, описанной в Обращении.
 - Исправление обнаруженных ошибок ППО.
 - Формирование ответов специалистам второй линии (консультации специалистов первой и второй линий технической поддержки) технической поддержки.
 - Внесение Обращений в перечень ответов на часто задаваемые вопросы (FAQ).

5. Порядок обработки Обращений

5.1. Общая схема обработки Обращения представлена в Технологической карте обработки Обращения (приложение 1).

5.2. В случае возникновения вопросов или проблем в процессе эксплуатации ИС «Маркировка» Пользователи Системы формируют Обращения на портале СОО ФКУ по адресу: <http://213.24.59.4:8080>. При формировании Обращения Пользователи Системы заполняют специальную форму, состав полей которой описан в Приложении 2.

5.3. В случае возникновения проблем с регистрацией у Потенциальных пользователей Системы на портале ИС «Маркировка» (<http://markirovka.nalog.ru> и <http://mdlр.markirovka.nalog.ru>), а так же в случае возникновения у Участников проблем с доступом к portalу СОО ФКУ они обращаются за технической поддержкой посредством направления электронного письма по адресу: markirovka@service-nalog.ru.

В случае поступления Обращений от Участников по вопросам, возникающим при работе в Системе, и при наличии доступа к portalу СОО ФКУ Служба техподдержки первой линии направляет уведомление об отказе в рассмотрении поступившего Обращения согласно приложения 3.

5.4. Регистрация Обращений Пользователей Системы, поступивших в СОО ФКУ, производится автоматически, о чем Пользователь Системы получает соответствующее уведомление по электронной почте с указанием номера зарегистрированного Обращения и плановых сроков его решения в зависимости от приоритета Обращения

5.5. В случае регистрации пользователя в ИС «Маркировка» и как участника группы товаров «Меха», и как участника группы товаров «МДЛП» в СОО ФКУ такой пользователь регистрируется под одним личным кабинетом. Идентификационные данные (логин и пароль) для

доступа к СОО ФКУ направляются на адрес электронной почты, указанный при регистрации в ИС «Маркировка» как участника группы товаров «Меха», так и как участника группы товаров «МДЛП».

5.6. При формировании Обращения Пользователь Системы выбирает соответствующий тип Обращения:

- Консультация;
- Ошибка ПО;
- Запрос на изменение;
- Корректировка данных.

5.7. Обращения могут находиться в следующих статусах обработки:

Статус Обращения	Значение	Период нахождения Обращения в статусе
Регистрация	Присвоение Обращению Пользователя Системы уникального номера в СОО ФКУ	В период от направления Обращения от Пользователя Системы до момента присвоения Обращению уникального номера в СОО ФКУ
Выполнение	Рассмотрение Обращения специалистами первой линии технической поддержки	В период нахождения Обращения на рассмотрении в Службе техподдержки первой линии
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 ФКУ. В случае непредставления запрашиваемых сведений в течении 3-х рабочих дней - период от направления запроса дополнительных сведений Пользователю Системы до автоматического перевода Обращения в статус «Завершено».
На рассмотрении у разработчика	Нахождение Обращения на исполнении в Службах техподдержки второй / третьей линиях	Период нахождения Обращения на рассмотрении на второй / третьей линиях технической поддержки
На рассмотрении у методологов ФНС	Нахождение Обращений на рассмотрении в Службе методологии	Период нахождения Обращения на рассмотрении в Службе методологии
Закрытие	Предоставлено решение по Обращению	Период от направления решения/рекомендации Пользователю Системы до момента получения от него подтверждения / неподтверждения предоставленного решения/рекомендации. В случае отсутствия подтверждения / неподтверждения от Пользователя Системы в срок более 3-х рабочих дней - период от направления решения/рекомендации Пользователю Системы до автоматического перевода Обращения в статус «Завершено»
Завершено	Работы по Обращению завершены	Статус присваивается в момент подтверждения предоставленного решения/рекомендации, или в момент автоматического перевода Обращения в статус «Завершено»

Отказ	Проблема по Обращению находится вне компетенции Службы техподдержки	Период от направления сообщения об отказе в рассмотрении Обращения до автоматического перевода Обращения в статус «Завершено»
Ожидается реализация	Проблема по Обращению будет устранена в следующих версиях ППО	Период направления сообщения Пользователю Системы об устарении проблемы, описанной в Обращении, в следующих версиях ППО до подтверждения решения проблемы Пользователем Системы после установки соответствующей версии ППО, устраняющей проблему
На рассмотрении у ФОИВ	Обращение направлено в ФОИВ для получения разъяснений	Период от направления Обращения в ФОИВ до момента предоставления разъяснений ФОИВ

5.8. Служба техподдержки первой линии информирует Пользователя Системы, направившего Обращение, об изменении статуса, сроков рассмотрения Обращения по адресу электронной почты, указанному в контактных данных заявителя, в случаях, приведенных в Приложении 3.

5.9. Все поступившие в СОО ФКУ Обращения сначала рассматриваются специалистами Службы техподдержки первой линии, которые в рамках своей компетенции предоставляют решение/консультацию Пользователю Системы либо маршрутизируют Обращение на вторую линию технической поддержки.

При рассмотрении Обращений Служба техподдержки первой линии осуществляет на сайте технической поддержки Службы техподдержки второй линии анализ ответов по Обращениям, включенным в перечень ответов на часто задаваемые вопросы (FAQ) службами техподдержки второй и третьей линиями.

5.10. Время обработки Обращений Пользователей Системы специалистами соответствующих линий технической поддержки указаны в таблице:

Операция	Первая линия	Вторая линия	Третья линия
Регистрация, поступившего Обращения в СОО ФКУ	Круглосуточно	--	--
Регистрация в СОО ФКУ Обращения, поступившего через электронную почту по адресу: markirovka@service-nalog.ru	00:00-20:00 МСК, кроме выходных и официальных праздников	--	--
Рассмотрение Обращений	00:00-20:00 МСК, кроме выходных и официальных праздников	09:00-18:00 МСК, кроме выходных и официальных праздников	09:00-18:00 МСК, кроме выходных и официальных праздников

5.11. В случае принятия решения о необходимости маршрутизации Обращения на вторую линию технической поддержки специалист Службы техподдержки первой линии (эксперт) проверяет наличие в ленте новостей в СОО ФКУ сведений об уже проводимых работах по устранению аналогичной проблемы. Если такая информация имеется, то Обращение на вторую линию технической поддержки не маршрутизируется.

5.12. Обращения формируются Пользователями Системы в СОО ФКУ <http://213.24.59.4:8080/> посредством интернет браузера через главную страницу ИС «Маркировка»

(<http://markirovka.nalog.ru>, <http://mdlp.markirovka.nalog.ru/>), на которой размещены ссылка доступа к СОО ФКУ и электронный адрес технической поддержки.

5.13. Не допускается объединение нескольких проблем в одном Обращении.

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

- 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.

5.15. В случае невозможности размещения Обращения в СОО ФКУ в связи с ее недоступностью более 30 минут Обращения направляются в Службу техподдержки первой линии посредством электронной почты по адресу: markirovka@service-nalog.ru.

5.16. Службой техподдержки первой линии осуществляется проверка Обращения на правильность и полноту описания возникших проблем.

5.17. При поступлении в течение одного дня более четырех Обращений с аналогичными проблемами, возникающими при работе в Системе, Служба техподдержки первой линии в разделе «Новости» СОО ФКУ размещает информацию о возникновении массовой проблемы, проводимых работах по ее устранению, а по окончании работ по устранению проблемы - информацию об устранении массовой проблемы.

5.18. При регистрации Обращения в зависимости от информации, указанной в описании формы Обращения, ему автоматически присваивается приоритет Обычный, Средний, Высокий. Алгоритм определения приоритета представлен в Приложении 4.

5.19. Приоритет «Критический» присваивается новым Обращениям специалистом первой линии технической поддержки в случае, если зафиксирован инцидент с полной недоступностью Системы.

5.20. Приоритезация и время рассмотрения Обращений указаны в следующей таблице:

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	Минимально возможное время решения проблемы с привлечением соответствующих	Минимально возможное время решения проблемы с привлечением соответствующих	Минимально возможное время решения проблемы с привлечением соответствующих

		специалистов	специалистов	специалистов	специалистов
Высокий	<p>Ошибка ПО в случае невозможности выполнения 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>	Не более 16-ти рабочих часов	Не более 4-х рабочих часов	Не более 4-х рабочих часов	Не более 8-ми рабочих часов
Средний	<p>Ошибка ПО (за исключением ошибок, имеющих высокий приоритет) Консультация Пользователя Системы 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.				
--	---	--	--	--	--

Рабочие часы по рассмотрению Обращений соответствуют времени работы соответствующих Служб технической поддержки в соответствии с п.5.10.

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

5.22. 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 реализация»).

5.23. Время решения Обращения приостанавливается на время нахождения Обращения в Службе методологии (на период нахождения Обращения в статусе «На рассмотрении у методологов ФНС») или на рассмотрении у ФОИВ (на период нахождения Обращения в статусе «На рассмотрении у ФОИВ»).

5.24. Специалист первой или второй линии технической поддержки имеет право изменить приоритет Обращения в соответствии с п.5.20., 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 Служба техподдержки первой линии 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 запроса Службой техподдержки первой линии.

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 первой линии дает требуемый ответ (решение, рекомендации) и присваивает Обращению статус «Закрытие».

5.28. В ответе на Обращение должно содержаться следующее:

- решение или разъяснения/консультация по существу заданного вопроса;
- последовательность действий, исправляющих ошибку и/или ее последствия.

5.29. В ответе не может содержаться переадресация на другую службу технической поддержки.

5.30. После предоставления ответа на Обращение Пользователю Системы направляется уведомление о предоставлении решения согласно Приложению 3 с просьбой проверить решение/консультацию и оценить работу Службы техподдержки первой линии. В уведомлении о предоставлении решения по Обращению содержится специализированная ссылка, по которой Пользователь Системы может зайти в СОО ФКУ и подтвердить/неподтвердить решение проблемы/получение консультации согласно полученного ответа на Обращение и оценить работу

Службы техподдержки первой линии с помощью выбора оценки «Удовлетворительно» или «Неудовлетворительно», а также описать возникшие замечания и предложения.

5.31. 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 / неподтверждения 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.

5.32. В случае, если в предоставленном решении по Обращению Пользователем Системы не получен ответ по существу заданного вопроса в Обращении, 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.

5.33. При получении Службой техподдержки первой линии схожих незакрытых Обращений по проблемам, ранее маршрутизированным на вторую линию технической поддержки, Обращение на сайте технической поддержки второй линии дополняется ссылками на номера Обращений по аналогичной проблеме в СОО ФКУ.

5.34. Вторая и третья линии технической поддержки обрабатывают Обращения в соответствии с регламентным временем, указанным в таблице п.5.19. с момента регистрации Обращения на сайте технической поддержки второй линии технической поддержки. При рассмотрении Обращения Служба техподдержки первой линии при необходимости проверяет и анализирует данные в информационных ресурсах ФНС России, сведения из которых используются в ИС «Маркировка».

6. Порядок осуществления контроля качества обслуживания Пользователей Системы

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

6.2. На основании полученных оценок и замечаний от Пользователей Системы ФКУ «Налог-Сервис» проводится работа по повышению качества работы Службы техподдержки первой линии.

Технологическая карта обработки Обращений

В отдельном файле.

Форма Обращения Пользователя Системы в СОО ФКУ
(чек лист)

Название поля	Тип поля	Тип ввода	Значения	Описание
Подсистема	Обязательное	Справочник	1. Лекарственные препараты 2. Меха	Служит для выбора компонентов ИС
Бизнес-процесс	Обязательное	Справочник	1. Регистрация участников; 2. Заказ КиЗ 3. Описание товара; 4. Ввод товара в оборот; 5. Оборот товара; 6. Вывод товара из оборота; 7. Временный вывод товара из обращения; 8. Переупаковка и перемаркировка товара; 9. Общественный контроль;	Служит для уточнения бизнес-процесса, соответствующей подсистемы
Тип Обращения	Обязательное	Справочник	1. Консультация 2. Ошибка ПО 3. Запрос на изменение 4. Корректировка данных	Первичная классификация Обращения Пользователем Системы
Заголовок Обращения	Обязательное	Текст	Вводится Пользователем Системы	Вводится краткое описание Обращения (Заголовок)
Текст Обращения	Обязательное	Текст	Вводится Пользователем Системы	Описание проблемы или Текст вопроса
Указанная проблема позволяет Вам соблюдать Регламент работы в ИС «Маркировка»?	Обязательное	Справочник	1. Да 2. Нет	Поле появляется при выборе Типа Обращения: «Ошибка ПО»
Какой пункт регламента вы нарушаете?	Обязательное	Текст	Вводится Пользователем Системы	В случае ответа «НЕТ» на предыдущий вопрос
Дополнительные поля, заполняемые автоматически				
Наименование Заявителя	Обязательное	Автоматически	Заполняется СОО ФКУ	Наименование заявителя
ИНН	Обязательное	Автоматически	Заполняется СОО ФКУ	ИНН заявителя (ЮЛ/ИП)
КПП	Не обязательное	Автоматически	Заполняется СОО ФКУ	КПП заявителя (при наличии)
Электронный адрес	Обязательное	Автоматически	Заполняется СОО ФКУ	Электронный адрес заявителя
ИД СОО ФКУ	Обязательное	Автоматически	Заполняется СОО ФКУ	Номер Обращения (-ий) в системе обработки обращений ФКУ «Налог-сервис»

**Случаи и формулировки информирования Пользователя Системы, направившего
Обращение в Службу техподдержки первой линии**

1. Регистрация Обращения в СОО ФКУ.

«Уважаемый(ая) Фамилия Имя Отчество / Название ЮЛ! Ваше Обращение зарегистрировано за № ГГГГ-000000000000XXXXXX.

Дата/Время регистрации - ДД.ММ.ГГГГ ЧЧ:ММ:СС (Мск).

Ориентировочный срок исполнения обращения - ДД.ММ.ГГГГ ЧЧ:ММ:СС (Мск).

С уважением, Служба технической поддержки ФКУ «Налог-Сервис» ФНС России.

Данное письмо сгенерировано автоматически, пожалуйста, не отвечайте на это письмо.»;

2. Смена классификации Обращения в СОО ФКУ.

«Уважаемый(ая) Фамилия Имя Отчество / Название ЮЛ! Вашему обращению № ГГГГ-000000000000XXXXXX изменена классификация на «У». Где «У» один из вариантов:

- Консультация;

- Ошибка ПО;

- Запрос на изменение;

- Корректировка данных;

Дата/Время изменения классификации - ДД.ММ.ГГГГ ЧЧ:ММ:СС (Мск).

Ориентировочный срок исполнения обращения - ДД.ММ.ГГГГ ЧЧ:ММ:СС (Мск).

С уважением, Служба технической поддержки ФКУ «Налог-Сервис» ФНС России.

Данное письмо сгенерировано автоматически, пожалуйста, не отвечайте на это письмо.»;

3. Передача Обращения на рассмотрение разработчикам.

«Уважаемый(ая) Фамилия Имя Отчество / Название ЮЛ! Ваше обращение № ГГГГ-000000000000XXXXXX направлено на рассмотрение разработчикам информационной системы «Маркировка».

С уважением, Служба технической поддержки ФКУ «Налог-Сервис» ФНС России.

Данное письмо сгенерировано автоматически, пожалуйста, не отвечайте на это письмо.»;

4. Передача Обращения на рассмотрение методологам ФНС России.

«Уважаемый(ая) Фамилия Имя Отчество / Название ЮЛ! Ваше обращение № ГГГГ-000000000000XXXXXX направлено на рассмотрение методологам информационной системы «Маркировка» ФНС России.

На период рассмотрения обращения методологами информационной системы «Маркировка» учет времени исполнения обращения приостановлен.

С уважением, Служба технической поддержки ФКУ «Налог-Сервис» ФНС России.

Данное письмо сгенерировано автоматически, пожалуйста, не отвечайте на это письмо.»;

5. Передача Обращения на рассмотрение ФОИВ.

«Уважаемый(ая) Фамилия Имя Отчество / Название ЮЛ! Ваше обращение № ГТТГ-000000000000XXXXXX направлено на рассмотрение в федеральный орган исполнительной власти.

На период рассмотрения обращения в федеральном органе исполнительной власти учет времени исполнения обращения приостановлен.

С уважением, Служба технической поддержки ФКУ «Налог-Сервис» ФНС России.
Данное письмо сгенерировано автоматически, пожалуйста, не отвечайте на это письмо.»;

6. Запрос дополнительных сведений при рассмотрении Обращения

«Уважаемый(ая) Фамилия Имя Отчество / Название ЮЛ! по Вашему обращению № ГТТГ-000000000000XXXXXX просим представить дополнительные сведения.

<ТЕКСТ ЗАПРОСА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ/УТОЧНЯЮЩИХ СВЕДЕНИЙ>

Просим Вас в ответном письме, не изменяя тему письма, направить запрашиваемую информацию в течение трех рабочих дней.

Дата/Время направления запроса уточнения - ДД.ММ.ГТТГ ЧЧ:ММ:СС (Мск).

С уважением, Служба технической поддержки ФКУ «Налог-Сервис» ФНС России»;

7. Предоставление решения по Обращению.

«Уважаемый(ая) Фамилия Имя Отчество / Название ЮЛ! на Ваше обращение № ГТТГ-000000000000XXXXXX поступил ответ/рекомендация.

<ТЕКСТ ОТВЕТА/РЕКОМЕНДАЦИИ>

Просьба проверить решение и оценить работу Службы технической поддержки ФКУ «Налог-Сервис» ФНС России.

Для оценки работы Службы технической поддержки ФКУ «Налог-Сервис» ФНС России перейдите по ссылке.

Дата/Время направления ответа/рекомендации - ДД.ММ.ГТТГ ЧЧ:ММ:СС (Мск).

С уважением, Служба технической поддержки ФКУ «Налог-Сервис» ФНС России»;

8. Информация о необходимости доработки ППО по Обращению.

«Уважаемый(ая) Фамилия Имя Отчество / Название ЮЛ! Ваше обращение № ГТТГ-000000000000XXXXXX поступил ответ/рекомендация.

<По обращению № ГТТГ-000000000000XXXXXX разработчиками ИС «Маркировка» будет выполнена доработка программного обеспечения.>

Дата/Время направления ответа - ДД.ММ.ГТТГ ЧЧ:ММ:СС (Мск).

С уважением, Служба технической поддержки ФКУ «Налог-Сервис» ФНС России».

9. Информация об отказе в рассмотрении Обращения

«Уважаемый(ая) Фамилия Имя Отчество / Название ЮЛ! по Вашему обращению № ГТТГ-000000000000XXXXXX отказано в рассмотрении в связи с тем, что вопрос, изложенный в обращении, не входит в компетенцию Службы технической поддержки ФКУ «Налог-Сервис» ФНС России.

Дата/Время отказа в рассмотрении - ДД.ММ.ГГГГ ЧЧ:ММ:СС (Мск).
С уважением, Служба технической поддержки ФКУ «Налог-Сервис» ФНС России.
Данное письмо сгенерировано автоматически, пожалуйста, не отвечайте на это письмо».

10. Информация об изменении сроков рассмотрения Обращения

«Уважаемый(ая) Фамилия Имя Отчество / Название ЮЛ! по Вашему Обращению зарегистрировано за № ГГГГ-000000000000XXXXXX, изменен срок его рассмотрения.
<Причина, по которой изменен срок исполнения Обращения>

Ориентировочный срок исполнения обращения - ДД.ММ.ГГГГ ЧЧ:ММ:СС (Мск).

С уважением, Служба технической поддержки ФКУ «Налог-Сервис» ФНС России.
Данное письмо сгенерировано автоматически, пожалуйста, не отвечайте на это письмо.».

11. Информация об отказе оказания услуг поддержки по эл.адресу:

«Уважаемый(ая) Фамилия Имя Отчество / Название ЮЛ (при наличии)! По Вашему Обращению, поступившему по электронной почте, сообщаем, что в соответствии с Регламентом работы технической поддержки ИС «Маркировка» оно не подлежит рассмотрению.

Вам необходимо сформировать Обращение через личный кабинет сайта технической поддержки по адресу <http://213.24.59.4:8080>. **Логин и пароль для входа в личный кабинет был направлен Вам ранее на адрес электронной почты, указанный в ИС «Маркировка».**

С уважением, Служба технической поддержки ФКУ «Налог-Сервис» ФНС России.

Алгоритм определения приоритета

В отдельном файле.