

УТВЕРЖДАЮ
Директор ОГКУ
«Центр по сопровождению закупок


А.С. Ахметшин
01.08.2020 г.

Регламент обработки обращений пользователей региональной информационной системы в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных нужд Ульяновской области с использованием портала технической поддержки

I. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент обработки обращений пользователей региональной информационной системы в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных нужд Ульяновской области (далее — Регламент, АЦК-Госзаказ соответственно) разработан в соответствии с постановлением Правительства Ульяновской области от 31.05.2016 № 252-П «О региональной информационной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных нужд Ульяновской области» в целях повышения эффективности организации работы по поддержке её пользователей.

1.2. Регламент определяет сроки и последовательность действий при обработке обращений пользователей, а также порядок контроля за своевременным и качественным решением обращений.

1.3. Понятия, используемые в настоящем Регламенте:

служба поддержки — сотрудники отдела автоматизированных систем и защиты информации областного государственного казенного учреждения «Центр по сопровождению закупок», обеспечивающие эксплуатацию АЦК-Госзаказ в соответствии с законодательством Российской Федерации в области информации, информационных технологий и защиты информации;

специалист службы поддержки - сотрудник службы поддержки, осуществляющий анализ, решение и обработку (закрытие) обращений;

пользователи - работники государственных заказчиков Ульяновской области, государственных бюджетных учреждений, юридических лиц в соответствии с частями 4 и 5 статьи 15 Федерального закона от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» (далее - Закон № 44-ФЗ), зарегистрированные в установленном порядке в АЦК-Госзаказ для осуществления закупочной деятельности в соответствии с Законом № 44-ФЗ;

портал технической поддержки - программно-аппаратный комплекс, с

помощью которого, осуществляется сбор, регистрация, анализ, решение и обработка обращений (далее – Портал);

специалист первой линии – сотрудник службы поддержки, осуществляющий анализ, решение и обработку (закрытие) обращений в рамках своей компетенции;

специалист второй линии – сотрудник службы поддержки, осуществляющий анализ, решение и обработку (закрытие) обращений в рамках компетенции, недоступных для специалиста первой линии;

эксперт – сотрудник службы поддержки, осуществляющий анализ, решение и обработку (закрытие) нестандартных, особых обращений, которые не могут быть обработаны специалистами первой и второй линий;

обращение – обращение пользователя о необходимости решения проблемы (ошибки), возникшей при работе в АЦК-Госзаказ, поступившее с использованием портала технической поддержки;

инструкция по работе в АЦК-Госзаказ – документ, регламентирующий порядок выполнения процессов в АЦК-Госзаказ при осуществлении закупочной деятельности, размещенный на сайте <http://ul-goszak.ru>;

период повышенной нагрузки – период работы службы поддержки с максимальной нагрузкой, связанной с увеличением количества проблем (ошибок) у пользователей при работе в АЦК-Госзаказ ввиду программных и (или) технологических обновлений единой информационной системы в сфере закупок (далее – ЕИС) с 1 декабря по 28 февраля.

1.4. Процесс рассмотрения обращений пользователей включает в себя прием, регистрацию, анализ, решение, а также обработку (закрытие) обращений.

1.5. Для создания обращения пользователям необходимо пройти регистрацию на портале согласно инструкции (Приложение 1)

1.6. Обращения пользователей направляются с помощью Портала, путём заполнения экранных форм (Приложение 2)

Обращения, оформленные не по установленной форме либо с незаполненными обязательными полями, не регистрируются.

После отправки обращения пользователю на электронную почту приходит уведомление о регистрации обращения с номером, присвоенным Порталом

1.7. Обработка обращений пользователей осуществляется в рабочие дни с 09.00 до 18.00.

1.8. Контактный номер телефона оператора службы поддержки: (8422) 44-37-33.

Консультирование пользователей по решению проблем (ошибок) оператором службы поддержки посредством телефонной связи не осуществляется.

II. Порядок обработки обращений службой поддержки

2.1. При возникновении проблемы (ошибки) в АЦК-Госзаказ, решение которой отсутствует в инструкциях по работе в АЦК-Госзаказ либо в информации

раздела «Типовые ошибки» сайта <http://ul-goszak.ru>, либо в базе знаний Портала, пользователь инициирует обращение в службу поддержки посредством Портала.

2.2. Для обеспечения качественного взаимодействия, получения оперативного и своевременного ответа по обращению пользователь должен максимально точно и корректно описать проблему, предоставляя всю сопутствующую по данному вопросу информацию.

2.3. Специалист первой линии при штатном режиме работы учреждения осуществляет анализ, решение и обработку (закрытие) обращений в срок, не превышающий 2 (двух) рабочих часов с момента поступления обращения, либо 4 (четырёх) рабочих часов в период повышенной нагрузки.

2.4. В случае невозможности обработки обращения специалистом первой линии, в связи с объективными обстоятельствами, обращение переводится на специалиста второй линии.

2.5. Специалист второй линии при штатном режиме работы учреждения осуществляет анализ, решение и обработку (закрытие) обращений в срок, не превышающий 2 (двух) рабочих дней с момента поступления обращения, либо 4 (четырёх) рабочих дней в период повышенной нагрузки.

2.6. В случае невозможности обработки обращения специалистом второй линии, в связи с объективными обстоятельствами, обращение переводится на эксперта.

2.7. Эксперт при штатном режиме работы учреждения осуществляет анализ, решение и обработку (закрытие) обращений в срок, не превышающий 2 (двух) рабочих дней с момента поступления обращения, либо 4 (четырёх) рабочих дней в период повышенной нагрузки, либо, если обработка обращения требует большего срока – сообщает пользователю планируемый срок решения.

В случае нештатного режима работы учреждения (отключение электроэнергии и т.д.) прием и регистрация поступившего обращения осуществляется после восстановления штатного режима работы.

2.8. Специалист службы поддержки по результатам анализа обращения осуществляет одно из следующих действий:

2.8.1. Предоставляет решение по обращению, которое может включать в себя:

2.8.1.1. Действия специалиста службы поддержки в АЦК-Госзаказ, способствующие решению проблемы (ошибки).

При этом пользователю в личный кабинет Портала и на адрес электронной почты направляется уведомление об обработке (закрытии) обращения с описанием выполненных действий и принятых решений.

2.8.1.2. Сообщает пользователю посредством телефонной связи или на адрес электронной почты, с помощью Портала алгоритм действий, который необходимо совершить пользователю самостоятельно в личном кабинете АЦК-Госзаказ для решения проблемы (ошибки). При этом пользователю в личный кабинет Портала и на адрес электронной почты направляется уведомление об обработке (закрытии) обращения.

При сохранении проблемы (ошибки) пользователь повторно направляет

обращение путём открытия первоначального обращения заново с использованием Портала.

Уточненное обращение обрабатывается в порядке и сроки, предусмотренные Регламентом.

2.8.2. Запрашивает дополнительную информацию от пользователя, необходимую для решения обращения, в случае если пользователем предоставлена неполная или некорректная информация.

Запрос дополнительной информации осуществляется посредством Портала.

Дополнительная информация по обращению в соответствии с запросом предоставляется пользователем в срок не позднее 1 (одного) рабочего дня со дня получения данного запроса путём заполнения экранной формы на Портале.

Уточненное обращение обрабатывается в порядке и сроки, предусмотренные Регламентом.

При отсутствии от пользователя ответа на запрос дополнительной информации в установленный срок обращение считается закрытым, о чём пользователю сообщается в личном кабинете Портала.

2.8.3. В случае если решение обращения находится в компетенции разработчика АЦК-Госзаказ (далее - ООО «БФТ»), специалист службы поддержки направляет обращение в ООО «БФТ».

При этом направляется соответствующее уведомление в личный кабинет пользователя на Портале.

2.8.4. В случае если решение обращения находится вне компетенции службы поддержки АЦК-Госзаказ, пользователю в личный кабинет Портала и на адрес электронной почты формируется уведомление о необходимости самостоятельного направления пользователем обращения в информационные системы, в чьей компетенции находится решение данной проблемы (вопроса).

2.9. В случае возникновения аварийных ситуаций в АЦК-Госзаказ, проведения регламентных работ, выявления системных ошибок (имеющих неоднократный характер), связанных с инфраструктурными проблемами взаимодействия АЦК-Госзаказ и ЕИС, соответствующая информация размещается службой поддержки на сайте <http://ul-goszak.ru>.

2.10. Типовые проблемы (ошибки), возникающие при работе в АЦК-Госзаказ, и способы их устранения размещаются на сайте <http://ul-goszak.ru> и базе знаний Портала.

2.11. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы могут быть даны специалистами службы поддержки в виде ссылок на соответствующую инструкцию по работе в АЦК-Госзаказ, либо раздел «Типовые ошибки» сайта <http://ul-goszak.ru>, либо на базу знаний Портала.

Максимальный срок рассмотрения обращения пользователя не может быть установлен ввиду зависимости решения проблемы (ошибки) от различных факторов: сложности решаемой проблемы, периода повышенной нагрузки, своевременности решения проблемы специалистами иных информационных систем, взаимодействующих с АЦК-Госзаказ.

III. Контроль за обработкой обращений пользователей

3.1. Контроль за своевременной и качественной обработкой обращений пользователей осуществляется областным государственным казенным учреждением «Центр по сопровождению закупок» еженедельно посредством анализа отчета о работе службы поддержки пользователей. При этом оценивается своевременность и качество обработки обращений.

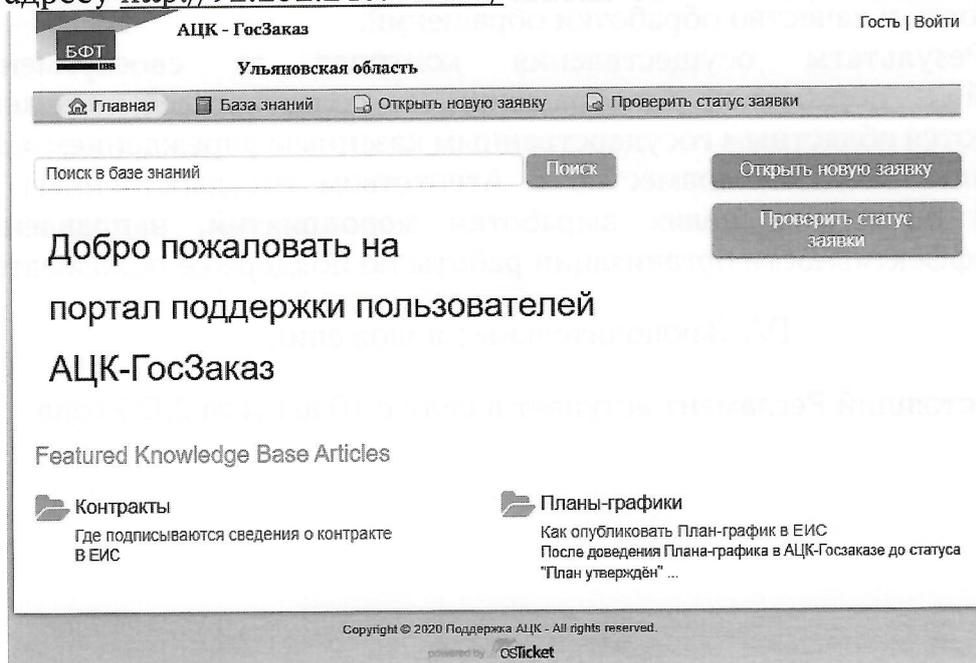
3.2. Результаты осуществления контроля за своевременной и качественной обработкой обращений пользователей ежемесячно рассматриваются областным государственным казенным учреждением «Центр по сопровождению закупок» совместно с Агентством государственных закупок Ульяновской области в целях выработки мероприятий, направленных на повышение эффективности организации работы по поддержке пользователей.

IV. Заключительные положения

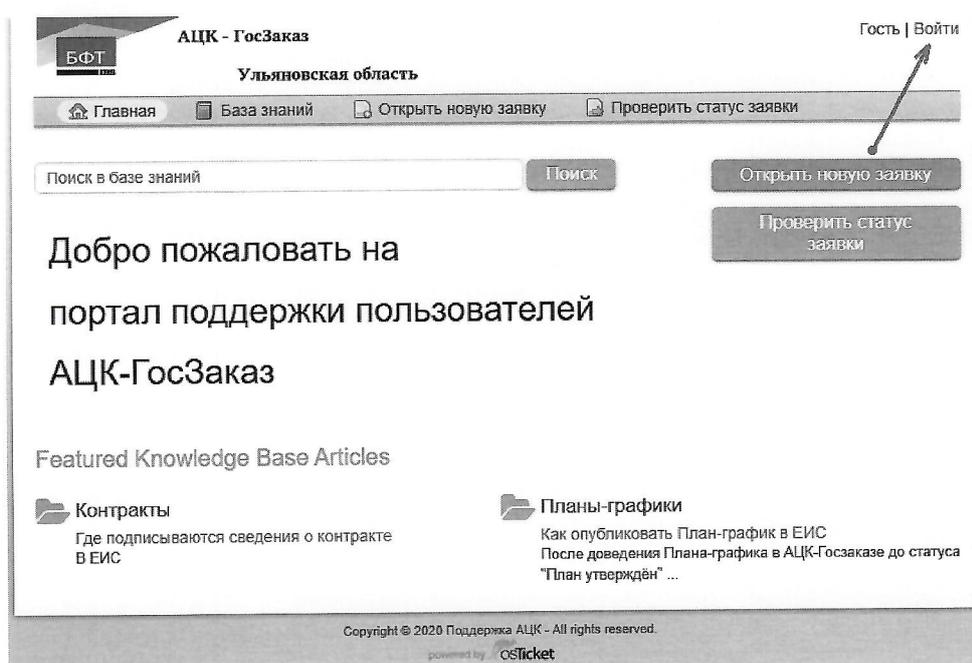
4.1. Настоящий Регламент вступает в силу с 10 августа 2020 года.

Инструкция по регистрации на Портале

1) Зайдите на портал технической поддержки по адресу <http://92.252.240.244:88/> или по ссылке в новостях на сайте ul-goszak.ru.



2) Нажмите ссылку "Войти" в правом верхнем углу



3) Нажмите на ссылку "Создать учётную запись"


АЦК - ГосЗаказ
Гость | Войти

Ульяновская область

[Главная](#)
[База знаний](#)
[Открыть новую заявку](#)
[Проверить статус заявки](#)

Войдите в систему

Для создания обращений Вам необходимо войти в систему или зарегистрироваться

Еще не зарегистрированы? [Создать учетную запись](#)

Вы сотрудник? — [Войти](#)



Если Вы обращаетесь к нам впервые или Вы забыли номер своей заявки, можете открыть новую заявку

4) Заполните все поля и нажмите кнопку "Зарегистрироваться"

Регистрация учётной записи

Заполните формы ниже, чтобы добавить или обновить информацию, которая будет у нас для вашей учётной записи

Контактная информация

Адрес электронной почты *

Фамилия, имя, отчество *

Контактный телефон *

Доп:

Наименование организации *

ИНН организации *

Параметры

Часовой пояс:

Europe / Moscow



[Автоопределение](#)

Данные для доступа

Создать пароль:

Подтвердить новый пароль:

5) После нажатия кнопки "Зарегистрироваться" на адрес электронной почты, указанный Вами при регистрации, придёт письмо со ссылкой на подтверждение регистрации

Регистрация аккаунта

Спасибо за регистрацию

Мы отправили письмо на указанный Вами адрес электронной почты. Пожалуйста, проверьте почтовый ящик и подтвердите регистрацию, пройдя по ссылке в письме

6) Пройдите по ссылке из письма

Регистрация на портале технической поддержки АЦК-ГосЗаказ

support@goszakupki73.ru <support@goszakupki73.ru>

кому: я

Здравствуйте

Мы создали для Вас новую учётную запись на портале технической поддержки АЦК-ГосЗаказ

Пожалуйста, перейдите по ссылке ниже, для подтверждения создания учётной записи

<http://ul-goszak.ru:88/pwreset.php?token=..GoM1ВН3ilggOCd0rAAmaf=B18ggVkrKb2>

С уважением к Вам и Вашему делу
Поддержка АЦК

7) Спасибо за регистрацию

АЦК - ГосЗаказ Ахметшин Антон Зак | Профиль | Заявки (0) - Выход
Ульяновская область
[Главная](#) [База знаний](#) [Открыть новую заявку](#) [Заявки \(0\)](#)

Учётная запись подтверждена!

Спасибо за регистрацию и подтверждение учётной записи!

Вы подтвердили свою учётную запись, адрес электронной почты. Теперь Вы можете создавать обращения и просматривать ранее созданные заявки

С уважением к Вам и Вашему делу
Поддержка АЦК

Формы обращений

1. Форма обращения с категорией План-график:

Открыть новую заявку

Пожалуйста, заполните форму для создания новой заявки.

Email:
Пользователь:

Категория заявки
 *

Общие сведения

Контактное лицо *

Контактный телефон *

Название организации *

ИНН *

План-график

Дополнительные сведения о плане-графике

Реестровый номер плана-графика *

Описание проблемы *

Прикреплённые файлы
📎 Перетащите файлы или выберите

4. Форма обращения с категорией Контракты:

Открыть новую заявку

Пожалуйста, заполните форму для создания новой заявки.

Email:
Пользователь:

Категория заявки

Контракты * 

Общие сведения

Контактное лицо *

Контактный телефон *

Название организации *

ИНН *

Контракты

Номер контракта в АЦК *

Подробности проблемы

Пожалуйста, опишите свою проблему

Тема *



<p>Дополнительные сведения для отправки</p>

 Перетащите файлы или выберите

Открыть заявку

Сбросить

Отмена

5. Форма обращения с категорией ЮЗЭД:

Открыть новую заявку

Пожалуйста, заполните форму для создания новой заявки.

Email:
Пользователь:

Категория заявки

ЮЗЭД *

Общие сведения

Контактное лицо *

Контактный телефон *

Название организации *

ИНН *

Подробности проблемы

Пожалуйста, опишите свою проблему

Тема *

<>    Аа  В /        —

<p>Дополнительные сведения для отправки</p>

 Перетащите файлы или выберите

Открыть заявку

Сбросить

Отмена

6. Форма обращения с категорией Прочее:

[Открыть новую заявку](#)

Пожалуйста, заполните форму для создания новой заявки.

Email:
Пользователь:

Категория заявки

Прочее *

Общие сведения

Контактное лицо *

Контактный телефон *

Название организации *

ИНН *

Подробности проблемы

Пожалуйста, опишите свою проблему

Тема *

<>   Аа         

<p>Дополнительные сведения для отправки</p>

 Перетащите файлы или выберите

[Открыть заявку](#)

[Сбросить](#)

[Отмена](#)

Инструкция по работе с порталом технической поддержки пользователей региональной информационной системы в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных нужд Ульяновской области

1. Войти на портал технической поддержки пользователей региональной информационной системы в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных нужд Ульяновской области (далее - Портал) по адресу <http://92.252.240.244:88> с использованием логина (адрес электронной почты) и пароля, указанного при регистрации на Портале.

The screenshot shows the main page of the technical support portal. At the top, there is a header with the logo of the Federal Agency for Technical Regulation (BFT) and the text "АЦК - ГосЗаказ" and "Ульяновская область". On the right side of the header, there is a link "Гость | Войти". Below the header, there is a navigation bar with links: "Главная", "База знаний", "Открыть новую заявку", and "Проверить статус заявки". A search bar is located below the navigation bar, with the text "Поиск в базе знаний" and a "Поиск" button. To the right of the search bar, there are two buttons: "Открыть новую заявку" and "Проверить статус заявки". An arrow points from the "Открыть новую заявку" button in the navigation bar to the "Открыть новую заявку" button in the main content area. Below the navigation bar, there is a welcome message: "Добро пожаловать на портал поддержки пользователей АЦК-ГосЗаказ". Below the welcome message, there is a section titled "Featured Knowledge Base Articles". This section contains three articles: "Контракты", "Планы-графики", and "Регистрация на портале технической поддержки АЦК-ГосЗаказ". Each article has a brief description and a "..." link to the full article.

АЦК - ГосЗаказ Ульяновская область

Гость | Войти

Главная База знаний Открыть новую заявку Проверить статус заявки

Поиск в базе знаний Поиск

Открыть новую заявку

Проверить статус заявки

Добро пожаловать на портал поддержки пользователей АЦК-ГосЗаказ

Featured Knowledge Base Articles

Контракты
АРК_3007_0808. Перечень КВР, указанный в информации о контракте, не совпадает с перечнем КВР в Извещении. В извещении о закупке содержатся следующие КВР
Описание ПР: В ЭД "Контракт" на вкладке Дополнительная информация в блок ...
Где подписываются сведения о контракте в ЕИС

Планы-графики
Как опубликовать План-график в ЕИС
После доведения Плана-графика в АЦК-Госзаказе до статуса "План утверждён" ...

Регистрация на портале технической поддержки АЦК-ГосЗаказ
Как зарегистрироваться на портале
1) Зайдите на портал технической поддержки по адресу <http://92.252.240.244:88/> или по ссылке ...

Войдите в систему

Для создания обращений Вам необходимо войти в систему или зарегистрироваться

Еще не зарегистрированы? Создать учетную запись
Вы сотрудник? — Войти

1 (points to email field)
2 (points to password field)
3 (points to 'Войти' button)

Если Вы обращаетесь к нам впервые или Вы забыли номер своей заявки, можете открыть новую заявку

2. Нажать на ссылку «Открыть новую заявку»

АЦК - ГосЗаказ Ульяновская область Ахметшин Антон Зак | Профиль | Заявки (2) - Выход

Главная База знаний **Открыть новую заявку** Заявки (2)

Поиск Категория заявки: Все категории

Заявки Закрывать (2)

Заявка №	Дата создания	Статус	Тема	Отдел
Вашему запросу не соответствует ни одна запись				

3. Выбрать необходимую категорию

АЦК - ГосЗаказ Ульяновская область Ахметшин Антон Зак | Профиль | Заявки (2) - Выход

Главная База знаний Открыть новую заявку Заявки (2)

Открыть новую заявку

Пожалуйста, заполните форму для создания новой заявки.

Email: aakhmetshin73@gmail.com
Пользователь: Ахметшин Антон Зак

Категория заявки

- Выбрать категорию
- Выбрать категорию
- План-график
- Заявки на закупку
- Решения о закупке
- Контракты
- ЮЗЗД
- Прочее

Открыть заявку Сбросить Отмена

4. Заполнить обязательные поля (помечены звёздочкой), при необходимости, для полноты описания обращения прикрепить скриншоты ошибок, нажать на кнопку «Открыть заявку»:

Главная База знаний Открыть новую заявку Заявки (2)

Открыть новую заявку

Пожалуйста, заполните форму для создания новой заявки.

Email: aakhmetshin73@gmail.com
Пользователь: Ахметшин Антон Зак

Категория заявки
План-график *

Общие сведения

Контактное лицо *
[input type="text"]

Контактный телефон *
[input type="text"]

Название организации *
[input type="text"]

ИНН *
[input type="text"]

План-график

Дополнительные сведения о плане-графике

Реестровый номер плана-графика *
[input type="text" value="Реестровый номер плана-графика (18 симв)"]

Описание проблемы *
[input type="text"]

Прикреплённые файлы
📎 Перетащите файлы или выберите

[button type="button" value="Открыть заявку"] [button type="button" value="Сбросить"] [button type="button" value="Отмена"]

5. Проверить электронную почту на наличие сообщения об открытии обращения:

Обращение в команду поддержки [#AZK-000034]

support@goszakupki73.ru <support@goszakupki73.ru>
кому: я

Уважаемый(ая),

Ваша заявка на оказание помощи создана и ей присвоен номер #AZK-000034.

Вы можете [посмотреть статус Вашей заявки здесь](#).

Ваша Поддержка АЦК.

Support Department

6. После создания обращения сведения о нём доступны в личном кабинете Портала в карточке обращения:

[Главная](#)
[База знаний](#)
[Открыть новую заявку](#)
[Заявки \(3\)](#)

План-график #AZK-000034

[Печать](#)
[Изменить](#)

Информация о заявке	Информация о пользователе
Статус заявки: Открыта	Имя:
Отдел: Первая линия	Email:
Дата создания: 10.08.2020 10:31	Телефон:

Общие сведения	
Контактное лицо:	Иванов
Контактный телефон:	78422442121
Название организации:	ОГКУ "Заказчик"
ИНН:	7325120167

План-график	
Реестровый номер плана-графика:	123456789000000000
Описание проблемы:	Не выгружается План-график

✎ Создан 10.08.2020 10:31

Отправить Ответ

*Чтобы лучше помочь Вам, мы просим, чтобы Ваш запрос был конкретным и подробным **

<>
¶
A
Aa
B
/
U
S
≡
✎
📎
📷
☰
↶
—

📎 Перетащите файлы или выберите

[Ответить](#)
[Сбросить](#)
[Отмена](#)

7. Дождаться ответа на обращение, выполнить необходимые действия, указанные в ответе, проверить корректность и полноту представленного решения:

[Главная](#)
[База знаний](#)
[Открыть новую заявку](#)
[Заявки \(3\)](#)

План-график #AZK-000034

[Печать](#)
[Изменить](#)

Информация о заявке	Информация о пользователе
Статус заявки: Открыта	Имя:
Отдел: Первая линия	Email:
Дата создания: 10.08.2020 10:31	Телефон:

Общие сведения	
Контактное лицо:	Иванов
Контактный телефон:	78422442121
Название организации:	ОГКУ "Заказчик"
ИНН:	7325120167

План-график	
Реестровый номер плана-графика:	123456789000000000
Описание проблемы:	Не выгружается План-график

✎ Создано 10.08.2020 10:31

✎ Обновлено Staff 10.08.2020 10:40 — SLA изменено с Первая линия (2 часов - Активно) на Default SLA (48 часов - Активно)

Staff опубликовал 10.08.2020 10:41

Здесь будет описание действий, необходимых для выполнения в АЦК-Госзаказ, либо сообщение о предпринятых действиях

План-график #AZK-000034

[Печать](#)[Изменить](#)

Информация о заявке

Статус заявки: Решено
Отдел: Вторая Линия
Дата создания: 10.08.2020 10:31

Информация о пользователе

Имя:
Email:
Телефон:

Общие сведения

Контактное лицо: Иванов
Контактный телефон: 78422442121
Название организации: ОГКУ "Заказчик"
ИНН: 7325120167

План-график

Реестровый номер плана-графика: 123456789000000000
Описание проблемы: Не выгружается План-график

- ✎ Создано 10.08.2020 10:31
- ✎ Обновлено Staff 10.08.2020 10:40 — SLA изменено с Первая линия (2 часов - Активно) на Default SLA (48 часов - Активно)

Staff опубликовал 10.08.2020 10:41

Здесь будет описание действий, необходимых для выполнения в АЦК-Госзаказ, либо сообщение о предпринятых действиях

Staff опубликовал 10.08.2020 10:47

Для решения проблемы необходимо сделать:

- а) ...
- б) ...

🔒 Замкнуто Staff со статусом Решено 10.08.2020 10:47

8. В случае несогласия с предоставленным решением необходимо представить возражение и переоткрыть обращение. Создавать новое обращение не нужно:

Staff опубликовал 10.08.2020 10:47

Для решения проблемы необходимо сделать:

- а) ...
- б) ...

🔒 Замкнуто Staff со статусом Решено 10.08.2020 10:47

Отправить Ответ

Чтобы лучше помочь Вам, мы просим, чтобы Ваш запрос был конкретным и подробным *

<> **A** Aa B I U S

📎 Перетащите файлы или выберите

⚠ Заявка будет переоткрыта при создании сообщения

[Ответить](#) [Сбросить](#) [Отмена](#)

